

コロナ禍における 健康増進施設の意識調査

集計結果のご報告

公益財団法人 日本健康スポーツ連盟

8月初旬に実施させて頂きましたアンケート調査のご報告をさせていただきます。

大変なご苦勞をされている中、ご協力頂きました施設の皆様、誠にありがとうございました。

当連盟では、コロナ禍において少しでも皆様のお役に立てることはないかと思い、情報共有の意味も込めまして、このコロナ禍において健康増進施設がどのような運営をなさっているかのアンケートを実施させて頂きました。

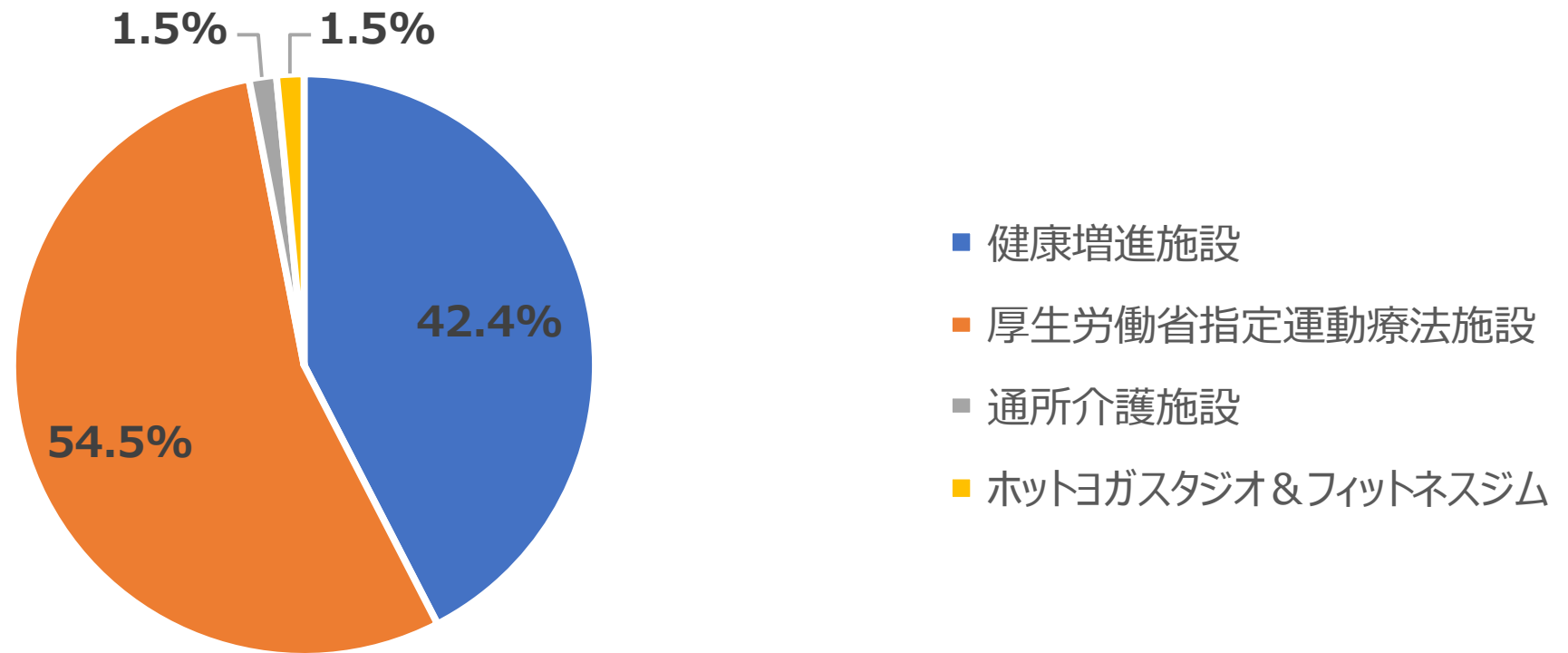
アンケートはWEB上での回答となっており、メールのみでの配信となりました為、送付ができなかった健康増進施設様へはお送りできておりません。

大変申し訳ございませんでした。

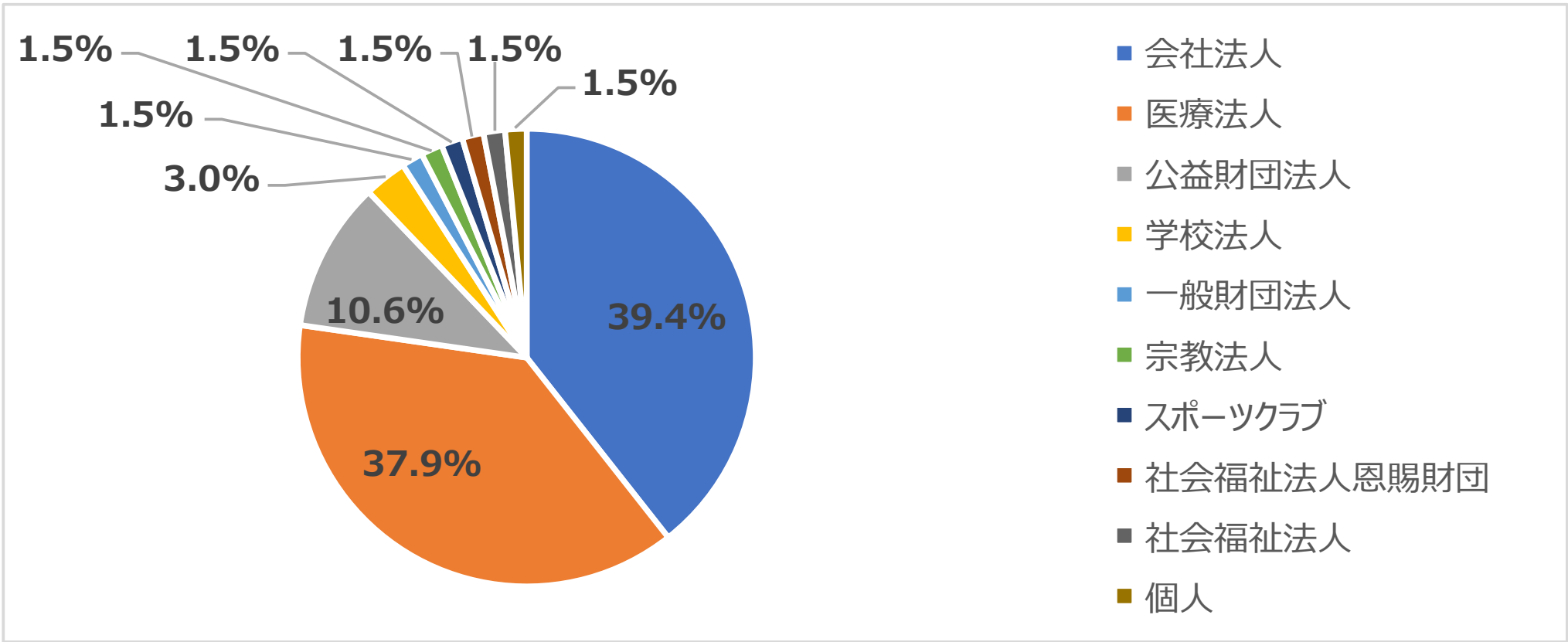
次ページより各集計結果を掲載させて頂いておりますので、ご確認頂ければと思います。

- ・一部掲載をしていない質問がございますが、ご了承下さいませ。
- ・記述式の質問につきましては、重複している回答はまとめさせて頂いております。
- ・総回答数:66件

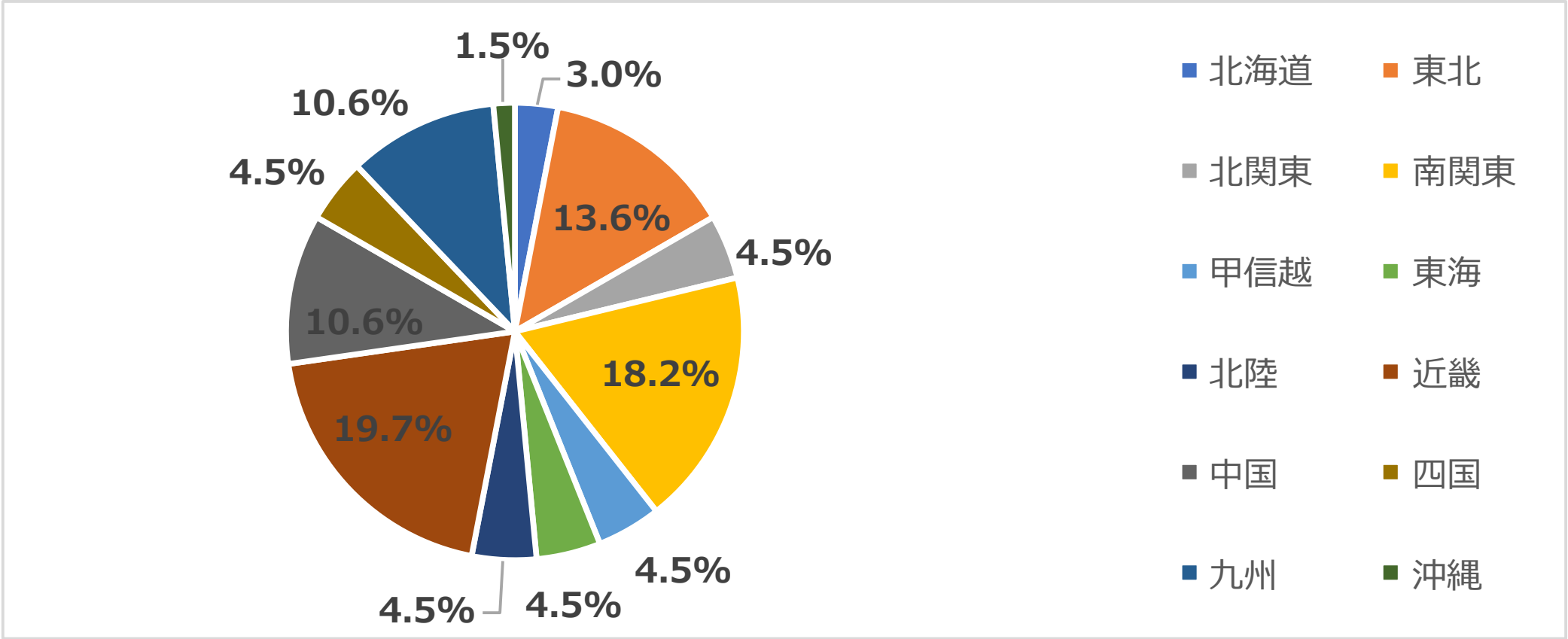
Q1. 貴施設に最も合致するものを次の選択肢の中からお選びください。



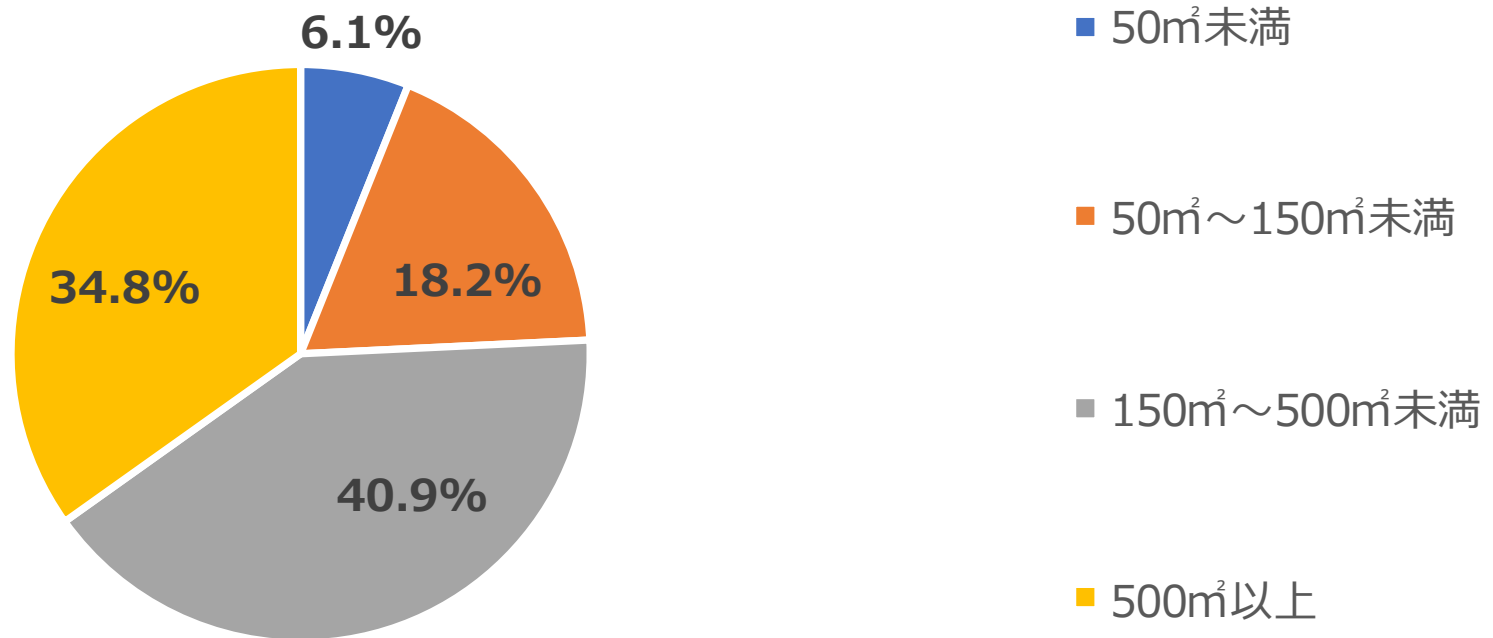
Q2. 運営主体について教えてください。



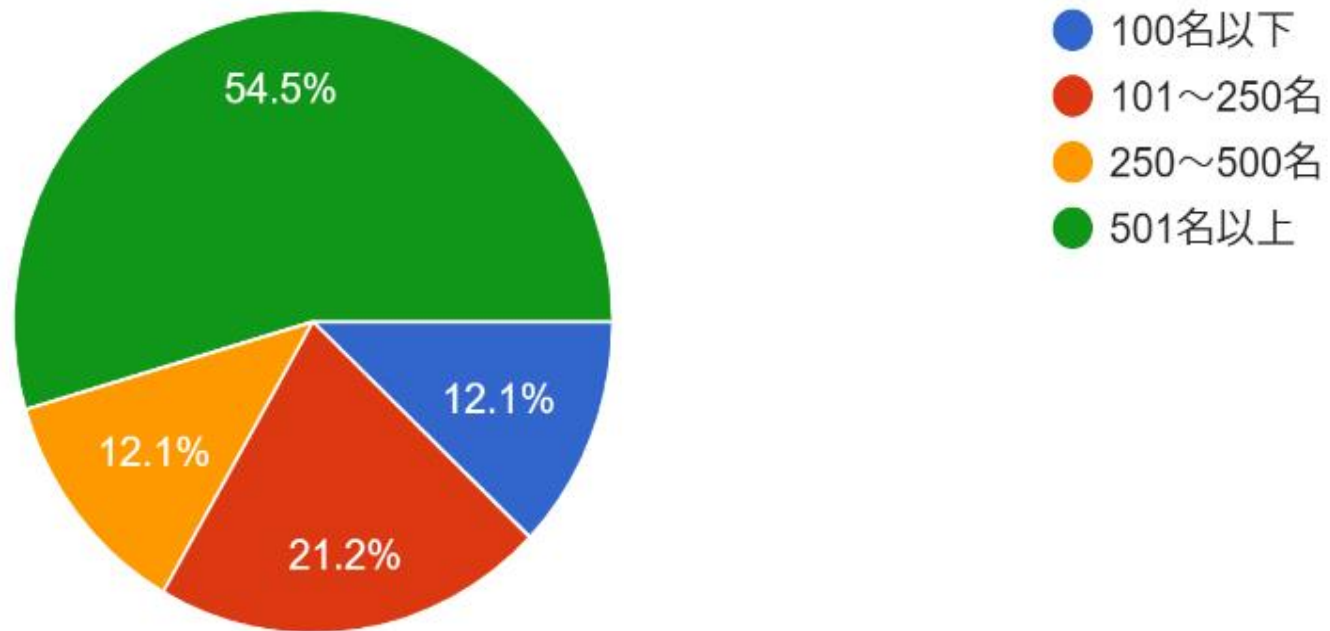
Q3. 所在する都道府県をお教えてください。



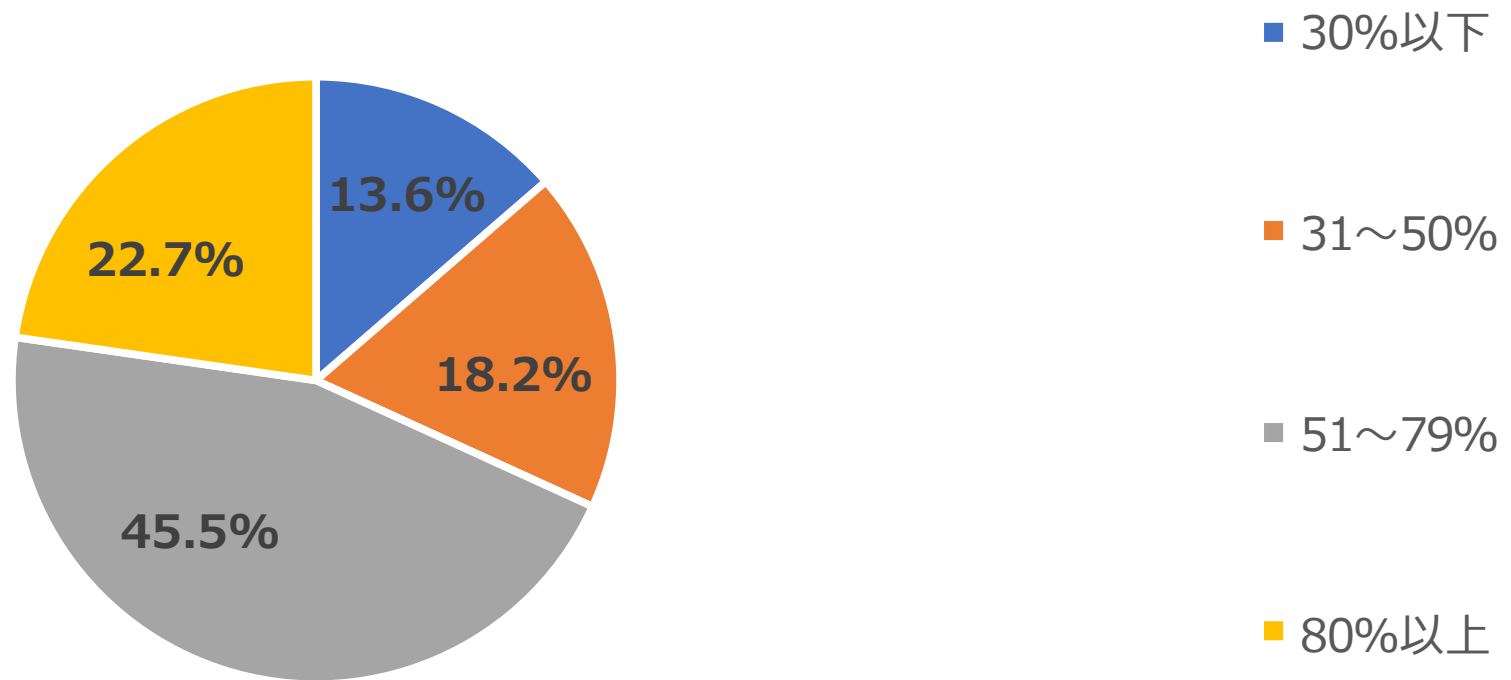
Q4. トレーニングジム及び運動フロアの面積についてお答えください。



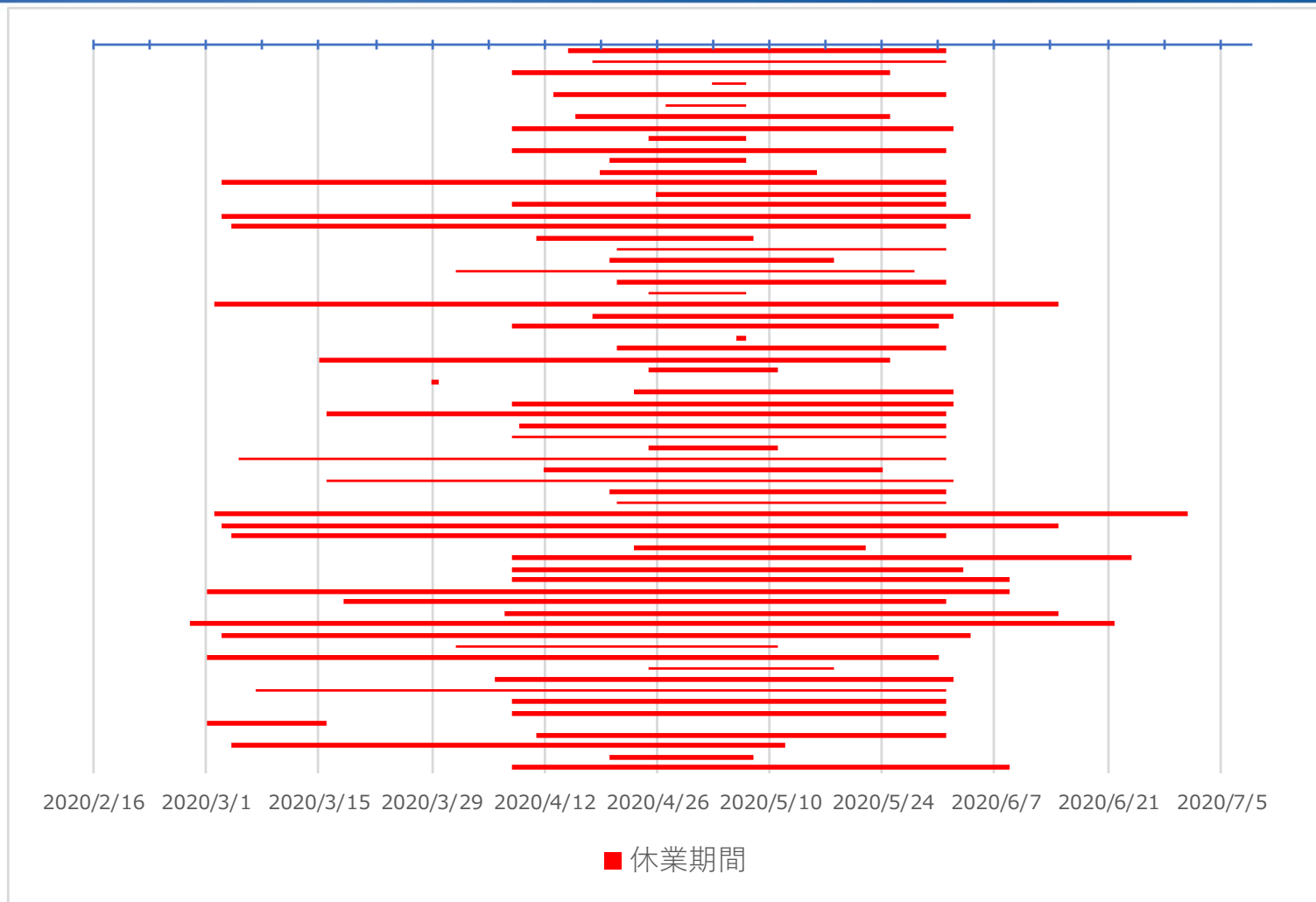
Q5. 会員数をお教えてください。



Q6. 会員のスマートフォン利用率をお教えてください。



Q7. 施設営業の自粛期間について。



■ 平均休業期間: 53.1日

■ 最短休業期間: 1日

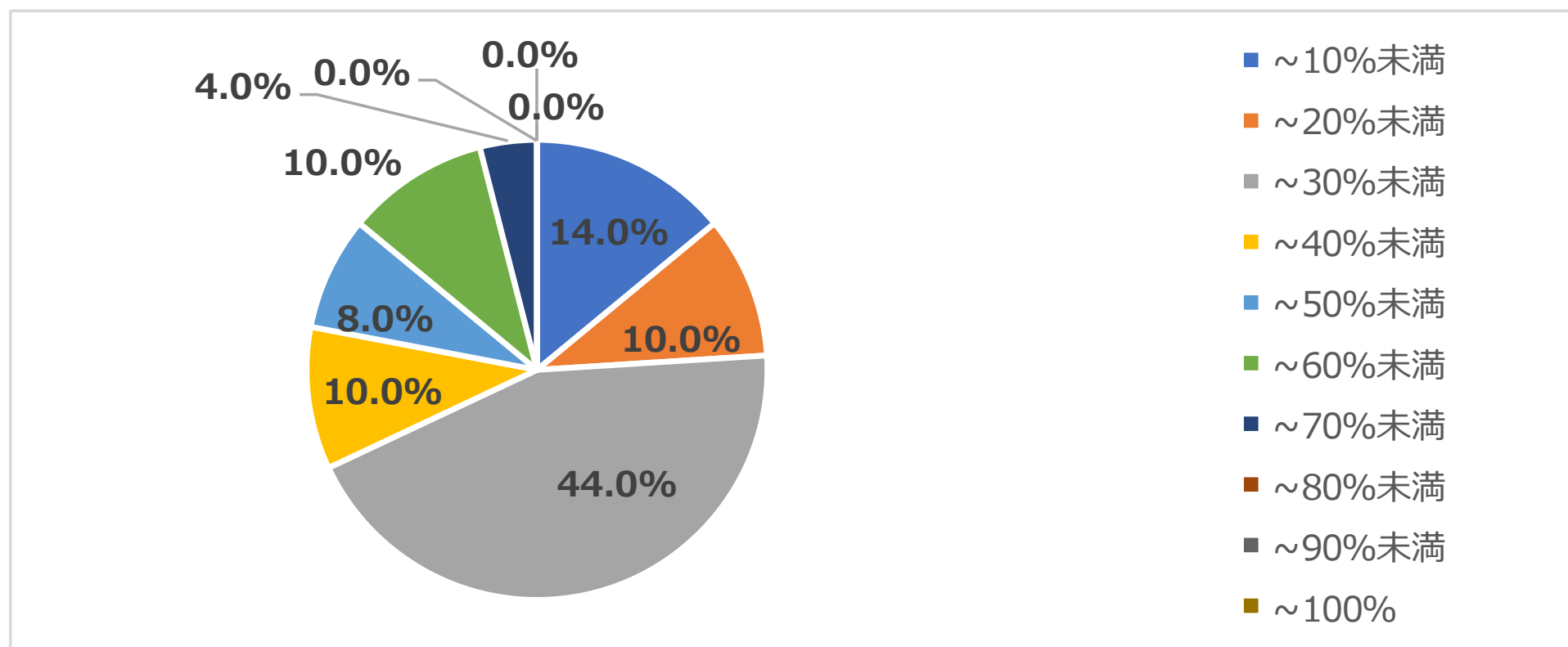
■ 最長休業期間: 121日

■ 最も早い休業開始日: 2020/2/28

■ 最も遅い営業再開日: 2020/5/7

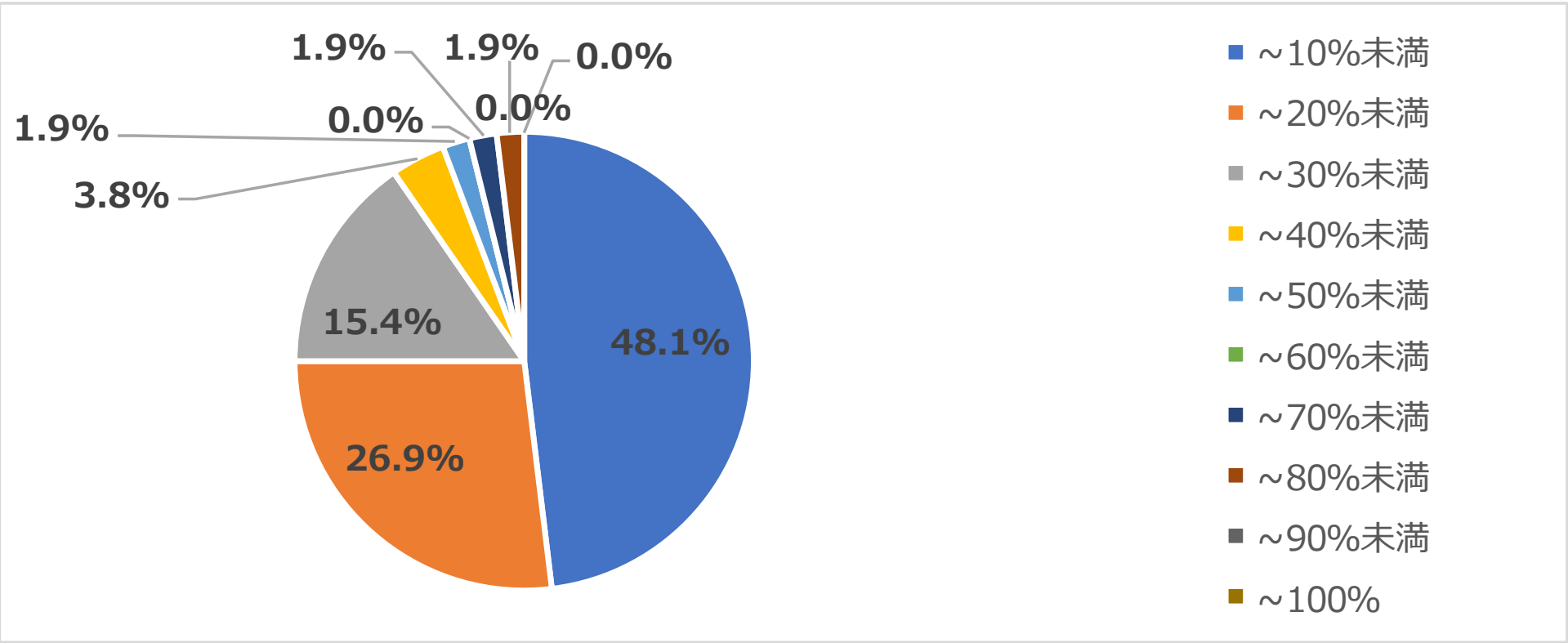
Q8. 休会者がいらっしゃった場合、その割合(会員総数比)をお教えてください。

休会者比率



Q9. 退会者がいらっしゃった場合、その割合（会員総数比）をお教えてください。

退会者比率



Q10. 営業自粛中に退会抑制および休会者への対策をされていた場合、その方法をできるだけ具体的にお教えてください。

- ・HPにてメディカルフィットネスさんの無料の動画配信。
- ・プログラム映像配信。
- ・特別休会制度を設け、休会費を無料とした。
- ・感染予防対策の告知とオンラインレッスン無料提供。
- ・有料休会から無料休会制度を設けた。
- ・SNSでホームトレーニングの紹介 休業前、休業明け前に会員様全員に電話連絡 各スタッフが個人インスタグラム配信開始。
- ・はがきや電話での状況報告やコミュニケーション。
- ・休会費を算定しなかった。オンラインでのヨガレッスンをおこなった。
- ・自宅プログラムの郵送とYouTubeで配信。
- ・休会制度がなかったので、退会に至ってしまいました。今回のコロナでの退会者に対し、再入会の際、入会金割引になる案内を行った。
- ・電話やDMでの案内やフォロー、動画、SNS配信。
- ・手紙での説明と謝罪、家庭でできる運動のパンフレット送付。
- ・安心してご利用いただけるよう、ハガキ・電話にて感染予防対策をはじめ、ご利用の方法などをご案内した。
- ・閉館期間の会費の返金、再入会時のヘルスチェック料金(有料)の無料化に向けた準備。
- ・退会者の再入会時に特典(入会金の割引)をつける ・電話、メールでの手続き可(従来は自筆の届出が必要)。
- ・Instagramやフェイスブックに自宅でできるエクササイズ動画を発信してた。地元新聞に「自宅でできるエクササイズについて」のテーマについて連載した。

Q10. 営業自粛中に退会抑制および休会者への対策をされていた場合、その方法をできるだけ具体的にお教えてください。

- ・手洗い設備設置、アルコール消毒確保、換気の徹底（全ての窓を開放）
- ・HP、LINE、留守電を通してクラブの状況を連絡。
- ・会費を請求しない。
- ・①換気・消毒・検温の徹底と周知、トレッドミル間の間仕切り、スタジオプログラム時間短縮・参加者数制限の周知。
②ZOOMでのリモートレッスン ③休会者へのDM送付。
- ・窓口で行う業務を電話受付とし、届出の締日を延長し対応、休館中の会費返金。
- ・休館期間の有効期限の延長、会報誌の発送。
- ・オンラインサービスの実施。定期的なエクササイズ動画の配信。
- ・パーソナルトレーニングのみの対応を行い密を防ぐ。
- ・動画をUPし顧客離れを回避した。休会者退会者に消毒対策のDM発送。
- ・①電話による体調確認及び運動実践状況の確認とアドバイス ②ストレッチ体操&筋力づくりトレーニング資料の郵送

Q11. 施設営業自粛中に困っていたことがあれば、できるだけ具体的にお教えてください。

- ・リモートワークの環境が整っていない、また出社しないと出来ない事が多い。(書類の管理、入力等)
- ・デジタルコンテンツに馴染みのない会員との接点。
- ・アルバイトスタッフの雇用、助成金の申請方法。
- ・感染予防のクラブのガイドライン作成より実効に至るまでに準備。
- ・未収入、スタッフ人件費等、外部業者費用等、外部イントラ雇用問題。
- ・再開がいつ出来るかが分からず、休業明け予定日直前でも曖昧な説明しか出来なかった。
- ・自粛中の施設収入がない。再開後も休会・退会による収入減。入会希望者の減。
- ・休業補償がほとんどなかった。
- ・お金。政府と自治体との判断基準のバラツキと曖昧さ。
- ・現在の情報発信ツール（DM,TEL,ホームページのみ）が少なく、緊急時の対応に困った。
- ・何を基準と根拠に休み、再開し、施設をカスタマイズすれば良いのか。
- ・施設としてのガイドラインが独自ルールになること。
- ・施設を利用する気がない人でも、自粛警察を気取ってか、言いたいことを言ってくる電話が数件あった。
- ・現在もジムは自粛中で困っている。
- ・当施設は健診施設であり、トレーニングルーム営業自粛中も感染対策を十分に行ったうえで営業を行っていたので、トレーニングルーム内での健診業務との兼ね合い（体力測定・体成分など）

Q11. 施設営業自粛中に困っていたことがあれば、できるだけ具体的にお教えてください。

・閉館期間の会費返納による収入減をどのようにして解消することができるか。再開後の更衣室・レッスン等3密に対する対策。閉館中にトレーニング機器の保守点検を行いたかったが、東京の業者の為依頼できなかった事。再開の見通しが立たなかったこと。収入補填があるか不明なこと。

・水質管理

・前例のないコロナ禍に対して、さらに今後の見通しが立たない状況に多くのクレームを頂きました。また、一部の会員としか繋がることができなかった。繋がる手段もない。※携帯を持たない、HP見ないなど。

・職員のモチベーション維持をどのように図るか、検討しておりました。自粛期間となった4月上旬から5月の連休明けまでは時期が明確だったので職員も仕方がないと理解納得していたようですが、その後の感染拡大による自粛期間の延長時期は、先が見えない不安から彼らの士気が如実に下がっていることを感じていました。しかし、そんな中だからこそ、再開に向けて、感染拡大防止に向けて、自分たちが何を考え準備していくべきか、を職員自身に考えさせ、その考えの発表機会をオンライン会議で設定し、かつ提案内容を採用し再開に向けた準備を進めてきたことで、誰一人やめることもなく6月中旬から再開にこぎ着けました。6月中は、各会員への個別面談と体力測定・軽度の運動ということで個別対応を行ないました。そして7月から、正式に営業再開し売上の回復を期待しているところです。

・従業員がいない時の問い合わせ対応。

・安全対策をどのレベルまで実施するかの検討。

・マスク、消毒用アルコールなど物品の不足。

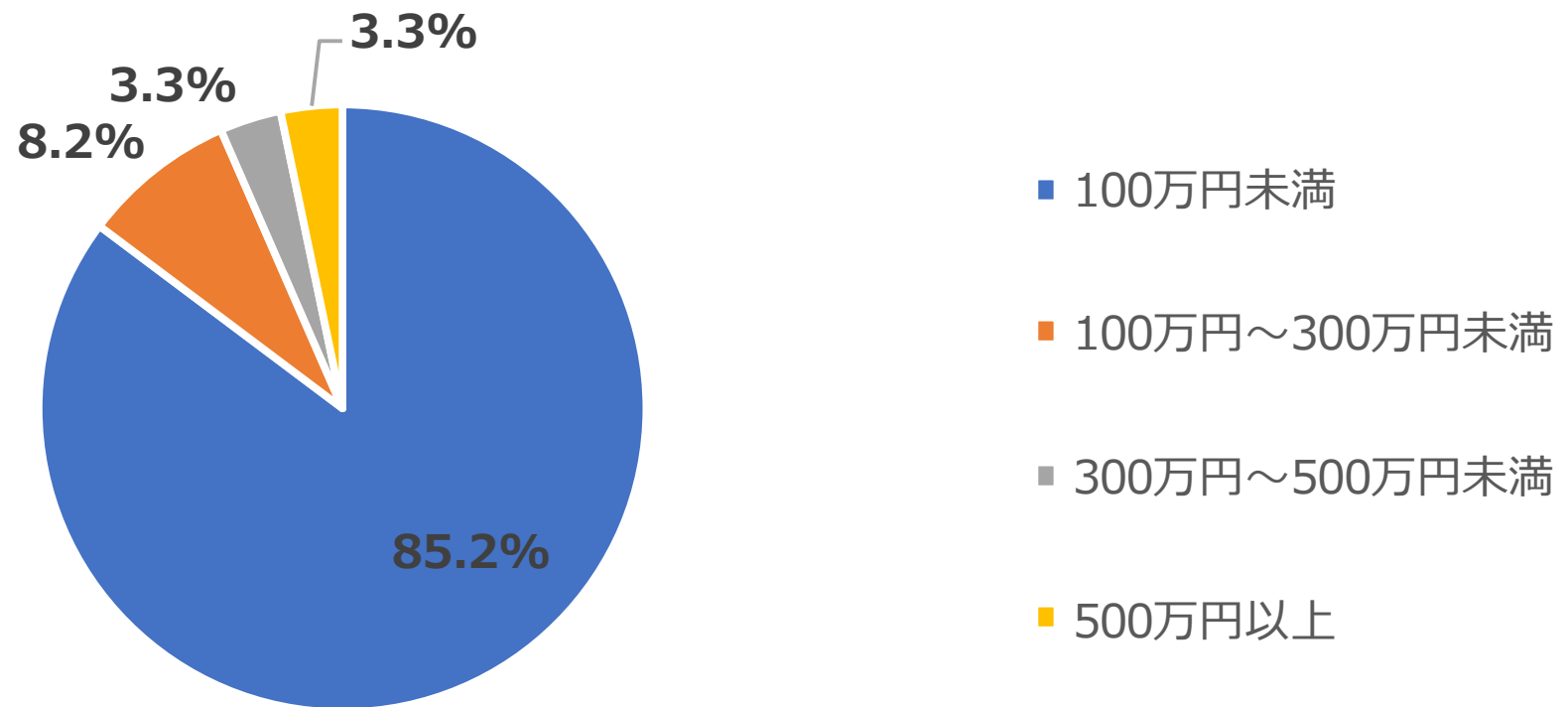
・会員への営業再開日に関しての連絡（営業再開日の見通しが立たなかったため）

・施設内感染防止による消毒、器具の設置、器具の配置整理、従業員の給与支払い（全額支払いを行った）、アルバイトの休業手当含む。

・マシンを一顧客使用ごとにスタッフが消毒することによる人的負担。消毒液のコスト。マシンの色あせ。

・①収入減 ②臨時職員の休業対応 ③感染拡大防止対策用の手袋やマスク、消毒液等の購入難。

Q12. 施設営業再開にあたり、その対策に投じた費用をお教えてください。



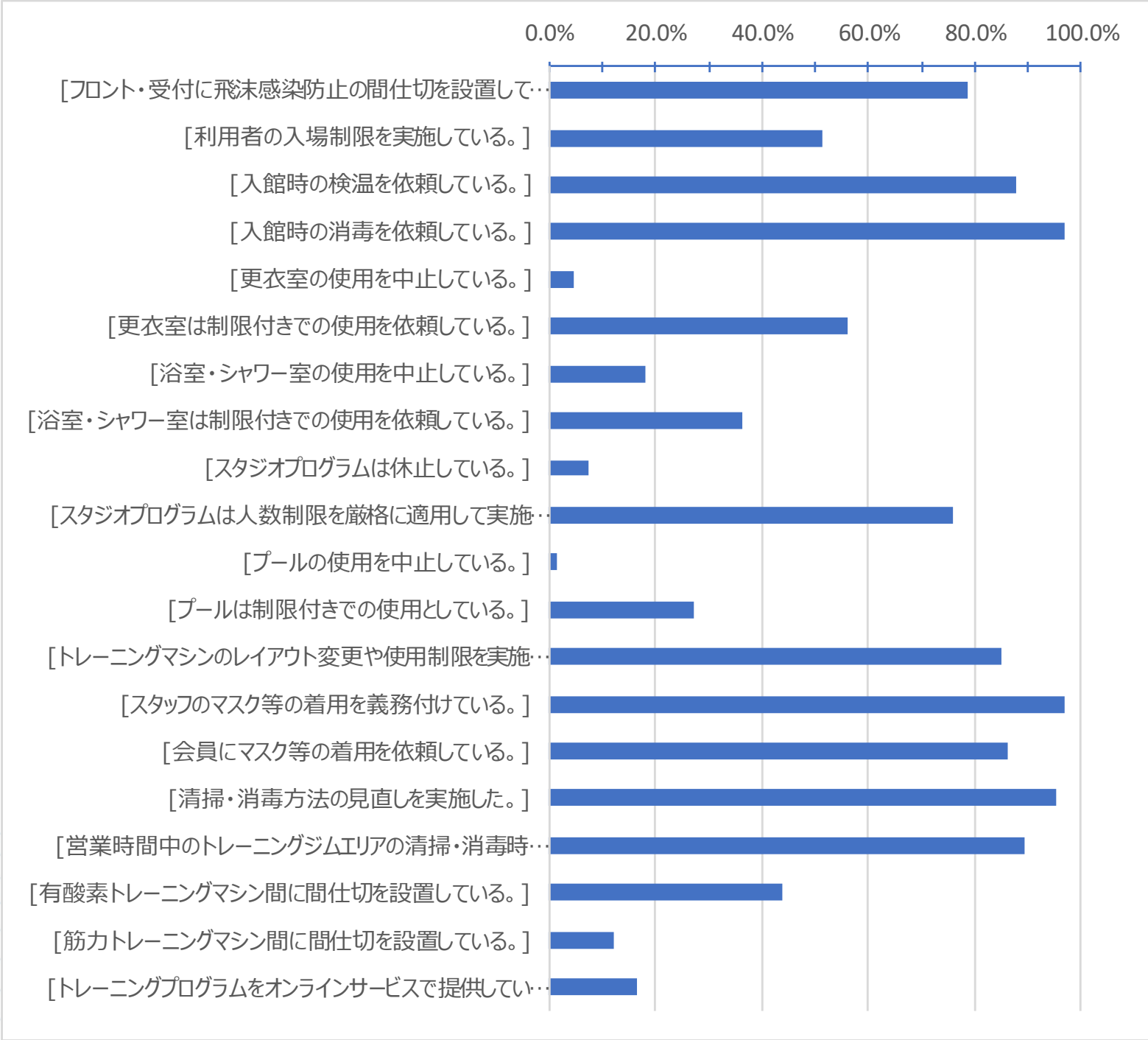
Q13. コロナウイルス流行の第2波に備えておきたい懸念事項、課題や問題点があれば、できるだけ具体的にお教えてください。

- ・ youtube動画配信を見て頂く環境。 スタジオ終了後、更衣室での混雑。 退会者減への取組。
- ・ 来館しない会員からの会費収入確保。
- ・ フィットネス施設同士の対策が曖昧であり、足並みが揃っていない点。
- ・ ガイドラインの現場での実施の困難さ（マスクなど）と万一感染した場合の適切な対応に不安。
- ・ 入館人数の制限方法、ソーシャルディスタンスの確保。
- ・ 第2波が来た時に営業自粛命令が出たら抗うすべはないと思われる、自粛令が出なければ感染予防の啓もうをお客様にもさらに
行い、ニューノーマルの生活を共有する（具体的にはスタジオの定員は現在の人数が普通なのだと認識頂く等）
- ・ コロナ対策用品の確保 退会者をいかに出さないか。
- ・ リスク管理をどうするか。感染者が出た場合の対応等。
- ・ ①報道でのスポーツジムのイメージダウンによる減収がいつまで続くのか。 ②生活習慣病の症状改善のため運動を生活の中に取り入れ、数
値もよくなっていた中高齢者の方が、コロナ不安のためジムに来なくなった。更に人数が増えるかも。
③いつまでの制限付きのサービスしか提供できず、魅力が下がっている。通常の営業形態に戻せないことによる退会者増への不安。
- ・ 営業自粛要請が出てしまうと会費収入もなくなるため、施設を利用しないでできるサービスで収入を確保しなければならない（未実施）
- ・ オンライン化。
- ・ 施設から感染者やクラスターが発生した場合の手順やその後の対応など。
- ・ 現在、病院内に施設があるので、場所を移して病院敷地外へ移設して行う予定。多額の費用がかかることが問題。
- ・ 利用者への感染予防行動の徹底。例えば運動時以外のマスク着用の徹底、プール等マスク着用がない状況下でのディスタンスや会話の注意喚起。
- ・ オンラインレッスンの参加比率を上げること インターネット環境がない会員さまへの告知方法。

Q13. コロナウイルス流行の第2波に備えておきたい懸念事項、課題や問題点があれば、できるだけ具体的にお教えてください。

- ・スタッフや利用者に感染者が出た場合の対応 ・施設が休業した場合の対応(利用者への連絡方法、会費)
- ・他の都府県からの体験者対応。
- ・来館時の熱発（37.0℃以上）が、コロナによるものか、その他の要因のもの（徒歩による移動などによる単なる体温上昇、軽度熱中症など）なのか、判断ができないので、すぐ医療機関に連絡すべきか、スタッフによるアイシングを優先すべきか、対応の仕方に不安・迷い・疑問がある。
- ・マシン間のスペース確保 ・広いスペースでのスタジオ実施。
- ・意識改革（基本的に他人事）、基本の徹底（手洗い、手指消毒、換気、密を作らない、マスク着用）
- ・会員規則改訂、LINEの普及、HPの利用の促しなど。
- ・冬季間における換気の確保。
- ・消毒用アルコールの備蓄 ・コロナ禍でも長期的に運動を続け、免疫力・筋力・体力を維持し、コロナウイルス感染・メタボ・サルコペニア・フレイルを予防し得る事を周知していくこと。
- ・感染拡大地域からの帰省に伴う施設利用
- ・クラブ会員・スタッフおよび家族のコロナウイルス感染による休館対応。
- ・水泳指導、スタジオレッスンなどの集団レッスンやイベント等の中止の検討の判断が難しい。
- ・スポット空調による換気を検討中。
- ・健康増進施設を取得したが、他の施設との差別化は今こそではないか。ステッカーを望む。
- ・当初から感染拡大予防対策（機器の間隔2m空けるetc・・）を徹底していたにも関わらず、一般的なスポーツジムと同じように扱われ報道されてきたことにより、利用者やその家族、職場等の不安を煽られ利用者数が激減した。
- ・スタッフが罹患した時の営業体制と対策。 ホットヨガ利用者が罹患していた際の他のお客様の伝え方と対応。

Q14. 施設営業再開にあたり、実施している対応策について教えてください。



Q14. 施設営業再開にあたり、実施している対応策について教えてください。

■その他具体的対応策に関して

- ・混雑状況の見える化HPに掲載。
- ・マシンのレイアウトを変更 サウナの停止。
- ・営業時間短縮、利用時間制限。
- ・館内の空気環境の改善のためオゾン発生装置を館内にすべて配置（約500万円投資）し、閉館後は館内全域にオゾンを充満させウイルス除去を行う。
- ・スタジオ大型空気清浄機設置、館内入口健康チェックシート実施、自動体温機設置。
- ・上記以外で定期的な換気、スタッフの体調管理 共有閲覧物（雑誌・新聞等）の廃止、冷蔵庫の使用や紙コップの中止 代わりにペットボトルの水の提供（空のボトルは持って帰っていただく） ミストサウナの利用中止。
- ・会員の来館時のマスク着用を義務化。
- ・スタッフは2時間おきに施設の除菌清掃を実施、館内は常に換気を行っています。その他の対策では、会員様にはマシン利用後に専用の除菌スプレーと使い捨てペーパーでの拭き取り作業をお願いしています。 食事もご遠慮いただき、密集密接にならないよう、会話も最小限にさせていただけるよう館内放送や掲示にてお伝えしています。 館内の新聞雑誌なども撤去しました。
- ・オゾン水装置での手洗い、各教室に消毒液設置、自動検温機、受講人数制限、フェイスシールド着用、感染拡大地域からの来県や接触の場合の入場制限など。
- ・ロッカー数やロビーや更衣室、洗面台の椅子の数を削減。ロッカーキー、カードなどを受付で管理し、随時消毒を行う。受付窓口に感染防止防護シートを設置。 利用者の検温。トレーニング機器の感間隔拡大。レッスン時間の間隔をあけて実施。館内各部屋の換気の徹底。スタッフによる施設内消毒作業。

Q14. 施設営業再開にあたり、実施している対応策について教えてください。

- ・スタジオを大会議室に移して実施している。
- ・レッスンスケジュールの見直し（業務IRの制限） 出来る限りスタッフのみのレッスン（人数制限あり） 館内の全ての窓を開放、 プールは1時間に1回10分程度換気 入館時の手洗い・手指消毒の徹底（スタッフが目視により確認）
- ・レッスン参加方法見直し（抽選）
- ・当院の施設には、プール、浴室・シャワーがないため、上記blankとしております。再開に当たって行なっていることは以下の通りです。
 - ・会員1人1人とトレーナーが1対1の面談を行ない、新しい運動様式の説明と現状の体力測定を行ないました。その後1人1人と、個別トレーニングを行なっています。
 - ・グループトレーニングの場合、定員10名を3名とした。
 - ・グループトレーニングの場合、60分/1枠としていたが30分/1枠とし、入れ替え時間（間隔）を30分空けることとした。入れ替え時間帯にフロア、椅子等のアルコール消毒と、換気を十分に行なっている。
 - ・トレーニングルーム内を2つに分け、透明のビニールクロスを間仕切りとして一方をトレーナーに、もう一方に会員を座らせ、トレーナーの発するエアロゾルが会員に噴きかからないようにした。
 - ・トレーナーは、マスクとフェイスシールド、プラスチック手袋を着用している。
 - ・現金授受を中止して、利用料等は全て振り込みとした。
 - ・会員カードの提示を中止した。
 - ・トレーニングは、座ったままで行なえるもののみのプログラム構成とした。
 - ・BGMを中止して、トレーナーが大声を出さなくても指導が出来るようにした。
 - ・マシンの利用を中止している。
 - ・共用していたストレッチポールやヨガマット等器材を使用するプログラムをできる限り減らし、身体を用いたトレーニングとしている。
- ・スリッパ利用を自分のスリッパ持参を推奨している。

Q15. 売上回復の為に実施されている施策がございましたら、教えてください。

- ・状況をみてコロナ対策を強化していく。
- ・新規プログラム。
オンライン会員を募集しているが、どちらかというと第2波発生時の自宅待機会員へのサービスに充てる予定になっている。オンラインでの物販、オンラインでのプライベートレッスンの展開などを計画中。
- ・有料休会制度実施、有料オンラインサービス実施。
- ・ストレッチマシンの導入、HP上での動画配信。
- ・HPのリニューアル SNSの充実 コロナ対策のご案内 入会キャンペーン（入会金・登録管理料）
- ・SNSでの動画配信を毎週実施している。
- ・リモート会員、リモートパーソナルトレーニング獲得の準備。
- ・オンライン授業の構築、フェイスシールド無料配布、感染防止対策のアピール。
- ・人件費削減による支出を減らす(具体的にはレッスンの間隔をあけることにより、各レッスン時間が短縮となり、外部講師へ支払う賃金が減)。入会者の初回ヘルスチェック料金を無料とする。広告の掲載。
- ・会員向けオンラインレッスンの無料提供による退会防止 。SNSの更新頻度を上げて、情報発信をまめに行う 物販のセール実施。
- ・利用料の値上げを検討中。
- ・今後更なる自粛も検討しているため、売上回復は見込めない。
- ・スタジオを大会議室に移して実施しているので、その会議室を本格的スタジオにリニューアルするよう提案している。 ・リニューアルスタジオには暗闇フィットネスを取り入れたい。 ・新しいスタジオプログラムを展開したい。 ・アウトドアフィットネスを暑さが少し和らいだ時期に実施していきたい。 ・単価UPの新しい会員種目の提案。

Q15. 売上回復の為に実施されている施策がございましたら、教えてください。

- ・新規入会は難しいので、退会防止や休会からの復会に注力。 小さなイベントやコロナ対策の情報発信。
- ・まだまだ売上回復策は検討まで至っておりません。「新しい運動様式」を会員に周知徹底を図りつつ、「新しい運動様式」での満足度を高められるよう、随時プログラム構成を見直し1人でも多くの会員の再利用開始を促すことに努めています。
- ・三密予防のレッスン、屋外レッスン。
- ・使用人数の制限を設けているため、実施していない。
- ・①運動実践や簡単レシピメニュー等、動画の配信 ②リモートでの各種面談、集団健康教育の準備・調整 ③若年層や高齢者向けの新しいプログラムの検討。
- ・運動不足になっていると感じた方が多くおられ、入会も増えた。安心して利用してもらえるよう、感染予防対策の実施と、会員の小さな声でもすぐに対応するよう努めている。
- ・8月下旬に市内広域地域約9万部の広報チラシを作成・配布予定。

Q16. 会員数を増やすために実施されている施策がございましたら、教えてください。

- ・無料 健康講座、青空指導。
- ・ジュニア会員強化。
- ・退会者へのDM。
- ・デジタルマーケティングへの投資を増額。
- ・今後逆にメンバー数を減らし、サービス面強化を図り月会費UPを検討中。
- ・入会キャンペーン。
- ・現在は、退会者向けにカムバックの案内のみ実施予定。
- ・HP更新、SNS配信、ネット広告、折込。
- ・現在は、維持が精いっぱい。
- ・YouTube動画アップによる会員との新たな関係の構築。運動職員だけではなく、栄養士、保健師など多職種が運動の現場に出ることで、利用者がより総合的な健康づくりに取り組むことができる環境整備に向けて準備中。
- ・今は無理に会員数を増やしては密になると思い、あえて何もしていません。
- ・現時点では特に実施していないが、コロナ禍が終息に向かったら広報活動を強化する予定。
- ・新聞チラシ折込等。

Q16. 会員数を増やすために実施されている施策がございましたら、教えてください。

- ・今後更なる自粛も検討しているため、会員数を増やすことは検討していない。
- ・会員様紹介キャンペーン。
- ・ホームページで随時新しい取り組み等について公開することで、一人でも多くの方に見て頂き興味を持ってもらい、問い合わせだけでも良いのでコンタクト機会・人が増えるように取り組んでいます。
- ・既存お客様からのご紹介を促すために、既存お客様のニーズにしっかり応えるように結果に拘ってサービス提供をしています。
- ・①ホームページでの事業紹介と関連団体とのリンクによるPR ②市の広報誌をはじめ、エリア情報誌などへの実施事業掲載 ③検診センター利用者への案内配布
- ・その土地のニーズが違うと思われるが、当施設にしかないニーズを取り込めるよう、医療と提携した種別を新設した。

Q17. その他気になっている点などございましたら、自由記述でお教えてください。

- ・新型コロナ対策（マスク装着や休会）の為、本来の運動効果の低下がどれだけあるのか現在では計り知れない。特にフレイルやサルコペニアの進行度合いが分かっていない。お休みいただいている方にアプローチしてなるべく自宅で防止に努めていただくしかないが、把握できた時には時遅しにならないよう施設の努力が必要になる。
- ・運動中のマスクを嫌う傾向が多い。（どのようなマスクが理想なのか）
- ・会員様の中でもコロナに対する価値観が違い、対応に困るときがある。換気の為窓を開けるが、網戸が付いてない所は虫が入って来ないよう注意が必要。当施設では休会期間が基本最大3ヶ月のまでだが、コロナにより今は無期限にしている為、会費の振り替え等、会員管理が複雑になっている。対策はしっかり行っているが正直不安は拭えなく、以前のような勧誘はなかなかできていない。
- ・人間の不安は心の問題なので努力の方向性が曖昧になりスタッフのモチベーションが心配。ただ子供スクールは好調なのでそれだけが救い。
- ・病院ということで、風評被害も心配。
- ・売上増のためには、退会者の再入会、新規会員増が必要だが、利用者が増えるイコール密な状況が増す危険性が出てくる点。利用者間でもコロナ予防に対する意識の差が大きいこと。
- ・スタジオレッスンでのマスク着用について、脱水・熱中症の危険との兼ね合いを心配しております。距離が保たれていれば、着用の必要はないという見解がある一方、FIAのガイドラインでは着用が必須となっていて、判断に迷っています。
- ・利用者に高齢者が多いので、利用を自粛している方が多い。そういった方の体力低下・意欲低下、サルコペニア・フレイルが非常に心配。コロナ禍が終息しても、戻ってこない利用者が多いのではないかと懸念している。
- ・他の施設の運営状況・運営施策を知りたい。
- ・コロナの終息はないと思っており、いかに対策を継続させるかが一番町重要だと思います。なので各施設が気持ちを一つにしていかないと、スポーツクラブ業界が危ぶまれます。
- ・各社のコロナ禍での新たな事業計画（新たな収入源確保の取組みなど）

Q17. その他気になっている点などございましたら、自由記述でお教えてください。

・営業自粛に関して、都の協力金の対象になるものとして申請を行ないいったんは承認されたものの、「医療法人立」のため取り消しとなり返金致しました。4, 5, 6月の3ヶ月間売上がなかった状況下で協力金ありがたい制度と思っておりましたのにとっても残念でした。7月から再開したものの、利用制限等によって利用客が大きく減っています。そのため給与等経費を支払っておりますので毎月赤字、キャッシュアウト超過となっています。当該施設の売上は法人全体の1割弱ではありますが、3ヶ月閉鎖の間は売上¥0です。都の制度である「協力金」支給対象機関として当施設も承認して頂き、少しでも補填策を実行頂けるよう、切にお願い申し上げます。

・経営面で利益が圧迫されており、現状の人員では運営困難。

・休会については、月指定がありませんでしたので記載しておりません。ちなみに、5月は1か月まるまる休みなので、休会は100%となります。