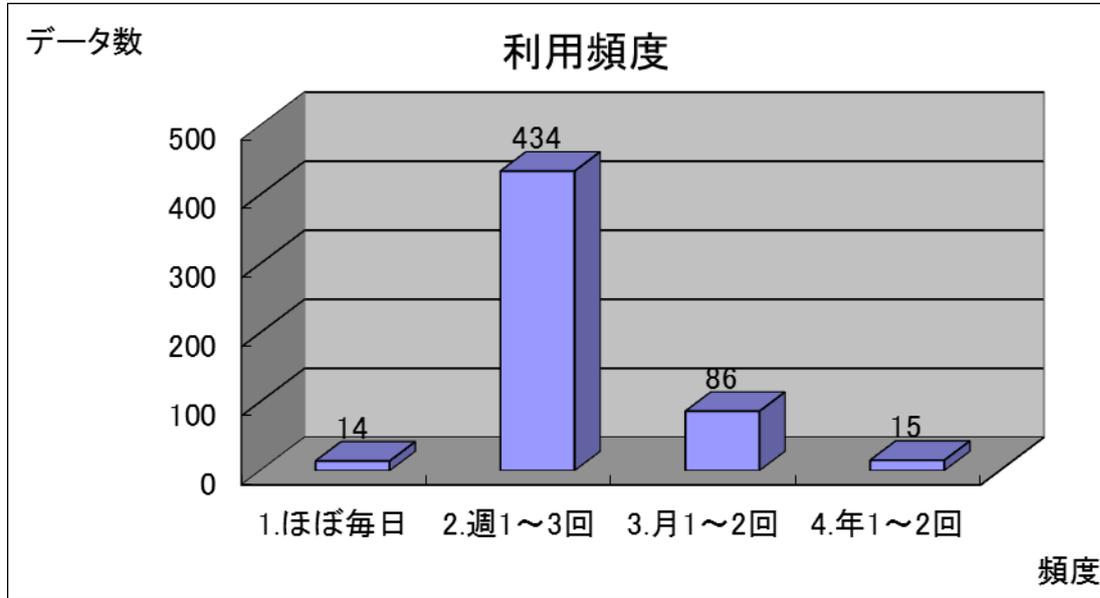


【藤沢市秋葉台公園】

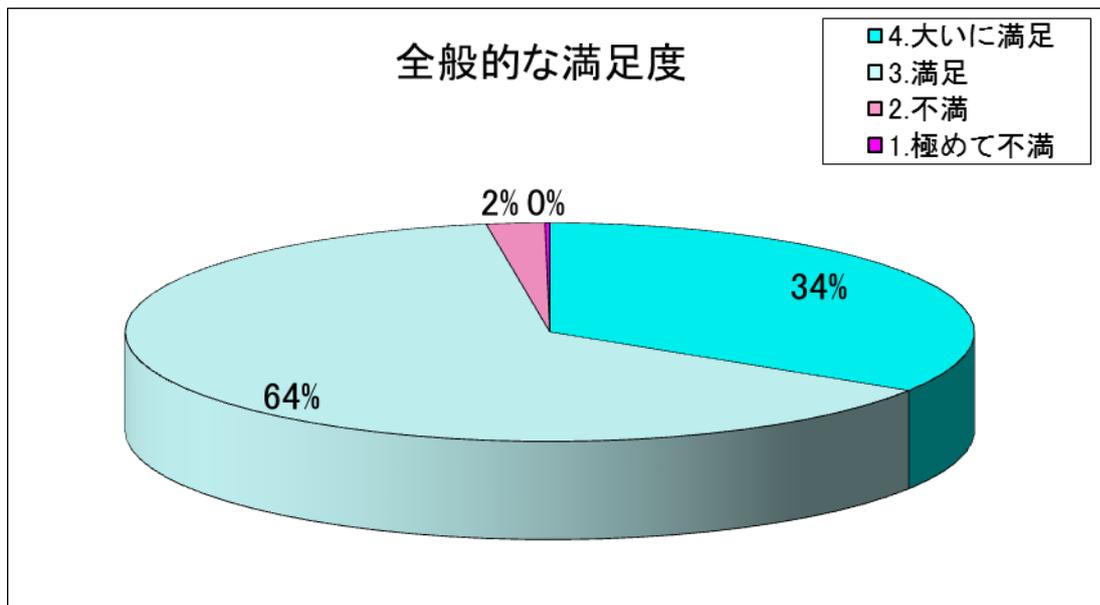
平成 26 年度 施設利用に関するアンケート結果

【利用頻度】



有効回答数： 595

【全体的な満足度】



【各項目の平均値】

設問項目	重要度	満足度
①施設の利用方法や教室等サービス内容のPR	3.29	3.16
②利用手続の容易さ	3.36	3.28
③施設を利用できる曜日・時間帯	3.43	3.14
④職員の服装・見た印象	3.31	3.35
⑤職員の対応の親切さ	3.52	3.47
⑥職員の説明のわかりやすさ	3.48	3.41
⑦施設での過ごしやすさ	3.45	3.20
⑧付帯施設の快適さ	3.38	2.97
⑨施設の清掃は行き届いているか	3.53	3.22
⑩備え付けられている器具・備品について	3.39	3.10
⑪教室事業の種類や数の充実さ	3.24	3.11
⑫施設を安全・安心にご利用できているか	3.54	3.31
平均値	3.41	3.23
昨年度平均値	3.35	3.13

【年代別回答率】

年代	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	未記入
回答率	4.37%	4.03%	10.76%	10.42%	11.09%	57.48%	1.85%

【全体の考察】

アンケートに回答いただいた方のうち、約82%が本施設を「週1～3回」以上利用している方で占められています。したがって、アンケート結果が本施設を頻繁に利用していただいている方からの回答となり、今後の施設運営にとって大変重要な結果であると捉えています。

「全般的な満足度」の項目では「大いに満足」及び「満足」を合わせると98%となっており高い数値を維持しています。また、各項目の平均値では「施設の清掃は行き届いているか」や「施設を安全・安心にご利用できているか」の重要度が高く、施設使用の安全性や清潔感が重要視されている事が窺えます。また、満足度においては全体的に数値が上がっており、特に職員の対応に関する数値が重要度、満足度共に高く満足度の面で接遇研修等の効果も出ていると考えられます。この結果を来年度以降も継続できるよう努めてまいります。

次に、満足度の低かった「付帯施設の快適さ」については備品の劣化や施設の清掃など内容を精査し改善を計る必要があると考えられます。

【ご協力頂いた皆さまからの主なご意見と具体的な改善内容】

「ホール、その他の通路等、大変暗いです。節電も大事なことですが、利用者が気持ちよく安全に使用できるようにもう少し明るくして頂きたいです。」

➤全灯時と比較して少し暗い状態になっておりますが、競技練習に必要な照度は確保しておりますことにご理解ご協力をいただければと思います。また、ホールやその他通路等に関しては再度確認し、適度な照度になるよう調整いたします。今後もお客様が快適な環境でお過ごしいただけるよう努めてまいります。

「プールのシャワーの水温・水量が一定になってほしいです。」

➤ご不便をおかけし申し訳ございません。施設完成から30年余りが経過し、配管等の経年劣化から使用状況によって水温・水量がご使用中に変化することがあります。職員一同ご利用の皆様に気持ちよくご利用いただくために、こまめに、水温・水量を確認しながら対応してまいります。

「プールを利用していますが、節度を持って使用できるよう目に余る時はもう少し声をかけて頂けると助かります。お互いさまの気持ちがある方ばかりではないこともあるのでよろしくお願いいたします。」

➤不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。目に余るような行動をしている際には監視員より即お声をかけさせていただきます。また皆様に気持ちよくご利用いただくために休憩時間中の放送などで利用上の注意事項などを周知してまいります。

「ホームページの曜日表にもトレーニング講習の時間を載せて欲しい。」

➤登録講座の日程に関してはホームページに掲載しております。
また、平成27年度より年間予定表もホームページでご覧いただけるようになっておりますので、合わせてご活用ください。

「トレーニングルームで、人気のあるマシンは1台ではなく、2台くらい必要です。休憩スペースがもう少し広ければ、雑談やパソコン等できれば面白い。」

➤上半身を中心としたトレーニング器具の使用頻度が高いと把握しております。
トレーニングルームは限られたスペースですので、そのスペースを最大限に活用したサービス提供が出来るよう、利用者ニーズをしっかりと把握し、適切な器具の設置等を検討してまいります。