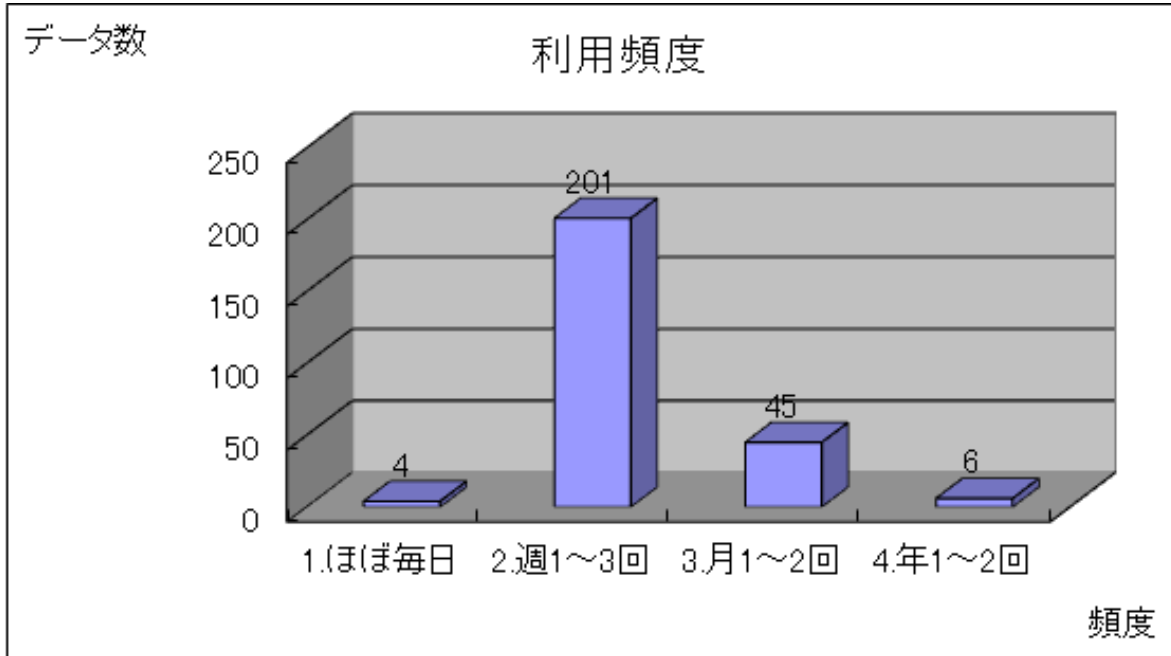


【藤沢市石名坂温水プール】

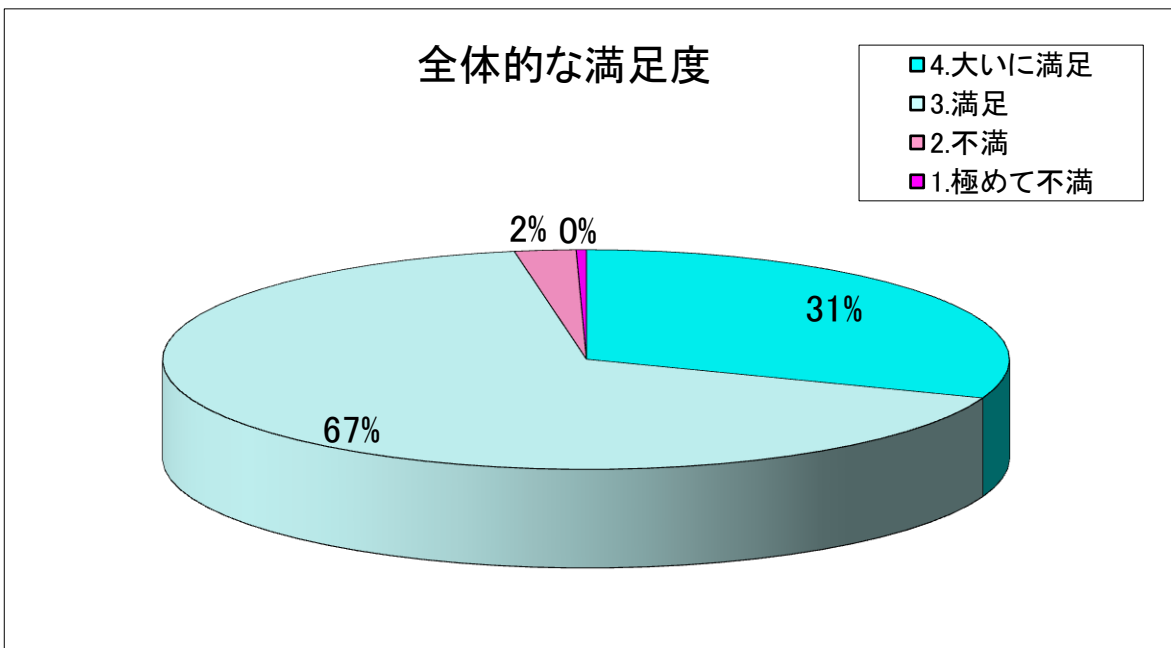
平成 26 年度 施設利用に関するアンケート結果

【利用頻度】



有効回答数 : 256

【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	3.20	3.11
②利用手続の容易さ	3.34	3.28
③施設を利用できる曜日・時間帯	3.43	3.23
④職員の服装・見た印象	3.23	3.30
⑤職員の対応の親切さ	3.47	3.40
⑥職員の説明の分かりやすさ	3.41	3.32
⑦施設での過ごしやすさ	3.43	3.17
⑧付帯施設（更衣室・シャワールーム等）の快適さ	3.52	2.93
⑨施設の清掃は行き届いているか	3.54	3.02
⑩備え付けられている器具・備品について	3.27	2.36
⑪教室事業の種類や数の充実さ	3.06	3.01
⑫施設を安全・安心にご利用できているか	3.53	3.31
平均値	3.37	3.12
昨年度平均値	3.27	3.11

【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	6.3%	2.6%	7.4%	8.8%	16.5%	57.7%	0.7%

【全体の考察】

施設の利用頻度については、ほぼ毎日が約2%、週1~3回が約78%、月1~2回が約17%、年1~2回が約3%という結果となりました。

結果から、定期的に本施設を利用されているお客様は約80%であり、何か目的を持って利用されていることが窺えます。また、回答率においては、60歳代のお客様が57%を占め、高齢者が健康の維持増進のため本施設を利用していることが推測できます。

以上の点から、本施設は、高齢者にとって、ハード面ならびにソフト面の両面がやさしい施設を目指すとともに、若い世代のお客様の利用拡大が継続的な課題となっています。

全体的な満足度は、「大いに満足」、「満足」の合計が98%、「不満」が2%、「極めて不満」が0%という結果となりました。概ね現在の施設運営に満足いただいているようですが、「各項目の平均値」の満足度で、付帯施設や器具・備品に関する項目が「3.0」を下回っており、本施設の老朽化によるハード面への不満が浮き彫りとなる結果となりました。

今後は、いただいた具体的な意見を精査し、施設利用における安全・安心を優先に長期計画的な修繕、適切な施設改修をおこない、満足度の向上を目指してまいります。

【ご協力いただいた皆さまからの主なご意見と具体的な改善内容】

「コースの利用案内において、一般利用禁止の時間帯が分かりにくい」

➤文字だけでなく、色彩（色分け）などの視覚的工夫を施し、より分かりやすいご案内を心がけてまいります。

「高齢者の回数券(石名坂だけの手作りで構わないので)等がほしい」

➤ハード（機械）面での対応は難しいところですが、ソフト（運用）面での対応として、高齢者から「高齢者割引対応の回数券」の導入を望む声は多く、試験的運用も含め今後検討してまいります。

「昼休憩の時間短縮を望む」

➤昼休憩時間の短縮に関しては、その時間を利用して、水質管理や清掃作業などをおこなっていることから、不可欠な時間となっています。したがって、昼休憩時間の短縮は、プール水の水質低下や更衣室の不衛生をまねき、結果としてお客様へのサービスの低下に繋がるため、サービス向上と衛生管理に必要な時間であることをご理解いただくよう努めてまいります。

「曜日ごとに施設で流す音楽を変えたり、利用者にリクエストを募ると面白そう」

➤より魅力的な施設運営を目指す上で、非常に貴重なご意見をいただきました。現在では防災のため、常にラジオを流していますが、災害時の安全・連絡の確保が確立された際には検討してまいります。

「シャワー室でボディーソープが使用できると有難い」

➤平成 27 年度夏期に、シャンプーやボディーソープを利用できる時間帯を設定し、試験的な試みを実施しました。今後、同様のアンケートに対する内容や実施するうえでの費用対効果などを精査し、継続的な実施が可能であるかどうかを再度検討してまいります。

「水はけの良い床にしていきたい。扉前のマットが濡れていて気持ちが悪い」

➤マットの素材やスノコの設置場所を見直し、改善を図ります。

「ドライヤーの数が不足している」

➤ドライヤーの増設については、使用電源の用量から現状では難しい状況です。掲示などのご案内し、ご理解を得て行きたいと考えています。

「ビート板以外も無料で貸し出してほしい」

➤無料でご利用いただける備品については、ビート板の他、小さなお子様向けの水泳導入遊具としてのダイブボールや、幼児プールでご利用いただけるフロート等があります。今後、無料レンタル遊具に関しては貸出し状況を精査し、備品内容を検討してまいります。

「体重計の品質をより良いものにしてほしい」

➤ご意見をいただき、更衣室の体重計をアナログ体重計からデジタル体重計へ更新いたしました。