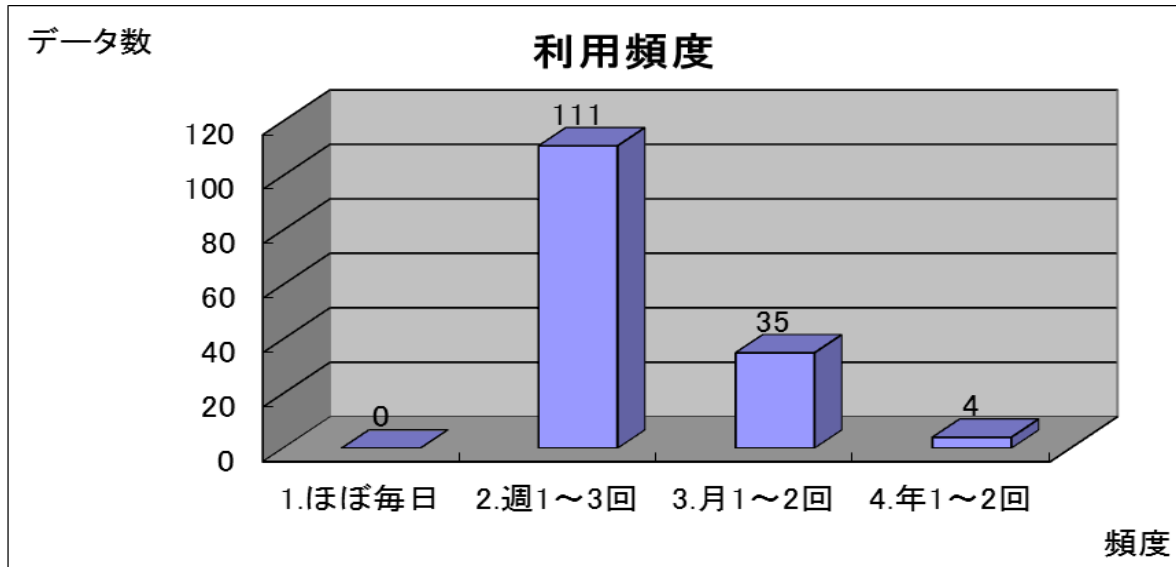


【秩父宮記念体育館】

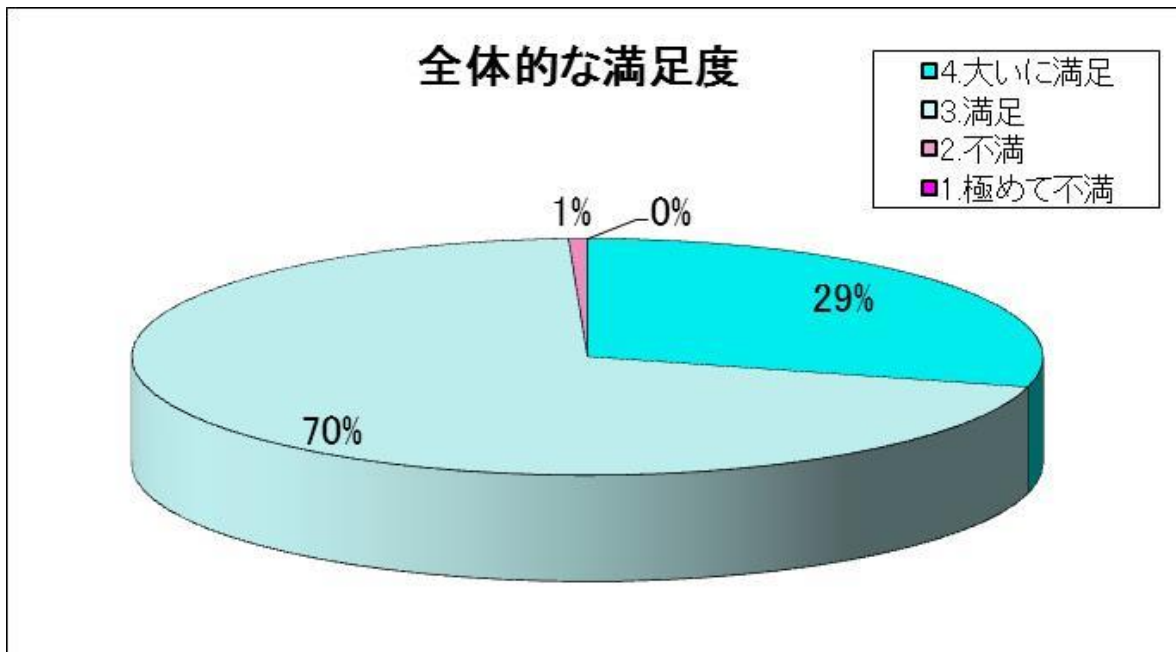
平成 26 年度 施設利用に関するアンケート結果

【利用頻度】



有効回答数: 163

【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	3.30	3.05
②利用手続の容易さ	3.27	3.13
③施設を利用できる曜日・時間帯	3.46	3.03
④職員の服装・見た印象	3.12	3.26
⑤職員の対応の親切さ	3.41	3.36
⑥職員の説明の分かりやすさ	3.40	3.36
⑦施設での過ごしやすさ	3.31	3.24
⑧付帯施設（更衣室・シャワールーム等）の快適さ	3.19	2.95
⑨施設の清掃は行き届いているか	3.44	3.22
⑩備え付けられている器具・備品について	3.36	3.12
⑪教室事業の種類や数の充実さ	3.31	3.06
⑫施設を安全・安心にご利用できているか	3.47	3.28
平均値	3.30	3.05
昨年度平均値	3.36	3.17

【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	3.7%	6.7%	8.0%	19.6%	12.3%	46.0%	3.7%

【全体の考察】

施設利用者の利用頻度の有効回答数が150枚あり、そのうち週1～3回利用と月に1～2回利用の方を合わせると約97%の割合を占めています。これは施設を頻繁に利用している方々のご意見が多数であると推測され、改善等を検討するには有効であると考えられます。

全体的な満足度を示したグラフからは、現在の施設管理運営について99%以上の方が概ね満足していただけているようです。

今回のアンケート調査では、前回、指定管理期間に実施していたアンケート項目に新たに4項目を追加し、重複していると思われる内容や物理的に対応不可能なものなどを省略・整理した形で実施しました。

職員の待遇に関する項目や清掃の充実・施設の安全等の項目についてはいずれも満足度「3.2」を超える高い値が得られました。しかし、ハード面の「付帯施設の快適さ」については唯一「3.0」を下回る結果となりましたので具体的な改善策を探り、出来る限り速やかな対応をしたいと考えています。

【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】

「シャワー室の壁がカビで少し汚れているときがあります」

➤清掃については、更衣室・トイレ・フロアーを中心に、毎日、全館において定期的を実施しております。しかし、混雑時には清掃が間に合わない場合もあり、ご意見をいただいたように、一部の方には大変不愉快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。清掃は、お客様をお迎えする基本中の基本と考えておりますので、今後もスタッフの連携をさらに強化し、行き届かない時間帯が極力なくなるよう努めてまいりたいと思います。

「シャワーを使用する方が、椅子に荷物を置いて使用しているのでやめさせるべき」

➤シャワーの個室には、小物が置ける棚が設置されておりますが、季節によっては、着替え等を置くスペースとして不適切な状況になるため、更衣室内の椅子に荷物を置かれる方がいるのではないかと推測できます。よって、シャワーの個室付近に着替え等の荷物も置ける棚、または、台等の設置を検討してまいりたいと考えております。

「もう少し重い負荷でベンチプレスやスクワットができる環境が欲しい」

➤トレーニングルームでは、お客様により安全に施設をご利用していただきたいと考えております。フリーウエイトでのトレーニングにおいては、重いウエイトを使用する際には危険が伴いますので、ベンチプレス等では、安全装置の付いている「スミスマシン」をご利用いただきたいと思えます。

「職員の対応については、人により必ずしも満足できるものではない。」

➤本財団では、計画的に職員の接遇研修を実施しており、スタッフ全員がどなたに対しても公平で親切丁寧な対応が出来るよう指導・教育をしております。しかし、ご意見いただきましたように一部の利用者の方には不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今後は、より一層スタッフの意識やスキルを高め、お客様全員がより気持ちよくご利用いただけるよう常時努めてまいります。