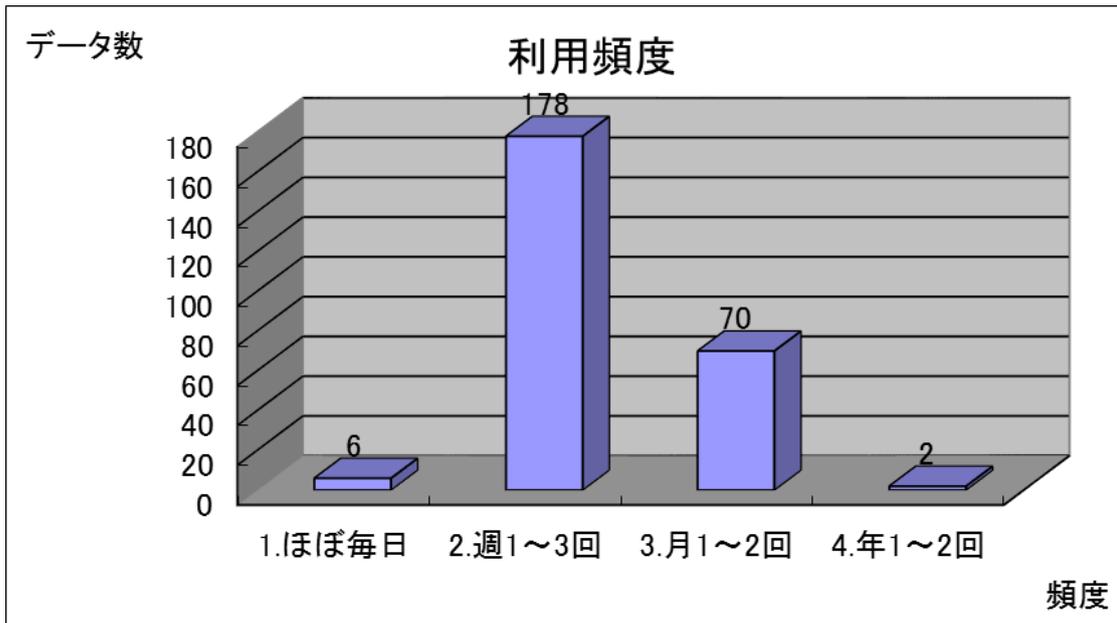


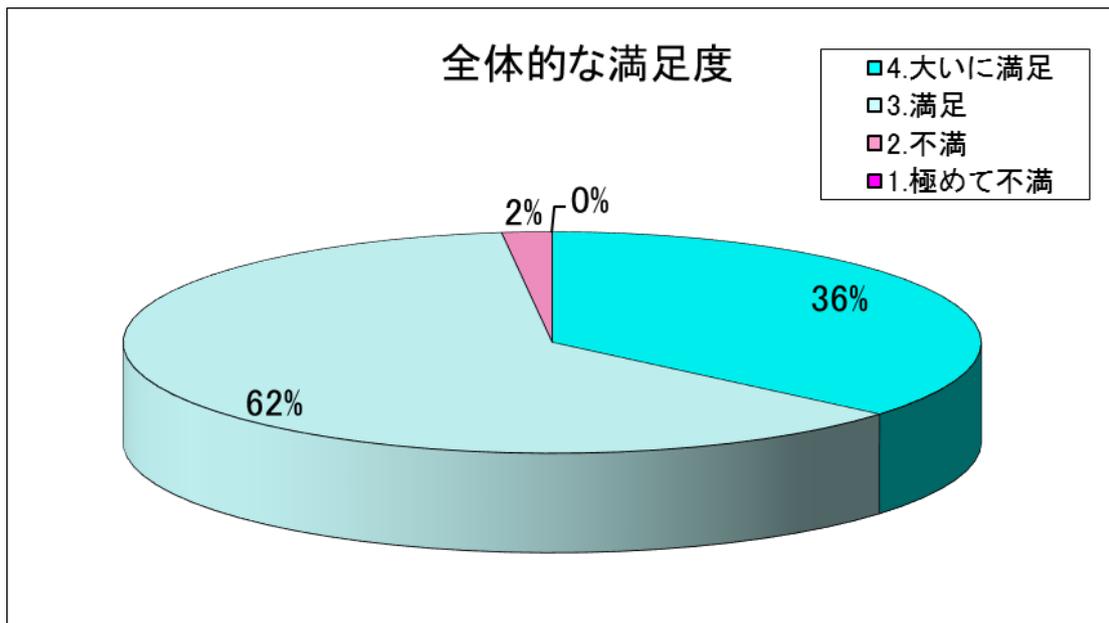
【秩父宮記念体育館】

平成29年度 施設利用に関するアンケート結果

【利用頻度】



【全体的な満足度】



【各項目の平均値】

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	3.15
②利用手続の容易さ	3.42	3.20
③施設を利用できる曜日・時間帯	3.47	3.15
④職員の服装・見た印象	3.25	3.42
⑤職員の対応の親切さ	3.50	3.51
⑥職員の説明の分かりやすさ	3.53	3.45
⑦施設での過ごしやすさ	3.49	3.31
⑧付帯施設(更衣室・シャワールーム等)の快適さ	3.35	2.96
⑨施設の清掃は行き届いているか	3.43	3.24
⑩備え付けられている器具・備品について	3.47	3.24
⑪教室事業の種類や数の充実さ	3.21	3.09
⑫施設を安全・安心にご利用できているか	3.56	3.41
平均値	3.41	3.26
昨年度平均値	3.40	3.21

【年代別回答率】

10代	20代	30代	40代	50代	60代	年齢 記載なし
10.5%	2.4%	10.5%	21.0%	10.1%	43.4%	2.1%

【全体の考察】

施設利用者の利用頻度の有効回答数が 286 枚あり、そのうち週 1～3 回利用と月 1～2 回利用の方を合わせると約 86%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 98%の方に概ね満足していただけているようです。また、12 項目中 10 の項目において、昨年の満足度値を上回ることが出来、平均満足度も昨年を上回る高い評価を得ることが出来ました。

特に、④⑤⑥の職員の接遇に関連する項目においては、高い評価がいただけております。これは、窓口対応等に特化した接遇研修を実施し、スタッフが日頃から更に意識した対応に心掛けた成果が現れたと考えられます。しかし、②「利用手続きの容易さ」⑪「教室事業の種類や数の充実さ」が昨年よりも満足度が下がっていますので、この後の利用者別のアンケート結果をもとに要因を探っていきたいと思っております。

【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策】

* 「教室事業が増加したため、サークルとして利用回数が減りました。」

→ご指摘のとおり教室事業の増加に加え、県立体育センターの改修工事に伴う各関係団体の利用増加が原因と考察できます。また教室事業の増加についても市民ニーズから増加した背景があることをご理解いただければ幸いです。

* 「教室をもう少し増やしてほしいです。」

→現在、教室事業については、会場となる各フロアの利用バランス（各関係団体や一般団体、及び個人使用）を考慮しながら開催しております。アンケートなどから市民ニーズを見きわめ、廃止や導入を検討しながら充実を図ってまいります。

* 「武道室の床の改修後、再び傷がつき始めています。利用者に裸足で使用するということを知らせていただきたい。また傷がつく行為を避ける工夫をお願いします。」

→今後、床面の損傷が減るよう利用マナー啓発などの対策を講じてまいります。また、損傷を発見した場合には迅速に対処してまいります。