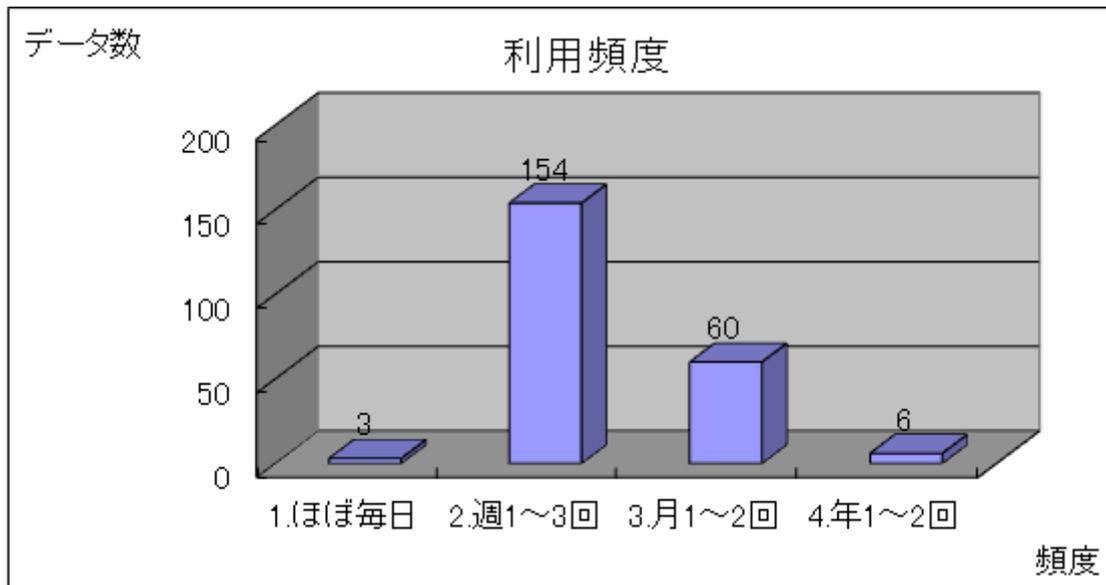


【秩父宮記念体育館】

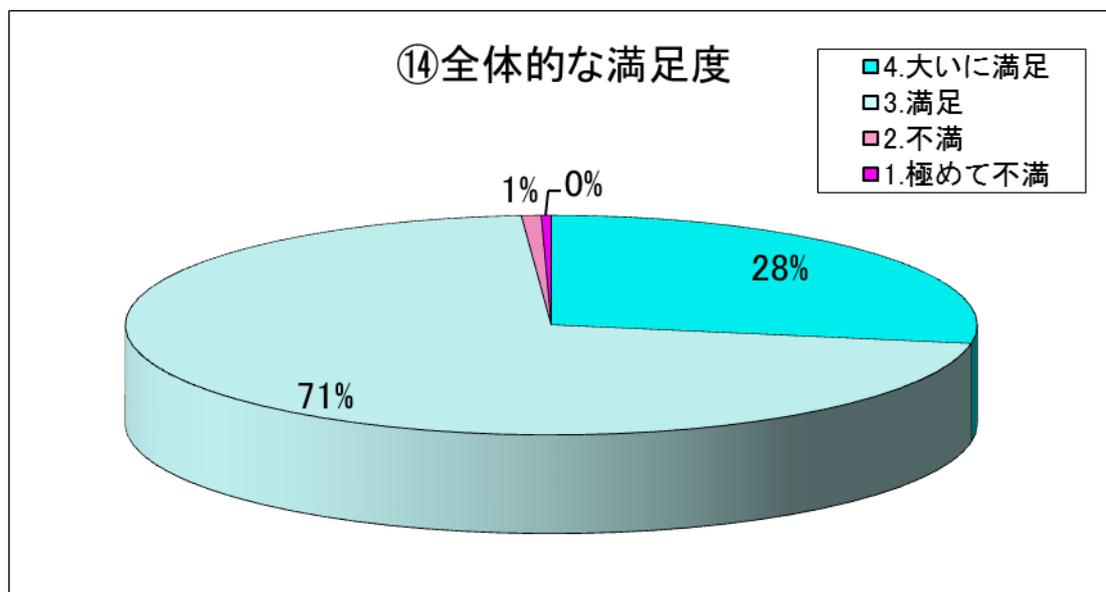
平成 24 年度 施設利用に関するアンケート結果

【利用頻度】



有効回答数：223

【全体的な満足度】



【各項目の平均値】

設問項目	重要度	満足度	昨年度満足度
①施設の利用方法・サービス内容のPR	3.27	3.14	3.13
②利用手続きの容易さ	3.32	3.20	3.18
③施設を利用できる曜日	3.48	3.15	3.14
④施設を利用できる時間帯	3.51	3.21	3.17
⑤施設への来やすさ	3.36	3.27	3.30
⑥職員の対応の親切さ	3.46	3.38	3.43
⑦職員の説明の分かりやすさ	3.38	3.35	3.33
⑧施設での過ごしやすさ	3.43	3.22	3.25
⑨付帯設備（更衣室・シャワールーム等）の快適さ	3.34	2.95	2.94
⑩備え付けられている器具・備品の種類	3.45	3.14	2.36
⑪備え付けられている器具・備品の数	3.37	3.09	3.09
⑫器具・備品の手入れの行き届き具合	3.45	3.14	3.11
⑬利用料金	3.42	2.98	2.97
平均値	3.40	3.17	—
昨年度平均値	3.37	3.17	—

【年代別回答率】

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代以上	未記入
回答率	4%	10%	12%	15%	12%	39%	7%

【全体の考察】

施設の利用頻度が「週 1～3 回」と「月 1～2 回」の方を合わせると有効回答数の約 96%に達します。施設についてよく把握されている方々のご意見が多数を占めていることから、改善を検討するうえで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概ね満足していただけていることが窺えます。

前年度と比較して「職員の対応の親切さ」の平均値が下がっています。お客さまにとっての重要度が高い項目でもあるため、常日頃からサービス業であることを意識して目配り気配りを心がける必要があると考えます。

また、今回の調査に際しては、団体利用者からのご意見をできるだけ多く集めるよう努めた結果、例年には見られない貴重なご意見をいただくことができました。

【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】

「武道室(多目的室)が全面床になればもっと練習できる曜日が増えると思う。畳側が空いている場合、利用したいが畳を片付けるのが面倒」

- ▶ 畳の常設について同様のご意見を何件かいただきました。しかし、最近では畳面の利用も増えてきているのが現状です。ご理解くださいますようお願いいたします

「団体利用のメインアリーナの抽選には不信感がある。球技などが優先のはずだがダンスサークルが利用したり、同じ団体が何度も当選して使用しているように思う」

- ▶ 施設の抽選について「なかなか当たらない」とのご意見をいただきます。また、メインアリーナにて使用できる種目についての優先順位は特に設けておりません。申込があったものに関しては公平に機械抽選を行っておりますのでご理解くださいますようお願いいたします。

「貸ロッカーの設置をお願いしたい」(複数意見)

- ▶ 何件か同様のご意見をいただいているので、今後前向きに検討をさせていただきたいと思います。
(H26年度からトレーニングルームに設置予定。利用頻度が高いお客様にはより便利にご利用いただけるようになります。)

「トレーニングルームの入館用のカードリーダーが反応悪くてやや面倒。タッチパネルに買い替えても良いのでは」

- ▶ 入館用システムについては導入してから10年を超え、修理部品も確保できなくなってきております。25年度に向けて新システムの導入を検討しております。新システムの導入により3施設が同一のカードで利用できるようになり、体調管理やシステムによるメニュー作成に統一性と継続性を持つことができるようになります。
(H25年度から導入済み。管理システムをネットワーク化する事により全施設のトレーニング利用者情報を一括管理できるようになり、どの施設を利用しても適切な運動指導を受けることが可能となりました。)