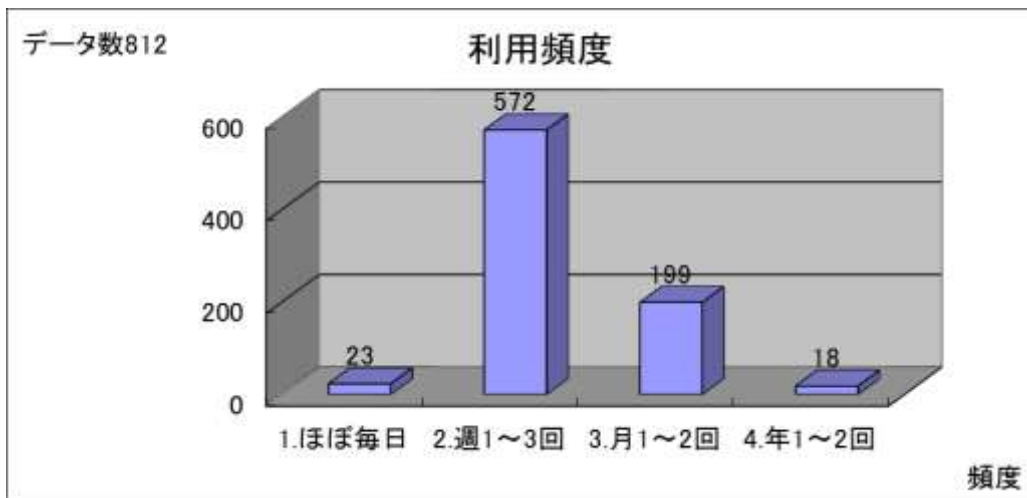


【鵜沼運動施設（八部公園プール）】

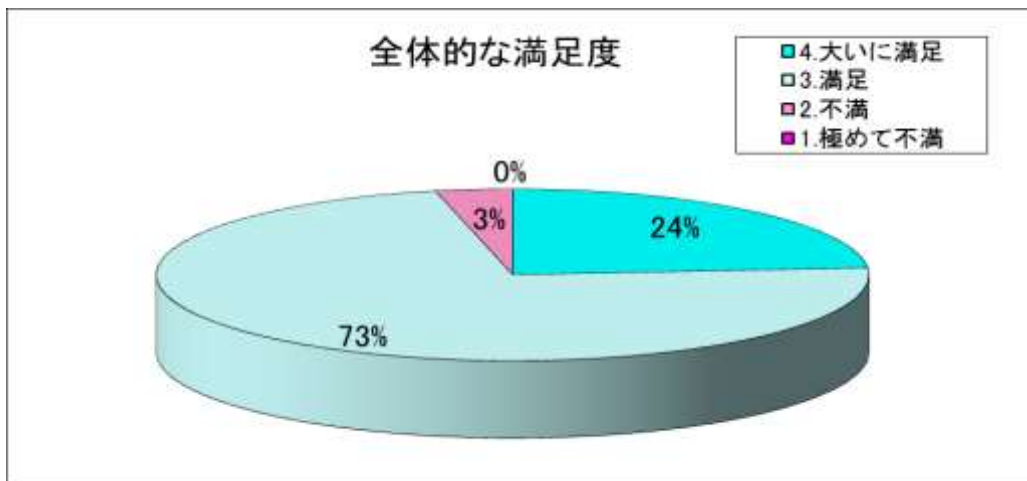
平成 24 年度 施設利用に関するアンケート結果

【利用頻度】



有効回答数：812

【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	3.22	3.12	3.13
②利用手続きの容易さ	3.31	3.20	3.17
③施設を利用できる曜日	3.41	3.10	3.12
④施設を利用できる時間帯	3.43	3.09	3.11
⑤施設への来やすさ	3.39	3.20	3.23
⑥職員の対応の親切さ	3.41	3.50	3.34
⑦職員の説明の分かりやすさ	3.33	3.30	3.30
⑧施設での過ごしやすさ	3.37	3.21	3.16
⑨付帯設備（更衣室・シャワールーム等）の快適さ	3.39	2.89	2.84
⑩備え付けられている器具・備品の種類	3.28	2.98	2.98
⑪備え付けられている器具・備品の数	3.23	2.97	2.95
⑫器具・備品の手入れの行き届き具合	3.32	3.09	3.02
⑬利用料金	3.37	3.04	3.13
平均値	3.34	3.13	—
昨年度平均値	3.37	3.11	—

【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	3%	2%	11%	21%	16%	41%	6%

【全体の考察】

今年度も、上表アンケート結果のとおり、回答してくださった方の約70%が利用頻度「週1～3回」の方で占められています。従って、本アンケート結果が本施設を頻繁に利用してくださっている方からの回答ということとなり、今後の施設運営にとって大変重要な結果であると考えられます。

重要度が平均で約3.3と高い値になっている事は、利用者にとって大切な施設であると考えられます。「施設の利用できる曜日・時間・来やすさ」が高い値ということは施設をもっと有効に利用したいという事が窺えます。「職員の対応の親切さ」においては重要度・満足度ともに高い値を示していますので、今後もより良い接遇を心掛けていきたいと思えます。

また、満足度においては、全般的（13項目中6項目）において数値が若干ではありますが昨年より上がっております。「付帯施設の快適さ」については、トレーニングルームのシャワーの数が少ないことが大きく影響していると思われませんが、数量増加は物理的に困難であるため、プールのシャワーも利用していただけるように、利用者の方にはご理解・ご協力をお願いしていき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】

「ロビーに椅子を増やしてほしい」

- 1階のロビーには円机と椅子を設置しておりますが、スペース等も考慮して増設を検討してまいります。2階のロビーにつきましてもプール見学用のベンチについて数量を考慮してまいります

「利用時間を延長してほしい」

- 現在プールでは夏休み期間の土・日・祝には、開館時間を1時間早めた運営を行っています。トレーニング・サウナ利用につきましても利用状況等を踏まえ、必要に応じて試験的实施等を行い検討してまいります。

「プールのコース割り・利用方法等を考えてほしい」

- プールのコース設定につきましては、歩く方・少し泳ぐ方・ずっと泳ぐ方・遊んでいる方など、様々な利用形態があり、それらを総合的に判断し現在の運用方法とさせていただいております。しかし、今後もその時々ニーズを踏まえながら多くの方に喜ばれる利用形態を検討していきたいと考えております。

「プールの更衣室に脱水機がほしい」

- 衛生面や安全面に懸念されることがあり、脱水機の設置を見送らせていただいております。

「シャワーがぬるい」「通路や更衣室が寒い」

- プール場内・更衣室は季節を問わず一定の温度を保たせていただいておりますが、時期によっては体感的に寒かったり暑かったりすることがあると思います。監視員が1時間に数回更衣室を見回り、その都度温度を調整してまいります。シャワーがぬるい熱い・衛生管理も同様に更衣室を見廻る際チェックし最適な状態になるよう心がけてまいります。

「トレーニング器具の数(トレッドミル等)を増やしてほしい」

- これまでも、お客様のニーズを踏まえマシンの入れ替えを行っておりますが、費用等の問題から定期的な入れ替えや増設ができない状況であります。新たに入れ替え等を行う際には、現在設置のマシンとのバランス（種類）とお客様からの要望を考慮しながら対応してまいります。

「トレーニング器具の修理に時間がかかりすぎるように思う」

- ▶ トレーニングマシンの部品につきましては特注部品が多く、突発的な故障の際などは部品調達に時間を要してしまう場合もあり大変ご迷惑をお掛けしております。今後もできるだけ迅速な対応を図るよう努めてまいりますので、ご理解をいただきますようお願い申し上げます。