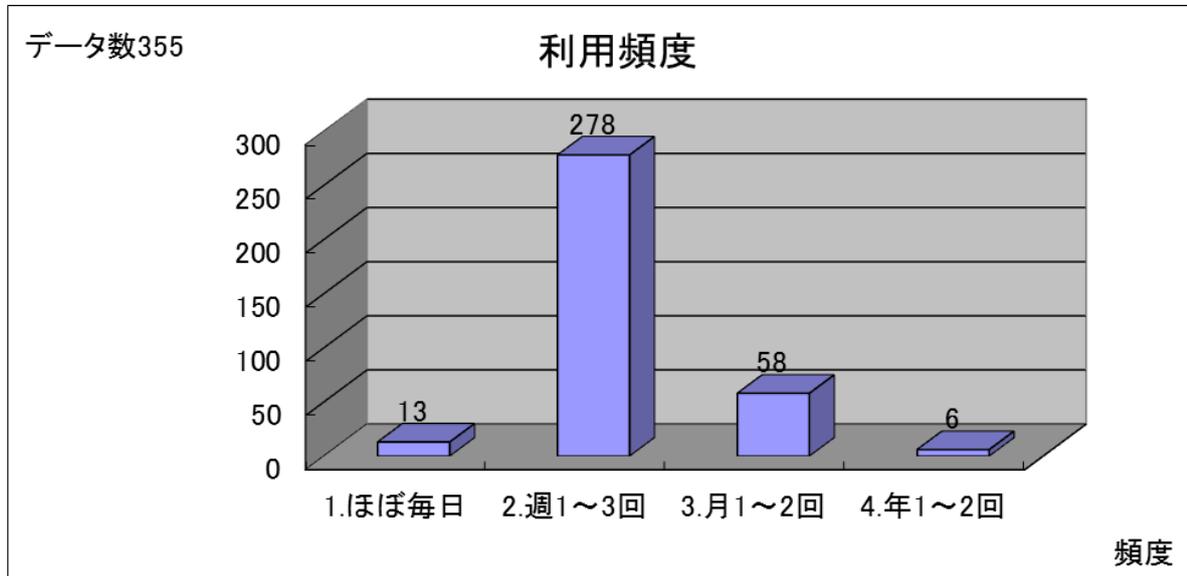


# 【鵜沼運動公園(八部公園プール)】

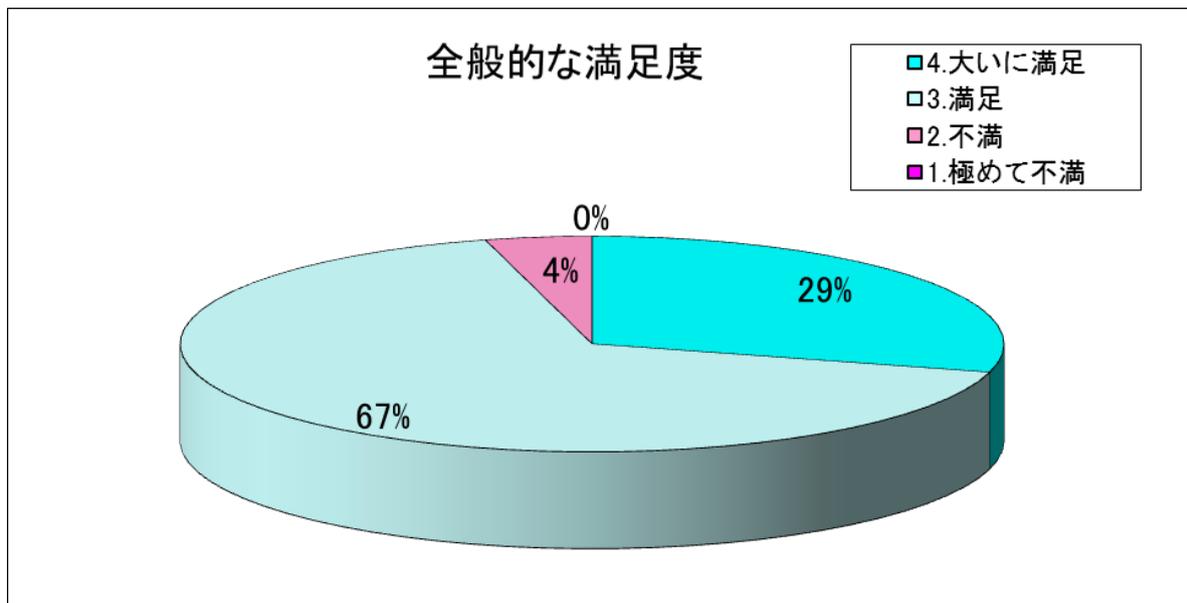
平成 26 年度 施設利用に関するアンケート結果

## 【利用頻度】



有効回答数 : 355

## 【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	3.31	3.07
②利用手続の容易さ	3.34	3.18
③施設を利用できる曜日・時間帯	3.48	3.07
④職員の服装・見た印象	3.26	3.31
⑤職員の対応の親切さ	3.42	3.38
⑥職員の説明の分かりやすさ	3.37	3.28
⑦施設での過ごしやすさ	3.40	3.16
⑧付帯施設（更衣室・シャワールーム等）の快適さ	3.46	2.86
⑨施設の清掃は行き届いているか	3.55	3.19
⑩備え付けられている器具・備品について	3.37	3.03
⑪教室事業の種類や数の充実さ	3.19	3.01
⑫施設を安全・安心にご利用できているか	3.52	3.25
平均値	3.39	3.15
昨年度平均値	3.34	3.14

### 【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	2.8%	2.8%	6.1%	10.4%	15.0%	58.9%	4.0%

### 【全体の考察】

アンケート結果のとおり、回答してくださった方の約80%が利用頻度「週1～3回」で占められており、本施設を頻繁に利用して下さっている方の回答として、今後の施設運営における大変重要な結果と捉えております。

また、平成26年度より設問項目は4つ変更され、重要度が平均で約3.4と昨年の3.3を上回る値となり、お客様による施設利用の期待の表れが感じられます。平均重要度に関しては3.4を超える項目が6項目あり、そのすべてにおいて満足度が下回る結果となりました。

しかし、6項目ある「③施設の利用できる曜日や時間帯」と「⑧付帯施設の快適さ」以外の「⑤職員の対応の親切さ」、「⑦施設での過ごしやすさ」、「⑨施設の清掃について」、「⑫施設の安全性や安心度」の4項目については、職員の努力次第で解決できるものと考えられることから接遇強化を主体に施設美化も最善を尽くし、今後の管理運営業務に努めてまいります。

## 【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】

### 「掲示物がいろいろなところがありすぎてどれを見ればよいかわからない」

➤お客様にわかりやすいように受付窓口の周辺や休憩スペース・トイレ等の要所には、美観にも配慮した上で必要な掲示物を貼り出しておりました。しかし、改めて施設を見渡してみますと、現状での掲示物の多さは、お客様にとっては不親切な表示となっていたように感じました。今後は、より掲示物を厳選するとともに掲示期限を設けて入替えを徹底し、お客様がより見やすく・わかりやすい掲示に努めてまいります

### 「省エネなのか節電して空調を止めているように感じる」

➤節電等を心がけておりますが、昨今のニュースにおいて5月でも『真夏日』とうたわれるケースがあり、小窓や天窓の開放だけでは適温を維持することができないため、そのような場合は空調を入れて対応してまいります。

### 「冬のシャワー温度は極めて大切に思えるが、ぬるいときもあるので調整をしっかりと行ってほしい」

➤夏場はやや温度を抑えて対応し、冬場は適温になるよう調整を図っておりますが、お客様の年齢や体格によってそれぞれ体感温度に違いもあることから熱すぎぬるすぎない水温調整を行い、毎日定められた時間に水温チェックを行ってまいります。特にプール利用者の意見が多く、今後も温度調整等お客様の要望に随時対応できるように今まで以上に機械設備の担当者と連携を密に図ってまいります。

### 「トレーニング機器が壊れると修理に時間がかかりすぎて使用できないときがある」

➤機器の修理を専門業者に依頼しますと、部品によっては受注生産が必要となる場合も多いため、修理には長い期間を頂戴するケースがあり、お客様には大変ご不便をおかけすることがございます。今後、機器の修理が必要となった際は、使用できない期間等は出来る限り詳細にご案内し、お客様にご理解いただけるよう努めてまいります。

### 「子どもを水泳教室に通わせたいが教室の数が多くあると嬉しい」

➤平日の夕方に教室を開催しておりますが、子どもの教室は大変人気があり、希望者も多いためから指導者を増やすことができる場合は、受け入れ人数を増やして対応してまいります。また、今後も教室抽選にもれた方の受け皿として、個人スイムレッスンの受講枠を増やして対応してまいります。そのほか、子ども対象の教室のみならず他の教室についてもお客様のニーズに可能な限りお応えできるように調整してまいります。

## **「プールに休憩時間は必要ない」**

- 近年、健康増進はもとより超高齢化社会による高年齢のプール利用者は増えております。  
また、小学生のみで利用されるケースもあり、安全面において休憩時間は必要な役割を担っていると考えられ、お客様のご理解とご協力をお願いするものであります。

## **「更衣室が濡れていて不快に感じることもある」**

- 更衣室の巡回を定期的に行っており、その際に更衣室の床面の水気をモップできれいに拭き取っていますが、その巡回の回数を増やしてこまめに清掃を行い、お客様が不快に感じることをないように努めてまいります。