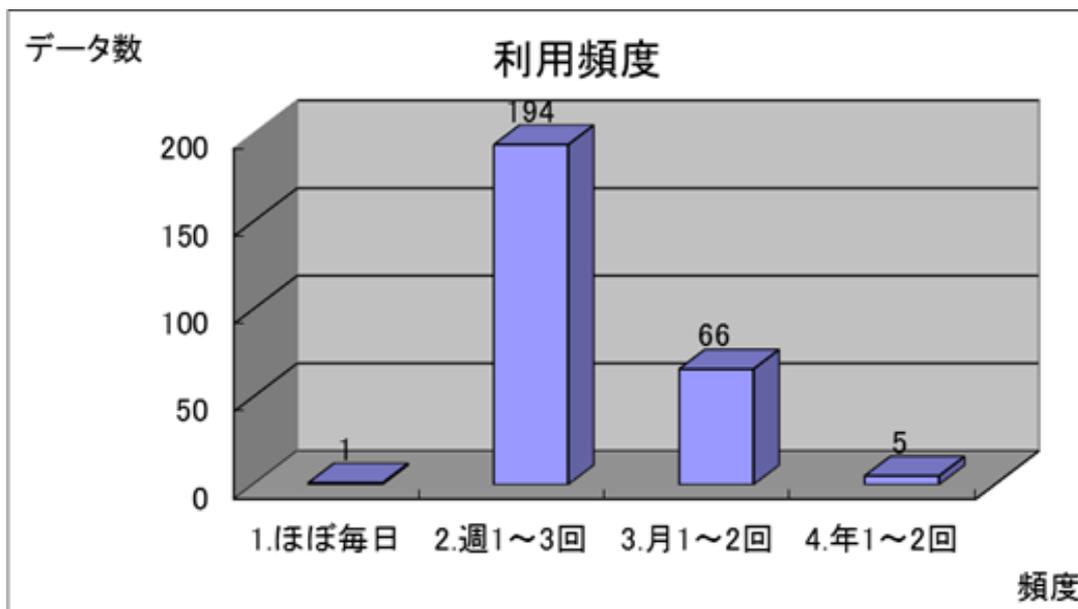


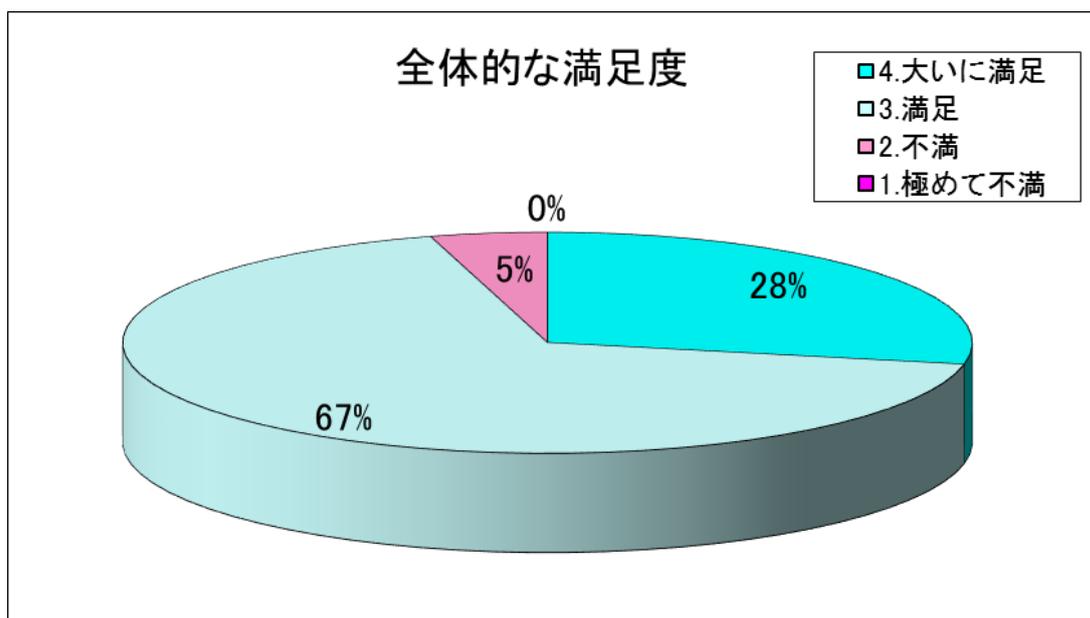
【秩父宮記念体育館】

平成28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	3.31	3.14
②利用手続の容易さ	3.39	3.23
③施設を利用できる曜日・時間帯	3.48	3.13
④職員の服装・見た印象	3.21	3.34
⑤職員の対応の親切さ	3.52	3.46
⑥職員の説明の分かりやすさ	3.46	3.38
⑦施設での過ごしやすさ	3.43	3.25
⑧付帯施設(更衣室・シャワールーム等)の快適さ	3.35	2.94
⑨施設の清掃は行き届いているか	3.49	3.17
⑩備え付けられている器具・備品について	3.48	3.04
⑪教室事業の種類や数の充実さ	3.17	3.13
⑫施設を安全・安心にご利用できているか	3.53	3.31
平均値	3.40	3.21
昨年度平均値	3.41	3.25

【年代別回答率】

年代	10代	20代	30代	40代	50代	60代	未記入
回答率	6.8%	7.5%	13.0%	18.1%	13.0%	39.2%	2.4%

【全体の考察】

施設利用者の利用頻度の有効回答数が266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80%以上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ることができます。

しかし、今回のアンケート調査では、全般的に昨年度の満足度を下回る評価となりました。その中でも⑧「付帯施設(更衣室・シャワールーム等)の快適さ」や、⑩「備え付けられている器具・備品について」の満足度が下がっているのは、施設利用者が増えてきているのに対し、清掃やメンテナンスが追いついて行けない部分があるのも要因の一つであると考えられます。この対応として平成29年度は備品の点検の強化を図り、4月には付帯施設のシャワールームなどの改修、そしてトレーニング機器の大幅な入替えを行い改善に努めました。

【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策】

* 「体育館の入り口などにクラブの PR や会員募集などのメモや PR が掲示されているが 小さすぎて、字が読みづらく、見る人もいないので工夫が必要だと思う」

→掲示については、スペースの点からも A4サイズでの提出をお願いしておりますことから、フォントサイズをできる限り大きくしていただき、内容もより簡潔にさせていただくようお願いしてまいります。また、可能であれば団体のホームページなどのQRコードを掲載していただくようお願いし、より施設利用者の方が理解しやすい工夫に配慮してまいります。

* 「個人使用できる日程を増やしてほしい」

→個人使用については、年間において、種目別に個人でご利用いただける設定をいたしております。また、体育館のご利用については、団体登録していただいている方々の施設利用も同時に行っております。このように多くの方にご利用いただいている体育館では全体の利用を考慮し、日程を決定していく必要があります。現時点では、個人使用と団体利用とのバランスが取れている状態であると判断しておりますのでご理解いただきたいと思います。

* 「トレーナーが 1 人になることが度々ある。2 名常にいた方がよい」

→ご指摘いただきました2名体制については、施設管理者といたしましてもこの体制は基本的に確保したいと考えておりますが、運営経費を最大限に有効、かつ、効率的に使わせていただく配慮として、トレーニングトレーナーはマルチスタッフとして活動しておりますことをご理解いただきたいと思います。しかし、安全面や利用者サービスの向上を目指すためには、他のスタッフがトレーニングトレーナーをサポートできる環境も構築していきたいと考えております。