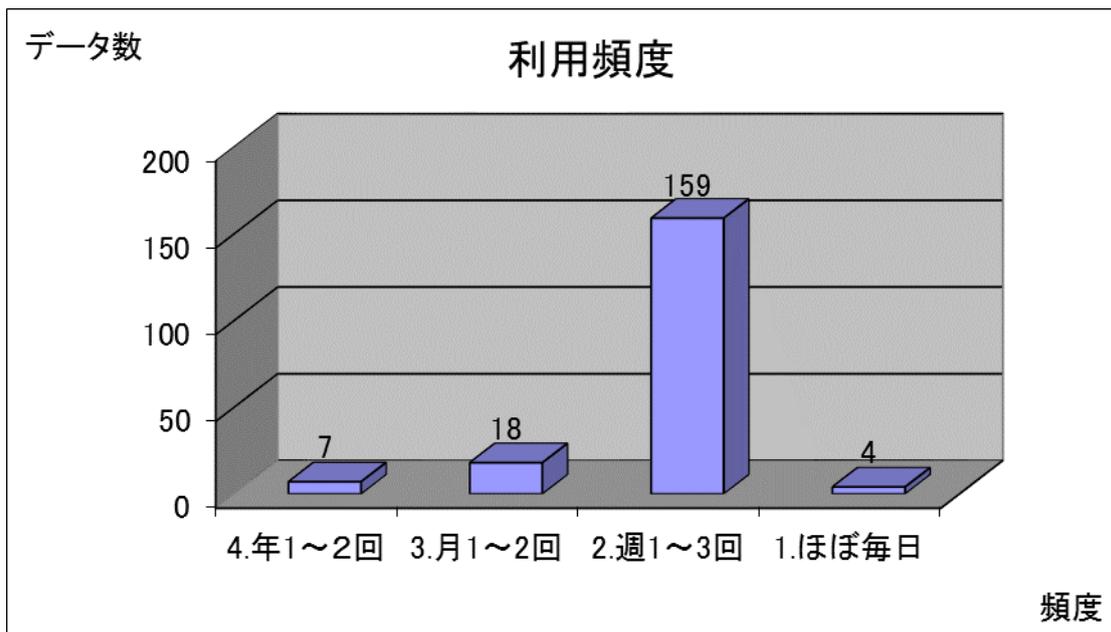


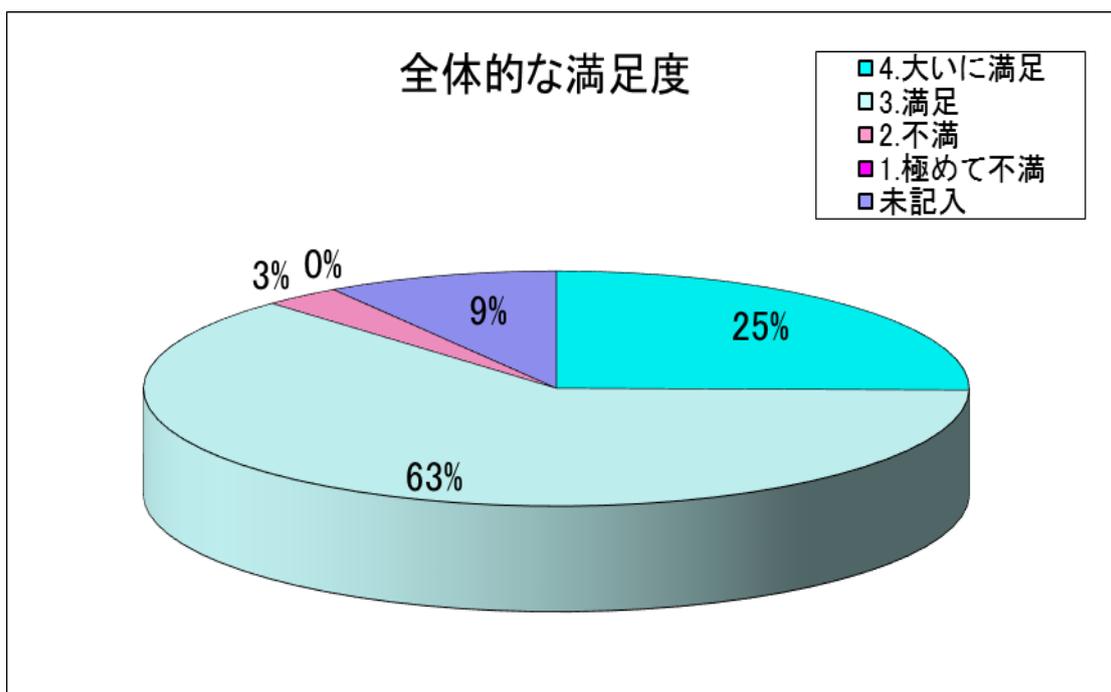
【石名坂温水プール】

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	3.22	3.16
②利用手続の容易さ	3.30	3.31
③施設を利用できる曜日・時間帯	3.38	3.18
④職員の服装・見た印象	3.23	3.37
⑤職員の対応の親切さ	3.46	3.49
⑥職員の説明の分かりやすさ	3.40	3.37
⑦施設での過ごしやすさ	3.37	3.13
⑧付帯施設(更衣室・シャワールーム等)の快適さ	3.41	2.79
⑨施設の清掃は行き届いているか	3.44	3.04
⑩備え付けられている器具・備品について	3.24	2.36
⑪教室事業の種類や数の充実さ	3.09	3.10
⑫施設を安全・安心にご利用できているか	3.49	3.31
平均値	3.34	3.14
昨年度平均値	3.35	3.14

【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	3.5%	2.5%	3.0%	13.7%	13.7%	62.1%	1.5%

【全体の考察】

施設の評価を左右する④「職員の対応の親切さ」や⑤「職員の説明の分かりやすさ」の設問項目において、3年連続で満足度を向上させることができたことは非常に評価できるものと思います。ただ、満足度の平均値は前年度と変わらなかったものの、懸念課題となっている⑧「付帯施設(更衣室・シャワールーム等)の快適さ」、⑨「施設の清掃は行き届いているか」の設問項目では依然として具体的な意見をいただき、また満足度を下げる結果となりました。設立から30年が経過し施設の老朽化が目立つ中、大掛かりな予算を投じることができない現状では、ハード面での早期改善は難しいと言わざるを得ません。この問題には長期計画的な修繕や改修工事を進めつつ、同時に施設の老朽化を際立たせないことや、衛生面における嫌悪感を感じさせない創意工夫が必要であると思います。今後はこのアンケート結果を職員一人ひとりの認識とし、日々の業務にあたりながらアイデアを発想していき、お越しいただいたお客様に少しでも満足いただけるよう努めてまいります。

【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策】

* 「勤労者を考慮し教室の申込方法を全て抽選にすべき。」

→教室アンケートや申込状況を基に精査し、人気のある教室については平成29年度から抽選申込に変更を予定しており、今後も公平性を確保に努めてまいります。

* 「我が物顔に利用している人がいると来るのが嫌になる。」

→施設の安全は元よりお客様の快適性にも目を配り、皆様が気持ちよくご利用いただけるようご案内してまいります。

* 「ロッカーの鍵の破損箇所が多い。更衣室の入口のドアが開閉するたび、うるさいです。」

→いただいたご意見を基に各問題箇所の点検を行い、改善いたしました。