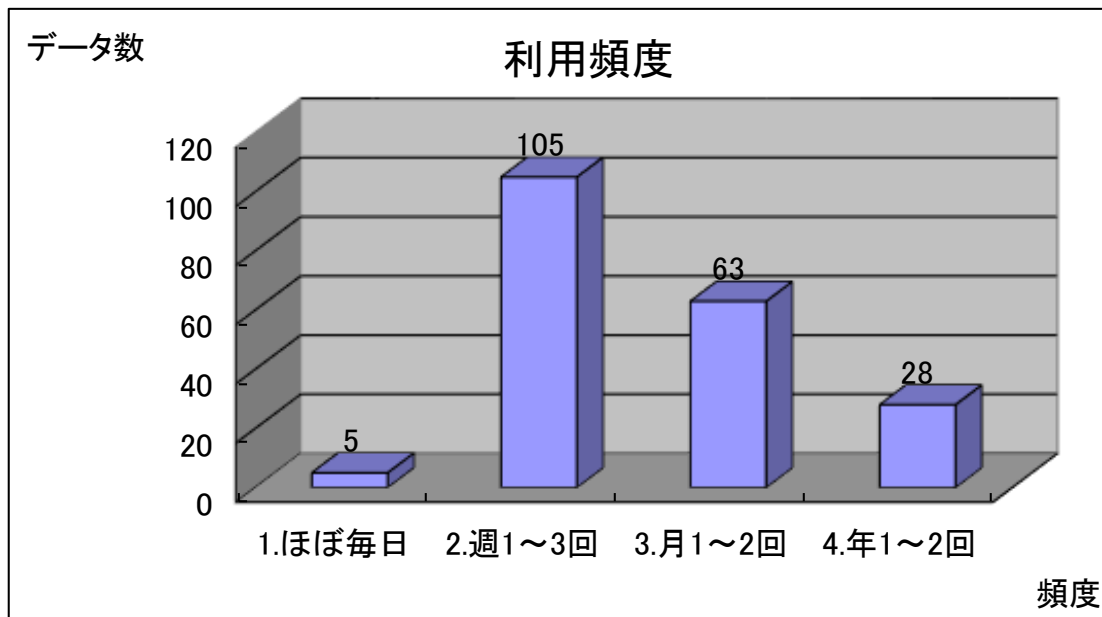


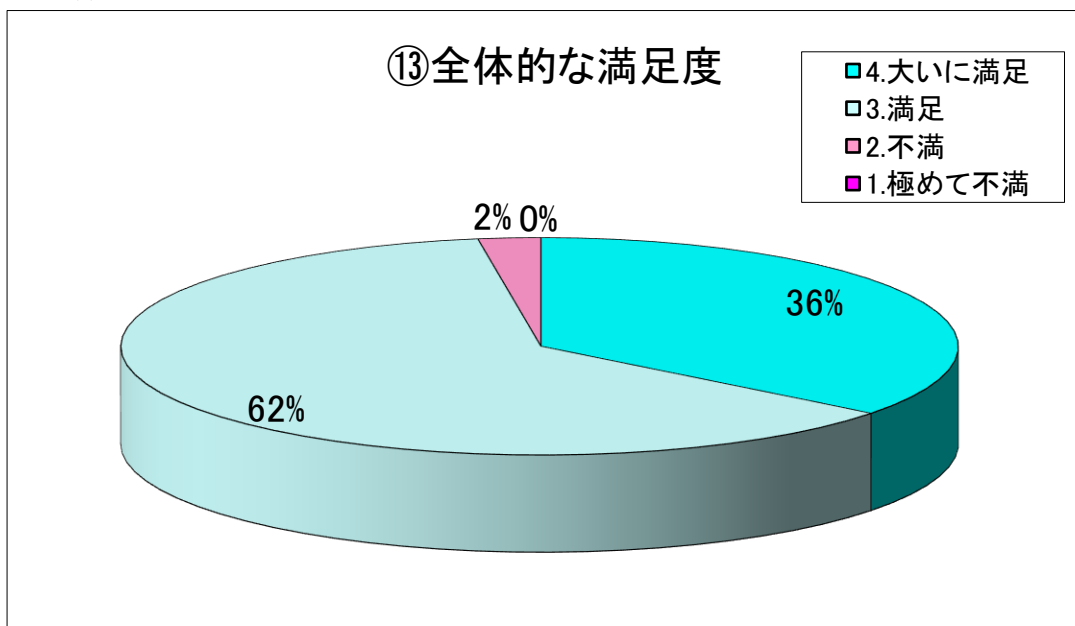
## 【鵜沼運動施設】

平成29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	3.28	3.14
②利用手続の容易さ	3.28	3.14
③施設を利用できる曜日・時間帯	3.45	3.10
④職員の服装・見た印象	3.25	3.36
⑤職員の対応の親切さ	3.48	3.44
⑥職員の説明の分かりやすさ	3.41	3.30
⑦施設での過ごしやすさ	3.36	3.19
⑧付帯施設(更衣室・シャワールーム等)の快適さ	3.32	2.75
⑨施設の清掃は行き届いているか	3.45	3.24
⑩備え付けられている器具・備品について	3.37	2.99
⑪教室事業の種類や数の充実さ	3.25	3.01
⑫施設を安全・安心にご利用できているか	3.45	3.30
平均値	3.36	3.16

### 【年代別回答率】

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	年齢未記入	全体
回答人数	4	4	10	32	31	126	21	228
回答率	1.75%	1.75%	4.39%	14.04%	13.60%	55.26%	9.21%	

### 【全体の考察】

集計結果のとおり、利用頻度については回答をくださった方の55%の方が「ほぼ毎日」「週1～3回」で占められており、本施設を頻繁に利用されているお客様のご意見として施設管理運営における大変重要な数字であると捉えております。

全体満足度については、昨年度の数値を上回っており、カテゴリーごとにも全般的には「満足」をいただいております。しかし、その中で⑧「付帯設備の快適さ」については、他の項目に比べ低い値となっています。このことについては、カテゴリーごとの考察や具体的なご意見等の中からこの要因を探り出し今後の管理運営に生かしていきたいと考えます。

【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】

\* 「高齢者も利用しやすい教室がほしい。(プール)」

→八部公園プールでは、高齢者が利用しやすい時間帯に様々な水泳教室や腰痛予防のための水中体操を行っております。しかし、アンケート結果では不満に思われている方もいらっしゃることから、各教室のPR不足が要因の一つにあると考えられます。高齢者向けの教室があることを多くの方に知っていただくために、今まで以上にポスター掲示やチラシ配布、そして、財団ホームページ等で周知してまいります。これからも、お客様のニーズに合った教室プログラムを提供できるよう努めてまいります。

\* 「ランニングマシンの故障が多い。(複数回答あり)」

→平成30年の4月から、最新型のランニングマシンを6台導入させていただきました。既存のものと合わせ現在計8台で稼働しております。また、故障した際は迅速に対応をし、お客様に安心して快適にご利用いただけるよう努めてまいります。

\* 「1階のロビーが狭い事。子どもたちがゲームをしたりして席が少ない。暗い。」

→施設を拡張することは難しいため、一定時間利用をされているお客様にはお声がけをするなど、より多くのお客様がご利用できるよう対応してまいります。また、施設の照度につきましては、環境への配慮もあり節電をさせていただいておりますが、今後、設備担当者とは相談をし、最適な照度に調整してまいります。