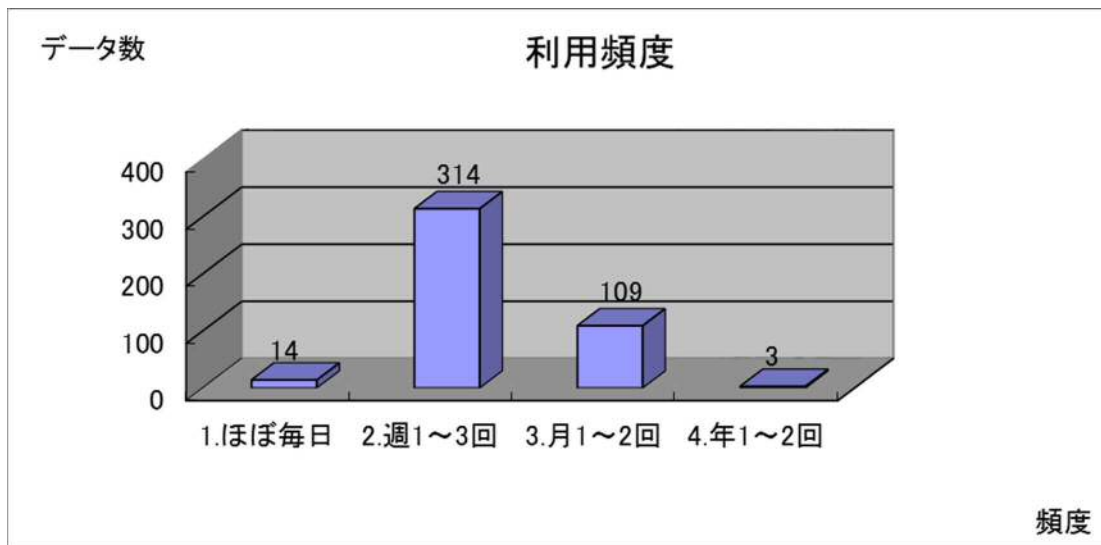


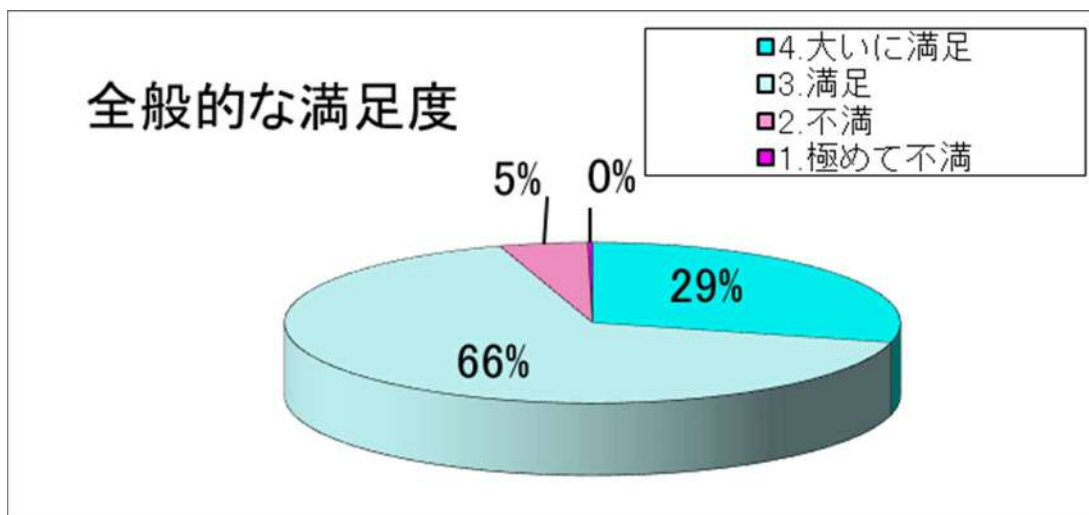
【秋葉台運動施設】

平成 30 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	3.33	3.12
②利用手続の容易さ	3.33	3.20
③施設を利用できる曜日・時間帯	3.38	3.12
④職員の服装・見た印象	3.26	3.28
⑤職員の対応の親切さ	3.42	3.36
⑥職員の説明の分かりやすさ	3.39	3.29
⑦施設での過ごしやすさ	3.36	3.09
⑧付帯施設の快適さ	3.35	2.86
⑨施設の清掃は行き届いているか	3.44	3.14
⑩備え付けられている器具・備品について	3.33	2.96
⑪教室事業の種類や数の充実さ	3.16	3.01
⑫施設を安全・安心にご利用できているか	3.49	3.19
平均値	3.35	3.14
前年度平均値	3.38	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	未記入
回答率	1.76%	1.32%	5.29%	13.88%	10.13%	62.11%	5.51%

【全体の考察】

今年度も上表アンケート結果のとおり、ご回答いただいた方の約72%が利用頻度「週1～3回」以上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いただいている方からの回答ということになり、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。

重要度に関しては、全ての項目で3を上回っており、利用者の施設に対する高いニーズが窺えます。

また、満足度においては95%が大変満足・満足していただきました。

しかし各項目別の設問では前年と比べすべての項目でポイントが低下してしまいました。

そのなかでも「職員の服装・見た目」「職員の説明のわかりやすさ」などが大きくポイントを落としており今後は接遇面を強化しサービス向上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策】

*「柔道場を借りていますが、夏場の暑さがひどく前々からクーラーを入れてもらいたい。子どもたちの熱中症が怖いです。」(複数回答)

→第3体育室については冷房設備がございません。大型扇風機が4台ございますので、風通しをよくしてご利用いただいております。

また、WBGT(暑さ指数)が31℃以上、気温が35℃の場合は高温により使用料還付をいたしますので無理のないご利用をお願いします。

*「第1月曜日第3月曜日の定休日をもう1日減らせないでしょうか。」(複数回答)

→休館日・休室日については、施設の安全面・衛生面において必要な機械設備メンテナンス等を行っています。他施設とは休館日が重なっておりませんのでご利用に合わせてそちらをご利用いただきますようお願いいたします。

(【休館日・休室日】秩父宮記念体育館 第2月曜日全館・第4月曜日トシ休室/鶴沼運動施設 第2・4月曜日/石名坂温水プール 火曜日)。

*「ドライヤーがないので困ります」(複数回答)

→ご不便をおかけしてしまい申し訳ございません。男女更衣室(プール)に1つずつ購入し設置いたしました。