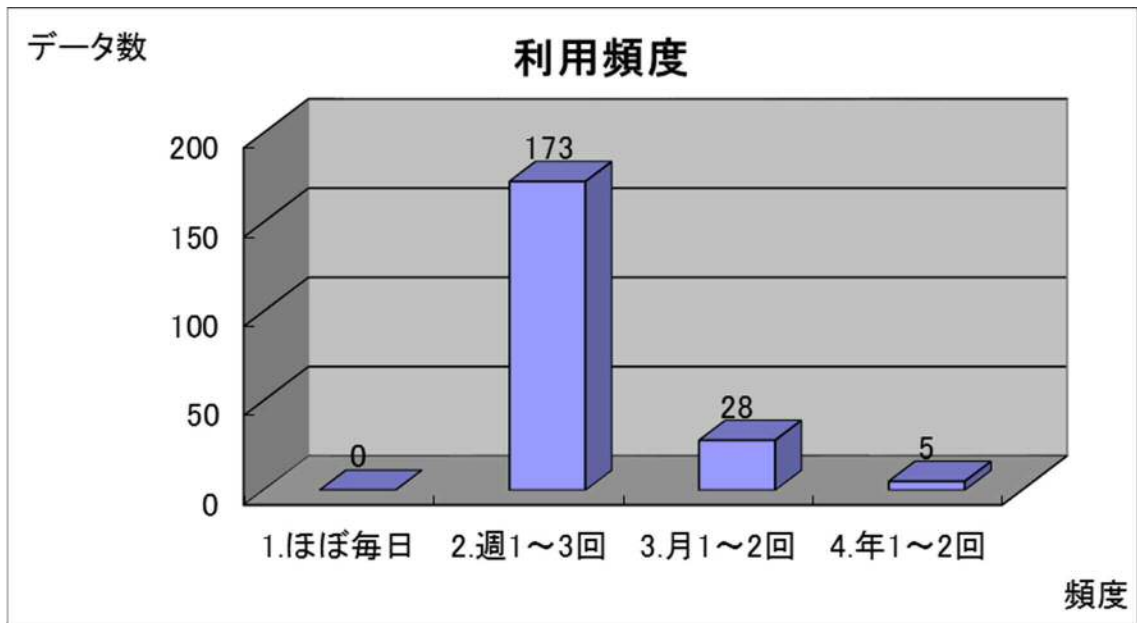


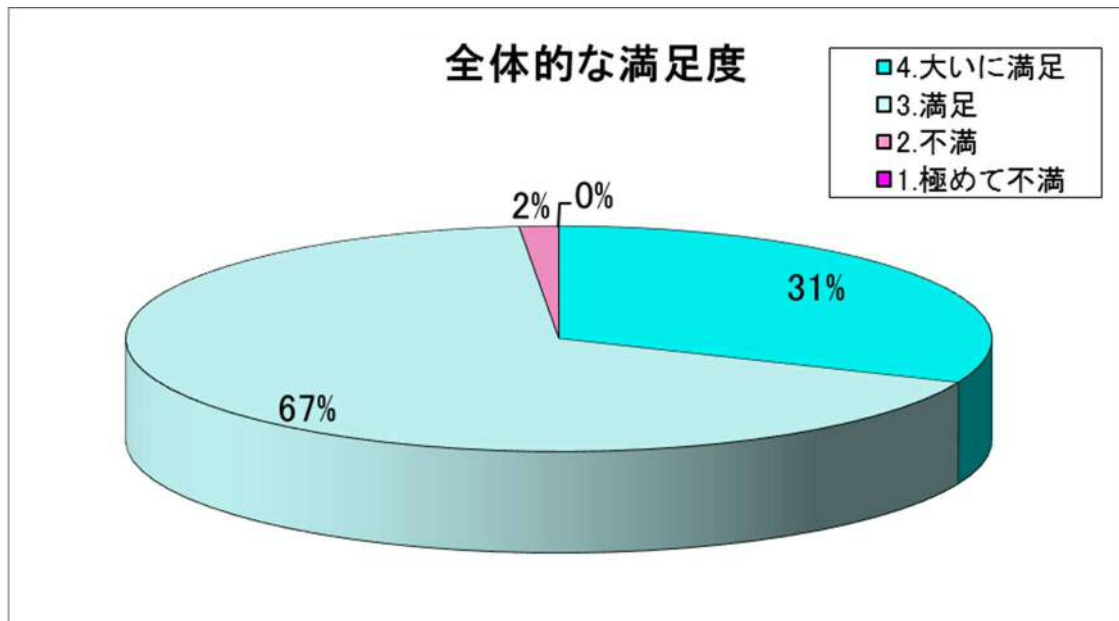
# 【秩父宮記念体育館】

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	3.25	3.11
②利用手続の容易さ	3.28	3.22
③施設を利用できる曜日・時間帯	3.43	3.22
④職員の服装・見た印象	3.18	3.40
⑤職員の対応の親切さ	3.46	3.46
⑥職員の説明の分かりやすさ	3.47	3.41
⑦施設での過ごしやすさ	3.40	3.21
⑧付帯施設(更衣室・シャワールーム等)の快適さ	3.28	2.83
⑨施設の清掃は行き届いているか	3.49	3.09
⑩備え付けられている器具・備品について	3.50	3.20
⑪教室事業の種類や数の充実さ	3.15	3.07
⑫施設を安全・安心にご利用できているか	3.59	3.32
平均値	3.37	3.21
昨年度平均値	3.41	3.26

【年代別回答率】

10代	20代	30代	40代	50代	60代	年齢 記載なし
2.3%	0.9%	10.9%	20.9%	19.1%	43.2%	2.7%

### 【全体の考察】

施設の利用頻度については「ほぼ毎日」が0%、「週1～3回」が約79%、「月1～2回」が約13%、「年1～2回」が約2%、「回答無し」が約6%という結果となりました。また年齢別回答率については43%以上の方が60歳以上であることから、高齢者が健康維持・増進や何か目的をもって習慣的に施設を利用されていることが推測できます。このことから今後は高齢者への利用サービスを維持しつつ、いかに若年層を取り込んでいくかが課題とされます。

全体的な満足度では約98%の方が概ね満足いただけていることや、その満足度を大きく左右する④⑤⑥の項目において昨年を上回る高い評価を得られたことは、スタッフが日頃から高い接遇の意識を持ち対応を心掛けた成果が反映されたものと考えられます。

しかし、約2%と少数ではありますが不満と感じられている方や昨年より満足度が落ちている項目もございますので、利用者別のアンケート結果や各項目での主な意見・要望等をもとに改善点を探ってまいります。

### 【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】

\* 「利用日をWEBでも載せてください。」

→本財団ホームページにてトレーニング室の予定や個人利用日等を載せています。また、見やすい・分かりやすい配置等にも心がけ、より伝わりやすくなるよう努めてまいります。

\* 「登録講座の土日の開催が少ないため、1ヶ月後くらいにやっと利用できた。」

→登録講座に関しては多様な働き方に合わせ平日と休日の実施をバランス良く配置しています。また通常の利用者の負担にならぬよう登録講座と一般利用を併用利用とし、少しでも多くの方に早くご利用いただけるよう頻度を重視して実施しています。なお土・日・祝日については、利用人数が多い中での実施となるため、お客様の利用の妨げ、受講される方への説明の不徹底につながるおそれがあるため、開催回数を調整しております。

\* 「室内が暑い（9月～10月頃）」

→近年の猛暑の影響を受け優先的に冷房設備を修繕しました。また温暖化や異常気象により本来の季節感にズレが生じているように感じられるため、柔軟な対応を心がけてまいります。