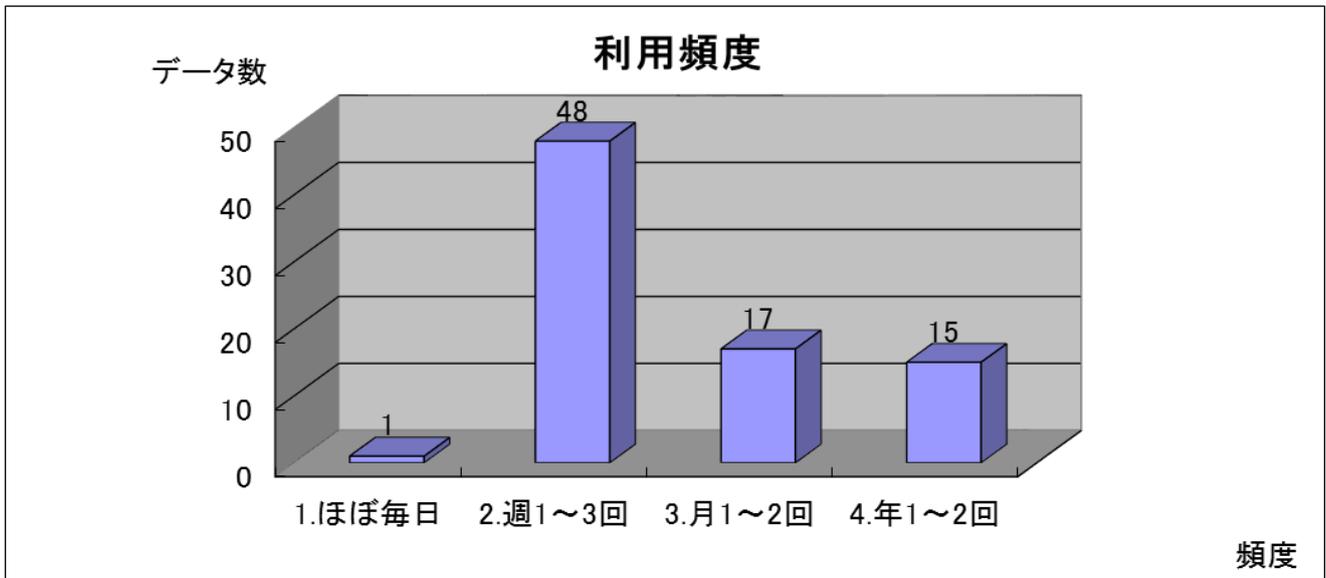


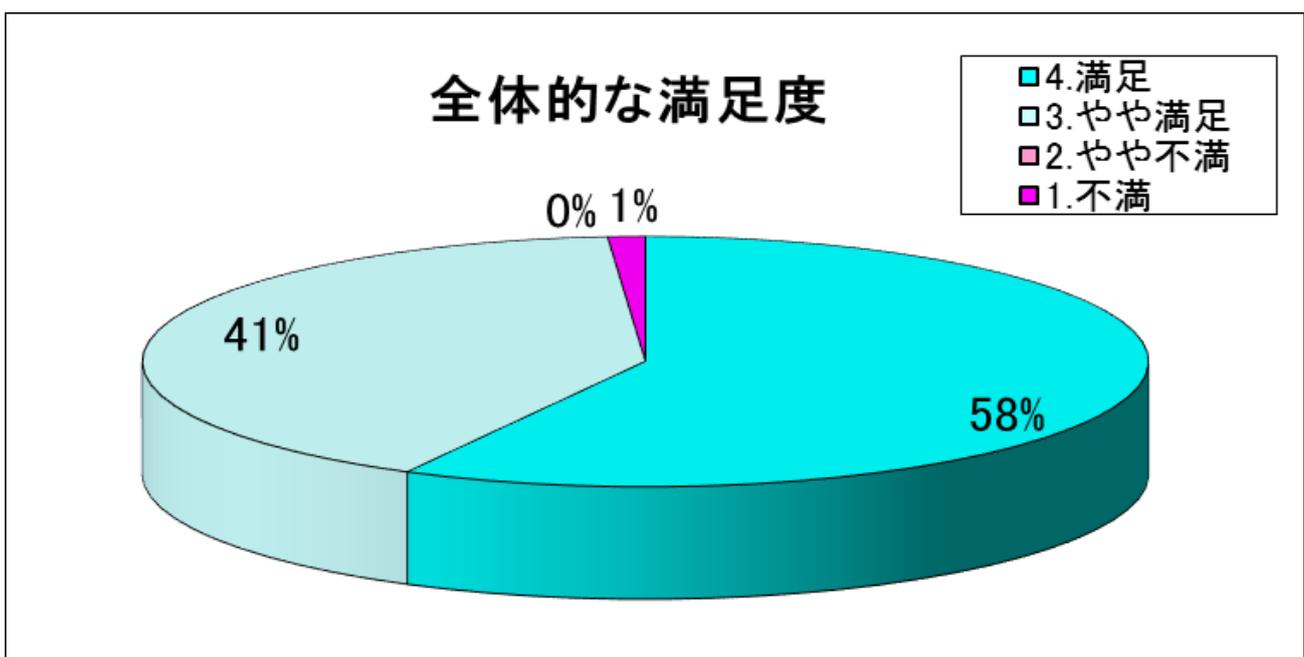
【秩父宮記念体育館】

令和2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】



【各項目平均値】

各項目の平均値	
設問項目	満足度
①施設の利用方法や教室等サービス内容のPR	3.34
②利用手続きの容易さ	3.56
③施設を利用できる曜日・時間帯	3.38
④職員の服装・見た印象	3.78
⑤職員の対応の親切さ	3.78
⑥職員の説明の分かりやすさ	3.66
⑦施設での過ごしやすさ	3.41
⑧付帯施設(更衣室・シャワールーム等)の快適さ	2.99
⑨施設の清掃は行き届いているか	3.46
⑩備え付けられている器具・備品について	3.30
⑪教室事業の種類や数の充実さ	3.16
⑫施設を安全・安心してご利用できているか	3.55
平均値	3.45
昨年度平均値	3.22

※4.0に近づくほど満足度が高くなります。

【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	0.0%	6.8%	4.5%	15.9%	12.5%	54.5%	5.7%

【全体の考察】

今回、アンケート調査期間中に新型コロナウイルス感染症の影響による緊急事態宣言が発令されていたため、回答数が例年よりも少ない数になっています。

回答結果を考察すると、施設の利用頻度は週1～3回（58%）が最も多くなっており、次に月1～2回（20%）、年1～2回（19%）、ほぼ毎日（1%）という結果となりました。このことから、回答者の半数以上の方が定期的に施設を利用されている方からの回答であったと判断できます。従って、本アンケート調査の内容は今後の施設運営において有効な意見であると考えております。

各設問において、接客対応については高い評価をいただいております。今後も引き続き、利用者の皆様に満足していただけるような接客を職員一同心掛けてまいります。

なお、施設のハード面や教室については満足度が低い評価となっております。新型コロナウイルス感染防止のため施設利用および教室については、中止や一部制限を行うなど、通常と異なる対応が大きく影響したものと考えています。今回いただいたご意見・ご要望だけでなく、日ごろいただくご意見・ご要望を真摯に受け止め、改善に取り組んでまいります。また、安全安心かつそのような環境の中でも満足してご利用いただけるような施設運営を目指してまいります。

【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】

*コロナのため、使用制限があるのはやむを得ないが残念。

⇒今後も、新型コロナウイルス感染症の感染状況を見極めながら、利用制限の緩和と感染対策を両立した施設運営に取り組んでまいります。

*バランス系の器具があったらなお嬉しいです。

⇒トレーニングルームにつきましては、現在新型コロナウイルス感染防止のため利用できるトレーニング器具の制限をおこなっております。今後、ご使用いただく器具等の緩和にあたっては、利用者の要望と感染対策を考慮しながら適切におこなってまいります。

*各教室週1回程度の開催を希望します。

⇒現在、教室事業については、会場となる各フロアの利用バランス（各関係団体や一般団体、及び個人使用）を考慮しながら開催しております。今後も、アンケート結果なども考慮しながら、利用者ニーズに沿った事業運営に取り組んでまいります。

*職員が全員親切である。

⇒すべての利用者から満足いただけるように、施設全体で接遇レベルの向上に努めてまいります。