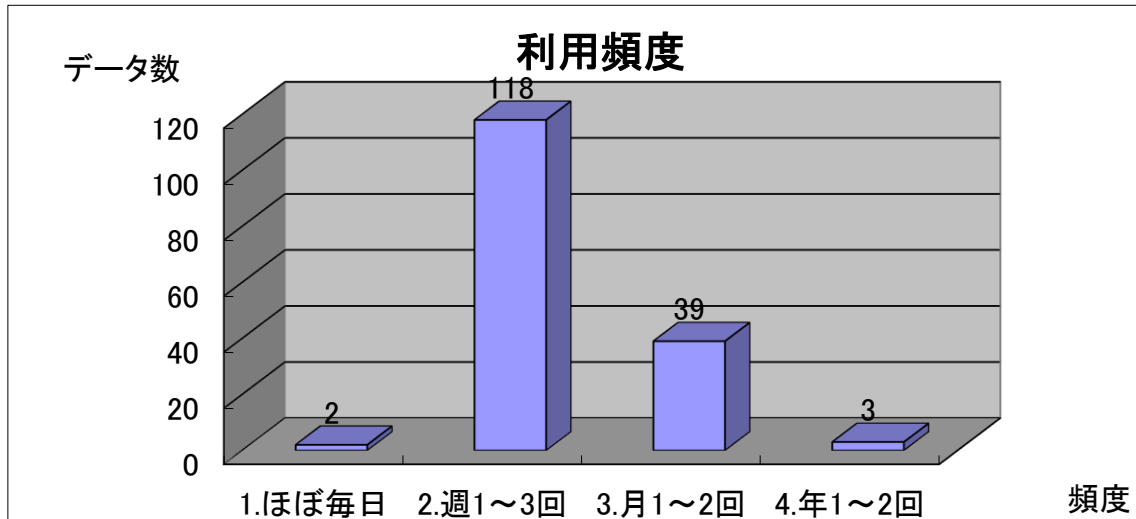


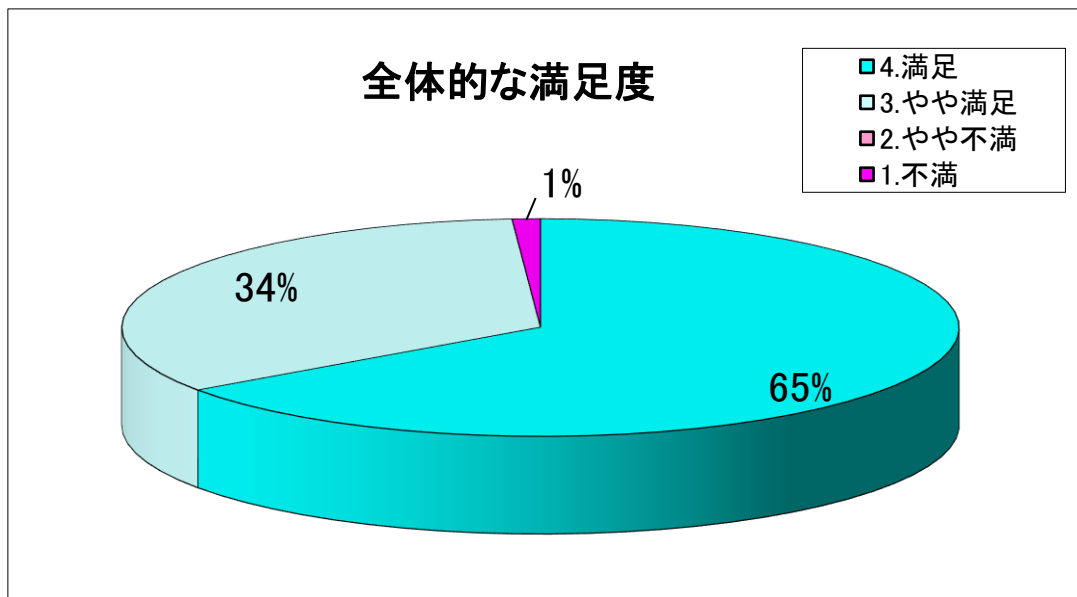
# 【石名坂温水プール】

令和3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	満足度
①施設の利用方法や教室等サービス内容のPR	3.41
②利用手続の容易さ	3.55
③施設を利用できる曜日・時間帯	3.58
④職員の服装・見た印象	3.74
⑤職員の対応の親切さ	3.80
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	3.47
⑧付帯施設(更衣室・シャワールーム等)の快適さ	3.13
⑨施設の清掃は行き届いているか	3.41
⑩備え付けられている器具・備品について	3.25
⑪教室事業の種類や数の充実さ	3.51
⑫施設を安全・安心にご利用できているか	3.71
平均値	3.52
昨年度平均値	3.49

※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	9.6%	3.2%	4.8%	14.4%	12.3%	50.4%	5.3%

## 【全体の考察】

全体的な満足度を考察すると、回答数の約64%が「ほぼ毎日」または「週1～3回」と回答されており、昨年度とほぼ同じ数値となっております。この結果としては、昨年同様、新型コロナウイルス感染症の影響により行動を慎重にされている方による結果と推測されます。

施設利用者の年代別回答数については、60歳以上が50%となっており、次いで、40歳代14%、50歳代12%、20歳代・30歳代の合計は8%と低い数値になっており、約半数が60歳以上であることが窺えます。このことから、高齢者が利用しやすい設備整備、20歳代、30歳代が運動しやすい環境づくりをすることが課題と考えられます。

次に設問毎に満足度を考察すると、昨年度よりも全項目の平均値において数値が上昇しておりますが、⑧「付帯施設（更衣室・シャワールーム等）の快適さ」、⑩「備え付けられている器具・備品について」については他項目よりも低い評価となっております。

施設オープンから35年以上が経過し、施設全体として老朽化が否めず、大規模修繕も厳しいと考えられる中では、「施設をまた利用したい」と思えるような職員の丁寧な対応や明るさ、誰もが参加したくなるような教室の展開が重要と捉えています。アンケート結果やみなさまからいただいたご意見を集約しながら、付帯設備1つひとつに着目点を置き、計画的に改善してまいります。

## 【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】

- \*「トイレのサンダル、以前からサンダルの乱れが気になっていました。ある時、子供の絵とともに『サンダルをそろえましょう』の貼り紙がありました。本当の対象は大人ですね」
- \*「シャワーのボタン、『優しく押してね』いつも何気なく押しているボタン。それからは静かに押すようにしています」
- \*「ロッカー代の100円硬貨『わたしもいっしょに帰りたい』帰り際に靴を履くとき目に入ります」  
⇒上記3つの「ポスター」に対するお褒めの言葉をいただきありがとうございます。今後もお客様が見て、印象に残るキャッチコピー・目に入りやすいポスターを作成し、皆様が少しでも快適にご利用できるよう努めてまいります。
  
- \*「営業時間21時位まで泳げるようにしてほしい」
- \*難しいとは思いますが、もっと早い時間帯とかあれば利用しやすい。  
⇒上記2つの営業時間の延長、開館時間の拡大についてですが、光熱水費など、費用対効果を見極める必要があります。また、施設の利用推移などをみて慎重に検討してまいります。

- \* 「浴室の利用を改善して欲しい。人数をもう少し増やすなど」  
⇒新型コロナウイルス感染症の影響から利用や人数の制限を設けております。  
感染状況を鑑みながら慎重に検討してまいります。
  
- \* 「スタッフの方が親切に接していただいて、快適に利用させていただいております」  
⇒施設利用者が一番初めに会う職員は、施設の印象を強く左右する場合があります  
ため日頃から親切丁寧な対応を心がけております。また、お褒めの言葉に満足することなく研修などに積極的に参加して職員全体のスキルアップを図ってまいります。
  
- \* 「脱水機をつけてほしい」  
⇒湿度の高い更衣室では、電化製品の設置において漏電等の危険性があることから設置が難しい状況です。また、利用者の方々からのご要望も多かったことから、以前は簡易的な手動の脱水機を設置しておりましたが、新型コロナウイルス感染症の影響により使用を中止しております。新型コロナウイルス感染症の影響を鑑みながら、検討してまいります。
  
- \* 「個人スイム、小学生のクラス、幼児クラスの枠がもう少し増えれば良いと感じます」  
⇒水泳教室については新型コロナウイルス感染症の影響により1クラスあたりの人数を制限して実施させていただいております。また、教室数を増やすにはコースや時間に限りがあるため増やすのは厳しい状況となっております。ただし、新型コロナウイルス感染症の状況が落ち着いてくれば指導者を増やし少しでも多くの方が参加できるようにいたします。  
個人スイムレッスンは平日に水泳教室を開催しているため枠が少なくなっている状況です。そのため土日も対象に入れ、少しでも多くの方が参加できるように、指導者の調整が図れる際には枠数を増やして対応しております。

以上