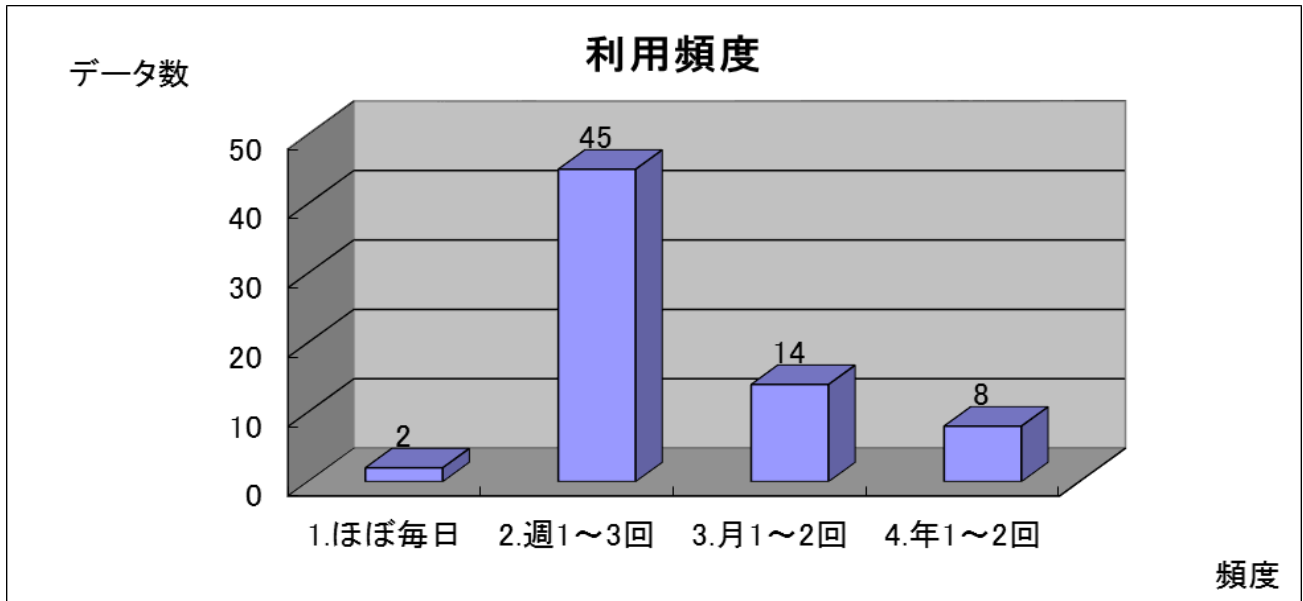


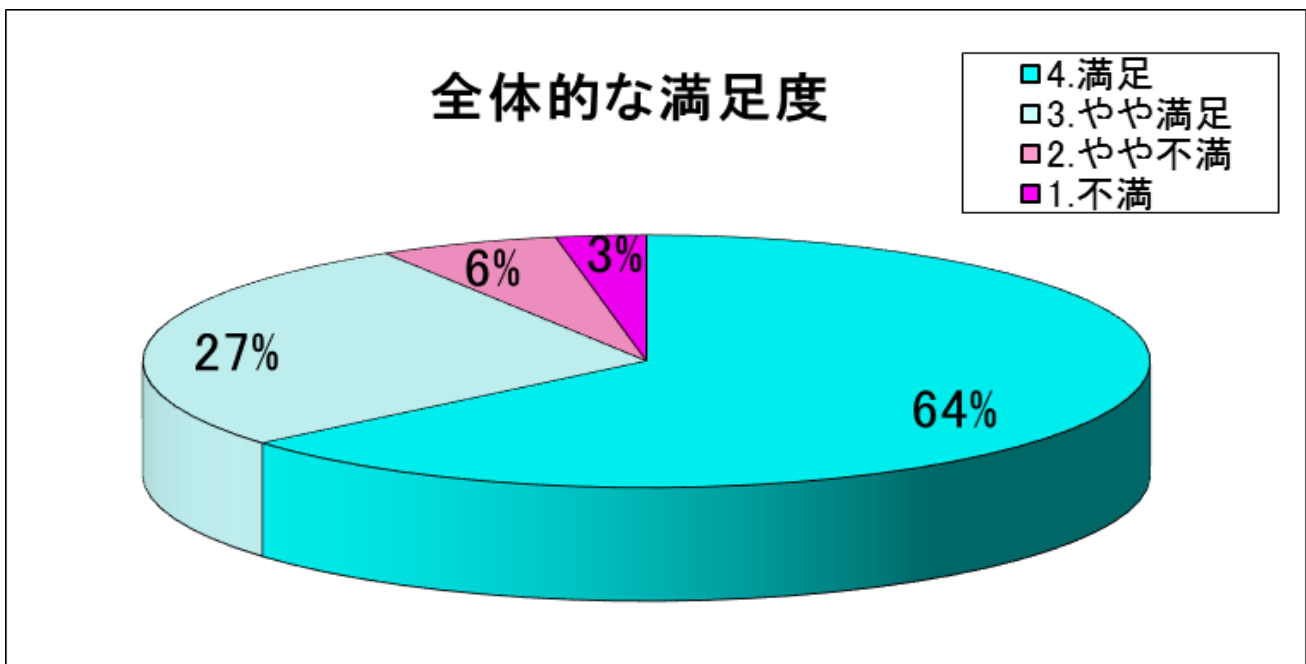
【石名坂温水プール】

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	3.39
②利用手続きの容易さ	3.51
③施設を利用できる曜日・時間帯	3.39
④職員の服装・見た印象	3.78
⑤職員の対応の親切さ	3.79
⑥職員の説明の分かりやすさ	3.75
⑦施設での過ごしやすさ	3.43
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	3.51
⑩備え付けられている器具・備品について	3.31
⑪教室事業の種類や数の充実さ	3.31
⑫施設を安全・安心してご利用できているか	3.52
平均値	3.49
昨年度平均値	3.19

※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	8.2%	2.7%	8.2%	17.8%	15.1%	43.8%	4.1%

【全体の考察】

新型コロナウイルス感染症の影響による閉館等で、アンケート実施も例年より短期間だったため、回答数も少なくなっていました。

利用頻度及び施設利用者年代別回答数、全体的な満足度ですが、週1～3回の利用頻度が65%と半数以上を占め、適度な運動習慣として生活の一部になっていることが推測されます。また、年齢別回答数は60歳以上が45.7%と半数近くを占め、20歳代2.9%・30歳代8.6% 合計11.5%であり、この数字は「若年層のスポーツ離れ」を示すものとも考えられます。

各項目において、⑧付帯施設(更衣室・シャワールーム等)の快適さについて、前回の満足度2.98よりは高くなっていますが12項目の中では一番低い値となっています。

施設オープンから30余年が経過しているため、様々な箇所の老朽化は否めない状況ですが、こまめな清掃を行うことで「老朽化＝汚い」イメージを少しでも払拭し、清潔感を持っていただくよう今後も努めてまいります。

④職員の服装・見た目印象、⑤職員の対応の親切さ、⑥職員の説明の分かりやすさの3項目については、満足度3.75から3.79と高い評価をいただいています。先に述べたようなハード面を人的なソフト面でカバーできるように、新型コロナウイルス感染症の関係で一定の距離感を持つての接客になってしまいますが、物理的な距離感ではなく「人と人」との関係を大切にこれからも心掛けていきたいと思っております。

【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】

* 会議室の予約が月2回の申込になりましたが、空いている所の申込がもう少し早くなるという

⇒ 会議室の予約に関しては、近年利用者が増えてきている状況から、少しでも多くの方が利用できるように予約時の回数を制限させていただいております。2か月前では2回までの利用制限を設けていますが、当月になりますと空き状況がある場合には随時予約が可能となっておりますので、こちらの予約枠をご利用いただきたいと思います。

* 「1～3月で、他市は公共施設が開館していましたが藤沢市はなぜ閉館していたのですか？」

⇒ 藤沢市は、さらなる感染状況悪化を防ぐために一時的な措置として公共施設全体を休館とさせていただきました。

現在も一部利用において、人数と時間の制限を設けさせていただいておりますが、今後も感染状況を見極めたうえ、藤沢市の判断を仰ぎ、段階的に利用制限が緩和できるかどうかを判断してまいりたいと考えておりますので、何卒ご理解いただきたいと思います。

* 「職員の対応が親切で明るく非常に良く、大変素晴らしい」

⇒ 評価に慢心することなく、今後も接客研修を取り入れて更なるスキルアップを図り、今後もお客様が利用しやすく喜んでいただけるように努めてまいります。

* 「畳の部屋が使いたい」

⇒ 畳の部屋の窓は完全に固定されており、外気を取り込むことが不可能なことにより、十分な換気が行えず、安全が確保できないため、現在は使用を中止させていただいております。お客様には大変ご不便をおかけしますが、何卒ご理解をいただきたいと思います。

* 「シャワーの出始めが冷たくて困る」

⇒建物が30年以上になると現在のような最新設備にするのはとても難しい状況ではありますが、少しでも利用者が満足いただけるように整備をおこなってまいります。

シャワーの構造上、前回の使用から時間がたつと配管内の水温が下がってしまうこともありますが、お客様が少しでも温かい温度でご利用いただけるように、巡回時にシャワーを出すなどして出来る限りの対応してまいります。

* 「個人スイムレッスンのコーチ指名がとりにくい」

⇒個人スイムレッスンのコーチに関しては、ご指名のコーチが休務日の場合もありますし、体調管理を考慮して1日に入るプール回数も決めているため、お客様の希望するコーチの予約に関しては要望に答えられない場合がございます。

ご希望するコーチ以外にもスキルの高いコーチを取り揃えておりますので、ぜひ一度他のコーチもご利用いただけると幸いです。