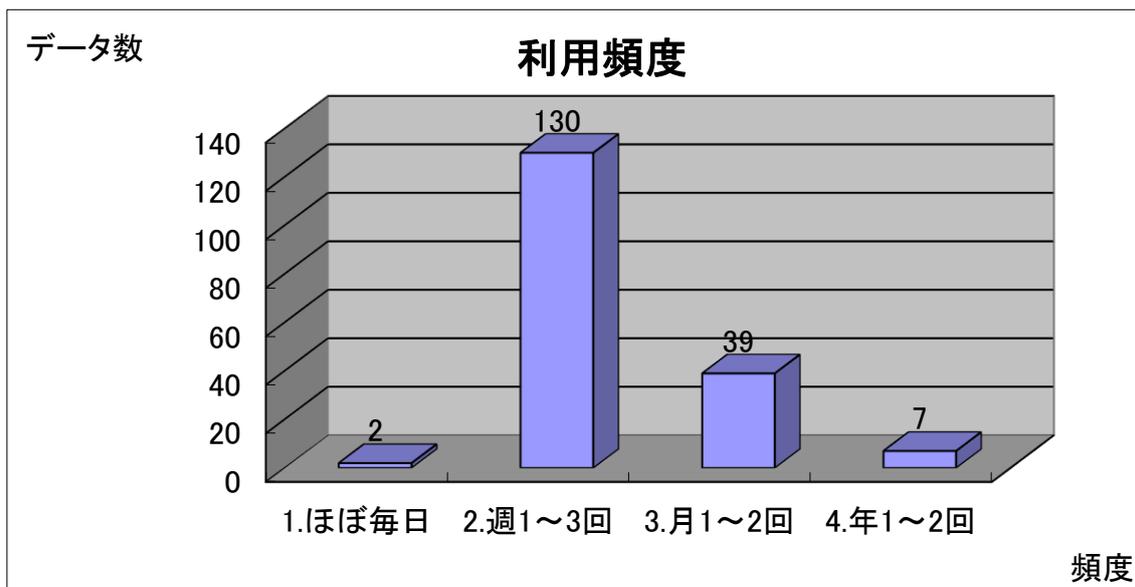


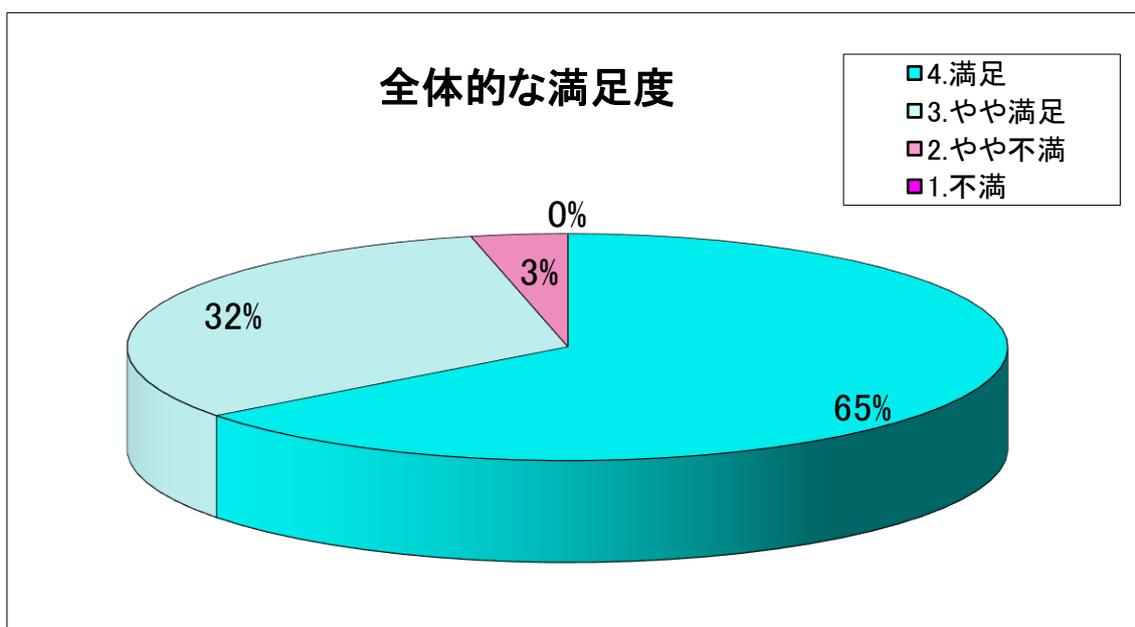
【石名坂温水プール】

令和4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	3.52
②利用手続の容易さ	3.70
③施設を利用できる曜日・時間帯	3.62
④職員の服装・見た印象	3.83
⑤職員の対応の親切さ	3.85
⑥職員の説明の分かりやすさ	3.74
⑦施設での過ごしやすさ	3.46
⑧付帯施設(更衣室・シャワールーム等)の快適さ	3.06
⑨施設の清掃は行き届いているか	3.47
⑩備え付けられている器具・備品について	3.33
⑪教室事業の種類や数の充実さ	3.41
⑫施設を安全・安心にご利用できているか	3.62
平均値	3.55
昨年度平均値	3.52

【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	3.5%	1.0%	5.0%	17.0%	18.5%	50.0%	5.0%

【全体の考察】

全体的な利用頻度を考察すると、回答数は200人でその約65%が「週1～3回」と回答されており昨年度とほぼ同数値となっております。この結果としては、新型コロナウイルスの影響が落ち着きを取り戻しつつも、まだ、行動を慎重にされている方の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50.0%となっており、次いで、50歳代が18.5%、40歳代が17.0%、30歳代から10歳代の合計は約9%と低い数値になっており、施設利用者の半数が60歳以上であることが窺えます。このことから、高齢者が来館しやすい施設である一方、若者が来館しやすい環境づくりを整備していくことが課題と考えられます。

次に設問毎に考察すると、ほとんどの設問で昨年よりも数値が上がっておりますが、⑧「付帯施設（更衣室・シャワールーム等）の快適さ」、⑫「施設を安全・安心にご利用できているか」については評価が下がっております。施設全体の老朽化への厳しい評価とも判断できますが、上記にも記載しましたが、新型コロナウイルスの影響による不安や心配も評価に繋がったのではないかと考えられます。

最後に全体の満足度については、「満足」または「やや満足」と高い評価をいただいておりますが、施設の至る所に老朽化が目立っております。大規模な修繕については藤沢市と調整し計画的に修繕を行ってまいります。また、施設で対応できるような小破修繕等は速やかに実施し、お客様が安全・安心そして快適にご利用できるように努めてまいります。付帯設備等の改修修繕についても、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】

- * 「利用時間帯で昼休憩時間も泳げるようにしてほしい」
 - * 「開始時間を8時30分から営業してほしい」。
- 開館時間の拡大は、光熱水費など費用対効果も含め総体的に判断する必要があります。また、施設老朽化も進んでいることから安全面・衛生面に必要不可欠な清掃・メンテナンスを実施しており、お客様が安心・安全にご利用いただくためにも施設管理に支障が生じないか慎重に検討してまいります。

* 「コーチも受付も感じ良くて満足している」

→お褒めの言葉をいただきありがとうございます。施設利用者が一番初めに会う職員（スタッフ）は、施設の印象を強く左右するため日頃から親切丁寧な対応を心がけております。

* 「子どもでも気軽に来れて助かります。」

→お褒めの言葉をいただきありがとうございます。今後も、お子さまや家族連れの方が安全・安心にご利用いただけるよう監視員のスキルアップとスタッフの挨拶・接客などの接遇の向上に努めてまいります。

* 「脱水機を設置してほしい。」

→脱水機につきましては、漏電の危険性があることから設置が難しい状況と考えられます。しかしながら、以前は簡易的な手動の脱水機を設置しておりましたので、社会的状況を鑑みながら、再設置に向けて検討してまいります。

* 「女子更衣室カーテンを直してほしい。」

→ご迷惑をおかけして申し訳ありません。女子更衣室カーテンは早急に改善しました。

* 「レンタル用ヘルパーを新しくしてほしい。」

→ご迷惑をおかけして申し訳ありません。レンタル用ヘルパーは、随時交換してまいります。その他レンタル用品についても交換いたします。

* 「教室を増やしてほしい。」

→申込方法がインターネットに変わり簡易的になったことで気軽に申込みする状況となりました。一方で、申込数が定員を超える教室が増え、お客様からは『定員を増やして欲しい・教室数を増やして欲しい』という声が多く寄せられています。プール一般利用者との兼ね合いもある中では、教室（コース専用利用）が実施できるキャパシティには限界がありますので、個人スイムレッスン・マンスリーレッスンなど指導者の調整が図れる際は枠数を増やし、少しでも多くの方が参加できるよう対応してまいります。

以上