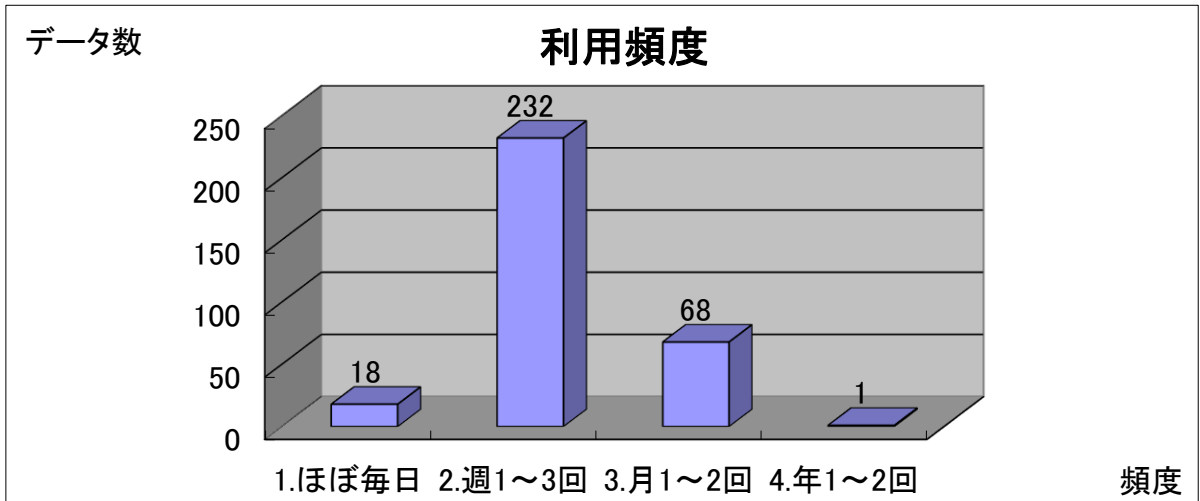


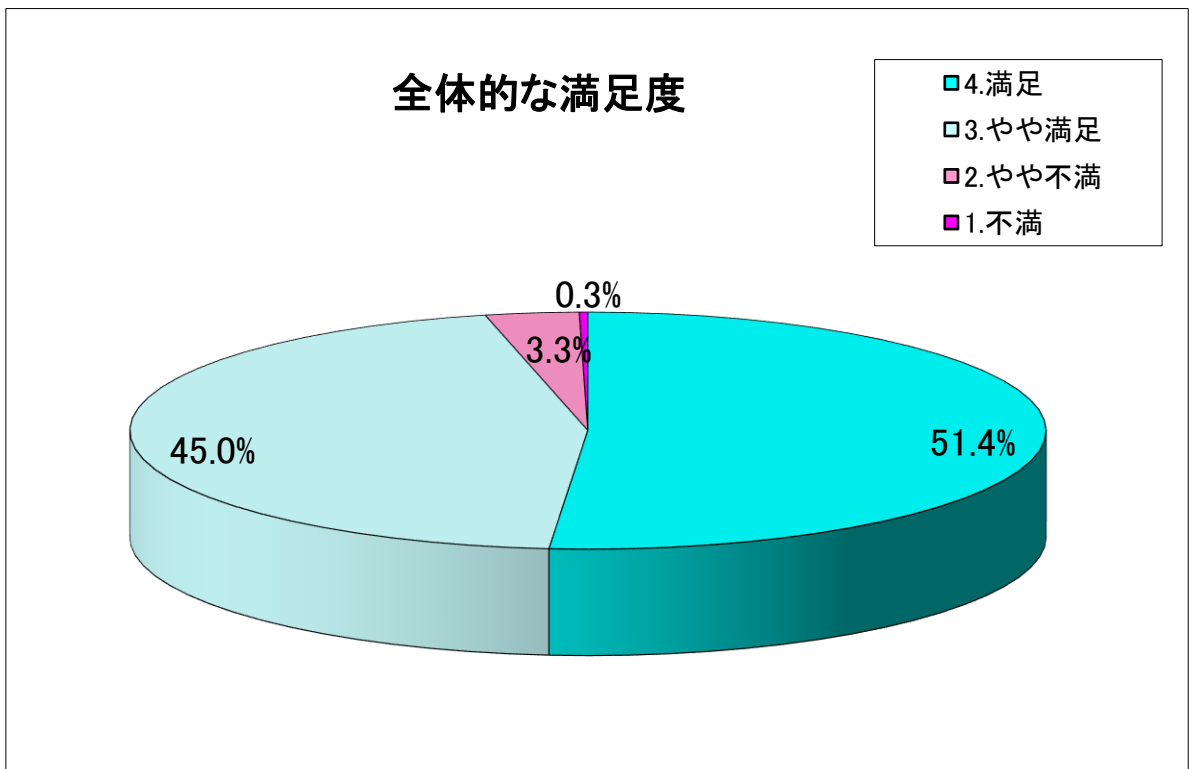
【秋葉台運動施設事務所】

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	3.33
②利用手続の容易さ	3.42
③施設を利用できる曜日・時間帯	3.25
④職員の服装・見た印象	3.66
⑤職員の対応の親切さ	3.66
⑥職員の説明の分かりやすさ	3.57
⑦施設での過ごしやすさ	3.33
⑧付帯施設(更衣室・シャワールーム等)の快適さ	3.01
⑨施設の清掃は行き届いているか	3.48
⑩備え付けられている器具・備品について	3.21
⑪教室事業の種類や数の充実さ	3.23
⑫施設を安全・安心にご利用できているか	3.51
平均値	3.39
昨年度平均値	3.44

※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	1.2%	2.3%	5.9%	15.5%	16.1%	54.0%	5.0%

【全体の考察】

新型コロナウイルス感染症の影響による、人数制限(定員制)や利用時間(区分制)が緩和され従来の活気が戻りつつあるものの、多少の制限等が残った影響により、施設の利用方法でご意見される方もおりました。また、チェックリスト記載のわずらわしさから②「手続の容易さ」の項目で数値が下がったと推測でき、③「施設を利用できる曜日・時間帯」の項目においても、区分制による利用時間の圧縮が大きな要因と考えられます。

その他、付帯設備や器具・備品への満足度については、昨年度とほぼ変わらない数値であるものの、他の項目と比較すると低い数値となりました。施設の老朽化に伴う要因が大きい項目ではありますが、適正なメンテナンスを行い、お客様が安心して利用できる施設の維持に努めてまいります。

また、アンケート回答者の半数以上が60歳以上の利用者であることから、より分かりやすい説明と親切・丁寧な対応を心がけるとともに、利用手続の利便性も視野に入れたサービスの向上に努めてまいります。

【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】

*シャワールームからプールまでの階段が寒い。

⇒ご不便をおかけして申し訳ございません。定期的にスタッフが巡回し、室温管理や点検を実施してお客様が快適にご利用いただけるよう努めてまいります。また、施設の老朽化に伴う設備不良も計画的に改善し、お客様が快適にご利用いただけるように努めてまいります。

*「営業時間 21 時位まで泳げるようにしてほしい」

⇒営業時間の延長、開館日の拡大については、必要な清掃・メンテナンスへの影響や、光熱水費などを含んだ費用対効果も勘案して見極める必要があります。今後、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ほしい。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、浴室利用には人数の制限を設けておりましたが、令和5年度からは利用制限を解除しており、現在はコロナ禍前の状態に戻っておりますので、是非ご利用ください。(調査実施時は定員 20 人程度、2 区分での営業)

以上