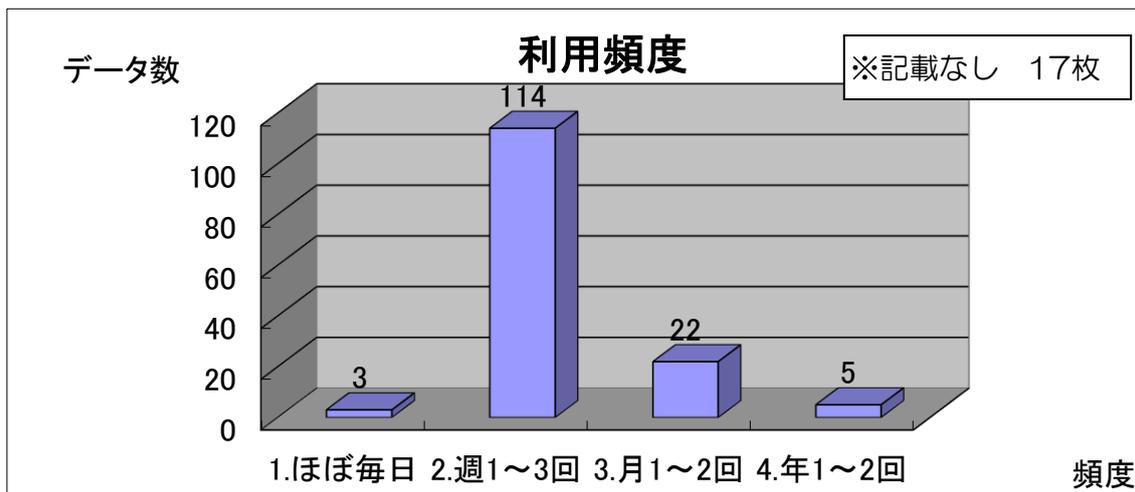


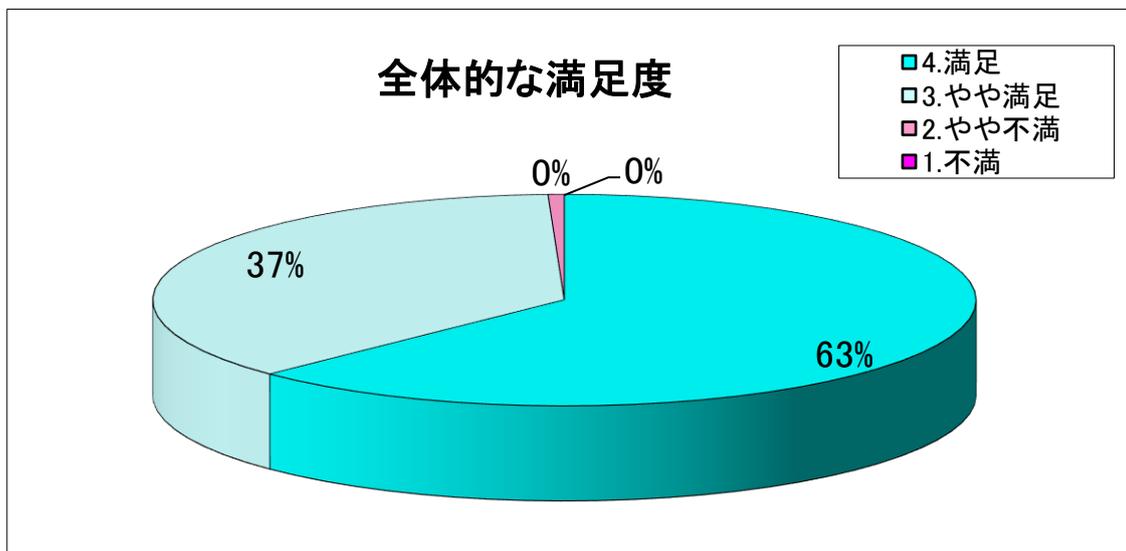
# 【石名坂温水プール】

令和5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	前年度(満足度)
①施設の利用方法や教室等サービス内容のPR	3.46	3.52
②利用手続の容易さ	3.63	3.70
③施設を利用できる曜日・時間帯	3.60	3.62
④職員の服装・見た印象	3.75	3.83
⑤職員の対応の親切さ	3.74	3.85
⑥職員の説明の分かりやすさ	3.67	3.74
⑦施設での過ごしやすさ	3.50	3.46
⑧付帯施設(更衣室・シャワールーム等)の快適さ	3.14	3.06
⑨施設の清掃は行き届いているか	3.45	3.47
⑩備え付けられている器具・備品について	3.24	3.33
⑪教室事業の種類や数の充実さ	3.32	3.41
⑫施設を安全・安心にご利用できているか	3.62	3.62
平均値	3.51	3.55

※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	3.1%	1.2%	3.1%	11.2%	14.9%	59.6%	6.8%

### 【全体の考察】

施設の特徴として、「週 1～3 日」ほど利用される 60 歳以上の方が多いという結果になりました。

駅からも比較的近く、立地の良さからこのような結果になったと考えます。しかし、昨年度からの課題でもある若年層の利用者は増加することはできておらず、SNS などを活用した情報発信をおこなってはおりますが、まだまだ改善の余地があると考えます。

また、全体的な満足度としても「やや不満」「不満」と感じている方はおらず、おおむねご満足いただけていることが考察でき、設問項目の平均値を参照しても、「3.50」と高い評価をいただいております。しかし、項目ごとを考察すると昨年よりも満足度が下がっているものが複数あることが気になります。

特に「④職員の服装・見た印象、⑤職員の対応の親切さ、⑥職員の説明の分かりやすさ」などスタッフに関わる項目が若干ではありますが、下がったことについては、真摯に受け止め、お客様への挨拶や対応、勤務中の態度なども含め、より高い意識を持った接遇をおこなってまいります。また、定期的な研修をすることで改善に努めてまいります。

一方、「①施設利用方法や教室等サービス内容のPR」については、昨年から実施したインターネット申込の影響があると考えます。施設利用者の約 65%以上が 60 歳以上の方で、操作に不慣れな方もいるため満足度が若干下がったと推測できます。今後も、スタッフが親切丁寧に対応し、お申込みいただけるよう引き続き対応してまいります。

最後に「⑧付帯施設（更衣室・シャワールーム等）の快適さ」においては、施設オープンから 38 年経過していることから、劣化によるハード面の課題をクリアすることは容易なことではありませんが、少しでも快適に過ごしていただくためには清潔感が必要不可欠です。常に清掃を行き届かせるためには、スタッフ 1 人 1 人が日常的に利用者目線に立った細やかな気遣いを行うことで改善できると考えます。多くの課題がありますが、計画的に実施し、1 つ 1 つの課題をクリアし、スタッフ全員で良い施設に改善できるよう努めてまいります。

### 【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】

\* 「土日祝にも水中歩行コースを設置してほしい。」

⇒土日祝については、子どもの利用者が多くフリーコースの需要が高くなるため、コース数が限られる中での細分化はかえって混雑や接触事故の危険性が高まります。そのため、現状では歩行コース設置は難しいですが、今後も利用状況を考慮し、適切な対応を行ってまいります。

\* 「シャワー室のドアの破損を修理してほしい。」

⇒ご迷惑をおかけして申し訳ありません。シャワー室のドア破損箇所についてはシャワーカーテンを設置して対応しました。

\* 「受付スタッフで特に優しく声掛けしてくださる方に感謝。」

\* 「個人スイムで利用している。先生がすごく一生懸命見てくれて感謝している。」

⇒お褒めの言葉をいただきありがとうございます。今後も接遇研修を積極的に行うなどスキルアップを図りまた、一人ひとりが意識を持って接遇の向上に取り組むなど、利用しやすい環境に努めてまいります。

\* 「男子トイレのサンダルが汚い。」

⇒トイレのサンダルについては、毎日の水洗いと週 1 回程度の塩素消毒をしておりますが、必要な場合は適宜、塩素消毒を行ってまいります。また、劣化したサンダルについては随時交換してまいります。

以上