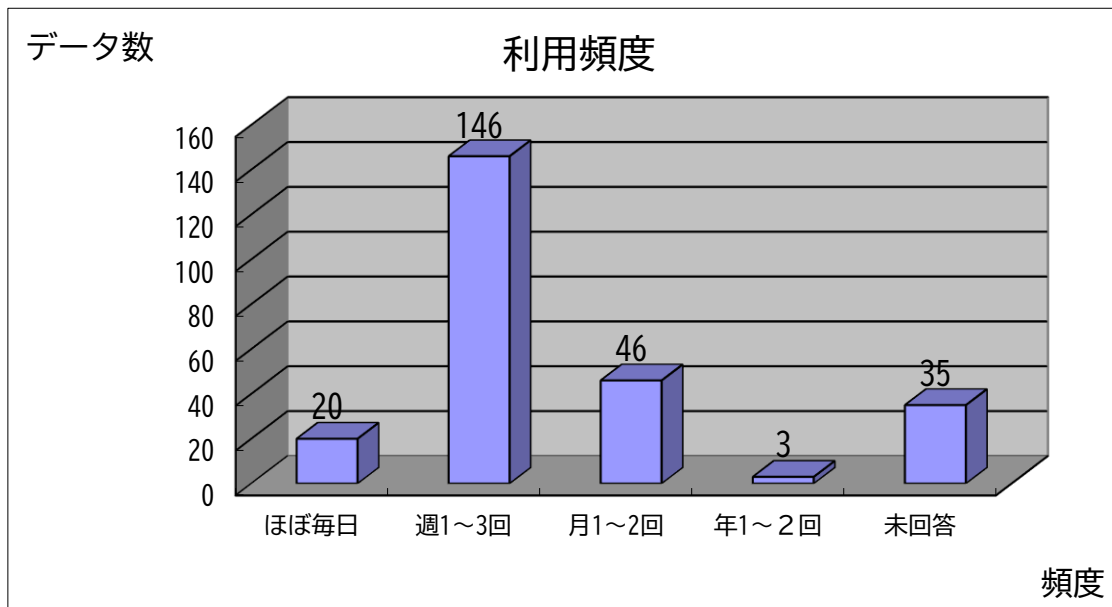


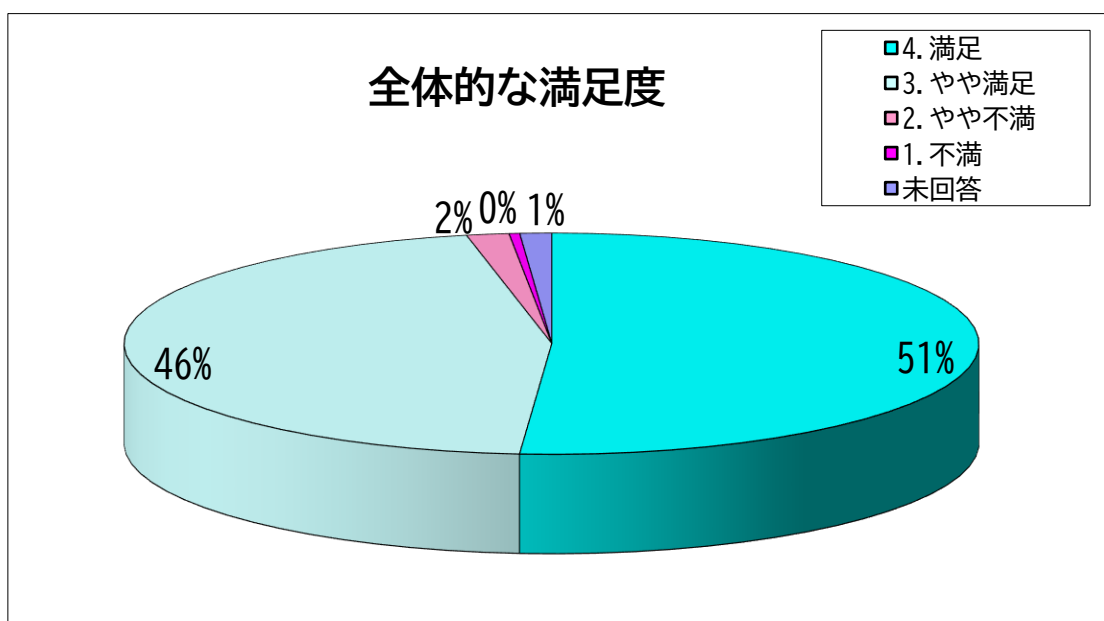
【鵜沼運動施設事務所】

令和6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】

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	3.40	3.32
②利用手続の容易さ	3.52	3.57
③施設を利用できる曜日・時間帯	3.39	3.5
④職員の服装・見た印象	3.71	3.75
⑤職員の対応の親切さ	3.71	3.75
⑥職員の説明の分かりやすさ	3.64	3.69
⑦施設での過ごしやすさ	3.43	3.41
⑧付帯施設(更衣室・シャワールーム等)の快適さ	2.96	2.81
⑨施設の清掃は行き届いているか	3.38	3.39
⑩備え付けられている器具・備品について	3.17	3.23
⑪教室事業の種類や数の充実さ	3.29	3.22
⑫施設を安全・安心にご利用できているか	3.50	3.56
平均値	3.43	3.43

※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代以上	未記入
回答率	3.2%	2.0%	6.4%	13.2%	14.4%	51.6%	9.2%

【全体の考察】

利用頻度について、週 1～3 回と回答された方が大半であり習慣的に本施設を利用している方からの回答であるため、回答内容は一定の信憑性があるものと判断できます。また、年代別回答数については 60 歳代以上の方の回答は 51.6%、50 歳代と 40 歳代の方の回答が合わせて約 30%となり、回答者の約 80%の方が中・高年者となっております。

昨年度はアンケート集計期間中にプール女子更衣室シャワーの不調や女子サウナが臨時休室していたことが主な原因となり、設問項目⑧については、2.8 と低い数値となりましたが今年度は、2.96 まで数値を上げることができました。

各設問項目の平均値では昨年度と比べて大きな変化はありませんでした。全項目の平均値については、昨年度と同様の 3.43 という結果となりました。

【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】

*ロッカールームの床が濡れているので注意喚起の掲示をしてほしい。また、更衣室に置いているモップの雑巾を増やしてほしい。

⇒日々ご意見をいただいている内容となります。スタッフによる巡回清掃を強化するなど対策を実施します。

また、清掃が行き届いていれば怪我などのリスク軽減にも繋がることから、より一層気配りに努めます。

*プール室内でスタッフの利用案内注意内容が反響が大きすぎて聞き取りにくい。

⇒聞き取りやすい発声、メガホンの音量調整をお客様へアナウンスが行き届くよう心掛けてまいります。今後においてもお客様に寄り添った接遇を意識した言葉遣いや応対を心掛けてまいります。

*トライアルコースでのマナーやルールを周知していただきたい。

⇒マナーやルールについては再度見直しを図り、目に見える掲示物での周知を強化していく他、お客様にとって必要なお声かけがおろそかにならないよう、再度スタッフ間の意思統一を図り安心して利用できる施設となれるよう努めます。

以上