

利用者満足度アンケートの結果(H26年度下半期)

実施期間	H27年3月	(回収率76.3%)
実施方法	各県連盟及びその下部団体、利用頻度の高い団体へ配布	
回収数	29(38団体へ依頼し29件回収)	

1 施設・管理等に対する満足度について

評価	とてもよい	よい	ふつう	あまりよくない	わるい	計
①施設・設備の状態	6	11	7	3	0	27
	22.2%	40.7%	25.9%	11.1%	0.0%	100%
②管理・運営	12	9	6	1	0	28
	42.9%	32.1%	21.4%	3.6%	0.0%	100%
③職員の対応	16	9	3	0	0	28
	57.1%	32.1%	10.7%	0.0%	0.0%	100%
④総合評価	9	9	5	0	0	23
	39.1%	39.1%	21.7%	0.0%	0.0%	100%

2 施設・運営等において改善してほしい点 (複数回答)

	受付の対応	スタッフの対応	管理	運営	その他		計
①管理・運営・接客					1		1
②施設・設備等	スポーツ施設・設備	備品関係	スポーツ用具	空調関係	照明	放送機器	清掃状況
	2	3		7	1		1
③利用条件	自動販売機	情報提供関係	トイレ	清掃状況	その他設備	その他	計
			1		4	1	20
④教室・一般稽古等	予約受付方法	開閉館時間	利用料金	その他			計
	1			1			2
⑤その他	時間・回数	内容	指導者	参加料	案内	その他	計
	2					1	3
							計
							0

3 自由意見・要望

《管理・運営・接客》

- ・細かな点まで配慮をしていただき感謝しております
- ・運営面を含め、密に連絡を頂き大変助かっております。今後とも宜しくお願い致します。
- ・職員の皆様一人一人が親切に対応して頂き感謝しております
- ・よくしてして頂いています
- ・職員の方々の自然体の親切が、一般稽古に一人一人の何気ない挨拶・会話につながっているのでしょうか
- ・親切で大変助かっています
- ・大会等の運営はスムーズに行われています
- ・利用人数が多い場合、いろいろ配慮が必要と思っている

- ・親切に対応して頂きました 2件
- ・細かい所までよく対応して下さっています。とても助かりますし、
ありがたく思っています 2件
- ・民間になってよくなりました。別に云うことありません 4件
- ・いつもありがとうございます。今後も宜しくお願い致します。

《施設・設備関係》

- ・緊急時の避難について心配である
- ・剣道場の床がだいぶいたんできているようである
- ・剣道場・柔道場の小さい部屋に暖房があればありがたいです …更衣室含め他5件
- ・古い施設のメンテナンス、頑張っていること頭の下がる思いです
- ・県の行政面での問題であり、設備等改修を徹底的にやるべきではないか。冷暖房等まったく作動しない。運営面をよくするにしてもやりようがないのでは？
- ・弓道場の照明をもっと明るくしてほしい
夜間利用の場合矢所の着点全く判別できないので
- ・弓道場の廊下を板敷きに望みます
- ・雨が降った際、弓道場の樋から雨水が漏れるので、樋を見て頂けると幸いです
- ・洋式トイレが増えてよかったです
- ・希望として…道場内の机・椅子不足が多々あります。（大会時など）数を増やして頂きたいです
- ・（柔道場）大きいので小・中・高校・大学・社会人・外国人各年代・階級が四面でできるので満足してます
- ・冷暖房の吹き出し、清掃していただけませんか
- ・いつもお世話になりありがとうございます。コピー機があると助かります
- ・いつも様々ご配慮を頂きありがとうございます。会議室を利用させて頂く際、PC用のプロジェクターの貸し出しがあるとありがたい
- ・コンセント容量のアップ。冷暖房増強。湯沸し量増。照明設備の省電力化（LED電球）
荒天時弓道場道場内への雨水浸入対策・衝立（1m）の設置等
- ・隅々までお掃除が行き届きありがとうございます。

《利用条件》

- ・お習字のある水曜日に会議室を使う時（12～13時）せめて小会議室の方は時間通りに使わせていただきたかった

《教室・一般稽古等》

- ・教室は普及の為には必要ですが同じ人が何度も受講している現状を見ると回数は少なくしてもよいのではと感じます（弓道関係）
- ・毎週楽しみにしています金曜（弓道関係）
- ・連続して実施をお願いします（弓道関係）
- ・生徒の減少。これは少子化や柔道人口の減少などが考えられます。生徒数が増えるよう協力させて頂きたく思っております（柔道関係）
- ・昨年から人員増に対応のため2面を使用しての稽古にさせていただきました。できれば一般稽古の大人の時間を20時終了ではなく20時30分にさせていただきませんか（柔道関係）
- ・月に一回ですがとても勉強になり、有難いと思います。ぜひ続けていきたいです（弓道関係）

《その他》

- ・中体連・高体連・実業団・記念大会等大きな大会が出来るような規模にしてもらいたい
大きな大会はいつも困っている状況である（剣道関係）

4 まとめ

今回のアンケート調査の「よい」以上の評価	〈参考〉	
	26年度上期	25年度下期
施設・設備	62.9%	76.9%
管理・運営	75.0%	70.0%
職員の対応	75.0%	92.3%
総合評価	89.3%	88.0%
	78.3%	83.3%
		88.5%
		82.1%

施設・設備に関しましては築後約33年経過しておりかなりの老朽化が認められます。今回のアンケート調査でも施設・設備の項目で62.9%の結果となりかなりポイントが下がってきています。ご利用者様も施設・設備面には厳しい評価となっております。

26年度下半期に県直営工事として誘導灯交換・上麻生線側雨樋改修・屋根瓦補修・中庭の幕板張替え等の工事を施工して頂きました。特に上麻生線側の雨樋の不良は通行人に迷惑をおかけしていたため管理者としましても大変感謝しております。また駐車場を使用する際にも駐車場の出入口付近に集中して雨水が落下してきたのが改善され、利用者様も喜んでおります。

当社といたしましても26年度上半期には、洗面台の排水パイプ交換、小便器の枝管交換、利用者用弓保管庫の扉の修理、誘導灯の器具（2台）を含めバッテリーの交換、AEDのバッテリーの交換、コインロッカーの整備（9箇所を新規に使用可）、電気コンセントの改修など安全面を考慮しながら設備のメンテナンスを行ってきました。

そんな私どもの努力が上記の「古い施設のメンテナンス、頑張っていること頭の下がる思いです」というお言葉をいただけたものと思います。

弓道場の樋からの雨水の落水とありますが、この上半期に応急修理を行っておりますので以前ほどの被害はない状況です。

また今回の調査でも冷暖房機についての指摘がかなり多く見受けられました。

築年数からしましても館内外の大規模修繕を毎期一箇所ずつでも行って頂くようお願い申し上げます。

備品関係で机・椅子の不足とありますが、昨年度に続き今年度下半期に折り畳みテーブル（3脚）の補充、また弓道場のホットカーペット及び防災カーペットなどの交換補充も行っています。道場の音響設備も不良がでてきており、マイクの購入、コード、マイクコンセントの整備も行いました。

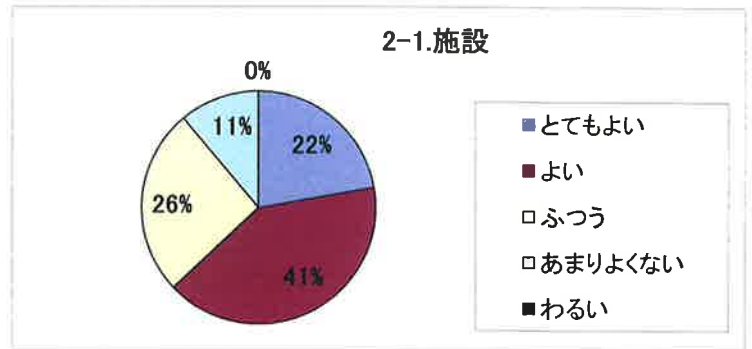
運営面では3ヶ月の予約調整を始め年間調整においても各団体等と数度の打ち合わせを行い各団体等の要望にできるだけ応えるよう調整をし、スムーズに行えていることに好評を頂いていると思います。

職員の対応につきまして89.3%の高ポイントそしてコメントにもありますように好評を頂いております。ご利用者様の立場になって親身に接していることがその要因と思われる。平成27年4月から新予約システムに変更になり、混乱も予想されますが、引き続き「利用者様第一」の姿勢を心がけてまいります。

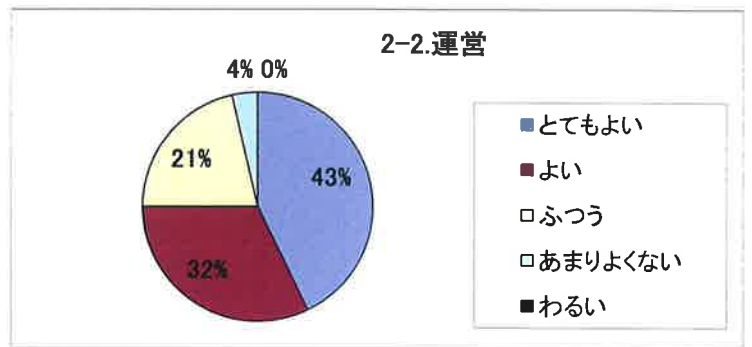
神奈川県立武道館 平成26年度下半期詳細アンケート (グラフ)

アンケート	依頼団体数	38
	回収数	29

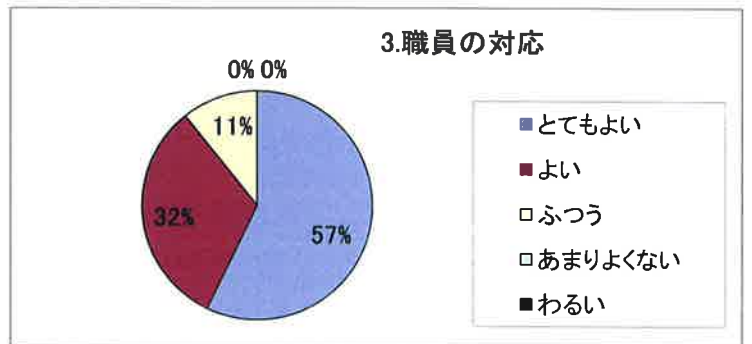
		年間利用団体数	年間利用回数
1. 利用施設 (複数回答)	剣道場 全面	8	134
	剣道場 2/3	0	0
	剣道場 1/3	0	0
	柔道場 全面	11	149
	柔道場 2/3	1	85
	柔道場 1/3	0	0
	弓道場 全面	1	4
	弓道場 1/2	10	130
	小道場 全面	11	81
	小道場 1/2	0	0
	会議室 大小	8	63
	会議室 大	1	4
	会議室 小	0	0



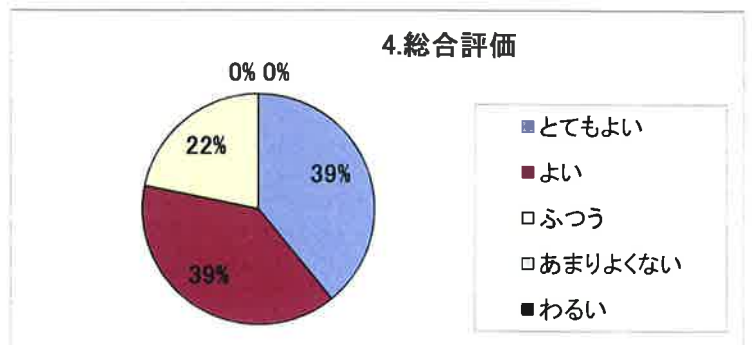
2-1. 施設	とてもよい	6
	よい	11
	ふつう	7
	あまりよくない	3
	わるい	0



2-2. 運営	とてもよい	12
	よい	9
	ふつう	6
	あまりよくない	1
	わるい	0



3. 職員の対応	とてもよい	16
	よい	9
	ふつう	3
	あまりよくない	0
	わるい	0



4. 総合評価	とてもよい	9
	よい	9
	ふつう	5
	あまりよくない	0
	わるい	0