

1. 利用者満足度アンケートの結果(H28年度上半期)

実施期間	H28年9月	
実施方法	利用頻度の高い団体へ配布	
回収数	23(36団体へ依頼し23件回収)	(回収率63.8%)

1 施設・管理等に対する満足度について (今回より4段階評価に変更)

評価	とてもよい	よい	あまり	わるい	計
①施設・設備の状態	6 27.3%	13 59.1%	3 13.6%	0 0.0%	22 100.0%
②管理・運営	8 34.8%	15 65.2%	0 0.0%	0 0.0%	23 100.0%
③職員の対応	15 65.2%	8 34.8%	0 0.0%	0 0.0%	23 100.0%
④総合評価	10 47.6%	11 52.4%	0 0.0%	0 0.0%	21 100.0%

2 施設・運営等において改善してほしい点

	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							0
②施設・設備等	スポーツ施設・設備	その他の施設・備品	スポーツ用具	空調関係	照明	放送機器	
		6		7	1		
③利用条件	自動販売機	清掃状況全般	トイレ	シャワー室	更衣室	その他	計
		2	1	3	2	1	23
④教室・一般稽古等	予約受付方法	開閉館時間	利用料金	使用場所	使用方法	その他	計
		3		1		1	2
⑤その他	時間・曜日	内容・種目	指導者	参加料	案内	その他	計
							0
⑤その他	武道体験	虫対策					計
		1					1

3 自由意見・要望

《管理・運営・接客》

- ・抽選申込、確定日等忘れないよう声をかけて下さるのはありがたい
- ・夜間枠の調整をしていただきありがたい
- ・職員の対応も丁寧できめ細かく、有難い
- ・設備の老朽化の中、職員の方が配慮されて運営されていて大変ありがたい
利用する側としてもできるだけ協力していきたい
- ・いつも気持ちよく使えるよう配慮頂き大変感謝しております

《施設・設備関係》

- ・冷暖房（空調・扇風機）を完備して欲しい 8件
- ・剣道場の床が新しくなりよい環境で稽古ができる
- ・弓道場：アンペアを上げて下さい 2件
- ・駐輪場を作って欲しい
- ・エレベーターがあればよいのですが…無理ですね
- ・シャワー室が汚れている 3件
- ・トイレの清掃が以前ほどされていない
- ・更衣室の清掃をして欲しい 2件
- ・工事の足場のネットで柔道場が暗くなった
- ・折りたたみ椅子の点検をして欲しい

《利用条件》

- ・定期的利用の予約オプションがあるとうれしい
- ・65歳以上のシニア料金の検討をお願いします
- ・柔道場の午前中を希望だが、武道教室の時期はとりづらい
- ・パソコン予約がもう少し分かり易く単純に出来ないか
- ・弓道場の半分を時間貸しにすれば多くの人利用する（個人利用） 2件
- ・低価格で利用できるのも利用させてもらってる
- ・横浜で体協加盟申請活動中ですので、優先順位を先にして頂きたい（空手関係）

《教室・一般稽古等》

特になし

《その他》

- ・蚊の対策をして欲しい

4 まとめ

今回のアンケート調査の「よい」以上の評価		(前年同期)
施設・設備	86.3%	76.0%
管理・運営	100.0%	92.3%
職員の対応	100.0%	92.3%
総合評価	100.0%	95.8%

施設・設備に関しましては築後約34年経過し老朽化していることを利用者の皆様も理解しており、そのなかで当社が維持管理をしていることに対しまして良い評価を頂けている事は大変嬉しく思います。アンケートでも指摘のありましたシャワー室等の汚れは、当方でも認識している部分でありまして清掃業者に指示し、改善を実施しております。しかし長年の汚れの蓄積があり、シャワー室及びトイレも完全には汚れが落ちな

いところもあります。また管理運営当初から取り組んでまいりましたトイレの臭気ですが、ダスキンの消臭剤の効果が確認できたため7月より設置した結果、かなり改善されました。剣道場の音響設備（ワイヤレスマイクとチューナー）の更新、柔道場の畳がずれたためスペサーにて補修した結果、迅速な対応と利用者からも好評を頂きました。毎回多くの要望があります空調設備につきましては今回もやはり多くの意見が寄せられています。更衣室に扇風機の設置など、できる範囲で暑さ対策は行なっております。

運営面におきましては私ども職員の対応など多面におきまして良い評価を頂きましたこと、職員一同大変励みになります。

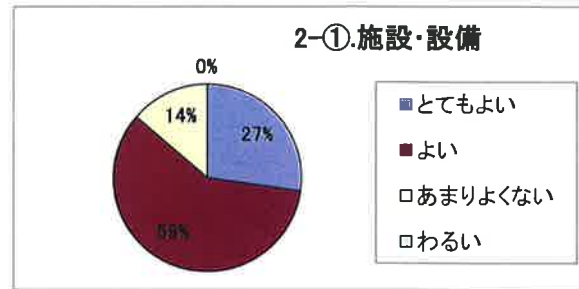
教室・一般稽古などにつきましては今回特にご意見などはありませんでした。

前年同期のアンケート調査と比較して、「施設・設備」の「よい」以上の評価が約10ポイント上がったことは、年々老朽化していくなか私どもの細心のメンテナンスなどが評価された結果かと思われまます。「管理・運営」「職員の対応」「総合評価」に関しましては100%の評価となりました。アンケート総数・回収率の問題があるとはいえ全般的に大変良い評価を頂けたと思います。

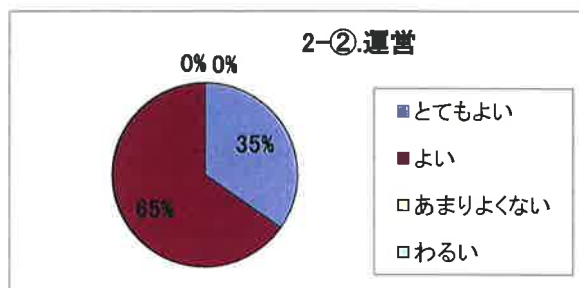
神奈川県立武道館 平成28年度上半期詳細アンケート（グラフ）

アンケート	依頼団体数	36
	回収数	23

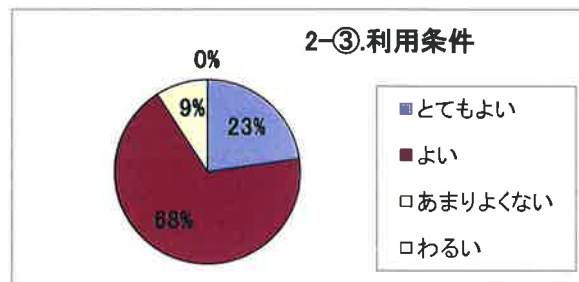
2-①. 施設・設備	とてもよい	6
	よい	13
	あまりよくない	3
	わるい	0



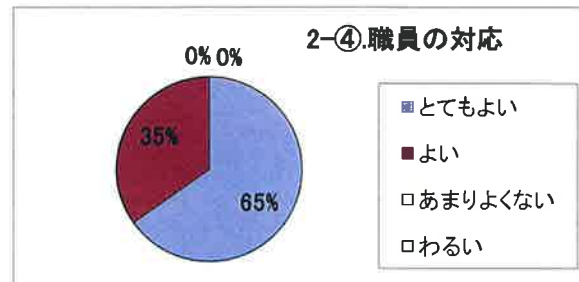
2-②. 運営	とてもよい	8
	よい	15
	あまりよくない	0
	わるい	0



2-③. 利用条件	とてもよい	5
	よい	15
	あまりよくない	2
	わるい	0



2-④. 職員の対応	とてもよい	15
	よい	8
	あまりよくない	0
	わるい	0



2-⑤. 総合評価	とてもよい	10
	よい	11
	あまりよくない	0
	わるい	0

