

## 1. 利用者満足度アンケートの結果(H30年度上半期)

実施期間	H29年10月	(回収率91.9%)
実施方法	利用頻度の高い団体へ配布	
回収数	34(37団体へ依頼し34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	あまりよくない	わるい	計
①施設・設備の状態	10 29.4%	15 44.1%	9 26.5%	0 0.0%	34 100.0%
②管理・運営	16 47.1%	17 50.0%	1 2.9%	0 0.0%	34 100.0%
③職員の対応	23 67.6%	11 32.4%	0 0.0%	0 0.0%	34 100.0%
④総合評価	15 44.1%	19 55.9%	0 0.0%	0 0.0%	34 100.0%

### 2 施設・運営等において改善してほしい点

①管理・運営・接客	受付の対応	スタッフの対応	管理	運営	その他		計
							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(冷暖)関係	照明	放送機器	
	2	8		9			
	自動販売機	清掃状況全般	トイレ	シャワー関係	更衣室	その他	計
			1	3		1	24
③利用条件	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
	1				2	1	4
④教室・一般稽古等	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	非常対応				計
			1				1

### 3 自由意見・要望

#### 《管理・運営・接客》

- ・夜間どの団体も使っていないのに使えない(柔道)  
→夜間まで予約しているが早く終了したケースで、できる時は個別調整し、利用させている
- ・かるた大会の柔道場使用は本来の目的とは違うと思われる  
→県直営時代からかるたの団体の利用を認めているのを継承している
- ・道場利用のスケジュールリング等に関し、いつもきめ細かく対応して頂きありがとうございます(剣道)
- ・いつも職員の方々に気持ちよく対応いただき大変助かっております(なぎなた)
- ・いつも弓を楽しく引かせてもらっています。ありがとうございます。
- ・芝をよく手入れしていただきとても引きやすいです(弓道)
- ・庭の手入れが行き届いている(なぎなた)

#### 《施設・設備関係》

- ・エアコンの設置要望 6件
- ・エアコンを早く修理して欲しい 3件
- 2件

- ・シャワールの増設、更衣室の充実
- ・給湯室の整備、お湯が出るようにして欲しい
- ・安土の幕を大会の時はきれいにしたい →新規作成中、交換予定
- ・的枠の損傷がひどく、幅も狭くなっている →随時交換している
- ・簡易でもよいのでエレベーターがあれば…
- ・看的室に時計が欲しい
- ・アンペア数をあげて欲しい →当初検討したが大工事になる  
(電気カーペット、ポットなど同時に使うとブレーカーが落ちる)
- ・なぎなたの防具置き場を増設して欲しい 2件
- ・カセットラジオ等を入れるロッカーの設置を希望
- ・シャワー室の排水が悪い
- ・師範室(剣道場)のジュータンの取替えをお願いしたい
- ・弓道場第1射場の看的室の外壁下、県連室外壁下の汚れが目立つ
- ・トイレの数、洋式の数、狭い。更衣室狭い
- ・トイレにせせらぎ音をつけて欲しい(節水のため)
- ・柔道場の外(道路側)斜面が、豪雨で土が削られそうで心配  
→以前崩れた箇所は土留め板で改修済。ほかの場所も草が生えているため  
心配ないと思われる
- ・消火器の場所、飲水のたくわえ、天井の換気口大量の埃あり清掃お願いします(剣道)
- ・清掃が行き届いていてとても気持ちがいいです(杖道)

#### 《利用条件》

- ・午後利用の時、12:45まで弓道場に入れないのは困る。12:30に入れるよう希望  
→このようなルールはないと思われます
- ・武道教室がある時柔道場の午前の予約が取れず、午後になり利用料金がたかくなる  
武道館の配慮・調整のお陰で、月1回は小道場を午前中利用している
- ・予約方法が面倒。簡単に操作できるようにしてほしい

#### 《教室・一般稽古等》

なし

#### 《その他》

- ・時々道場の床に血液のあとがある。利用団体の責任で清掃すべき。注意点検を願う  
(剣道場) →消毒液、タオルなどを設置済み
- ・地震時の対応が心配。出入り口の対応、水(飲水備蓄?)  
→避難訓練時に都度避難口・経路を説明している

#### 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	73.5%	85.2%
管理・運営	97.1%	100.0%
職員の対応	100.0%	100.0%
総合評価	100.0%	100.0%

施設・設備に関しましては築後約36年経過し、年々老朽化していくため「あまりよくない」

という回答が増えていくことは当然かと思えます。しかし今回は前年同期比約12ポイント減と大きく下がっています。これはエアコンの故障が長期に渡り、猛暑の最中使用できなかったことが要因と考えられます。そのような中で「よい」以上が73.5%の回答を頂いたことは日ごろの管理・メンテナンス等の実施の成果が評価されているのかと思えます。

毎回のことながら冷暖房設備の要望が多くみられます。高齢化社会にむけて利用者も高齢化しており、今後取り組む案件と考えます。利用者も電気代金を支払うので…という声も出ているくらい強く要望しています。

防具（なぎなた）の増設については、現在の置場は満杯状態で狭くなっていますが、これは物理的に無理です。強いて言えば県の使用している倉庫の一部屋を提供して頂ければ解決できるのですが、ご検討頂ければと思えます。

利用調整、植栽の手入れ、清掃面などで好評をいただいていることは今後の励みになります。

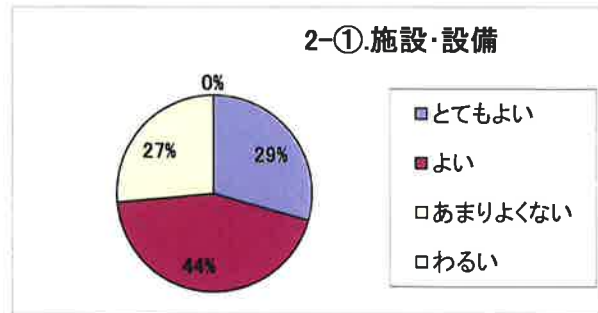
前年同期のアンケート調査と比較しますと「施設・設備」▲11.7ポイント、「管理・運営」▲2.9ポイント、「職員の対応」「総合評価」100%と変わりはありませんでした。

「管理・運営」に「あまりよくない」を1件いただいたことを真摯に受け止め、「職員の対応」「総合評価」では「よい」以上が100%と高評価をいただきましたことを糧に今後も管理・運営に努力していきたいと思えます。

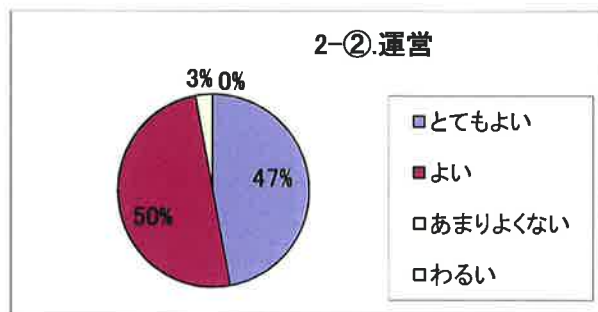
## 神奈川県立武道館 平成30年度上半期詳細アンケート（グラフ）

アンケート	依頼団体数	37
	回収数	34

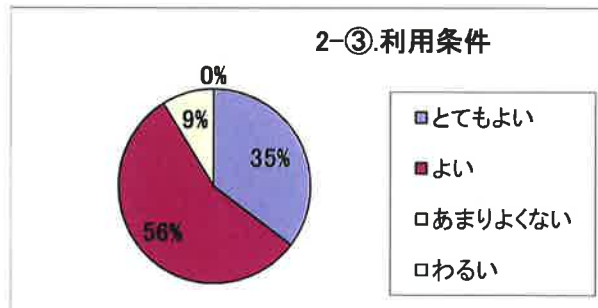
2-①. 施設・設備	とてもよい	10
	よい	15
	あまりよくない	9
	わるい	0



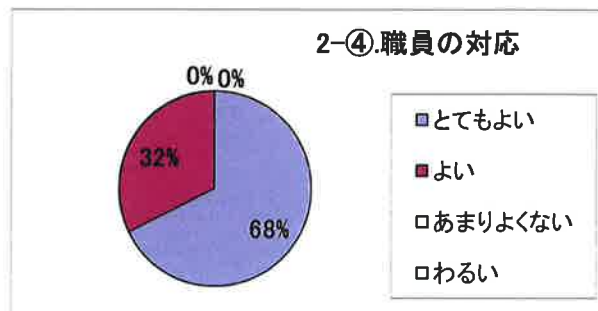
2-②. 運営	とてもよい	16
	よい	17
	あまりよくない	1
	わるい	0



2-③. 利用条件	とてもよい	12
	よい	19
	あまりよくない	3
	わるい	0



2-④. 職員の対応	とてもよい	23
	よい	11
	あまりよくない	0
	わるい	0



2-⑤. 総合評価	とてもよい	15
	よい	19
	あまりよくない	0
	わるい	0

