

利用者満足度アンケートの結果(H30年度下半期)

実施期間	H31年3月	(回収率84%)
実施方法	各県連及び利用頻度の高い団体へ配布	
回収数	37(37団体へ依頼し31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	5 16.1%	16 51.6%	9 29.0%	1 3.2%	31 100.0%
②管理・運営	11 35.5%	19 61.3%	1 3.2%	0 0.0%	31 100.0%
③職員の対応	17 54.8%	13 41.9%	1 3.2%	0 0.0%	31 100.0%
④総合評価	10 32.3%	19 61.3%	2 6.5%	0 0.0%	31 100.0%

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	
		1		1	2	4	
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	
	3	6		16	3		
	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
			1			4	33
③利用条件	予約受付方法等	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	外周道路	公園駐車場					計
		1					1

3 自由意見・要望

《管理・運営・接客》

- ・いつもお世話になりありがとうございます (7件)
- ・古くなっている武道館をととてもよく管理してくださっている (日本抜刀道連盟)
- ・大変効果的に利用させていただいております (柔道連盟)
- ・雨天時玄関にタオルが用意されており、来場者は助かっている (剣道連盟)
- ・スリッパがいつも整っていて気持ちがいい (剣道連盟)
- ・車椅子をお利用させて頂きありがとうございます (弓道)
- ・横浜武道館が共用開始となっても当連盟は引き続き県立武道館も利用する計画です (少林寺拳法連盟)
- ・職員との信頼関係を築いていることが利用にあたり最も安心できる
今後も情報交換、意見交換しつつ運営に協力します (銃剣道)
- ・いつも素晴らしい対応をありがとうございます (空手)
- ・「後5分で消灯です」等のアナウンスが欲しい (剣道)
- ・臨機応変の仕事をして欲しい (剣道)
- ・利用時間17時を18時にして欲しい (剣道)
- ・2月の演武会、10月の体験教室のPRをもっとするべき

←「利用時間の10分前点灯
10分後消灯」の張り紙を掲示
して告知している

- ・ 武道館なので武道系を優先して欲しい ←している
- ・ 雨の日等の朝、開門時間を8：15くらいにして欲しい（剣道） ←10分位早目にしている
- ・ 主要な大会は申請により8：15分から係員が入場できるようにして欲しい（剣道）
←大会等申請により実施している

《施設・設備関係》

- ・ 空調（冷暖房）を完備して欲しい（16件）
- ・ 湯沸かし器がつかえない（剣道） ←事務所用の設置のみで、各道場は過去に廃止
- ・ 掲示板が壊れている（剣道）
- ・ 北側の壁に通気用の窓が付けられれば、夏の暑さが少し違う（居合道）
- ・ 通気性が不良、熱中症の危険がある（柔道・剣道） 3件
- ・ 冷暖房の対策費として利用料金の増額があっても健康的に使えることを希望（剣道）
- ・ 床の境のゴムが浮き出る。（剣道） ←適宜補修を実施している(各道場)
- ・ 老朽化の進んだ物（机・椅子・ボード等）の改修（剣道）
- ・ 柔道場のたたみが経年劣化で衝撃吸収が低く安全面で問題がある（柔道）
- ・ 照明を全灯にしていただけると安全対策に繋がる（柔道・剣道） 2件
- ・ トイレの整備（空手）
- ・ 射場の廊下の照明を明るくして欲しい（弓道）
- ・ 看的表示の電光化（弓道）
- ・ 外の巻き藁場に屋根が欲しい（弓道）
- ・ 備品収納場所の確保（弓道）
- ・ 弓張りの位置が高くて女性には使いにくい（弓道）
- ・ 電源の容量をアップして欲しい（剣道）
- ・ 更衣室の前の廊下が暗すぎる（剣道）

《利用条件》

- ・ 月1回の稽古のために調整会議に出席するのが大変、片道1時間かかる（弓道）

《教室・一般稽古等》 なし

《その他》

- ・ 公園駐車場の料金支払機を1台増やすように当該部署に要望して欲しい（剣道）

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	67.7%	67.9%
管理・運営	96.8%	96.4%
職員の対応	96.8%	96.4%
総合評価	96.8%	96.4%

この下半期のアンケート調査では前年同期に比べて回収率が8ポイント増えました。また各評価につきましては前年同期とほぼ同じで「よい」以上が0.4ポイントの増となりました。施設・設備に関しましては経年劣化していきますので、年々下がるのは仕方ないことと思います。

今回のアンケート調査でも冷暖房設備に関する要望が特に目立ちました。冬場のアンケートのため更衣室が寒いという声がありました。夏場は扇風機を設置し対処しておりますが、夏の猛暑には不十分です。冬場は電気ストーブの設置も考えられますが、扇風機に比べるとアンペアの容量の問題があり設置は難しいと思います。

その電気容量の増設の意見もでています。年間で数回ブレーカーが落ちることがあります。大会時に電気ポットの使用、師範室で電気ストーブの使用などが原因です。現在端末のブレーカーが20アンペアですので、40アンペアに増やしていただくと更衣室などに電気ストーブが設置でき、寒さ対策になりますのでご検討をお願い致します。トイレの整備という声が一件ありましたが、弊社管理運営開始の第一期から比べますととても改善されたと自負しております。（当初は臭い・汚れ・詰り等がかなりあった）机・椅子の改修という要望があるように確かに老朽化してきていますが、必要に応じて最低限の入替えはしております。（28年度折畳みテーブル、24年度パイプ椅子等一部入替え）使用できるうちはなるべく使用したいと考えます。

雨天時に玄関に濡れた用具を拭くためのタオルの設置、毎朝行っているスリッパの清掃など私どものちょっとした気遣いに気が付き、感謝の声を頂けたのは管理者にとりまして大変嬉しいことであります。

柔道場の畳の入れ替えにつきましては過去10年サイクルで入れ替えており現在16年が経過（前回はH15年3月）していますので、畳の入れ替えも是非ご検討をお願い致します。大会時の役員の入場、終了時間など相談がある時はなるべく要望に応える配慮はしています。

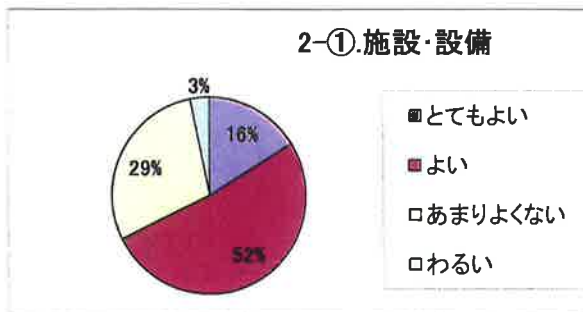
私ども職員と信頼関係を築いていて、運営にも協力しますとのお言葉を頂きましたことは今までの管理運営方針の成果であり、職員一同今後の業務の励みになります。今回のアンケート調査でも総体的にみますと大変良い評価を頂けていると思います。

30年度下半期団体アンケート

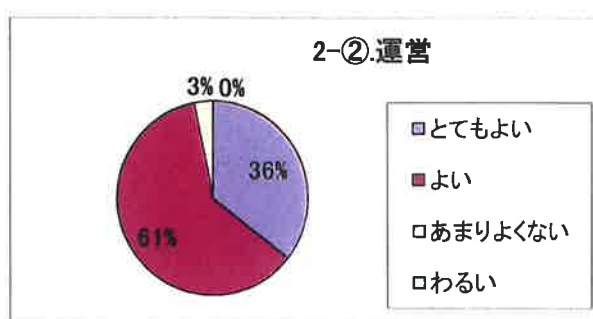
アンケート	依頼団体数	37
	回収数	31

アンケート回収率
84%

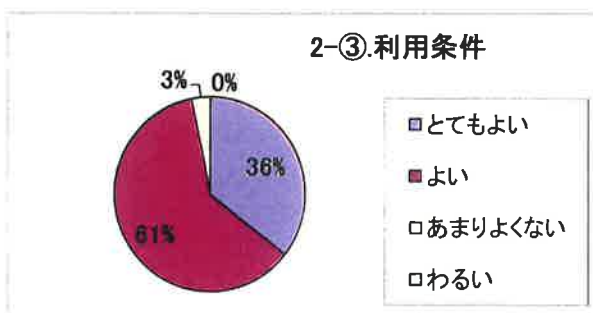
2-①. 施設・設備	とてもよい	5
	よい	16
	あまりよくない	9
	わるい	1



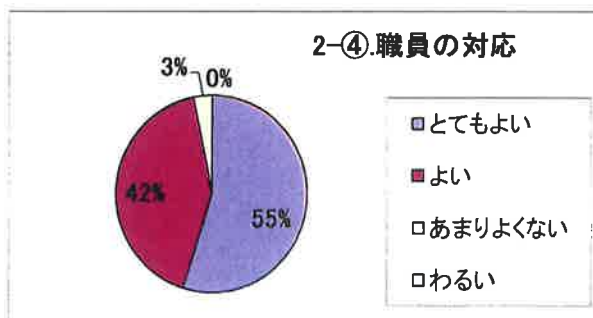
2-②. 運営	とてもよい	11
	よい	19
	あまりよくない	1
	わるい	0



2-③. 利用条件	とてもよい	11
	よい	19
	あまりよくない	1
	わるい	0



2-④. 職員の対応	とてもよい	17
	よい	13
	あまりよくない	1
	わるい	0



2-⑤. 総合評価	とてもよい	10
	よい	19
	あまりよくない	2
	わるい	0

