

利用者満足度アンケートの結果(H27年度上半期)

実施期間	H27年9月	(回収率72.2%)
実施方法	利用頻度の高い団体へ配布	
回収数	26(36団体へ依頼し26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	わるい	計
①施設・設備の状態	6 24.0%	13 52.0%	3 12.0%	2 8.0%	1 4.0%	25 100%
②管理・運営	11 42.3%	13 50.0%	2 7.7%	0 0.0%	0 0.0%	26 100%
③職員の対応	17 65.4%	7 26.9%	1 3.8%	1 3.8%	0 0.0%	26 100%
④総合評価	11 45.8%	12 50.0%	1 4.2%	0 0.0%	0 0.0%	24 100%

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
					3		3
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	清掃状況
	3	3	1	6	1		1
	自動販売機	情報提供関係	トイレ	清掃状況	シャワー室	その他	計
		2	2	4	3		26
③利用条件	予約受付方法	開閉館時間	利用料金	使用場所	その他		計
	2			1	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
		1				3	4
⑤その他	武道体験						計
	1						1

3 自由意見・要望

《管理・運営・接客》

- ・私たちが忘れていたことを教えて頂いたり、調整をしっかりとしてくれありがたい
- ・丁寧に対応していただき、大変助かります 2件
- ・各団体を見守られて柔軟に対応されている 2件
- ・各団体がそれぞれ要求があるのに、問題なく運営されているのはとてもよい状況にある
- ・いつも即対応されるのが良いです
- ・常に運営を考えていらっしゃる、「公」の時とはまったく違う
- ・人数は少ないですが、目が行き届いて良いです
- ・対応も親切でご挨拶も返していただきさわやか気分です
- ・とてもよくしていただき、有難く思っています 3件
- ・いつも気持ちよく使わせていただいております

- ・抽選確認等、見落としした時連絡くださり助かりました
- ・日曜夜間の利用が増えている。武道の普及としてはうれしいことである
- ・これからもどうぞ宜しくお願い致します。 3件
- ・粹取りが最大の関心事、現在問題なく運営している
- ・小道場が控えて使えない時が多い、短時間使用できる制度があると嬉しい

《施設・設備関係》

- ・冷暖房（空調）を完備して欲しい 6件
- ・細かく修理をしていただき、ありがとうございます。剣道場の床の修理が決まると聞いてほっとしております
- ・備品（扇風機・モップ）等が以前より綺麗でうれしい
- ・清潔感があり清掃が行き届いていると思う
- ・窓も道場もモップもきれいにしていただき、ありがたく使用しています
- ・トイレの洗面台の床が濡れている時がある
- ・建物が古いのですが、道場の床等も少し手入れをして欲しい
- ・トイレ、シャワー施設、ロッカーなど老朽化がみられる
- ・シャワーの出が悪い
- ・シャワー室の清掃をお願い致します 2件
- ・ロッカーの内部があまりきれいではない
- ・小道場の掃除機が吸い込みが悪い
- ・弓道場の安土がかたくなったので改善して欲しい
- ・的張り室の床が汚いので水洗いをしたいが排水口がない、作って欲しい
- ・弓道場：アンペア不足、ポット2本、電気カーペット2枚しか使えない
- ・弓道場：廊下に柵があると鞆・荷物などがおけて便利

《利用条件》

- ・剣道場は階段側ばかりですが、たまには窓側にして頂きたい
- ・応募方法を県だけではなく独自の募集はできませんか
- ・週1回の稽古ですが週2回の稽古ができればと思っております（合気道）
- ・県財政が厳しいと聞かすが、今後もこうした利用方法を続けて欲しい
- ・パソコンで申し込むのが大変

《教室・一般稽古等》

- ・火曜一般稽古（夜間なぎなた）参加人数が増えており手狭になっていると思う
- ・今回なぎなた教室3期の曜日がかわるのはとても良い
- ・初級弓道教室中学・高校生が多く参加されているので、8kgの弓を増やして欲しい
- ・会員増加に役立っているのありがたい（なぎなた）

《その他》

- ・武道教室・コーナーで未就学児が参加できるものがあるとよい
- ・外国人利用者が増えたら良いと思う。剣道場にフランス人やイタリア人がいたらカッコ良い
- ・歳をとって体力等衰えた者にとってもやさしい道場であってくれればと思います

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	76.0%	76.9%
管理・運営	92.3%	92.3%
職員の対応	92.3%	88.0%
総合評価	95.8%	88.5%

施設・設備に関しましては築後約33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たいしましてい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の汚れはトイレのスポット清掃とあわせて9月に実施致しました。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があります。

また雨天時などトイレが何かの関係で臭う時があり、芳香ボールなど現在試行中です。管理運営開始時より消臭剤・芳香剤など色々試した結果、かなり改善されてと思います。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。シャワーの給湯器の交換、ロッカーをコインロッカーへの交換などは当社も営繕工事予定調書に記載しており教育委員会にて善処して頂くようお願い申し上げます。特にロッカーの入れ替えは利用者様にとっては大変インパクトがあると考えます。

運営面におきましては上記自由意見に記載しましたように多面におきましていい評価を頂き大変嬉しく思います。

教室・一般稽古などにつきましてはご利用者様の貴重なご意見もちょうだいしております。今後の課題として検討していきたいと思っております。また3期になぎなた教室を増設しましたことに好評をいただいたことそして各教室の開催によりサークルへの加入、武道の普及、武道人口の増加などに貢献できていること、武道館の役割を少しでも果たしていることを実感できた次第です。

前年同期のアンケート調査と比較しまして、職員の対応4ポイント、総合評価7ポイント上がっております。これからもこの評価が落ちないように努力して運営・管理をしていきたいと考えております。

神奈川県立武道館 平成27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	26

		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	1	6
	剣道場 2/3	4	132
	剣道場 1/3	6	115
	柔道場 全面	0	0
	柔道場 2/3	1	85
	柔道場 1/3	8	301
	弓道場 全面	0	0
	弓道場 1/2	4	457
	小道場 全面	4	114
	小道場 1/2	8	281
会議室 大小	0	0	
会議室 大	2	4	
会議室 小	1	1	

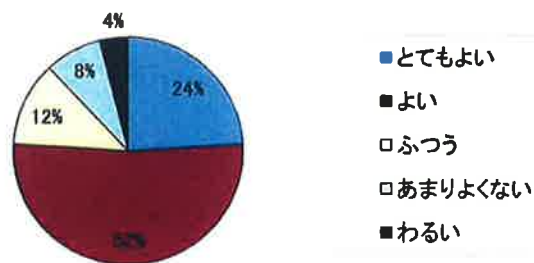
2-1. 施設	とてもよい	6
	よい	13
	ふつう	3
	あまりよくない	2
	わるい	1

2-2. 運営	とてもよい	11
	よい	13
	ふつう	2
	あまりよくない	0
	わるい	0

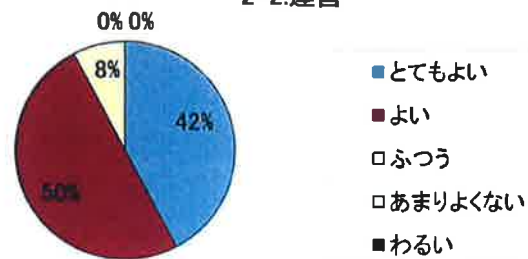
3. 職員の対応	とてもよい	17
	よい	7
	ふつう	1
	あまりよくない	1
	わるい	0

4. 総合評価	とてもよい	11
	よい	12
	ふつう	1
	あまりよくない	0
	わるい	0

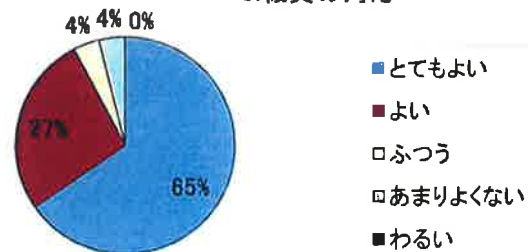
2-1.施設



2-2.運営



3.職員の対応



4.総合評価

