

## 利用者満足度アンケートの結果(H27年度下半期)

実施期間	H28年3月	(回収率78.9%)
実施方法	各県連及び利用頻度の高い団体へ配布	
回収数	30(38団体へ依頼し30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	4 13.8%	17 58.6%	5 17.2%	3 10.3%	0 0.0%	29 100%
②管理・運営	12 40.0%	14 46.7%	4 13.3%	0 0.0%	0 0.0%	30 100%
③職員の対応	15 50.0%	10 33.3%	5 16.7%	0 0.0%	0 0.0%	30 100%
④総合評価	9 34.6%	13 50.0%	4 15.4%	0 0.0%	0 0.0%	26 100%

### 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
							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	
	4	3	1	8	2	2	
	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
				1			21
③利用条件	予約受付関係	開閉館時間	利用料金	使用場所	その他		計
	1				1		2
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	2				1	4
⑤その他	飲食関係						計
	1						1

### 3 自由意見・要望

#### 《管理・運営・接客》

- ・ 細かな点まで配慮して頂き、感謝しています 3件
- ・ 親切に対応してくれてありがたい 3件
- ・ 職員が親切、参加団体の事情を配慮、備品の保管等感謝
- ・ (要望など) 迅速な対応に感謝しています 2件
- ・ 大会等で開館時間を早めていただきありがたい。清掃状況も以前より良い
- ・ 優先利用会議など細やかに参加団体の意見を聴いて頂き助かっている
- ・ 常に公正な対応をしていただき感謝
- ・ 運営面はできる範囲で快適に使用させて頂いていますので大変感謝
- ・ 時間厳守、整理整頓が徹底され、武道修練の場所として相応しい運営をされている
- ・ いつも気持ちよく使わせていただいております

## 《施設・設備関係》

- ・冷暖房（空調）を完備して欲しい 8件
- ・剣道場の床がきれいになり、使いやすくなりました
- ・柔道場の放送設備が不調 →対応済み 2件
- ・トイレの改修、ロビーの椅子の新調等、年々良くなっている
- ・お年寄りが寒い更衣室で着替えをして、何事もなければいいと思っております
- ・弓道場の安土がかたくなったので改善して欲しい
- ・弓道場の廊下を木材にして欲しい。女子トイレを増設して欲しい
- ・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
- ・弓道場の中央の柱が支障を来す
- ・弓道場の雨樋から雨水がまとまって落ちる、行射に影響
- ・新しい的の数をお願いします（新品の増設の意味と思われます） →対応済み
- ・看的の表示を○×から電光表示にして欲しい
- ・更衣室のロッカーが痛んでいる、鍵付にして欲しい
- ・屋外の巻わら場に雨天用に屋根を設置して欲しい
- ・柔道場の箒の先が薙刀にになっている、少し切り落として欲しい →対応済み

## 《利用条件》

- ・11月に仮予約を入れたが、1月末には日曜日の予約はいっぱいだと断られた  
→利用希望日などの食い違い、また日曜は埋まっていたため受けられず
- ・利用人数が多い場合、配慮が必要と思っている（連盟として）

## 《教室・一般稽古等》

- ・弓道一般稽古、時間通りに終わって欲しい
- ・抜刀道教室もお考え下さい
- ・杖道教室も実施して頂けたら幸いです
- ・教室卒業生が弓道を継続している人が多数いる、継続して教室の開催を願う

## 《その他》

- ・大会日に臨時飲食売場を設けて頂きたい（業者が売りに来るとか）
- ・大会時のごみ処理について検討したい（連盟として）
- ・東北、関西、海外からの参加者があるので場所的に最良の場所なので  
今後もお借りしたい（空手道）
- ・緊急時の避難について（連盟として）

## 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	72.4%	62.9%
管理・運営	86.7%	75.0%
職員の対応	83.3%	89.3%
総合評価	84.6%	78.3%

施設・設備に関しましては毎回のアンケートでも一番要望の多い空調設備の整備が今回も多数寄せられています。柔道場の放送設備に関しましては3月にワイヤレスマイクとチューナーをセットで交換して対応済みです。今回は弓道関係から多くの要望がありましたが、道場内の柱、女子トイレの増設、アンペア不足、廊下を木材に、看的表示を電光表示に、屋外巻わら場に屋根を…等につきましましては物理的問題また多額の費用が掛かるため難しいと思われまます。雨樋からの落水につきましましては平成28年度の改修工事で解決致します。

コインロッカーにつきましましてはその絶対数が不足しており、当社でも広間に貴重品ロッカーを設置した次第です。鍵なしロッカーをコインロッカーへ交換することは当方も営繕工事予定調書に記載してまますのでご検討して頂くようお願い申し上げます。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ますし、他の施設では鍵なしのロッカーは殆ど見受けられまません。

剣道場の床の改修工事ではご利用者様に好評を頂いております。また長椅子・テーブルの一部更新などを含め、「施設・設備」のポイントが前年同期より9.5ポイント上がっています。

一般稽古につきましましては種目の希望がありましたが、これはその団体からの要望であり、一般的なニーズを考えまますと参加者数の確保ができず難しいと思われまます。

各教室の開催により卒業後サークルへの加入、一般稽古への参加などが多く見られ武道の普及、武道人口の増加など武道館の役割を果たしていると考えまます。

前年同期のアンケート調査と比較しままして、目立つところが「施設・設備」「管理・運営」がプラス約10ポイント、「総合評価」がプラス6.3ポイントという結果です。古い施設でもそれなりにメンテナンスをすればご利用者様には評価して頂けるという結果を得られたと思ひまます。今後、当社といたしましてもできる範囲での努力をいたしまます。教育委員会としましても順次、施設面・設備面の整備をお願い申し上げます。

## 神奈川県立武道館 平成27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	30

		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	10	132
	剣道場 2/3	0	0
	剣道場 1/3	1	3
	柔道場 全面	9	76
	柔道場 2/3	1	85
	柔道場 1/3	0	0
	弓道場 全面	3	54
	弓道場 1/2	8	91
	小道場 全面	12	84
	小道場 1/2	2	92
	会議室 大小	7	50
	会議室 大	2	9
会議室 小	1	2	

2-1. 施設	とてもよい	4
	よい	17
	ふつう	5
	あまりよくない	3
	わるい	0

2-2. 運営	とてもよい	12
	よい	14
	ふつう	4
	あまりよくない	0
	わるい	0

3. 職員の対応	とてもよい	15
	よい	10
	ふつう	5
	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	13
	ふつう	4
	あまりよくない	0
	わるい	0

