

## 利用者満足度アンケートの結果(H28年度下半期)

実施期間	H29年3月	(回収率70.2%)
実施方法	各県連及び利用頻度の高い団体へ配布	
回収数	26(37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	あまりよくない	わるい	計
①施設・設備の状態		5 19.2%	16 61.5%	5 19.2%	0 0.0%	26 100.0%
②管理・運営		8 32.0%	17 68.0%	0 0.0%	0 0.0%	25 100.0%
③職員の対応		15 60.0%	10 40.0%	0 0.0%	0 0.0%	25 100.0%
④総合評価		8 32.0%	17 68.0%	0 0.0%	0 0.0%	25 100.0%

### 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	2		4	2		
	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			1	17
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					1
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						計
	1						1

### 3 自由意見・要望

#### 《管理・運営・接客》

- ・無理を聴いていただきありがたいと思っています(弓道)
- ・館長さん始め職員の皆様も大変親切な人達で感謝しております(空手)
- ・いつも丁寧に対応していただいています(杖道)
- ・とても良いので意見ありません(柔道)
- ・調整会議に武道館に行くのが大変(弓道)
- ・いつもお世話になっています(銃剣道)
- ・いつもご配慮いただき感謝しています(柔道)

#### 《施設・設備関係》

- ・空調(冷暖房・扇風機)を完備して欲しい(柔道・弓道) 4件
- ・柔道場の畳が老朽化しているので交換して欲しい(柔道)
- ・弓道場：アンペアを上げて下さい
- ・剣道場床の境目のウレタンが剥がれ易くなっている(剣道) →点検補修済

- ・日本一寒く・暑い武道館として有名です。是非解消をお願いします（弓道）
- ・巻わらが痛んでいるので定期的に交換して欲しい（弓道）
- ・トイレ小便器が詰まる傾向にあります（剣道）
- ・洋式トイレを増やして欲しい（剣道・なぎなた） 2件
- ・トイレのにおいがまだ気になる（柔道）
- ・照明をLED化または全点灯して欲しい（柔道）

#### 《利用条件》

- ・良い（柔道）
- ・大会で出るごみ処理方法について考えたい（剣道）
- ・効果的に利用させていただいております（柔道）
- ・使用する施設は綺麗に使用したい。会員に注意していきたいと思う（なぎなた）
- ・大会時には8時に入館できるとありがたい

#### 《教室・一般稽古等》

特になし

#### 《その他》

- ・入館待機時に列を膨らまないよう整理するため道路に白線があるとよい（柔道）

## 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	80.7%	72.4%
管理・運営	100.0%	86.7%
職員の対応	100.0%	83.3%
総合評価	100.0%	84.6%

今回のアンケート調査でも空調に関する要望が多くありました。師範室・更衣室などに扇風機を設置し対処しておりますが、夏の酷暑には不十分に思われます。全館冷暖房は無理としても個別の空調機を設置して頂ければかなり効果はあると考えます。洋式トイレも約半数は設置済ですが、増設の要望がありました。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、ダスキンの消臭剤を設置後、小便器と壁・床の接地部分にシーリング剤を充填（H29.1月）したところ、防臭にかなり効果がありました。

入館待機時の整列が膨らみ公園利用者から苦情が過去にありましたが、その対応策として白線を引くなどの協力的な提案もありました。公園側に相談し今後の検討課題とします。

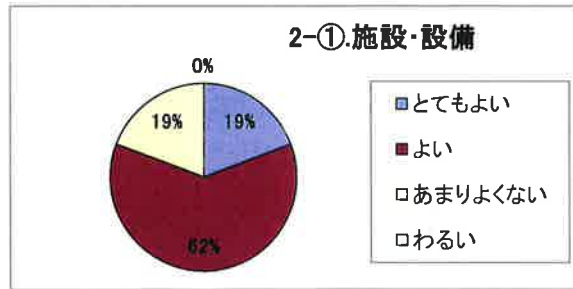
運営・職員の対応につきましては「よい」以上の評価で100%を頂きましたことは職員一同大変励みになります。

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8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す。「総合評価」に関しましても大変良い評価を頂け大変嬉しく思っております。

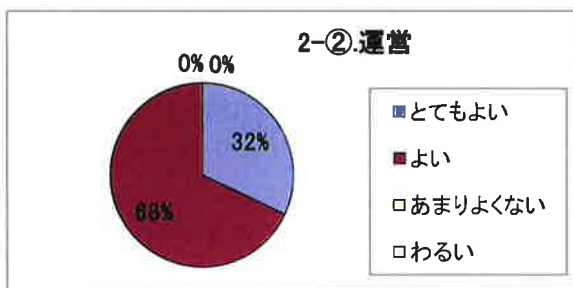
神奈川県立武道館 平成28年度下半期詳細アンケート（グラフ）

アンケート	依頼団体数	37
	回収数	26

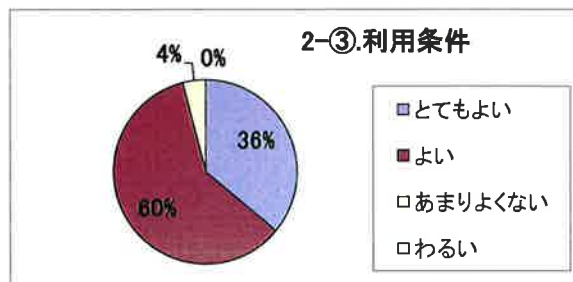
2-①. 施設・設備	とてもよい	5
	よい	16
	あまりよくない	5
	わるい	0



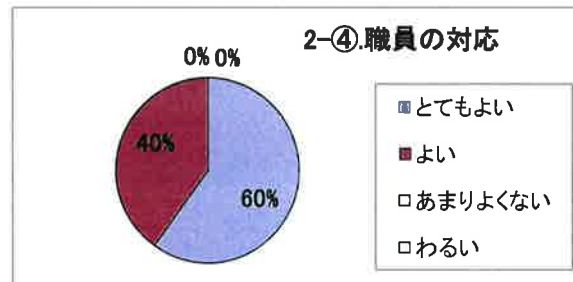
2-②. 運営	とてもよい	8
	よい	17
	あまりよくない	0
	わるい	0



2-③. 利用条件	とてもよい	9
	よい	15
	あまりよくない	1
	わるい	0



2-④. 職員の対応	とてもよい	15
	よい	10
	あまりよくない	0
	わるい	0



2-⑤. 総合評価	とてもよい	8
	よい	17
	あまりよくない	0
	わるい	0

