

1. 利用者満足度アンケートの結果(H29年度上半期)

実施期間	H29年9月	
実施方法	利用頻度の高い団体へ配布	
回収数	27(36団体へ依頼し27件回収)	(回収率75%)

1 施設・管理等に対する満足度について (今回より4段階評価に変更)

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	6 22.2%	17 63.0%	4 14.8%	0 0.0%	27 100.0%
②管理・運営	12 44.4%	15 55.6%	0 0.0%	0 0.0%	27 100.0%
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	11 45.8%	13 54.2%	0 0.0%	0 0.0%	24 100.0%

2 施設・運営等において改善してほしい点

	受付の対応	スタッフの対応	管理	運営	その他		計
①管理・運営・接客							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	
	1	7		9			
③利用条件	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
			2	2	1	3	25
④教室・一般稽古等	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
	2			1		1	4
⑤その他	時間・曜日	内容・種目	指導者	参加料	案内	その他	計
	1						1
⑤その他	武道体験	虫対策					計
		2					2

3 自由意見・要望

《管理・運営・接客》

- ・ 標識（標示、掲示）による館内案内、運営時間は大変分かり易くなった
- ・ 物品の管理の標識を明確に
- ・ トイレの履物の揃え方に工夫を → 揃えたワンドルの写真を床に貼り対処済み
- ・ 以前にはなかった書道教室の導入等、努力されている
- ・ 非常に丁寧かつ親切な対応で感謝しております
- ・ 災害発生時など危機管理マニュアル・体制の整備の充実 → マニュアル等整備済み
- ・ 職員の方にとっても親切にいただいています。
- ・ 土日曜の8:30にシャッターが開くのがとても便利で有難く思います

《施設・設備関係》

- ・ 冷暖房（空調・扇風機）を完備して欲しい 9件
 - ・ 平均年齢70~72才、暑い・寒いのがいやでやめる人がいる
 - ・ 夏場は暑すぎるので、人が倒れる前に善処して欲しい
 - ・ 冬期安全な暖房が更衣室にあると有難い。高齢化しているので
- ・ シャワー室が汚れている 2件 → 10.3スポット清掃済み

- ・矢取り道の一部に屋根があるといい。雨の時不自由してます
- ・清掃も行き届いて気持ち良く稽古させていただきます
- ・道場の清掃が行き届いて有難い、利用者もきれいに大切に使用させて頂こうという気持ちになります
- ・防具庫（剣道）の換気が悪く、カビが発生
- ・なぎなたの防具置き場を増設して欲しい
- ・師範室のジュータンの取替えをお願いしたい
- ・ゴミ箱の設置 2件
- ・シャワー室の排水、更衣室の天井の清掃
- ・二階会議室への階段が暗い

《利用条件》

- ・開門が8：50になり大変助かる
- ・PC予約・抽選予約画面の改善 2件

《教室・一般稽古等》

- ・なぎなた教室の曜日・時間帯の変更があつていいのでは

《その他》

- ・虫（蚊、ゴキブリ、羽蟻）の消毒の実施 2件 → 年間2回実施
弓道場には虫コナーズを設置
- ・女子トイレの扉を乱暴に開閉して壊すしつけの悪い女子利用者がいて恥ずかしい
- ・矢取り用のサンダルが履きにくく、滑りやすい
- ・矢取りの時の履物が軽くて良いと思います

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	85.2%	86.3%
管理・運営	100.0%	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35年経過し老朽化しているため「あまりよくない」という回答が14.8%あることは当然かと思われまます。しかしそのなかで「よい」以上が85.2%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かと思ひます。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取り組まなければならない項目と考えます。シャワー室の汚れは当方も気になっていた項目で、10月3日にスポット清掃で対処致しました。かなり強い洗剤を使ひましたが、長年の汚れが蓄積してゐて落ちない部分がありました。

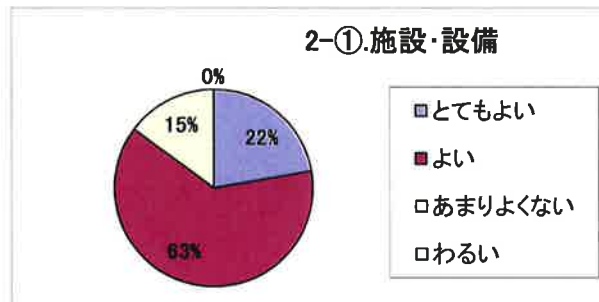
今回ゴミ箱の設置要望が2件ありましたが、各道場に清掃用のゴミ箱は1個ずつ設置してありますが、大会時などそのゴミ箱に一般ゴミを捨てていくマナーの悪い来館者が見受けられます。トイレや下駄箱、靴袋を入れるカートに残してゐる人もいます。一般ゴミを入れるゴミ箱を設置しますと膨大な量のゴミが予測され、設置は難しいと思ひます。

前年同期のアンケート調査と比較しますとほぼ同じ数字の評価となりました。特に「管理・運営」「職員の対応」「総合評価」の「よい」以上が昨年同期と同じ100%の評価を保てたことが大変良かったと思ひます。

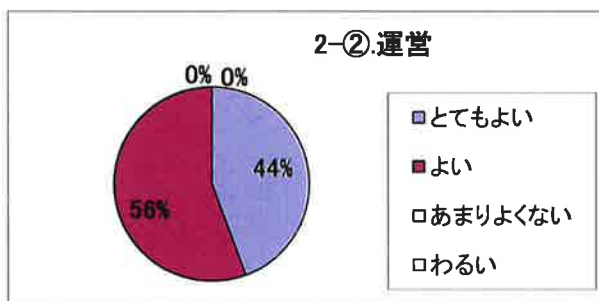
神奈川県立武道館 平成29年度上半期詳細アンケート (グラフ)

アンケート	依頼団体数	36
	回収数	27

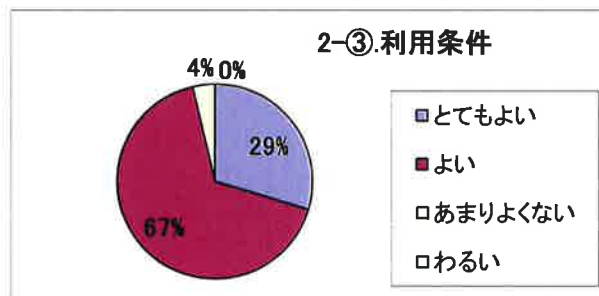
2-①. 施設・設備	とてもよい	6
	よい	17
	あまりよくない	4
	わるい	0



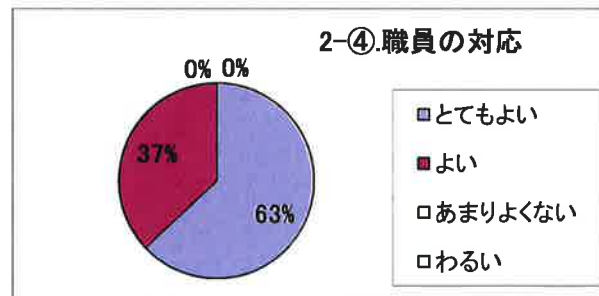
2-②. 運営	とてもよい	12
	よい	15
	あまりよくない	0
	わるい	0



2-③. 利用条件	とてもよい	8
	よい	18
	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	10
	あまりよくない	0
	わるい	0



2-⑤. 総合評価	とてもよい	13
	よい	13
	あまりよくない	0
	わるい	0

