

利用者満足度アンケートの結果(H29年度下半期)

実施期間	H30年3月	(回収率76%)
実施方法	各県連及び利用頻度の高い団体へ配布	
回収数	28(37団体へ依頼し27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		4	15	9	0	28
		14.3%	53.6%	32.1%	0.0%	100.0%
②管理・運営		12	15	1	0	28
		42.9%	53.6%	3.6%	0.0%	100.0%
③職員の対応		20	7	1	0	28
		71.4%	25.0%	3.6%	0.0%	100.0%
④総合評価		12	15	1	0	28
		42.9%	53.6%	3.6%	0.0%	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
	1	2	1	11	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
					2	19
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
	2					1
						計
						3
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
	1					
						計
						1
⑤その他	外周道路					
						計
						0

3 自由意見・要望

《管理・運営・接客》

- ・いつもありがとうございます。(6件)
- ・早めに予約ができるので助かります(空手)
- ・役員の入場、駐車場の開場等大変お世話になっております。適宜時間等に配慮いただき感謝です(弓道)
- ・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(なぎなた)
- ・予約状況がWEBで分かると良い(弓道)
- ・手洗い場、便所の隅々まで掃除が行き届き、石鹸も切らすことなく有難く使用している。今の方が続くことを願っています(太極拳)
- ・職務内容を固定せず、誰でも必要な処理ができるよう多能化を検討頂きたい(弓道)
- ・行事の調整等細やかな点への配慮がされている(剣道)
- ・内外の清掃が行き届いている(剣道)

《施設・設備関係》

- ・空調(冷暖房)を完備して欲しい(柔道・弓道・空手・剣道・なぎなた) 11件
- ・安土の明るさを増やして欲しい(弓道)
- ・池側矢取り道の照明が少し暗い(弓道)

- ・通気性が良くない。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（剣道）
- ・射場に雨が入る、風が強くなり射に影響を及ぼす（弓道）
- ・老朽化の進んだ物（机・椅子・ボード等）の交換（柔道・剣道） 2件
- ・床の境のゴムが浮き出る。（剣道） ←適宜補修を実施している
- ・師範室のカーペットの張替えを要望（剣道）
- ・空手マットの常設（空手） ←多種目の利用なので常設は無理
- ・講習会等の状況に応じて照明の調整をしてもらい助かっている（剣道）

《利用条件》

- ・料金は非常に安く満足、時間も満足（空手）
- ・予約を1年位前にしても取れない、何を基準にして選んでいるのか（空手）
- ・効果的に利用させていただいております（柔道）
- ・ゴミ対策の検討（業者への依頼ができないか）（剣道）

《教室・一般稽古等》

- ・一般稽古の終了時間の延長希望、30～45分（空手）

《その他》 なし

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	67.9%	80.7%
管理・運営	96.4%	100.0%
職員の対応	96.4%	100.0%
総合評価	96.4%	100.0%

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、扇風機に比べると安全性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。今回はトイレに関しての要望等はなく落ち着いてきたと思われま

す。机・椅子が老朽化してきているので交換をという要望があるように確かに老朽化していますが、必要に応じて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。

カーペットの張替えなどは今後の検討課題と思います。

全般的に掃除が行き届いているとの声は気持ちよく使って頂いているということで管理者にとってはうれしい評価であります。

担当者の職務内容また予約の受付など一部の利用者との理解の相違が見受けられます。職務分担はありますが、殆どの職務をカバーできる人員でローテーションを組んでいます。また予約受付も調整し可能な限り要望に応えています。

運営・職員の対応につきまして「あまりよくない」が1ポイントあるということは理解の相違があるとしても真摯に受け止め、反省点と致します。

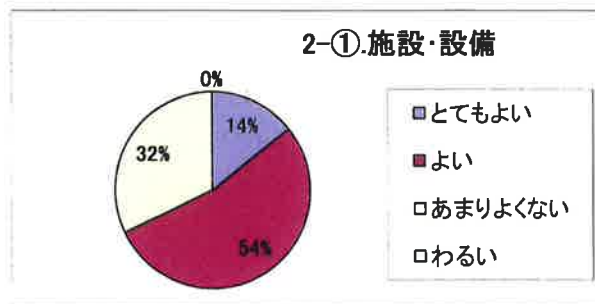
昨年同期の調査と比較して、「施設・設備」の「よい」以上の評価が約13ポイント下がったことは、年々老朽化していきま

29年度下半期団体アンケート

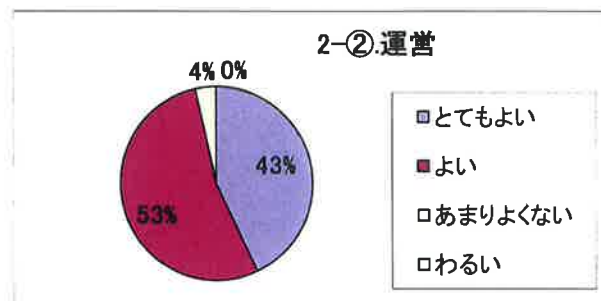
アンケート	依頼団体数	37
	回収数	28

アンケート回収率	76%
----------	-----

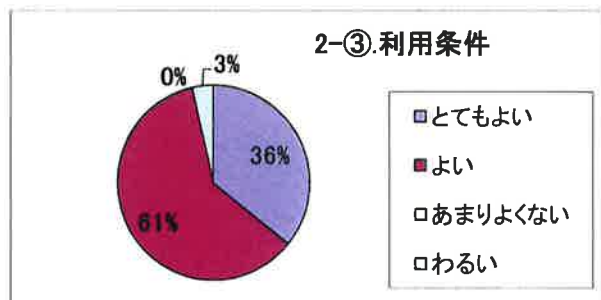
2-①. 施設・設備	とてもよい	4
	よい	15
	あまりよくない	9
	わるい	0



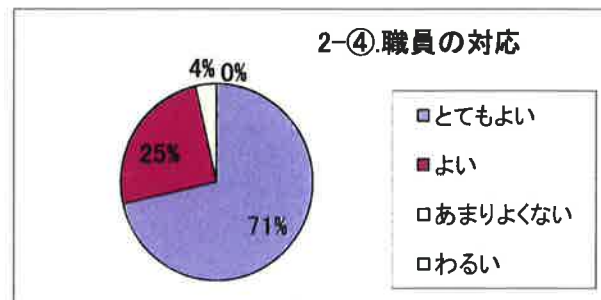
2-②. 運営	とてもよい	12
	よい	15
	あまりよくない	1
	わるい	0



2-③. 利用条件	とてもよい	10
	よい	17
	あまりよくない	0
	わるい	1



2-④. 職員の対応	とてもよい	20
	よい	7
	あまりよくない	1
	わるい	0



2-⑤. 総合評価	とてもよい	12
	よい	15
	あまりよくない	1
	わるい	0

