

1. 利用者満足度アンケートの結果(令和元年度上半期)

| | |
|------|-------------------|
| 実施期間 | 令和元年9月 |
| 実施方法 | 利用頻度の高い団体へ配布 |
| 回収数 | 35(37団体へ依頼し35件回収) |

(回収率94.6%、前年同期91.9%)

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 | 9 | 18 | 8 | 1 | 36 |
| | 25.0% | 50.0% | 22.2% | 2.8% | 100.0% |
| ②管理・運営 | 17 | 17 | | | 34 |
| | 50.0% | 50.0% | 0.0% | 0.0% | 100.0% |
| ③職員の対応 | 22 | 12 | | | 34 |
| | 64.7% | 35.3% | 0.0% | 0.0% | 100.0% |
| ④総合評価 | 13 | 20 | | 1 | 34 |
| | 38.2% | 58.8% | 0.0% | 2.9% | 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 |
| | | | | | | | 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(冷暖)関係 | 照明 | 放送機器 | |
| | | | | 23 | 2 | | |
| | 自動販売機 | 清掃状況全般 | トイレ | シャワー関係 | 更衣室 | その他 | 計 |
| | | 1 | 3 | 4 | 6 | 9 | 48 |
| 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 |
| | 4 | | 2 | | 1 | | 7 |
| 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 | 武道体験 | 虫対策 | 非常対応 | | | | 計 |
| | | | 1 | | | | 1 |

3 自由意見・要望

《管理・運営・接客》

- ・(株)東急コミュニティーに変わって良くしてもらっています(弓道)
(矢拭きをいつもありがとうございます)
- ・(株)東急コミュニティーに変わって良くしてもらっています良いと思います(なぎなた)
- ・特に問題はない、毎回気持ちよく利用させていただいている(合気道)
- ・とても良くして頂いております。感謝しております。ありがとうございます(剣道)
- ・職員の方の対応は丁寧でとても良いと思います。いつもありがとうございます(剣道)
- ・職員の方の対応はとても良いと思います。お掃除も行き届いて綺麗で気持ちが良いです(弓道)
- ・いつも気持ちよく使わせていただき感謝しております(太極拳)
- ・女性の方の対応はとても好感が持てます(杖道)
- ・全般的に色々と良く対応頂き感謝しております(剣道)

《施設・設備関係》

・空調関係の内訳（23件）

| | |
|-------------------|-----|
| エアコン（空調設備含む）の設置要望 | 13件 |
| 扇風機の設置 | 6件 |
| 空気清浄機の設置 | 2件 |
| 対策を要望 | 2件 |

〈抜粋〉

- ・服を一時的に干す場所が欲しい（剣道） 2件
- ・剣道具置場に空気清浄機が欲しい
- ・女子更衣室に時計があるとよい
- ・トイレにウォシュレットと消音機（音姫）を付けて下さい
- ・シャワーをリフォームしてください（剣道）
- ・シャワーは冬季に温度が低く水量が減ってしまう（剣道）
- ・給湯室の整備、お湯が出るようにして欲しい（弓道）
- ・道場・更衣室の空調設備を希望します（剣道）
- ・トイレの換気設備向上を希望します（剣道）
- ・皆段々歳をとるので、地下に行くのに、エレベーターがあるとよい（なぎなた）
- ・地下等あまり使用していないと思われるスペースがあるので、シャワーブースや倉庫を増やせないでしょうか（剣道）
- ・弓道女子更衣室の壁掛扇風機の首振りが故障している（弓道）
- ・矢道の植え込みが高く広いため看的板が見えにくい（弓道） →以前要望があり、低くしたが…
- ・道場外の廊下が暗い（弓道） →弓道場の廊下は全点灯している
- ・外の巻わら場地面がデコボコで雨の後ぬかっている（弓道） →数年前に一度改修はしたが…
- ・矢立の深さ調整の板が不具合（弓道） →今後補修予定
- ・倉庫が少ない（なぎなた） 2件
- ・廊下の清掃、トイレ（臭い・洋式が少ない）（なぎなた） →弊社が引継いだ時よりもかなり改善されたと思う
- ・更衣室にモップが欲しい（なぎなた） →風向きによる
- ・煙草の煙が剣道場にはいつてくるのが困る（なぎなた）
- ・水回りが老朽化している感が強い（合気道）
- ・シャワーで壊れているものがある（合気道） →シャワーホース・ヘッド等交換済
- ・給湯室内シンク、排水口を新品に交換願います（合気道）
- ・窓のステイ、ロックウール部の損傷・修理（合気道） →随時修理補修実施
- ・給湯室、床、畳の消毒（合気道） →畳は3か月に一度除菌清掃実施
- ・道場の大型扇風機の故障が多い（合気道） 2件 →都度修理を実施、利用者の扱いに問題あり
- ・将来設備のリフォーム等の計画はないのでしょうか？（太極拳）

《利用条件》

- ・県立なら料金もう少し下がると嬉しいです（剣道・なぎなた） 2件
- ・パソコンの申込をもっと簡単に言うと出来るとよい（なぎなた・合気道） 3件

《教室・一般稽古等》

なし

《その他》

- ・地震想定 of 放送をせず、直接放送してはどうか（避難訓練の事前放送をしないという意味）
素足の場合が多いため個人の靴もしくは履物の設置場所の確保（剣道）

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 | 75.0% | 73.5% |
| 管理・運営 | 100.0% | 97.1% |
| 職員の対応 | 100.0% | 100.0% |
| 総合評価 | 97.1% | 100.0% |

施設・設備に関しましては築後約37年経過し、年々老朽化していくため評価が他項目に比べ低いのは当然かと思えます。アンケート調査の回答でも設備等のリフォームの計画の質問や改修要望が多く見られます。中でも一番要望が多いのが空調設備で、毎回のアンケート調査でも非常に目立ちます。今回の調査でも上記のように「空調関係」の要望23件のうち13件がエアコンに関しての要望でした。今年の9月に師範室など3か所にエアコンを設置して頂きましたが、これは利用者が自由に使えるものではなく熱中症などの緊急対応の意味が強いかと思われれます。次回の予算では利用者が使用する更衣室（4か所）に設置していただければ皆さんから絶大なる好評が得られ、武道館自体の高評につながると考えます。是非ともご検討をお願い致します。またシャワーの改修の要望も毎回出ています。以前にも提案しましたが改修の時期が来ていますのであわせてご検討宜しくをお願い致します。

「利用条件」で「あまりよくない」との評価が2件ありましたが、これは利用料金・予約システムにての予約方法の要望であります。予約システムにつきましては私どももお手伝いしていますが、高齢化が進むためシステムをできるだけ簡素化して扱いやすいようにして頂くようお願い致します。

前年同期のアンケート調査と比較しますと「施設・設備」+1.5ポイント、「管理・運営」+2.9ポイント、「職員の対応」100%でかわりなく、「総合評価」▲2.9%という結果でした。「運営・管理」「職員の対応」におきましては何れも100%の評価を頂き大変嬉しく励みになります。利用調整や接客対応など全般的に細かい配慮を心掛けてきたことが評価されたものと思われれます。

今後も快く利用できる武道館を目指し、高評（好評）を頂けるよう職員一同努力したいと考えております。

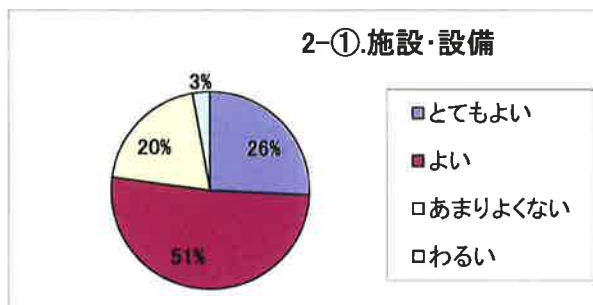
5. 調査結果グラフ 令和元年度上半期団体アンケート

| | | |
|-------|-------|----|
| アンケート | 依頼団体数 | 37 |
| | 回収数 | 35 |

| |
|----------|
| アンケート回収率 |
| 95% |

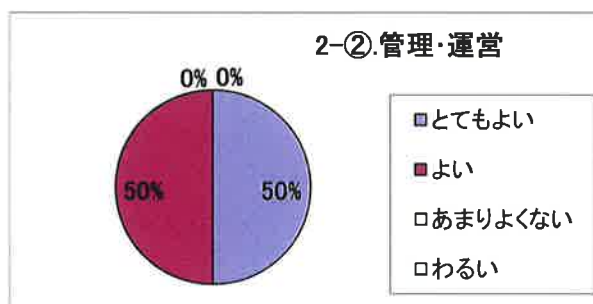
| | | |
|-----------------------|-----|----|
| 1. 主に利用する施設 (複数回答) | 剣道場 | 13 |
| | 柔道場 | 10 |
| | 弓道場 | 4 |
| | 小道場 | 17 |
| | 会議室 | 0 |

| | | |
|------------|---------|----|
| 2-①. 施設・設備 | とてもよい | 9 |
| | よい | 18 |
| | あまりよくない | 7 |
| | わるい | 1 |



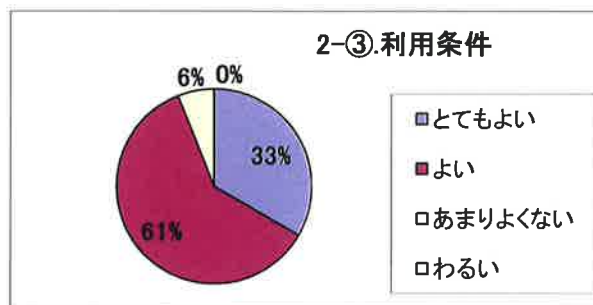
| | | |
|------------|---------|----|
| 2-②. 管理・運営 | とてもよい | 17 |
| | よい | 17 |
| | あまりよくない | 0 |
| | わるい | 0 |

(未記入回答あり)



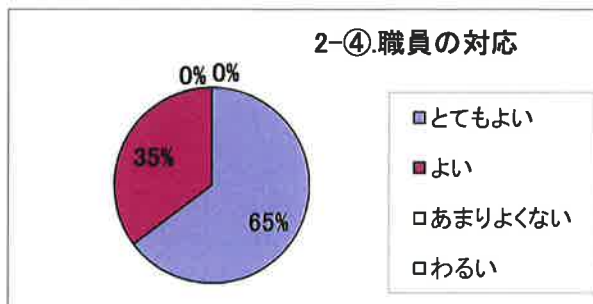
| | | |
|-----------|---------|----|
| 2-③. 利用条件 | とてもよい | 11 |
| | よい | 20 |
| | あまりよくない | 2 |
| | わるい | 0 |

(未記入回答あり)



| | | |
|------------|---------|----|
| 2-④. 職員の対応 | とてもよい | 22 |
| | よい | 12 |
| | あまりよくない | 0 |
| | わるい | 0 |

(未記入回答あり)



| | | |
|-----------|---------|----|
| 2-⑤. 総合評価 | とてもよい | 13 |
| | よい | 20 |
| | あまりよくない | 0 |
| | わるい | 1 |

(未記入回答あり)

