

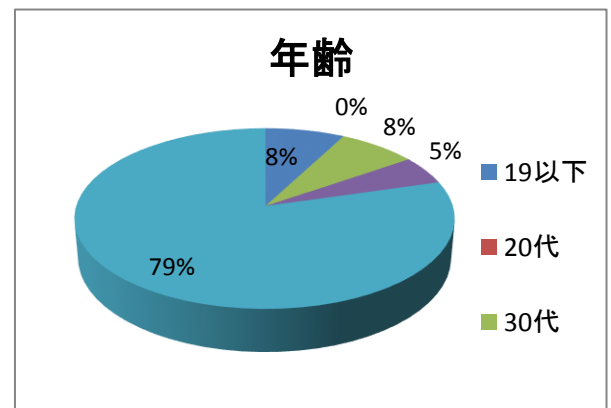
平成30年度 あきる野市民プール お客様満足度調査結果報告書

指定管理者：シンコースポーツ・アズビル共同事業体

実施場所	あきる野市民プール館内		
実施期間	平成30年10月16日（火）～11月15日（木） 計31日間		
実施時間	午前10時00分～午後8時00分		
対象者	ご利用のお客様全員	団体、個人利用者、教室利用者など	
回集枚数	42		

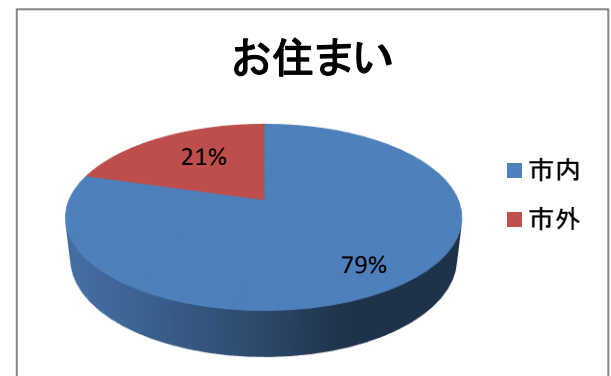
1 年齢 (回答数) 39

19以下	20代	30代	40・50代	60以上
3	0	3	2	31
7.7%	0.0%	7.7%	5.1%	79.5%



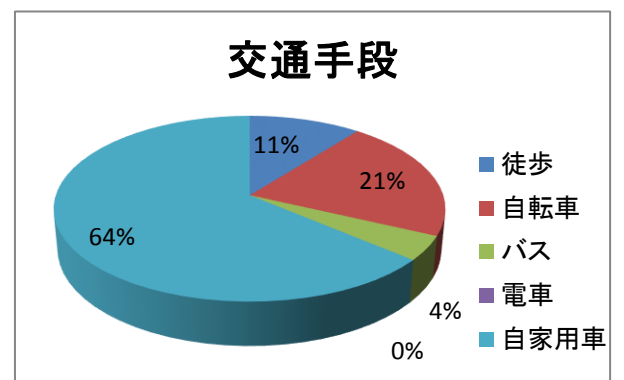
2 お住まい (回答数) 42

市内	市外
31	8
73.8%	19.0%



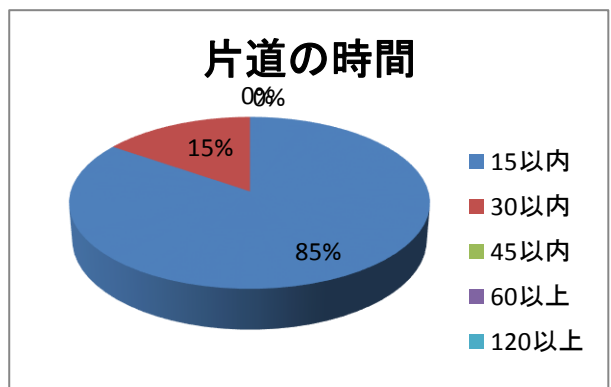
3 交通手段 (回答数) ※複数回答可 47

徒歩	自転車	バス	電車	自家用車
5	10	2	0	30
10.6%	21.3%	4.3%	0.0%	63.8%



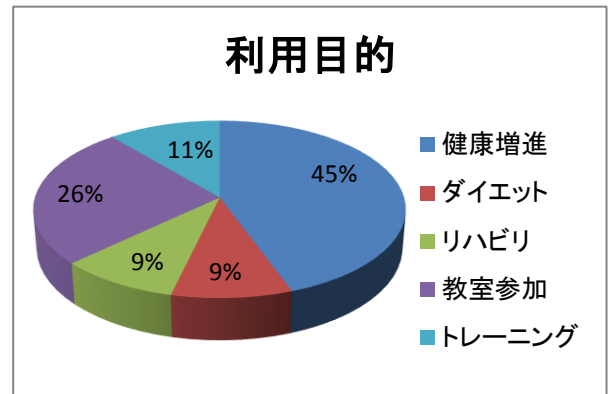
4 片道の所要時間 (回答数) 39

15以内	30以内	45以内	60以上	120以上
33	6	0	0	0
84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%



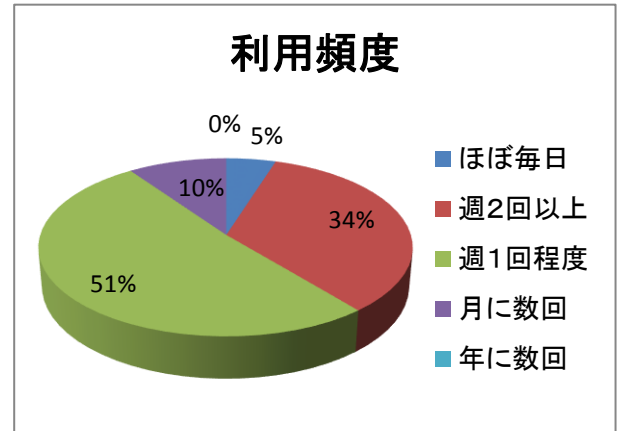
5 利用目的 (回答数) ※複数回答可 54

健康増進	ダイエット	リハビリ	教室参加	トレーニング
24	5	5	14	6
44.4%	9.3%	9.3%	25.9%	11.1%



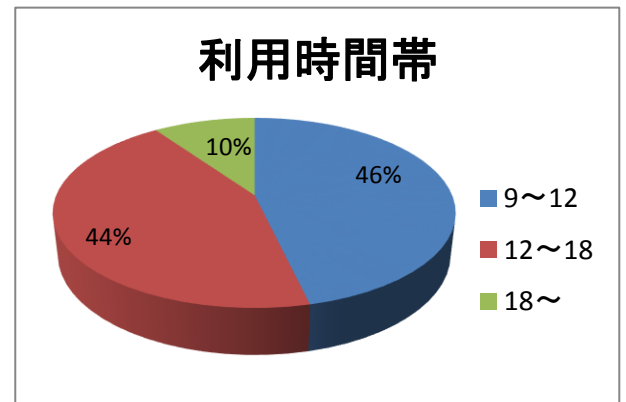
6 利用頻度(回答数) 41

ほぼ毎日	週2回以上	週1回程度	月に数回	年に数回
2	14	21	4	0
4.9%	34.1%	51.2%	9.8%	0.0%



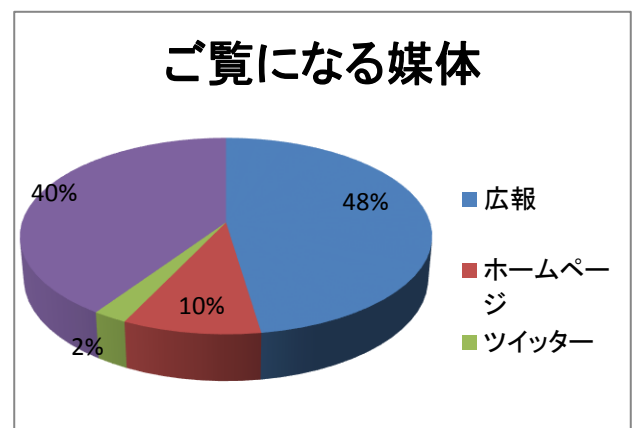
7 利用時間帯(回答数) 41

9~12	12~18	18~
19	18	4
46.3%	43.9%	9.8%



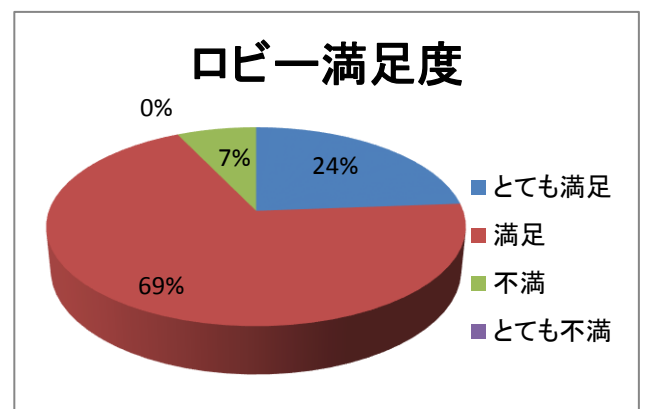
8 ご覧になる媒体は(回答数) 42

広報	ホームページ	ツイッター	館内掲示
20	4	1	17
47.6%	9.5%	2.4%	40.5%



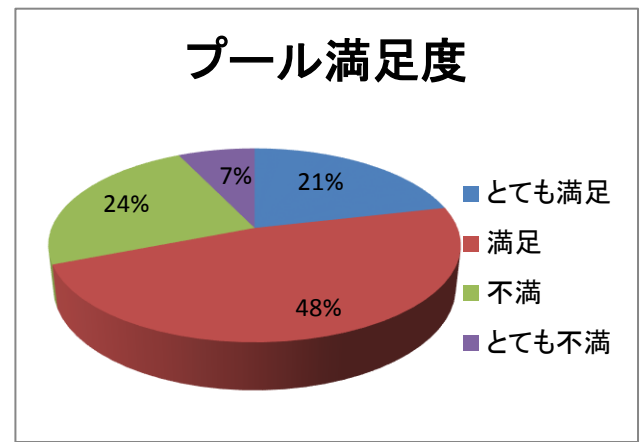
9 ロビー内環境について (回答数) 42

とても満足	満足	不満	とても不満
10	29	3	0
23.8%	69.0%	7.1%	0.0%



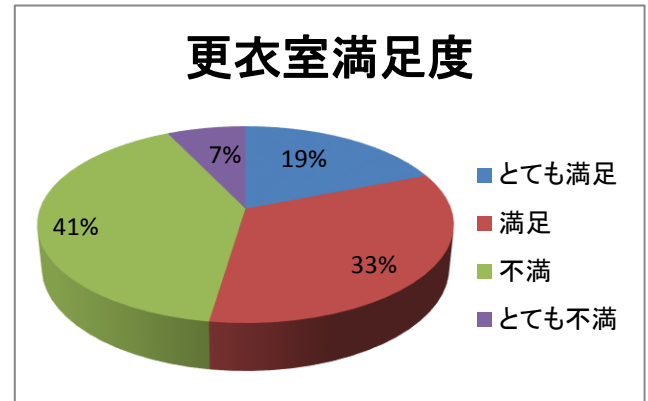
10 プール施設について (回答数) 42

とても満足	満足	不満	とても不満
9	20	10	3
21.4%	47.6%	23.8%	7.1%



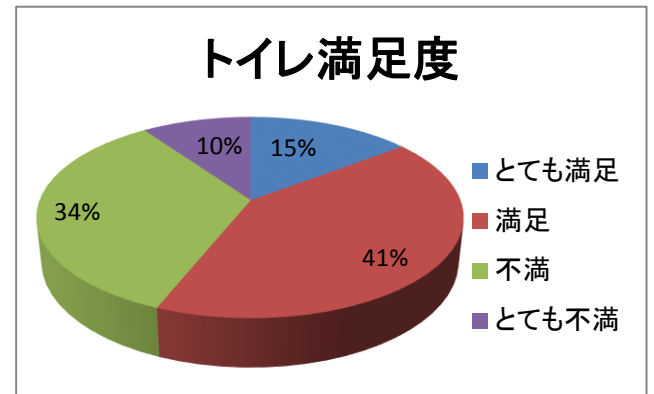
11 更衣室について (回答数) 42

とても満足	満足	不満	とても不満
8	14	17	3
19.0%	33.3%	40.5%	7.1%



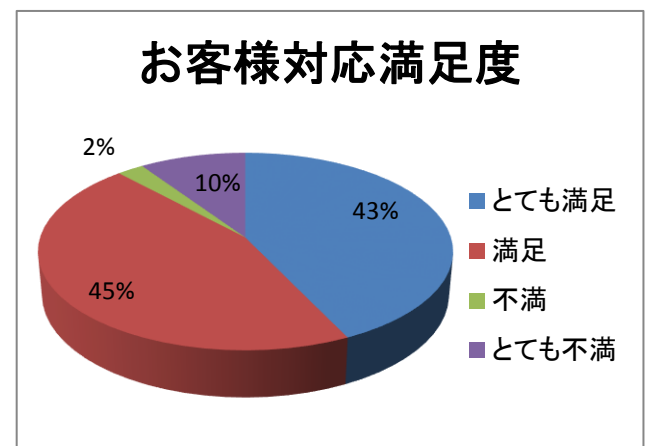
12 トイレについて (回答数) 41

とても満足	満足	不満	とても不満
6	17	14	4
14.6%	41.5%	34.1%	9.8%



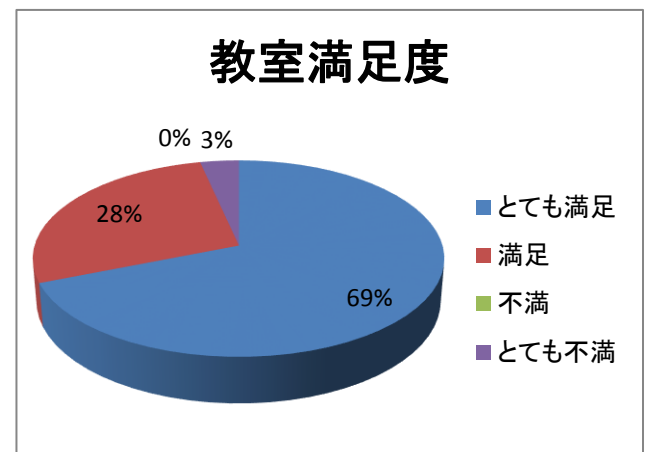
13 お客様対応 (回答数) 42

とても満足	満足	不満	とても不満
18	19	1	4
42.9%	45.2%	2.4%	9.5%



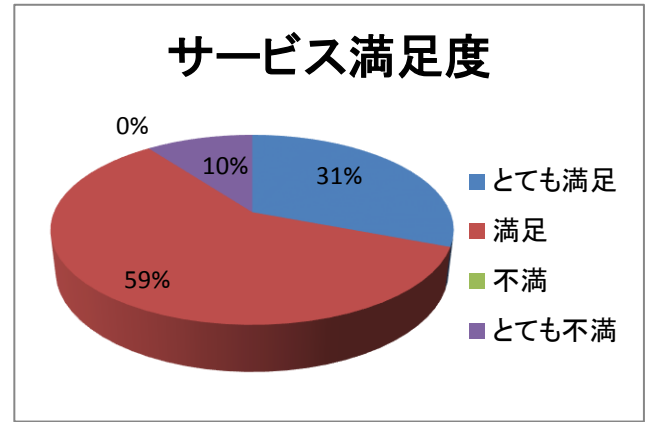
14 教室 (回答数) 29

とても満足	満足	不満	とても不満
20	8	0	1
69.0%	27.6%	0.0%	3.4%



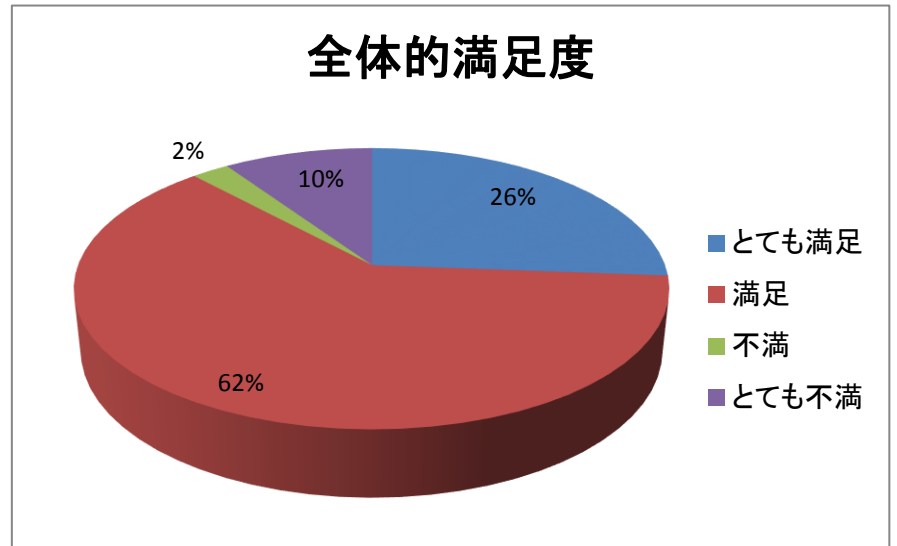
15 サービスについて（回答数） 39

とても満足	満足	不満	とても不満
12	23	0	4
30.8%	59.0%	0.0%	10.3%



16 全体的満足度（回答数） 42

とても満足	満足	不満	とても不満
11	26	1	4
26.2%	61.9%	2.4%	9.5%



全体の11.9%のお客様が不快感を感じています。昨年度実施された満足度調査を踏まえて施設内各所の改善をしていますがまだまだ不完全であると言えます。また、更衣室・トイレの満足度が全体的に低い結果となりました。上記指摘を真摯に受け止めながら皆さまが安心して、楽しくスポーツに熱中出来るよう、スピード感を持ってスポーツ施設管理運営に臨みます。

[不満の声]

- ・ 夜間18時以降のワンコイン教室の数を増やして欲しい。（土曜夕方）
- ・ プール周り・更衣室・トイレの清掃をもう少しきれいをお願いします。
- ・ ロッカーの鍵やベルトが壊れている箇所が多いです。
- ・ 水温が低くて「寒い」という日がある。水温あげてください。
- ・ プールの温度が高すぎて泳ぎづらいです。
- ・ 建物の出口を出て、右側の階段あたり照明を付けて下さると助かります。
- ・ 設備古くなり、改修時期だと思います。

[応援の声]

- ・ 古いけど掃除がよく出来ています。ご苦労様です。このままでいいです。
- ・ 楽しいです。また来ます。
- ・ 不満なし。
- ・ いつも気軽に声をかけていただき楽しく泳いでいます。
- ・ 子供がスイミングでお世話になっております。楽しく通って少し泳げるようになりました。ありがとうございます。