

平成29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 2月16日（金）～ 3月15日（木） 計28日間

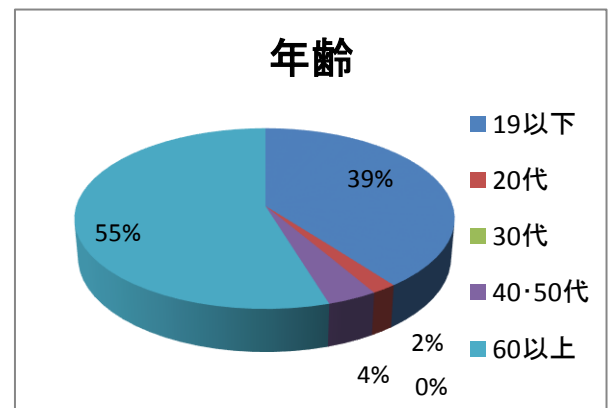
実施時間 午前10時00分～午後8時00分

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

回収枚数

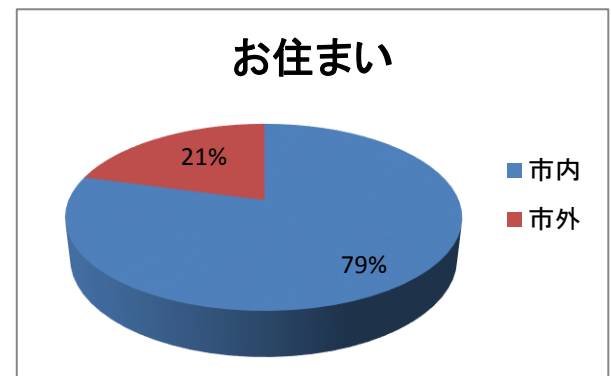
1 年齢 (回答数) 53

19以下	20代	30代	40・50代	60以上
21	1	0	2	29
39.6%	1.9%	0.0%	3.8%	54.7%



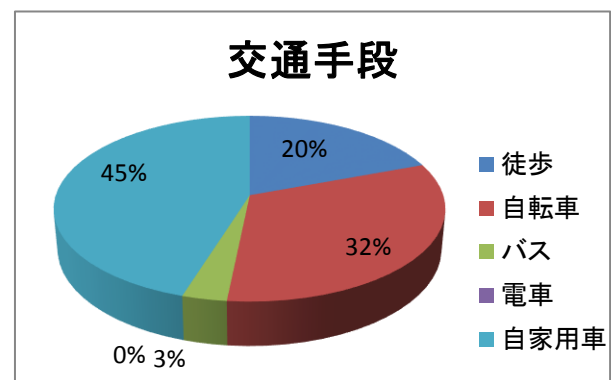
2 お住まい (回答数) 53

市内	市外
42	11
79.2%	20.8%



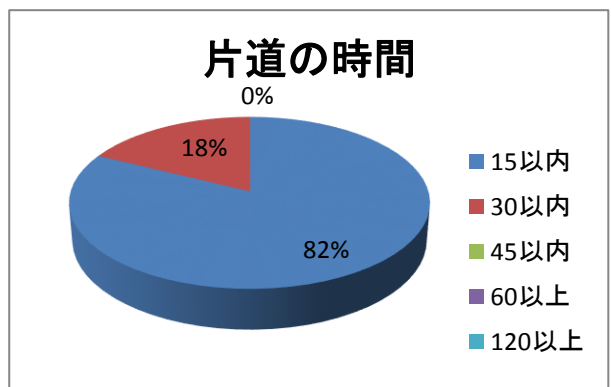
3 交通手段 (回答数) ※複数回答可 62

徒歩	自転車	バス	電車	自家用車
12	20	2	0	28
19.4%	32.3%	3.2%	0.0%	45.2%



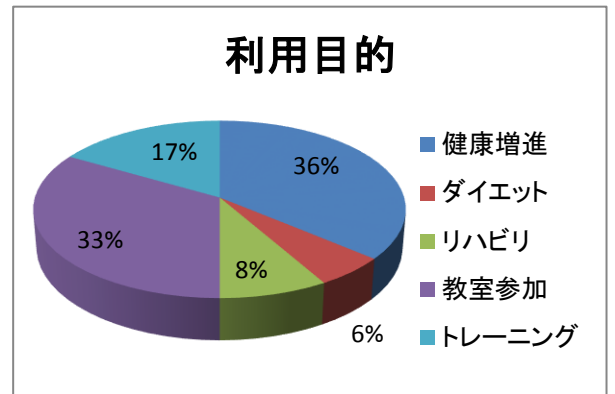
4 片道の所要時間 (回答数) 51

15以内	30以内	45以内	60以上	120以上
42	9	0	0	0
82.4%	17.6%	0.0%	0.0%	0.0%



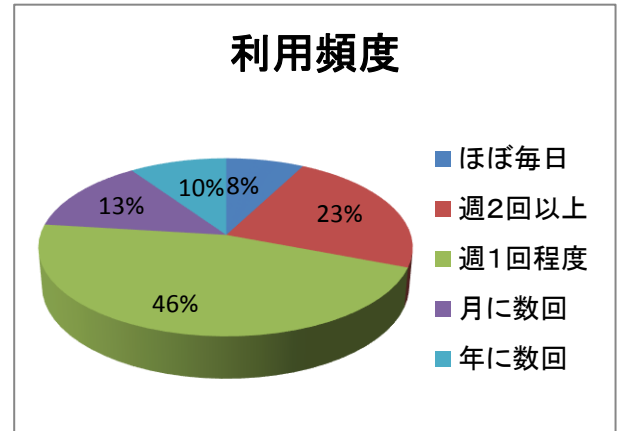
5 利用目的 (回答数) ※複数回答可 72

健康増進	ダイエット	リハビリ	教室参加	トレーニング
26	4	6	24	12
36.1%	5.6%	8.3%	33.3%	16.7%



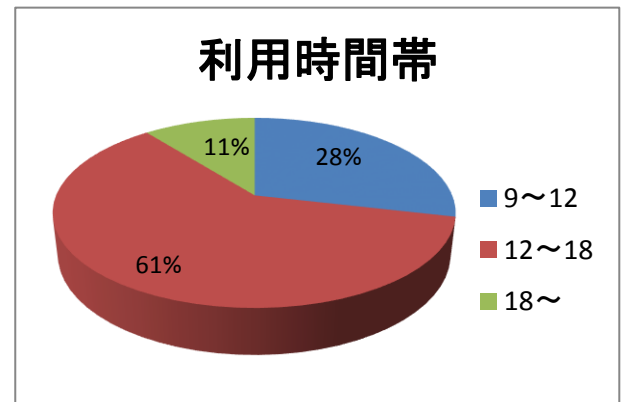
6 利用頻度(回答数) 52

ほぼ毎日	週2回以上	週1回程度	月に数回	年に数回
4	12	24	7	5
7.7%	23.1%	46.2%	13.5%	9.6%



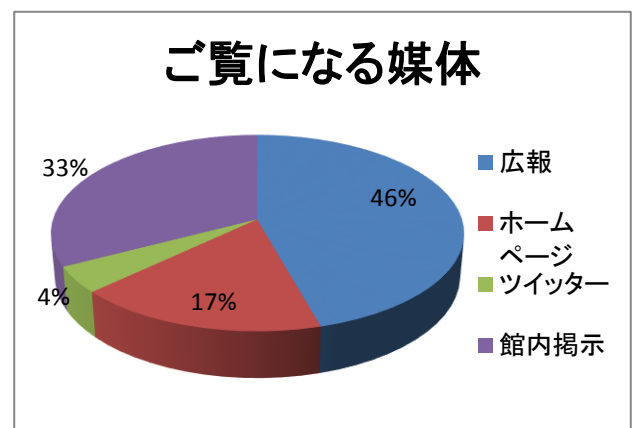
7 利用時間帯(回答数) 56

9~12	12~18	18~
16	34	6
28.6%	60.7%	10.7%



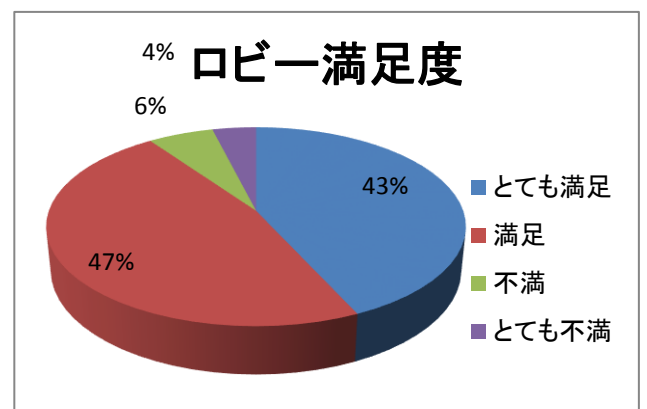
8 ご覧になる媒体は(回答数) 46

広報	ホームページ	ツイッター	館内掲示
21	8	2	15
45.7%	17.4%	4.3%	32.6%



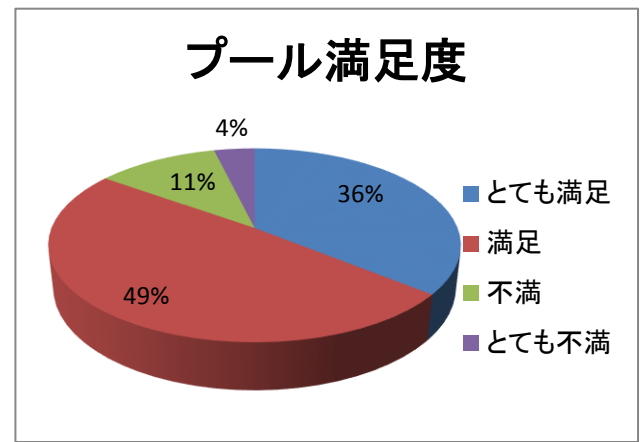
9 ロビー内環境について (回答数) 51

とても満足	満足	不満	とても不満
22	24	3	2
43.1%	47.1%	5.9%	3.9%



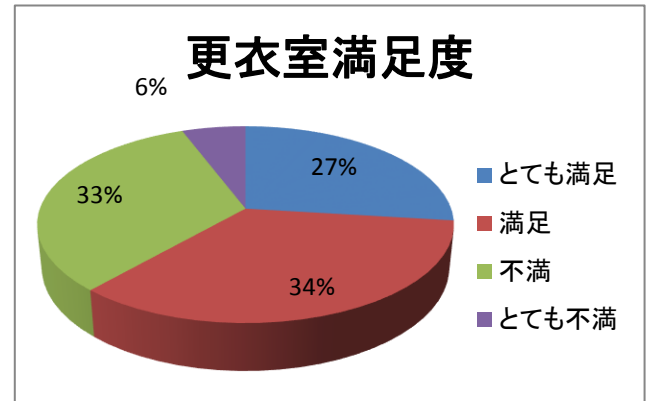
10 プール施設について (回答数) 53

とても満足	満足	不満	とても不満
19	26	6	2
35.8%	49.1%	11.3%	3.8%



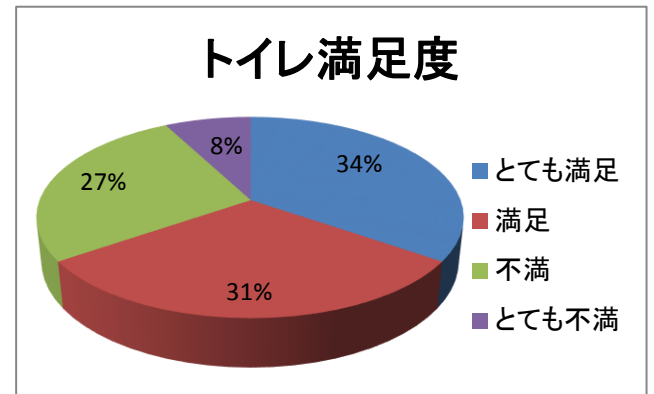
11 更衣室について (回答数) 52

とても満足	満足	不満	とても不満
14	18	17	3
26.9%	34.6%	32.7%	5.8%



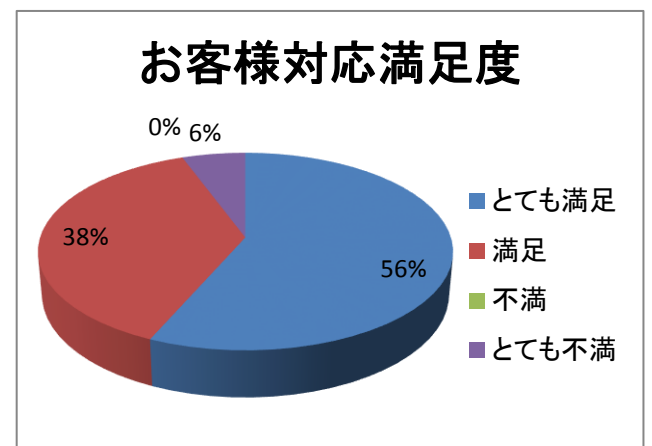
12 トイレについて (回答数) 52

とても満足	満足	不満	とても不満
18	16	14	4
34.6%	30.8%	26.9%	7.7%



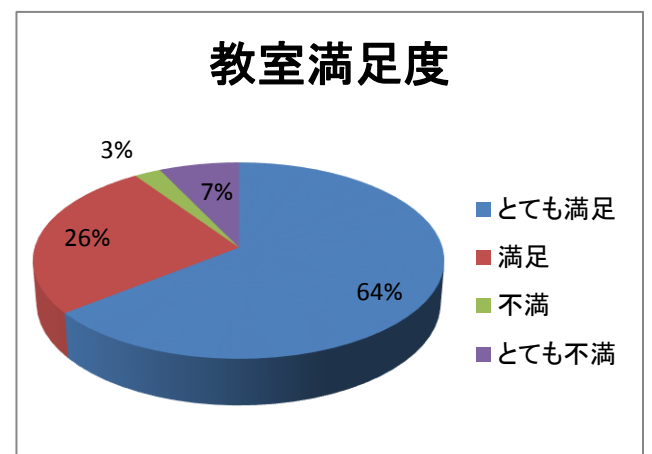
13 お客様対応 (回答数) 53

とても満足	満足	不満	とても不満
30	20	0	3
56.6%	37.7%	0.0%	5.7%



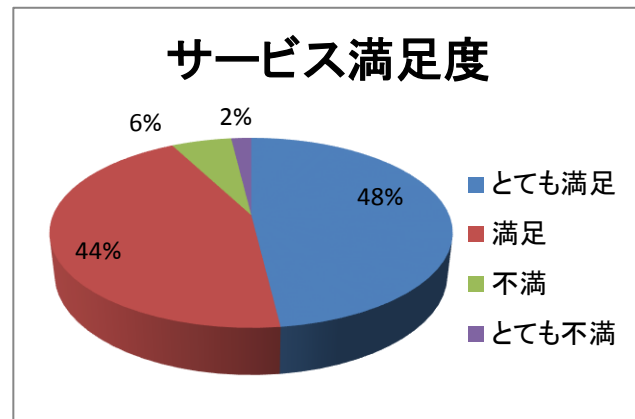
14 教室 (回答数) 42

とても満足	満足	不満	とても不満
27	11	1	3
64.3%	26.2%	2.4%	7.1%



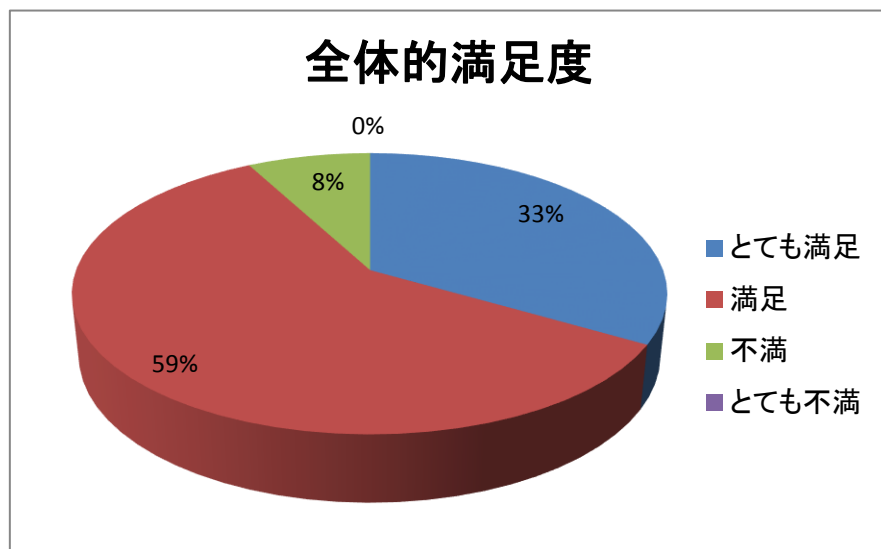
15 サービスについて (回答数) 52

とても満足	満足	不満	とても不満
25	23	3	1
48.1%	44.2%	5.8%	1.9%



16 全体的満足度 (回答数) 51

とても満足	満足	不満	とても不満
17	30	4	0
33.3%	58.8%	7.8%	0.0%



全体の7.8%のお客様が不快感を感じています。昨年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。

[お褒めの声]

- ・ すごくいい。職員の方は、丁寧に対応してくれ、親切で感謝しています。
- ・ 最近プールは水量がちゃんとあるので泳ぎやすくなりました。トイレはいつもきれいに掃除されているので気分がいいです。
- ・ 水泳教室を楽しく習えています。
- ・ 更衣室の個室カーテンを広くしてくださりありがとうございます。イスがあるのも助かります。
- ・ プールがとてもきれいで泳ぎやすいです。とてもいいと思いますよ。

[不満の声]

- ・ シャワーの床をもう少しきれいにしてください。
- ・ 冬場の通路が寒いです。
- ・ 水が深い。プールがすこしきたくない。
- ・ お客の中で体に異臭を感じる人が居るので、よく体を洗いプールに入ってもらいたい。
- ・ 孫の水泳教室を見学する際（1F）、棚が陰になり、1コースが見づらいです。

[施設への要望]

- ・ 毎時間の休憩時間を無くしてください。
- ・ ジャグジーが欲しい。また洋式トイレをもっと増やして欲しい。
- ・ 新規事業で、有償でのビデオ撮影での水泳指導をやってもらいたい。
- ・ 更衣室のトイレに洋式（ウォシュレット）を付けて欲しい。プールサイドの水道に鏡を付けて欲しい。
- ・ 開く時間を9時からにして欲しい。

[応援の声]

- ・ プールを長く存続させてください。
- ・ 水泳嫌いな〇〇が、毎回楽しそうに水泳教室に参加していてびっくりです。コーチの皆様、いつもありがとうございます。
- ・ 前回トイレの件で不満を言った者です。清掃状況が改善され、嬉しく思います。これからもよろしく願います。