

平成28年度 利用者満足度アンケート実施結果について

7月から9月にかけて実施した「利用者満足度アンケート」にご協力いただきありがとうございました。

3, 070人のお客様からいただいた回答の結果については以下のとおりです。

1 全体評価(体育館、テニス、屋外、プールの4グループ全体の平均値)

調査項目8項目すべてについて前年度の得点を上回る結果でした。

項目	H28	H27
職員の応対	4.46	4.42
予約受付方法	4.18	4.01
利用時間	4.34	4.21
料金設定	4.28	4.09
案内表示	4.21	4.18
清掃	4.29	4.28
用具の充実	4.10	4.02
設備	4.04	4.02
全体的な満足度	4.17	4.14

2 体育館等

全施設(9施設)の平均では、すべての項目で前年度を上回る評価をいただきました。

特に「職員の応対」の項目が 4.51 と高く、「施設の清掃」の項目も 4.37 と高い評価を得ることができました。

全体的な満足度 4.06(H27) ⇒ 4.15(H28)

3 テニスコート等

全施設(4施設)の平均では、すべての項目で前年度を上回る評価をいただきました。

特に「職員の応対」の項目が 4.68 と高く、「施設の清掃」の項目も 4.56 と高い評価を得ることができました。

「全体的な満足度」についても、テニスコートグループは全グループの中で一番高い評価をいただきました。

全体的な満足度 4.26(H27) ⇒ 4.52(H28)

4 屋外スポーツ施設等

全施設(8施設)の平均では、「全体的な満足度」が0.07ポイント低下しましたが、個別の項目ではすべて前年度を上回る評価をいただきました。

特に、「職員の対応」は 4.38、「施設の清掃」は 4.24 と高い評価をいただくことができました。

全体的な満足度 4.17(H27) ⇒ 4.10(H28)

5 プール等

全体的な満足度は 4.00 と他のグループと比較するとやや低い傾向ですが満足度としては高い評価をいただきました。

「職員の対応」では、総合プールが 4.48、西部体育会館が 4.37、鳴和台体育会館 4.55 と高い評価を得られましたが、西部憩いの家では 3.88 と標準的な評価でした。

「用具の充実」や「設備(バリアフリー・照明等)」の評価が他の項目よりも比較的低い傾向から施設の老朽化が顕著であることで全体の評価を押し下げる要因となったと推察されます。

全体的な満足度 4.00(H28)

平成28年11月15日