

平成21年度11月利用者アンケート調査結果

【実施内容】（ ）内は前回分

- ・施設利用者アンケート（平成21年11月実施）

内容	利用者に施設、職員の対応等について、5段階評価でアンケートを実施。
件数	回答数31件（119）

- ・回答者の属性

性別	男性 26%(45) 女性 74%(55)
----	-----------------------

年代	年代 子供総計 32.3%(58.8) 大人総計 67.7%(41.2)
内訳	10歳未満 9.7%(23.7) 10歳代 22.6%(35.1) 20歳代 19.4%(3.5) 30歳代 12.9%(11.4) 40歳代 16.1%(10.5) 50歳代 16.1%(7.9) 60歳代 0.0%(6.1) 70歳以上 3.2%(1.8)

職業	会社員 25.9%(13) アルバイト 3.7%(3) 公務員 14.8%(13) 自営業 3.7%(4) 学生 25.9%(47) 無職 25.9%(19)
----	---

【満足度調査の結果】

- ・施設利用者アンケート

開館日・開館時間	大変満足・やや満足 33%(61) 普通 30%(28) やや不満・大変不満 36%(10)
施設・サービス内容	大変満足・やや満足 39%(59) 普通 39%(28) やや不満・大変不満 21%(14)
施設の清潔さ	大変満足・やや満足 38%(60) 普通 28%(26) やや不満・大変不満 35%(15)
職員・スタッフの対応	大変満足・やや満足 63%(65) 普通 19%(22) やや不満・大変不満 19%(14)
施設全体の満足度	大変満足・やや満足 45%(62) 普通 24%(24) やや不満・大変不満 30%(13)
ご意見ご要望への対応	大変満足・やや満足 44%(59) 普通 37%(27) やや不満・大変不満 20%(14)

【利用者からの主な苦情、意見とそれらへの対応】

No.1

ご意見や要望	回答など
<p>・冬場シャワーの温度をもう少し上げてほしい。(2)震えている子供が沢山いるので水温をもう少し上げてほしい。</p> <p>・競泳用の水が冷たい。もう少し温度を上げてほしい。プールの水温が低いと思います。</p>	<p>>水温自体は通年変化ありませんが、室内環境の変化やお客様の体感温度で差が出てまいります。水温を上げる事も含めて、快適な環境づくりを協議・検討してまいります。</p>
<p>・冬期も午前中やってほしいです。月曜も開館してほしい。開館時間を早くしてほしい(2)</p> <p>・11月～4月期も22時まで開館してほしい。・冬期もジムの終了時間を22時にしてほしい。(火・木とか水・金)とかジムが22:00まで延長していただければと思いますが。</p>	<p>>今後、市役所との協議を進めます。</p>
<p>・ヨガは1階のスタジオにしてほしいです。鏡があった方がいいので・・・</p> <p>・2Fのスタジオに鏡がほしいです。→何に使うんですか？ヨガでは小さすぎだし・・・エアロビではぶつかりそうだったし・・・。検討お願いします。</p>	<p>>在籍状況や教室内容をふまえて、臨機応変に対応を検討してまいります。</p>
<p>・見学コーナーや本棚なんているの？新しいスタジオに鏡をつけて下さい。</p>	<p>>見学コーナーや本につきましては、幼児学童スクールで御来館の方にご利用いただいています。鏡については検討してまいります。</p>
<p>・名指しはイヤだけど〇〇君はスタッフとも会員さんとも私語多すぎ、気をつけましょうね。</p>	<p>>今後このようなご指摘を受けないよう指導してまいります。</p>
<p>・トレ室を閉め切るのはやめてほしいと思います。ドアを開けてほしいです。空気と妙な暖かさが・・・。</p>	<p>>室内環境の変化(室温・湿度・利用人数など)に合わせて臨機応変に対応してまいります。</p>
<p>・トレーニング室の機械類の故障が多いような気がします。故障してもすぐに修理して使えるようにしてほしいです。</p>	<p>>大変申し訳ありません。日頃のメンテナンスに努め、修理等の対応を迅速にできるよう方法を検討してまいります。</p>
<p>・なんでスクールの人しかゴーグルを貸さないんですか？忘れた時に困ります。けち！！</p>	<p>>一般のお客様にはレンタル用品もご用意しておりますが、それ以外でもお貸しできる方法を検討してまいります。</p>
<p>・競泳プールの窓に厚いビニールをはって</p>	<p>>対応を検討していきたいと思うのですが、プールの温度対策のような内容でしょうか？宜しければ詳しいご意見をお待ち申し上げます。</p>

ご意見や要望	回答など
・洗面室床面の清掃が不十分	＞委託業者へ指導するとともに、より清潔感のある施設提供できるよう努力致します。
・ロッカー室に体重計の設置を希望です。	＞前向きに対応してまいります。
・ベビースイミングの土曜日 13:00～を昼食時間と近く行くのが大変なので、火曜日のように11:00～や14:00～にしてほしい。	＞コースの利用状況や参加者のご希望を調査し、検討してまいります。
・無料バスを運行してほしい！！	＞交通利便の拡充も視野に入れて検討してまいります。
・スタジオが広がるためヨガサークル等の人気プログラムはもう少し受講生が多く受講できそうですが、でしたら楽しみです。	＞皆様のご期待に添えられるような教室・プログラム運営をしてまいります。
・もうちょっとすべり台を長くしてほしい(2)	＞既存の設備の改良等は困難な点もありますが、楽しんで利用していただけるよう工夫してまいります。

アンケートに協力頂きました皆様、ありがとうございます。

7月に頂戴したご意見やご要望も含めて対応を検討し進めております。

利用者の皆様に少しでも喜んで頂けるように、対応を心がけてまいりますので、

今後とも水夢館を宜しくお願い致します。