

平成21年度7月 利用者アンケート調査結果

【実施内容】

- ・施設利用者アンケート（平成21年7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119件

- ・回答者の属性

性別	男性 45% 女性 55%
----	---------------

年代	子供総計 58.8% 大人総計 41.2%
内訳	10歳未満 23.7% 10歳代 35.1% 20歳代 3.5% 30歳代 11.4% 40歳代 10.5% 50歳代 7.9% 60歳代 6.1% 70歳以上 1.8%

職業	会社員 13% アルバイト 3% 公務員 13% 自営業 4% 学生 47% 無職 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 61%	普通 28%	やや不満・大変不満 10%
施設・サービス内容	大変満足・やや満足 59%	普通 28%	やや不満・大変不満 14%
施設の清潔さ	大変満足・やや満足 60%	普通 26%	やや不満・大変不満 15%
職員・スタッフの対応	大変満足・やや満足 65%	普通 22%	やや不満・大変不満 14%
施設全体の満足度	大変満足・やや満足 62%	普通 24%	やや不満・大変不満 13%
ご意見ご要望への対応	大変満足・やや満足 59%	普通 27%	やや不満・大変満足 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
<ul style="list-style-type: none"> ・日曜日の閉館時間も21時か22時にしたい ・冬期間も夜10時まで開館してほしいです ・通年22時まで営業してもらえるとありがたいです。 	<p>大きな経費がかかりますので市役所と協議しながら検討致します。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・月曜日も開館してほしい。 ・月曜日もやってほしいです。 	<p>大きな経費がかかりますので市役所と協議しながら検討致します。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・夏はいつも蚊に刺されるので網戸にするべきだ 	<p>早速対応を検討させていただきます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・プール各コースの上部が滑りやすい。ターンする時、上部に手を掛けると滑る 	<p>何らかの対応策を検討し、早く対応したいと思います。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・冬はジャグジーの温度もう少し上げて頂きたいです (真冬はサウナありますが寒いです) 	<p>冬期間に向けて検討し対応をさせていただきます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・シャワー(更衣の方)温度調整できたらよりいいです ・シャワーの温度はもう少し高めに設定してほしい ・シャワーの水が冷たすぎる ・夏はいいが、冬はシャワーが寒すぎる。ちっとも温水がでない。 	<p>湯温の調節できるタイプに変更を検討致します。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・シャワーの排水口、毎日清掃し消毒していると思いますが、臭いが少しあります 	<p>専門業者に相談して対応を検討致します。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・受付の勉強不足！一部の受付だが 	<p>研修の精度を上げると共に内容についても精査致します。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・子供達のマナーを注意すべきだと思うが 	<p>水夢館スタッフはじめ関係団体指導者への協力要請しておりましたが、さらなる対応を検討致します。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・走るマシーンの方にも、テレビを付けてほしい 	<p>安全性の関係上付けるのであれば各マシンへの設置が望ましいと考えます。段階的な対応を検討致します。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・今日は平日の夜にもかかわらず、皆楽しそうにプールを利用していました。すばらしい施設だと思います。 	<p>ありがとうございます。益々利用が増えるように努力致します。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・予算をつけ、外観をきれいにして欲しいと思います。スタッフの対応も申し分ありません。 	<p>大きな費用がかかりますので市役所と協議しながら検討致します。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・トイレのエアアーが弱い(乾燥用の) 	<p>申し訳ありません。早速メーカーに問い合わせし調整するように対応致します。</p>

ご意見や要望	回答など
・演出をする工夫(来館者一人一人に対しての演出、来館するかもしれない人も含む)をしてほしい(コストをかけない方法がきっとある)	貴重なご意見を頂戴しありがとうございます。検討し出来る事から進めたいと思います。
・いっぱいあそぶものつくってほしい	費用的な問題もありますが工夫して楽しんで頂けるものを提供できるように致します。
・うきわとか売店で売っていない	現在、受付の方で販売しておりましたが、分かりにくいかも知れませんので、分かりやすい展示方法など工夫致します。
・電話を普通に貸してほしい(おまつり等)	水夢館正面玄関を入ってすぐ左に公衆電話がございますので、そちらをご利用頂いております。何かあれば受付にご相談ください。
・とてもきれいだしスタッフさんも親切だし、とても楽しかった。毎日でも来たいです。	ありがとうございます。これに甘んじず研磨を重ねたいと思います。
・もうちょっと安くしてもらえないか(300円を200円とか100円とか) ・5年ほど前からレジャープールを利用しています。他のスタジオ・ジムは時間的、体力的に合わず、利用しておりません。プールだけの利用料金という事で、もう少し安くなればと思います。 ・レジャープールと競泳プールで、料金体形を別にしてほしい。	今後、市役所と協議を進めます。
・中学生のダンススクール作って	ニーズを調査しながら前向きに検討致します。
・バレーボールの会費をちょっと安くして欲しい	各教室で掛る経費が事なり、よって価格が割高になってしまっております。ご理解頂きたくお願い申し上げます。
・年に一度はイベントがあってほしい	前向きに検討致します。
・受付についてロッカーのカギ、子供達がたくさん来ている時のキーは、もう少し子供達のいないロッカーにしてほしい。子供達がいけない時はどこでもよろしいです	気配りが足りずに心よりお詫び申し上げます。対応方法など検討致します。
・職員、スタッフの皆さんの一声、おはよう、こんにちは等の礼儀は、あいさつからの対応が必要かと思いません。	貴重なご意見ありがとうございます。周知徹底し対応を改善致します。

ご意見や要望	回答など
・水泳では週2回コース(又は選択可能に)があるというと思う。少年団に入るほどではないが、もう少しやりたい人向けに。	ニーズを調査し前向きに検討させていただきます。
・小学生の体操教室(マット・跳び箱)などが稚内にはないので水夢館でやってもらえると嬉しいです。	ニーズを調査し前向きに検討させていただきます。
・レジャープールで遊んでいる子供に伝言を伝える手段を作ってほしいです	早速対応させていただきます。
・ヨガ、平日午前コースを増やしてほしい。	ニーズを調査し前向きに検討させていただきます。
・託児所をもうけてほしい。	キッズルーム等のサービスは改修するスタジオ利活用の中で考えてまいります。
・受講料や、体験教室など、入会しやすくしてほしい。	より多くの市民の皆様にご参加頂ける運営を心掛けてまいります。
・低料金でがんばっていると思います。	ありがとうございます。より価値の高いサービスが提供できますように努力致します。
・いつも気持ち良く利用させてもらっています	ありがとうございます。
・更衣室に体重計(今のではないデジタル表示の)があってほしい。	前向きに検討させていただきます。
・更衣室の床の髪の毛が気になる(ロッカー・鏡前)。	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。

ご意見や要望	回答など
<p>・トレ室で前の方に立たれて監視されると刑務所の運動場で監視されている様な気分になるので不快です。ただぼーっと立っているだけならなくてもいいのでは？何を聞いても答えはないし…。</p> <p>・スクールの中でインストラクターが手本を見せるのも必要ではないでしょうか？言葉では通じないことも目でみるとわかりやすいこともあります。要望しても応じてもらえません。アルバイトばかりでは、要望があっても話が途切れてしまいます。(職員は事務所にこもっているし…)</p> <p>・トレ室のインストラクターは何のためにいるのでしょうか？監視員ですか？ただ立っているだけにしか思えません。あいさつはしますが、他に会話をしているのを見かけたこともありませんし、タオルを落とした方がいても気づく様子もないし、器具の使い方に迷っている方がいてもなかなか気づかないし…。器具の使い方を説明するだけなら、監視員と同じだと思います。インストラクターってトレーニングなどに関して相談に乗ってくれたりアドバイスしてくれたりするんじゃないんですか？ちょっと相談してみようかなという気にもなれません。メニューも普段のトレーニングの様子も知らないのに作っていただいても…と思いますし、また作りっぱなしですよ。その後を見に来るわけでもないんですから。トレ室やスタジオを拡張するようですが、今の状態で拡張して目が届くのでしょうか？</p>	<p>よりスタッフ研修等の充実に努め、お客様に求められるスタッフを養成できるよう努力致します。</p>
<p>・スクールの内容がいつも同じでつまらない。</p> <p>・外での出張スクールもいろいろ大変そうですが、本家本元の中はどうなのでしょう？最近のスクールには魅力を感じません。選択の幅が広がるのいいことだと思いますが、内容はどうなのでしょう。充実しているのでしょうか？</p>	<p>飽きさせない魅力あるプログラムの提供に努めてまいります。</p>

ご意見や要望	回答など
・プール1～4コースを学校で使用している時は、5～7を水深1.2(せめて1.1m)にしてほしい。	早速、対応させていただきます。(スイミング志向のお客様は1.2m、ウォーキング志向のお客様は1.0mを希望されます。)
・水がもう少しきれいなほうがいい。	水質の管理には十分配慮しておりますが、より衛生的な水質を維持できるように努めます。
・ビート板以外にも貸してほしい(プルブイなど)。	前向きに検討させていただきます。
・レジャープールのジャグジーから水を通らずにロッカ一室へ行ける道が欲しいです。	少し遠回りになりますが、既存の通行場所(スライダーの着水プールまわり)をお使い下さい。
・更衣室にベビーチェアのシールがあるのですが…。	検討させていただきます。
・心拍数管理が大切だとお聞きしましたが、バイクのイヤセンサーが使えないものが多くやや不便です。	バイクの型式が古く、修理がイヤーセンサー部分の修理が不能となっておりますが、バイクの入れ替え等も含め、前向きに対応を検討させていただきます。
・以前あったスクールでヘルシースイミングみたいな距離泳みみたいなスクールがあったらいいと思います。	前向きに検討致します。
・乳児を連れて上の子のスイミング教室の見学をしていました。乳児と一緒に入れるトイレの設置を希望します。(座らせることが出来るイスやオムツ替えの台つきものがあると便利だと思います)	貴重なご意見ありがとうございます。前向きに検討させていただきます。
・夏期(短期)コースもっと日にちを増やしてほしいです。	短期教室でアンケートを実施しておりますので、そちらの結果も見ながら検討させていただきます。
・最近スタッフの連携がとれていない様に感じます。それが利用者につたわるというのは最悪です。家にたとえと管理者は家の土台だと思います。土台がぐらつくと家は建ちません。職員の方々のまとまりがない感じがします。連携がない感じというか、バラバラな感じというか。	そのような雰囲気を与えてしまっているとすれば改善しなければならないと思います。善処できるよう最大限努力致します。
・夜のスクール(プレゼントレッスン)に”腰痛解消”をやしてほしい。	前向きに検討致します。
・清掃員のデリカシーの無い態度にはあきれます(中年女性特有の…)	委託業者に指導致します。

ご意見や要望	回答など
・更衣室の床面の掃除が不完全	委託業者に指導致しますと共に今後の対応も検討致します。
・現在、駐車場が狭くなってしまったのが残念です	駐車場の拡張となると大きな経費がかかります。利用状況を見ながら市役所と協議を重ねたいと思います。