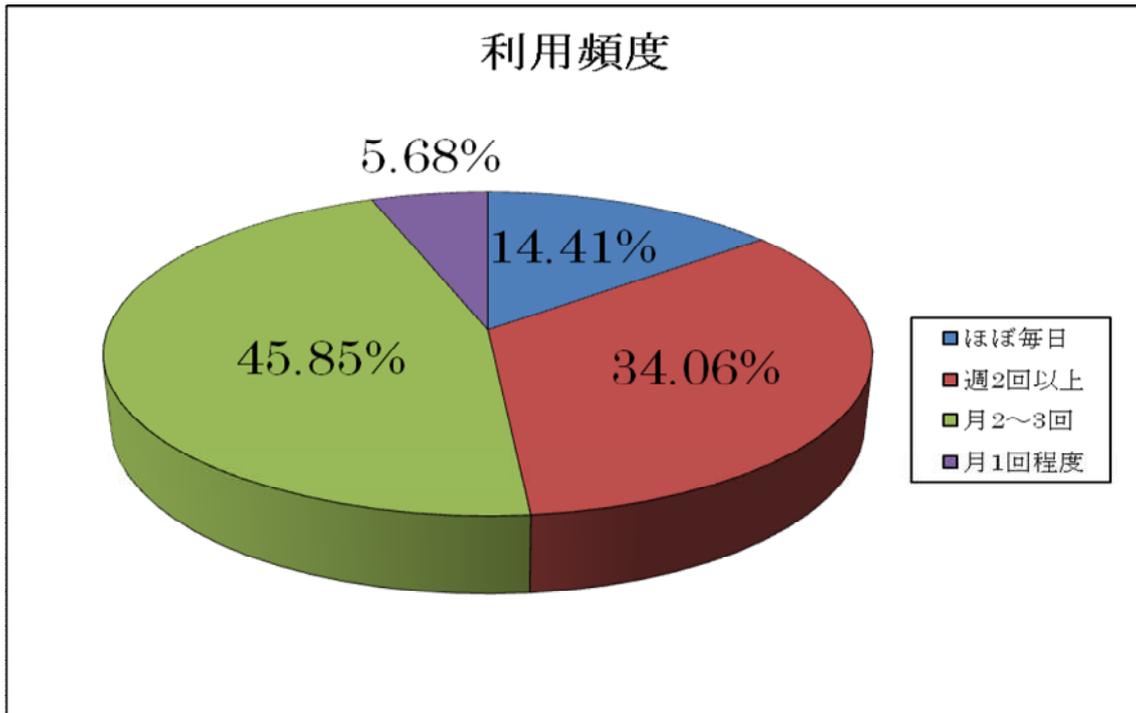


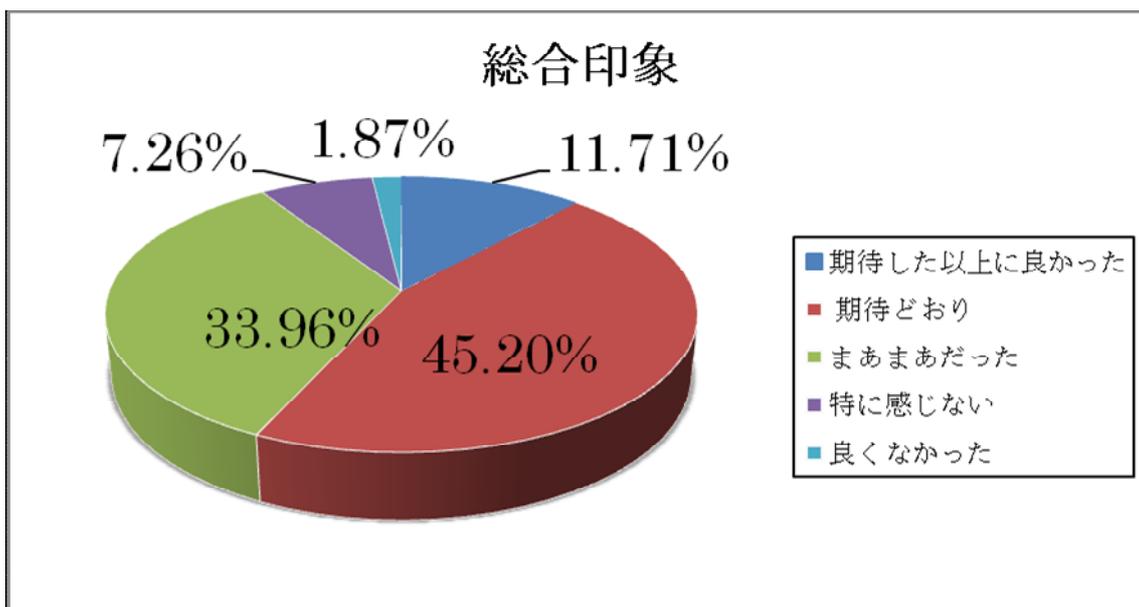
平成 23 年度田辺公園プールにおけるアンケートの結果

内 容	利用者の田辺公園プールに対する満足度を調査
方 法	アンケート用紙を手渡し、回収
期 間	平成 23 年 11 月 14 日から平成 23 年 11 月 27 日まで
対象者	プール利用者（水泳教室受講者を含む）
回収数	473 枚（配布数 814 枚） 回収率 58.1%

【利用頻度】



【総合印象】



【各項目の平均値】(重要度...5段階評価 満足度...5段階評価)

施設運営について 重要度・満足度

アンケート項目	重要度	満足度
職員の接客対応の良さ	4.26	4.29
利用しやすい料金設定	4.60	4.03
職員の安全管理に対する意識の高さ	4.52	3.97
案内表示のわかりやすさ	4.22	3.92

施設設備について 重要度・満足度

アンケート項目	重要度	満足度
ちょうど良い明るさの照明	4.09	4.11
ちょうど良い音響設備	3.83	3.73
施設の清潔度	4.57	3.68
施設設備の安全性	4.57	3.97

プール設備について 重要度・満足度

アンケート項目	重要度	満足度
プール水の色、透明度	4.56	3.61
プール水のおい	4.47	3.66
快適なプール水温	4.54	3.73
シャワー室、更衣室の充実度・清潔度	4.55	3.59
プールの安全対策の徹底	4.58	3.83

教室について 重要度・満足度

アンケート項目	重要度	満足度
開催時間帯の都合の良さ	4.46	3.73
教室内容の充実度	4.56	3.75
教室数の豊富さ	4.27	3.38
参加に適した料金設定	4.55	3.58
参加者同士の雰囲気の高さ	4.21	3.78
指導者の適切な対応	4.62	4.08
指導者のレベルの高さ	4.51	4.00

【年代別回答率】

年代	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
回答率	10.62%	2.97%	17.83%	12.31%	12.53%	28.66%	15.07%

【全体の考察】

施設の利用頻度では、「ほぼ毎日」が全体の14.4%、「週2回以上」が34%、「月2～3回」が約46%という結果になりました。このことから、約半数のお客様が継続してご利用いただいております。また総合印象では90%超のお客様が「まあまあだった」以上のご回答をいただきましたが、各項目の「重要度」と「満足度」のポイント差に示されるように、満足度にばらつきもございますので、今後は満足度の向上につながるよう具体的な対策をたて、改善に向け取り組んでまいります。

【皆様からいただいた主な意見と具体的な改善内容】

監視員によって挨拶をしない監視員がいる。責任感のなさが目立つ。

快適な施設環境を整えるためにはスタッフの勤務態度や安全に対する意識も重要な要素であると考えております。今後はスタッフの接遇研修を定期的におこない、利用者の期待に応えられるスタッフを育成してまいります。

教室やサークルの音楽が大きすぎる。

プール室の構造上、音が反響しやすい環境の中、音楽を流してエクササイズを行うプログラムを開催しています。今後は音量に注意を払うとともに、スピーカーの設置場所、向き等にも工夫を重ね、可能な限り適切な音量となるよう調整を行なってまいります。

プールの水の透明度が悪い。泡が多くて泳ぎにくい。

一部の設備機器の不具合のためプール水に気泡が混入する場合がございますが現在は修理が完了し正常な状態に戻っております。今後は常に良好な状態をご利用いただけるよう、点検を強化し、良好な水質を維持するよう努めてまいります。

子どもの水泳教室は抽選になり参加できないときがある。教室数を多くして欲しい。

田辺公園プールは教室開催時においても一般利用者のコースを確保していることから、定員を設け、それを超えた場合は抽選を行なっています。今後は、参加者が少ない教室の見直しを図るとともに、可能な限りお申し込みいただいた方全員が参加できるよう、教室の開催日の増加や開催時間を検討してまいります。

プールでの歩行、水泳など良い運動だと感じます。長く続くよう市と連携され運営されることを願っています。

田辺公園プールは皆様が参加しやすい教室やイベントを開催し、快適に過ごすことができる施設作りに努めております。今後も現状に満足することなく、市との連携を強化し、皆様のご意見を伺いながら、スタッフ一同より良い施設を目指してまいります。

心温まるご意見をいただきありがとうございます。