

平成 24 年度 「サービス向上委員会」 会議
議事録

日 時 平成 24 年 10 月 7 日 (日) 午前 10:00 ～ 11:20

会 場 海南市民温水プール内 研修室

出席者 井内 友香子 (委員) 片畑 辰美 (委員) 金丸 博文 (委員)
川幡 泰子 (委員) 鈴木 啓子 (委員) 田渕 律子 (委員)
宮田 博子 (委員) 山本 郁子 (委員)

吉野 悦雄 (海南市民温水プール館長)

成田 健吾 (海南市民温水プール職員)

作成者 成田 健吾 (海南市民温水プール職員)

議 題 ①利用者アンケート結果について

②サービス向上事業報告

- ・利用者窓口調査
- ・ビデオ撮影会
- ・水泳教室体験会

③その他

議題①利用者アンケート結果について

(成田：職員)

今回もアンケートと窓口調査の結果をまとめた資料を既に郵送し、ご覧頂いていますので、ごく簡単にご説明して参ります。

今年から、海南市の各施設で同じ様式でアンケートを実施するということでしたので、例年とは若干違うもので、調査をしています。

まず、回収率についてですが、過去5回の平均は、およそ7割近い結果となっていますが、今回は少し下げて54.3%となっています。

利用されている方々の「関心が低い」・「不満が少ない」・「期待感が薄い」等々、色々な見方ができるかと思えます。

次にQ1

1. 性別について

例年とほとんど変化なく、女性が7割を少し超えるという結果となっています。

2. 年齢について

これも例年どおりで、50代以上の方で全体の7割を超えています。

3. 職業について

今回初めての質問項目です。性別と年齢の結果から、中高年の女性が大半を占めていますので当然、無職とお応えの方が多く、60%という結果です。

それよりも、会社員・公務員・自営を合わせて、全体の2割に満たないのが少ないように感じます。現役世代の方々に、多くご利用頂くのも今後の課題であると考えています。

4. 利用回数について

1～2回/週の割合は、例年8割近くなるのですが、今回は65.6%と若干低くなっています。但し、その分が3～4回/週へ移行しているわけではなく、“年に数回”や“無回答”が増えています。

Q2

1. 開館日・時間について

これも初めての質問項目になりますが、ほとんどの方から満足～普通というお応えを頂いています。

2. 利用予約のしやすさについて

これは、研修室やプールの専用利用等に係る質問項目ですので、一般の利用者の方には、ほとんど関係が有りません。従い、無回答が非常に多くなっています。

3. 使いやすさについて

やや不満とお応えの方が7名いらっしゃいますが、Q3の“お気付きのこと”をみると、

- ・女子シャワー室の排水
- ・更衣室、ロッカーボックスの不具合

についてのご意見を多く頂いています。

アンケート結果の報告は以上です。これに関してご意見を頂けますでしょうか？

(金丸委員)

5～10年前と比べると、男性の利用者或いは教室参加者が増えてきている印象を受ける。ただ、先程の職業での報告のとおり、現役世代の男性を獲得できるような広がりや、今後の課題だと思う。

また、設備面の要望としてはシャワーの水温を手元で調整できるようなものに交換してもらいたい。水温が安定せず、快適でない事が度々ある。

(成田：職員)

シャワーに関してですが、業者に見積もりを依頼して、現在設計中です。但し、金額によっては、今年度中に実現できないかもしれませんが、遅くとも来年度までには、皆様のご要望に沿うようなもの出来ると思います。

(吉野館長)

シャワー以外にも、優先的に実施しなければならない修繕箇所がございますので、確約はできませんが、出来るだけ早く実現したいと思います。

(成田：職員)

最近では、シャワーを含む、水が出ない等のトラブルで皆様に幾度かご迷惑をおかけしていましたが、問題をクリアできましたので、今後はおそらく、その様なことが無くなります。

(鈴木委員)

女子シャワー室の排水に関しては、やはり一斉に全部使うと、床面に水が溜まる。

(成田：職員)

女子シャワーの排水の構造は、水を一度溜めてから、ポンプで排水させるというもので、一斉に全部使用すると、ポンプで送る量を上回ってしまい、床に溜まってしまいます。配管内のつまり等が原因ではないので、改善は難しいです。

(川幡委員)

数年前の様な、溜まった水がトイレまで流れるという様なことは、無くなっている。現状は、使い方でかなり防げるように思うので、気が付けば他の利用者に呼び掛けたいと思う。

ロッカーについては、(子ども教室の母親)のマナーの悪さがよく目につく。これについても、気が付けば声を掛けていこうと思う。

(鈴木委員)

脱衣カゴの汚れ(ホコリ等)や、濡れ等があるので予備のカゴを置いて欲しい。また、カゴの底に注意を呼び掛ける紙を敷いているが、これがその原因になっている。

(片畑委員)

ロッカーで、キーボックスを外してある所が多くある。

(成田：職員)

昨年度末に、男子ロッカーボックスを一つ(10個)交換していますが、なにぶん高価な物なので、少しずつ交換していこうと考えています。

(鈴木委員)

館内用のスリッパについて、汚れ、劣化が目立つ。交換時期に来ているのでは。

(成田：職員)

ご指摘のとおり、出来るだけ早く交換したいと思います。

(井内委員)

シャワー室出入口にカーテンを設置しているものの、まだ、トイレ等の臭いがプールまですることがある。

(成田：職員)

出来るだけ、頻繁にトイレ室の床面に水をまくなどして、臭いを防ぎたいと思います。

(鈴木委員)

女子シャワー室の鏡の前に、利用者のシャンプーやタオル等がたくさん置いてある。収納棚を設置して欲しい。

(山本委員)

現在、プールサイドに設置してある棚を使う方が少ないように見受けられるので、これをそちらに移動すればよいと思う。

(成田：職員)

早速、移動致します。

(鈴木委員)

女子シャワー室の緑色のカビが気になる。

(成田：職員)

清掃に努めます。

議題②サービス向上事業報告

<利用者窓口調査について>

(成田：職員)

アンケート結果での男女比や年齢層は、アンケートに応えた方だけの数字で、“実際はどれ位なのか”というご意見の下、この調査を実施しています。

結果、例年とほぼ同じで、目立った変化はありません。

(金丸委員)

数字の変化はあまりないが、今年は特に午前中のウォーキングでの利用者が増えている印象を受ける。

(山本委員)

そのウォーキング等の新たな利用者を、教室に引き入れられれば、更に利用が広がっていく様に思う。

また、夜にもウォーキングで10～20代の様な若い方が増えたように感じる。

(鈴木委員)

目新しい利用者の方と話したりすると、那賀などの遠方からいらしての方もある。

<ビデオ撮影会について>

(成田：職員)

7月7、14、21、8月4日の土曜夜8：00各定員5名で募集し、18名のお申込を頂き実施しています。

(川幡委員)

撮影方法を含み、曜日・時間等は現状で良いと思うが、撮影時の水の透明度が安定して高ければ、尚良い。

(山本委員)

特に初心者の方は、参加するのに勇気が必要で、ハードルが高いと感じている方が多くあると思う。

(金丸委員)

撮影したDVDを、もっと活用出来るように、ビデオを見ながら水泳指導をすれば、更に発展し、参加者のニーズも増えていく様に思う。

(成田：職員)

次回、出来るだけご意見に沿ったもので、実施したいと思います。

<水泳教室体験会について>

(成田：職員)

参加者は、70代男性と50代女性の2名のみでした。

(鈴木委員)

ひと声掛けてあげれば、参加する方はたくさんあると思う。積極的に参加される方は今回お二人だけだが、迷っていた方は多いのではないか。

(吉野：館長)

思い当たる方に、お声をかけたのですが、時間等の都合が合わない方や、教室に興味をお持ちでない方が、多くいらっしゃいました。

(成田：職員)

現在、海南市民水泳教室の全クラスで、無料体験を受け入れていますので、今後は、そちらで対応していこうと考えています。

(井内委員)

無料体験会については、市報等で広報はしているのか。

(吉野：館長)

教室の案内にはその旨を記載していますが、定員が一杯で、体験者の受け入れが難しいクラスもありますので、広くはお知らせしていません。

(山本委員)

興味のある方がいらしたら、私達からも声を掛けていこうと思う。

議題③その他

(成田：職員)

その他、何かお気づきのことなどあれば、お聞かせ願えますでしょうか。

(片畑委員)

シャワー室の出入口、臭い防止用のビニールカーテンの汚れがきになる。

(井内委員)

カーテン設置後も以前と臭いは変わらない様に思う。日によるが、トイレの臭いがやはり気になる。

(成田：職員)

出来るだけ頻繁に、トイレ床を水で洗い流す等、注意してまいります。

(川幡委員)

女性利用者（教室参加者を含む）で化粧を落とさないまま、プールに入る方が目立つ。

(吉野：館長)

化粧に限らず、利用者のモラルに頼るところが多くありますが、今後も教室担当者等から、再度呼びかけを徹底して参ります。

(山本委員)

女子シャワー室の鏡前にシャンプー等を置く方が多くいらっしゃる。
プールサイドに設置してある棚を、移動してもらいたい。

(成田：職員)

これで、平成 24 年度サービス向上委員会々議を終了致します。

以上