

平成26年度 「サービス向上委員会」 会議

議事録

日 時 平成26年10月26日(日) 午前 9:30 ~ 10:30

会 場 海南市民温水プール内 研修室

出席者 青谷 尚美(委員) 井内 友香子(委員) 沖 照之(委員)
鈴木 啓子(委員) 瀧本 平和(委員) 田淵 律子(委員)
堀 益雄(委員) 宮田 博子(委員) 山本 郁子(委員)
吉田 健一(委員)

8名出席 2名欠席

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)

尾崎 和久(海南市民温水プール職員)

片岡 祥和(海南市民温水プール職員)

議事録作成 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

・利用者窓口調査結果報告

・ビデオ撮影会報告

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)

今回のアンケートも例年通り、8月のひと月間実施しています。

まず、回収率についてですが42.5%となり、初めて50%を割り込んでいます。

平成20年にこのアンケートを始めてから今回で9回目のアンケート調査となりますが、実施当初は60から70%台を推移し、2年前の24年のアンケートから落ちはじめ、今回の結果となっています。

この結果を悪いものとはとらえておらず、不満や要望が落ち着いてきているものと考えています。

Q1. 1 性別 2 年齢について

(成田：職員)

この二つにつきましては、議題2の利用者窓口調査結果のほうが、利用者の傾向がつかめやすいと思いますので、後ほどご説明いたします。

Q1. 3 職業について

(成田：職員)

無職の方が6割いらっしゃいますが、これは単純に60歳以上の方が、ほぼ同じ割合でいらっしゃるからだと考えます。

Q1. 4 施設利用回数について

(成田：職員)

週に1~2回というお答えが大半ですが、平成20年頃と比べると、これでも1割ほど減っています。

週に1~2回の利用が減り、その分3回以上の利用が増えています。

大変、喜ばしい傾向が出ています。

Q2. 1 開館日・開館時間について

(成田：職員)

9割以上の方が、普通～大変満足であるとお答えになっています。

[追記：「月曜も営業して欲しい」についてのお応えを“アンケートでのご意見・ご要望に対するお応え”4ページに記載]

Q2. 2 施設利用予約のしやすさについて

(成田：職員)

この質問事項は研修室の利用や、競技会などでのプール施設を専用利用する際の“予約のしやすさ”ですので、一般にご利用になる方々には直接関係のないものです。

しかし、8割の方がお答えになっているところを見ると、誤解しやすく解りづらい項目になっているようですので、次回からはもう少し分かりやすく記載いたします。

Q2. 3 施設及び設備の使いやすさについて

(成田：職員)

普通以上の評価が全体の9割です。しかし、厳しい見方をすれば、無回答を含めて1割の方が、何かしらの不満を持って利用されているということになります。

不満に関係するご意見などは“アンケートでのご意見・ご要望に対するお応え”でお伝えいたします。

Q2. 4 施設の事業・プログラムについて

(成田：職員)

ここでお答えになっている方は、何かしらの教室、クラスに参加されている方だと思います。

約8割の方に普通以上の評価を頂いていますが、教室に関するご要望がいくつかございましたので、これも後ほどお伝えいたします。

Q2. 5施設の清潔さ 6スタッフ対応について

(成田：職員)

約 9 割の方に普通以上の評価を頂いていますが、いくつかご指摘がございましたので、これも後ほどお伝えいたします。

Q2. 7全体の満足度について

(成田：職員)

普通以上の評価は95%となっています。

満足（大変満足・やや満足）との回答は約6割で、例年どおりの結果となっています。

今後、この満足の割合を少しでも増やしていくことが、我々の目標・課題です。

Q3. お気づきのことがあれば…について

(成田：職員)

色々なご指摘を頂いていますが、これらが一方通行にならないように、“アンケートでのご意見・ご要望に対するお応え”を作成し、ホームページに掲載しています。

また、ご高齢の方が多いため、インターネットでご覧になれない方の為に、同じ内容のものを書面でファイルし、ロビー内の情報閲覧スペースに設置しています。

■「更衣室のロッカーで使えないものが多い」について

(成田：職員)

以前からご指摘を受けていた懸案事項です。

12月の年末休館にいくつか更新する予定です。その際には意見箱からご要望があった“上着をハンガーで吊るせる縦長タイプ”のものも設置する予定です。

■「天井を何とか掃除できないのか」

(成田：職員)

これも数年来ご指摘を受けている検案事項です。

費用と工事に伴う休館などの理由で、計画すらできていません。

まだしばらくは現状のままで、ご利用をお願いする他ございません。

■ 「(大人) 教室を休んだ場合の振替日を設けて欲しい」

(成田：職員)

子ども水泳教室に限り、欠席振替制度を設けています。

子ども教室の場合は週に 2 回以上、同様のクラスがある為、振替えが可能です。大人教室では振替えられないクラスもあります。

現状のままですと、このサービスを設けることで、不公平を作る恐れがあります。従い、今のところはこれを考えていません。

(成田：職員)

今回のアンケートでは、今まで毎回あったシャワー室とトイレからの“臭い”についてのご指摘がありませんでした。

数か月前から、開放後にシャワー室・トイレの排水口へ希釈塩素を散布しています。これが“臭い”防止につながっているのではないかと考えているのですが、委員の皆さんは何かお感じなることなどございませんでしょうか。

(堀 委員)

確かに、臭いが気になることがなくなった。

(井内 委員)

以前は、プールまで臭うことがあったが、最近ではそれがなくなった。

(成田：職員)

もう一つ、シャワー設備の改良に伴って、シャワー水温に対する不満等もなくなっています。

(沖 委員)

水温調節が出来るようになっているが、使用する際、前の使用者が調節を元に戻していない為、水温に驚くこともある。

もう一つ、資料の中に“ロボットによる清掃”とあるがどの様なものか。

(吉野：館長)

使用しないときは、プールサイドに置いてありますので、ご覧になったことがあると思いますが、40～50cm程の四角い物で、自動的にプールの底を走ってゴミを吸い取る機械でございます。毎日、閉館後3時間運転させています。

(沖 委員)

アンケートでは、厳しい意見もあるが、水質はとてもキレイに感じる。

議題 2. サービス向上事業

(成田：職員)

サービス向上事業とは、この会議で、委員の皆さんからのご発案により実施したイベントや、設備の改善に取り組む事業でございます。

今年度に関しては、利用者窓口調査とビデオ撮影会の二つです。

利用者窓口調査結果

(成田：職員)

以前、この会議で「アンケートだけでは対象となる人数が少なく、実際の利用傾向がつかみにくい」とのご意見を頂き、受付窓口にて調査を行っています。

今回で5回目となっています。

(成田：職員)

■男女別

今回は男性が4割、女性が6割となっていますが、男性の割合が徐々に増えてきています。

調査を始めた平成22年と比べますと、男性利用者が割合で5%、人数にすると400人の増となっています。またどの年代が増えているかをみると60歳代で190人、70歳代では200人となっています。

ほぼ全部が60歳以上の増加によるものとなっています。

(成田：職員)

■曜日別

ここでの利用傾向は、以前からほとんど変化はありませんが、元々、利用者数が最も多い火曜日が更にその傾向を強めて、平成22年と比べると、割合で3%、人数にすると230人増えています。

時間別以降の結果に関しても、以前より同じ傾向が続いていますので、特にはございません。

ビデオ撮影会報告

(片岡：職員)

9月2日から26日まで7回実施し、16名の参加を頂いています。

昨年は1回5名定員でしたが、今回から3名に減らし、撮影するだけでなく、泳ぎのアドバイスなども含めた内容にしています。

結果、喜んで頂けたのではないかと感じています。

委員の皆さんの中にも参加された方がいらっしゃいますが、いかがでしたでしょうか。

(山本 委員)

私自身参加したが、撮影だけでなく泳ぎのアドバイスも受けることができ大変良かった。他の参加者からも同様の声を聞いている。

また、撮影した映像をDVDで配布する際に、そのアドバイスをメモにして付けてもらえれば尚良い。

(片岡：職員)

今回、希望された方にはメモを添えていましたが、次回からは全員にお渡ししたいと思います。

(山本 委員)

参加者で、水泳教室を受講されている方とそうではない一般利用者の割合はどの位か。

(片岡：職員)

16名中4名が一般利用者となっています。

(井内 委員)

30名枠に対して16名の集客では、かなり少なく感じるが、何故か。

(片岡：職員)

お昼の時間枠への参加が思ったよりも少なかったのと、半年前の3月にも、撮影会を実施したことが考えられます。

次回も、3月に予定していますが、委員の皆さんからも、お声掛けをよろしく願いいたします。

議題 3. その他

(成田：職員)

今年度より、いくつか新しい取り組みを始めていますので、ご報告させていただきます。

■ご意見箱の設置

「アンケート実施期間以外でも、タイムリーに利用者の意見を伺える」ことを目的に始めています。

また、ここで頂いたご意見は、そのお応えと合わせて掲示板に張り出しています。

■リサイクル活動

ペットボトルキャップ、プルタブと不要毛布を回収しています。

不要毛布は、災害避難時、防寒用として使用する物です。

利用者の皆様から、たくさんのご協力を頂き、9月末時点でペットボトルキャップが約4,500個、プルタブが約6kg、毛布が7枚回収できています。

■情報閲覧スペースの設置

この施設は、年配の利用者が大変多いことから、アンケート結果や利用者調査結果、この会議の議事録などをホームページに掲載するだけでなく、紙面をファイルし自由にご覧頂けるようにしています。

(沖 委員)

国体に向け、この施設では何か特別な動きはあるのか。

(吉野：館長)

この施設は、国体での使用はございませんので、直接には関係ないのですが、我々職員も国体に協力させて頂く関係上、年末の清掃休館を9月の国体開催時期に前倒しする予定です。

休館のスケジュールが決まり次第お知らせいたします。

(堀 委員)

更衣室のロッカーについて、使いやすい2～3段目高のロッカーに動きの良いキーボックスを集中させればどうか。一番下などはほとんど使わないように思う。

(吉野：館長)

早速、取り替えます。

(成田：職員)

以上で、平成26年度「サービス向上委員会」会議を終了いたします。