

平成29年度 「サービス向上委員会」会議

議事録

日 時 平成29年10月15日(日) 午前 10:00 ~ 11:30

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)
木村 公彦(委員) 久保田 喜雄(委員) 鈴木 啓子(委員)
玉置 千佳(委員) 田淵 律子(委員) 平井 裕美(委員)
堀 益雄(委員) 山本 郁子(委員)

7名出席 4名欠席

吉田 儀人(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. 利用者アンケート調査結果報告
 2. 利用者窓口調査結果報告
 3. ビデオ撮影会(4月)報告
 4. その他

会議開催にあたり

(成田：職員)

本日は館長の吉田が、体調不備により欠席しています。

委員の方では、井内さん、沖さん、久保田さん、堀さんより、本日欠席との連絡がございました。また今年度より、玉置さんと平井さんにも委員に加わって頂いています。

議題 1. 利用者アンケート調査結果報告

(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、今回も半数以上となる52.6%と、多くの方々にご協力を頂いています。

Q1. 性別 年齢 職業 について

(成田：職員)

性別に限らず、お応えの割合は、あくまでもアンケートにご協力下さった方々の割合になります。

例年どおり、7割女性・3割男性となっています。

年代別では約8割の利用者が60歳以上となっていますので、職業の問いでも約7割が無職とお応えになっています。

Q1. 4施設利用回数について

(成田：職員)

週に1回から2回というお応えが大半を占めていますが、これも前回と比べて目立った変化はありません。

Q2. 1開館日・開館時間について

(成田：職員)

普通以上の評価が9割以上になっています。

また今回、Q3のご要望のなかに日曜開館時間の延長を希望するお声が1件ありましたが、今のところは、現状の開館で問題ないと考えています。

Q2. 3 施設及び設備の使いやすさについて

(成田：職員)

ここでも普通以上の評価が、全体の 9 割近くになっています。

Q2. 4 施設の事業・プログラムについて

(成田：職員)

この問いにお応えになっている方は、水泳教室の受講者になると思いますが、およそ半分の方が満足と応え、もう半分の方からは、普通あるいはやや不満という厳しい評価を頂いています。

Q2. 5 施設の清潔さ・清掃状況について

(成田：職員)

約 8 割の方に普通以上の評価を頂いていますが、反対に 1 割の方が不満に感じられています。

Q2. 6 職員・スタッフの対応について

(成田：職員)

8 割以上の方から普通以上の評価を頂いています。

Q2. 7 全体の満足度について

(成田：職員)

6 割が満足で、3 割が普通という評価となっています。

今後もこの満足度を高めていくことを目標として努めてまいります。

ご参考までに 26 年度=63.5% 27 年度=65.9% 28 年度=48.4% 今回=66.9%

Q3. お気づきのことがあれば…について

(成田：職員)

ここでのご指摘や要望については、一方通行にならないように〔資料〕“ご意見・ご要望に対するお応え”を作成しています。

議題2. 利用者窓口調査結果

(成田：職員)

先程のアンケート結果だけだと、当然アンケートに応えた方だけの利用状況になりますので、実際の利用傾向を把握する為、この調査を実施しています。

今回で7回目となります。

性別ですが、例年6割女性、4割男性というかたちでしたが、今回、男性が増えて半数近い結果となっています。

感覚的にも、最近30代前後の若い方が増えてきているように感じます。

曜日別の利用者数ですが、例年どおり火曜の利用が最も多くなっています。また、男性だけをみると、曜日の偏りはありませんが、女性では曜日によって大きく差が出ています。

時間帯別ですが、以前と同様に男女に大きい差はなく、男女とも午前中に利用が集中しています。

年代別では例年どおり、全体の6割近くを60～70歳代で占めています。

調査を始めた7年前の22年度と比べますと、60代と70代を合わせても4割に達していませんでしたので、ますます利用者の高齢化が進んできているという結果が表れています。

この年代別を更に男女で比較すると、40歳まででは、差はあまり大きくありませんが、50歳代・60歳代は女性利用者が多くなり、70歳代になると男性が逆転しています。

年代ごとの利用時間帯です。

年齢が上るにつれ、夜の利用が減っています。イメージどおりの傾向であると思います。

利用者数の推移（資料）

（成田：職員）

議題にはございませんが、当市民プールの利用者数についてご報告いたします。

平成 14 年度から 28 年度までの推移をみてみますと、概ね右肩を上げ続けることができています。因みに 28 年度は前年と比べて 2,000 人近く落としていますが、これは 12 月に施設改修工事で 1 ヶ月間休館していたことが原因で、仮に工事が無ければ間違いなく 7 万人を上回っていたものと考えています。毎年利用者が増え続けているという大変ありがたい状況であります。

また今年度では、9 月の 2 週間の工事休館で若干去年を下回っていますが、それを除けば大体同じか少し上回るペースで推移しています・

議題 3. ビデオ撮影会報告

（片岡：職員）

今年の 4 月から 5 月にかけて、7 回撮影日を設けて実施しています。7 名の参加があり、内 2 名が初めての参加でした。

実施日程につきましては、時間的に余裕がある市民水泳教室の休講日に設定しています。

（玉置：委員）

「自分の泳ぎを見てみたいが、少し恥ずかしい」という理由で、参加したことがない。

（木村：委員）

撮影したその場で、映像を見ながらの指導が受けられるのは大変良い。

（玉置：委員）

泳ぎのアドバイス等をしてもらえらるとは知らなかった。これを知れば参加者が増えるのではないか。

（山本：委員）

以前、申し込みが多く混雑していたようなので、今回は遠慮して参加しなかった。

議題 4. その他

(山本：委員)

若い方の利用が増えているのは何故か。

(成田：職員)

筋トレブーム等が原因ではないかと考えています。但し、以前までとは違い男性も含めて美容的な要素が強くなっているように思います。

(山本：委員)

その若い方たちに、ビデオ撮影会や教室に参加してもらえると尚良いが…。

(木村：委員)

特に若い男性は、自分の泳ぎを人に見られるのを嫌がるので、教室への参加もハードルが高くなっているのではないかと。

無料体験会などを開催すればどうか。

(成田：職員)

検討いたします。

(青谷：委員)

シャワー後に排水口の髪の毛を取り除くとき、今置いているハサミよりも、ピンセットのような小さいもののほうが使いやすいので、設置して欲しい。

(成田：職員)

設置いたします。

また、数日前にシャワー水温の調節ハンドルが固くなっているとの指摘を受けていますので、後日修理を行う予定です。

これで平成 29 年度サービス向上委員会々議を閉会いたします。

以上