

平成30年度 「サービス向上委員会」会議

議事録

日 時 平成30年10月14日（日） 午前 10:00 ～ 11:00

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）

8名出席 3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. その他

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、69.5%と例年よりもかなり高い結果となり、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のご要望のなかに開館時刻を9:00から22:00にとのお声が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)

今回の目立ったところでは、トイレのニオイで5件と、シャワー室での洗髪マナーで3件ございました。

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。

(沖 委員)

年間の施設利用者数が7万人というのは大変良い結果であると思う。

特にご高齢の方の健康志向が強くなっていることが表れているものだと思う。

(鈴木 委員)

男性利用者が増えた実感している。

議題 3. その他

(成田：職員)

去年のこの場で、市民スポーツ大会（水泳）への大人参加者が少ないので、教室参加者等への呼びかけをご提案いただきましたが、結果例年より 10 数名多く大人参加者を募ることができています。

来年も同様に呼び買掛けてまいります。

(成田：職員)

ビデオ撮影会につきましては、今年度中にもう一度実施する予定です。

以上