

## 令和元年度 「サービス向上委員会」会議

## 議事録

日 時 令和元年10月13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）  
田渕 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 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）

片岡 祥和（海南市民温水プール職員）

落合 弘樹（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. 施設利用者数 報告
  2. 利用者アンケート調査 報告
  3. 利用者窓口調査 報告
  4. ビデオ撮影会 報告
  5. その他

## 議題 1. 施設利用者数報告

---

(成田：職員)

資料「利用者数の推移」について

平成 14 年度から 30 年度までの 17 ヶ年の推移を載せています。以前からの目標でありました 7 万人を達成することができました。

資料「利用者内訳」について

大人、小人共に増えているが、小人のほうが大きく伸びています。これは市民水泳教室を受講する子どもが増えたためです。

資料「大人利用者内訳」について

大人の利用者数の推移を普通利用者と減免利用者（65 歳以上）に分けています。

普通利用者はなだらかに減少し、減免利用者は 29 年度から急増しています。

今後もこの傾向が続いていくものと考えています。

## 議題 2. 利用者アンケート調査 報告

---

(成田：職員)

資料「利用者アンケート調査結果」について

回収率 58.1%と前回よりも約 10%低くなっていますが、大体例年どおりの結果です。

### 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 7 割女性・3 割男性ですが、今回男性の割合が 21%と小さくなっています。

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。

## 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。  
今のところ、現状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、その他のほとんどから普通という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 9 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 割以上が満足で、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% 29 年度=66.9%  
30 年度=63.7% 元年度=64.7%

### 議題 3. 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9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、男性のほうが多いという結果となっています。

曜日別の利用者数ですが、例年、火曜と木曜の利用が目立って多いですが、今回は水曜を除いて、差が小さくなっています。

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。

年代ごとの利用時間帯です。

年齢が上につれ、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。

### 議題 4. ビデオ撮影会 報告

---

(落合：職員)

5月 1日 2日 3日の三日間で設定し、館内掲示で広報しましたが、参加者が全体で3名と、かなり少ない結果でした。

その3名は、水泳教室に参加されていない、一般利用者でした。

次回は広報を含め、少しでも多く参加していただけるように準備を進めたいと考えています。

(山本：委員)

実施日程が10連休中であったのも、少なかった原因ではないか。

## 議題 5. その他

---

(久保田：委員)

以前の会議でも提案したが、小プールの壁に雰囲気明るくなるような絵を描けば、子ども利用者等にも喜んでもらえるのではないかと再度検討するように。

(久保田：委員)

施設の運営に直接関係はないが、教室受講者や一般利用者へ、郡市対抗水泳大会への参加を呼び掛けて欲しい。

これらが盛り上がっていけば、更なる利用者数の増、また教室を受講する方も増え、水泳愛好者のすそ野を広げていくことにつながっていくように思う。

また、下津室内プール、海南市民温水プールで協力し、何かができればと思う。

(沖：委員)

先ほどのアンケート結果報告でもあったが、男性利用者の増を実感している。

(沖：委員)

プール室の雨漏りが気になる。できるだけはやい対応を願う。

(成田：職員)

意見箱からの要望で、既にお応えを掲示してありますが、子ども水泳教室時の駐車場の混雑につきまして、来年度中に隣接のクリーンセンターの敷地を利用して、プール用の駐車場を増設する計画が進んでいます。

以上