

令和2年度 「サービス向上委員会」会議

議事録

日 時 令和2年10月11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） 山本 郁子（委員）

7名出席 1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

元年度の利用者数は 62,319 人で、30 年度の 70,643 人と比べ、8,300 人の減となっています。

減った 8,300 人の内、コロナによる水泳教室の休講分が 2,000 人程度ですので、これを差し引いても、30 年度には届かなかったという結果です。

とはいえ、6 万人を超えていますので、決して悪い結果ではないと思います。

ただし、令和 2 年度に入ってからコロナによる影響が続いています。

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

回収率について、30 年度 69.5% 元年度 58.1% 今回 48.3%と、1 割ずつ減っています。

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。

年齢では、8 割の方が 60 歳以上のため、7 割近くが無職と応えています。

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 7 割近くございました。

“週に 5 回から 6 回”が 12%で、前年比 5%増です。因みに 10 年前は 3%程度しかいらっしゃいませんでした。

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)

今回初めて満足とお応えになった方が 7 割に達しています。
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%

Q3. お気付きのことについて

主立ったご指摘などについて、ご説明いたします。

また「ご意見・ご要望に対するお応え」としてホームページに掲載いたします。

【新型コロナウイルス感染予防関連】

館内の換気について、夏の時期まではロビー、観覧席、更衣室、プール室の窓や扉を常に開放していましたが、寒くなっていくこれからは、快適性とのバランスを考えて適宜対応してまいります。

【プール水温が冷たい】

ご指摘を頂いた直後に、設定温度を少し上げています。

【シャワーの水圧が弱い】

涼しくなってくる時期ですので、手元の温度調節レバーを温水側に捻るようになったため、急に水圧が弱く感じたのではないかと思います。

念のため、専門業者にポンプ、圧力タンク、配管などの点検をしてもらいましたが、特に異常は見当たりませんでした。

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10回目となります。

【性別】

ここ数年は男性割合が増え、男女がほぼ同じ割合になっています。

【曜日別】

例年、火曜が最も利用者数の多い曜日でしたが、今回は木曜と逆転しています。

【時間帯別】

例年どおり、朝の部に利用が集中しています。

【年代別】

年齢が上るにつれ、朝の利用者が多くなり、夜の利用が減っています。

議題 4. ビデオ撮影会 報告

(落合：職員)

コロナの影響もあり、中止を考えていましたが、3人の方から参加を強く希望する声を受け、実施しています。

その3名のうち2名が一般利用者と、1名が教室参加者でした。

今回は広報を工夫し、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。

議題 5. その他

(山本：委員)

コロナによる影響が、水泳教室にも大きく出ているのか。

(成田：職員)

大人クラスへの影響は小さいですが、子どもクラスは例年と比べ、1～2割程度少ない状況です。

(山本：委員)

少子化による影響はどうか。

(成田：職員)

海南市内の子どもの数は減少していますが、一昨年の30年度はお陰様で過去最高の受講者を集客できています。

年度により、小学生と幼児で好不調が入れ替わりますが、安定した教室運営ができています。

(沖：委員)

私自身、高齢者を対象とするクラスを受講している。

受講後帰る際、玄関で混雑する。

靴を履きやすいように、手すりなどを設置すればどうか。

(成田：職員)

検討いたします

以上