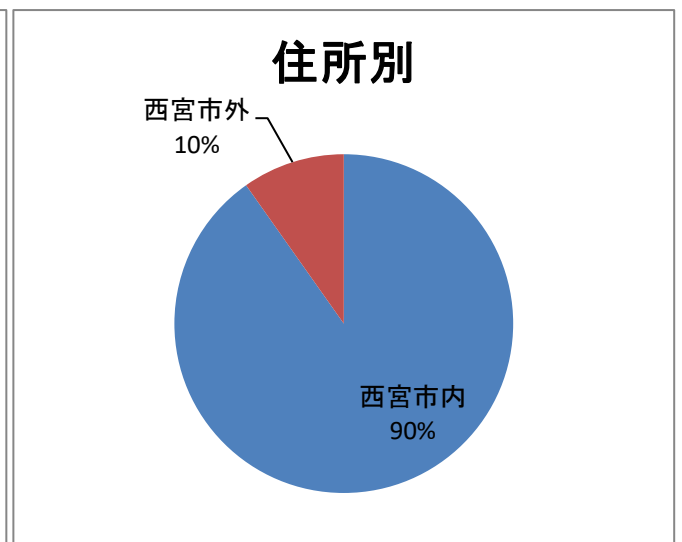
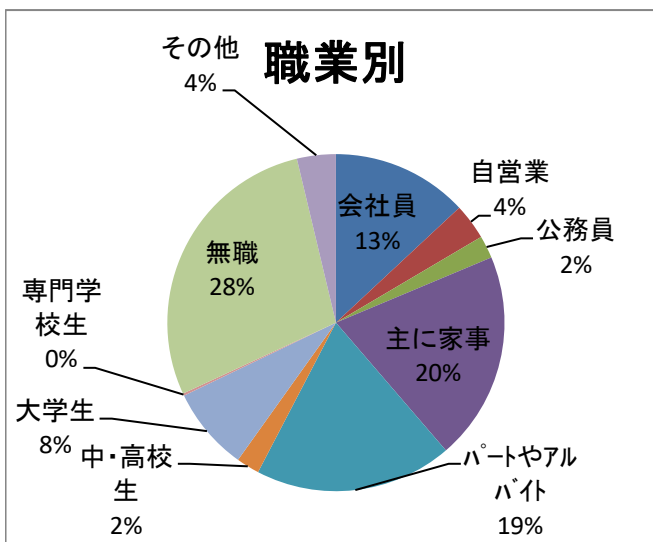
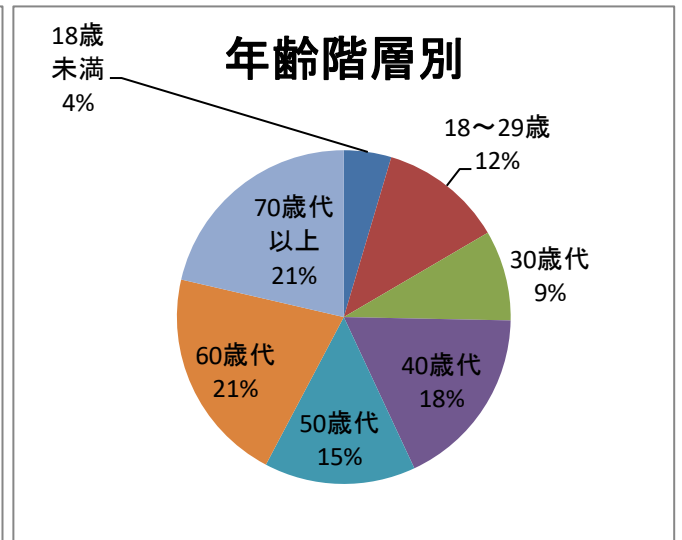
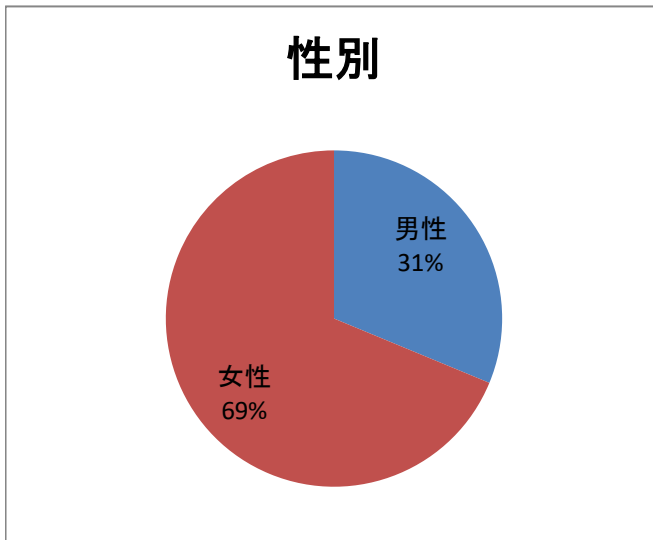


# 平成29年度 西宮市運動施設のご利用に関するアンケート結果

## 1. 回答者に関して

- ・性別 「女性」が約70%を占めている
- ・年齢階層 「60歳代」「70歳代以上」が約20%強と昨年度と比べ割合が増加。  
「18～29歳」「40歳代」「50歳代」が10%台、「18歳未満」「30歳代」は少数だったが、幅広い年齢層が施設を利用している
- ・職業別 「会社員」「主に家事」「パートやアルバイト」が約20%前後、「無職」が約30%弱で大多数を占めている
- ・住所別 「西宮市内」が約90%で大多数を占めているが、昨年度より「西宮市外」の割合も増えている



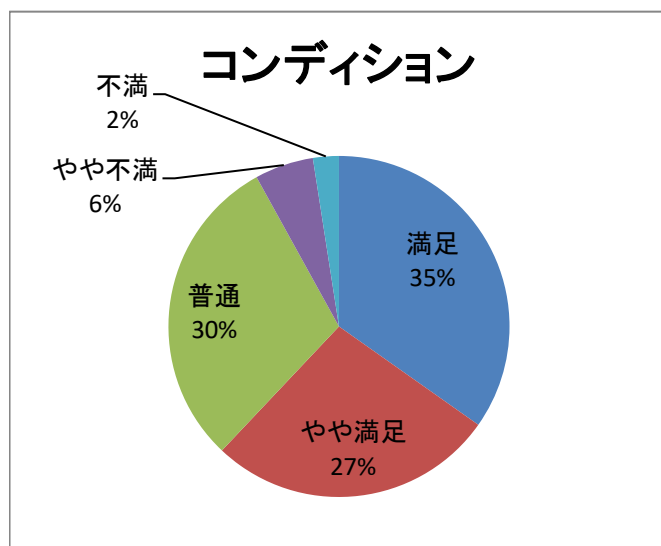
## 2. 施設・設備のコンディション(整備状態・安全性)について

- ・「満足」「やや満足」を合わせると回答者の62%に概ね好評価を得ていると思われる
- ・「やや不満」「不満」と回答した人はどこに不満を感じているか、自由記入欄から推測したところ、
  - 中央
    - ・利用団体が多く、年々予約が取りづらくなっている状況に不満を感じている意見が多数を占めている(登録カードの複数枚携帯団体・プロの試合によるしわ寄せ)
    - ・武道場(格技室)の夏場の暑さについての意見が多くみられた
  - 分館
    - ・シャワー室の整備への意見が多く寄せられた
    - ・床のゆがみに対する指摘あり
  - 今津
    - ・駐車場の駐車台数に対する不満と登録システムに対する不満が多くみられた
  - 鳴尾
    - ・駐車場の駐車台数に対する不満とトイレ・シャワー室に対する不満がみられた
  - 甲武
    - ・体育室へのエアコン設置要望と、登録システムに対する不満が多くみられた
  - 北夙川
    - ・駐車場料金に対する要望と、一般開放に関する苦情が多く寄せられた
  - 流通東
    - ・駐車場についての要望が見られた
  - 塩瀬
    - ・ネットなどの不備に対する苦情がみられた

→システムに対する意見は各館多くみられた。年々登録者が増加傾向にあるので、複数枚数保持の団体のチェックなど強化するのか西宮市と協議を続けていく

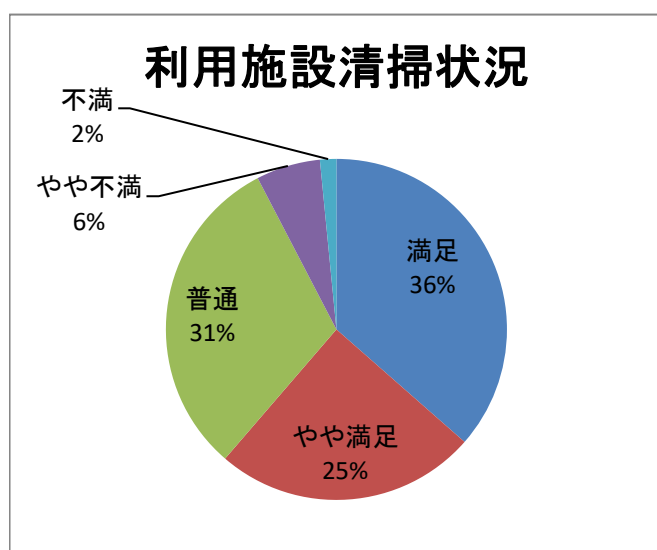
→「エアコン」・「シャワー室」など施設に対する意見は西宮市と相談し工事実施を視野に進めていく

→その他「グラウンド整備」「除草」「器具の点検」は積極的に実施する



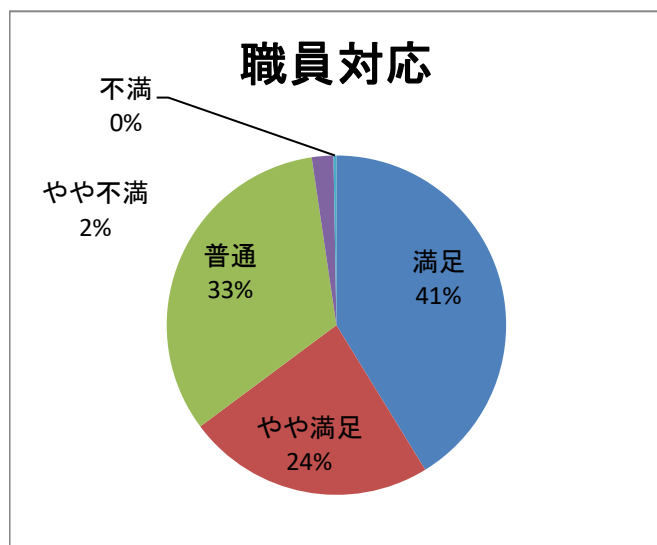
### 3. 利用施設・受付・トイレ・ロビーの清掃状態・清潔感について

- ・「満足」「やや満足」を合わせると回答者の61%に概ね好評価を得ていると思われる。
  - ・「やや不満」「不満」と回答した人はどこに不満を感じているか、自由記入欄から推測したところ、「トイレが匂う」「シャワー室をきれいにしてほしい」という水回りについての意見が寄せられた
- 毎日の清掃とこまめな点検を行い、今後利用者へ不快感を与えないよう注意する



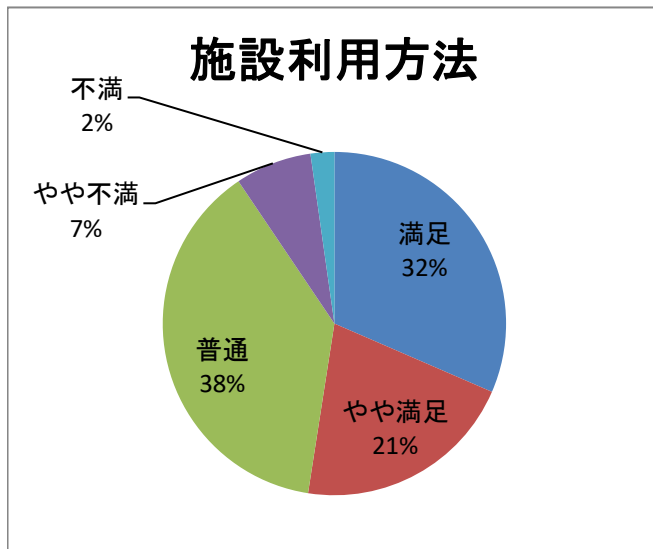
### 4. 職員の対応(言葉遣い・態度・挨拶・笑顔・接遇)について

- ・「満足」「やや満足」を合わせると回答者の65%に概ね好評価を得ていると思われる。
- これは接遇研修を活かし、誠意をもって丁寧に対応している結果であると認識している。
- 今後も、職員一同、市民サービスに努力していきたい



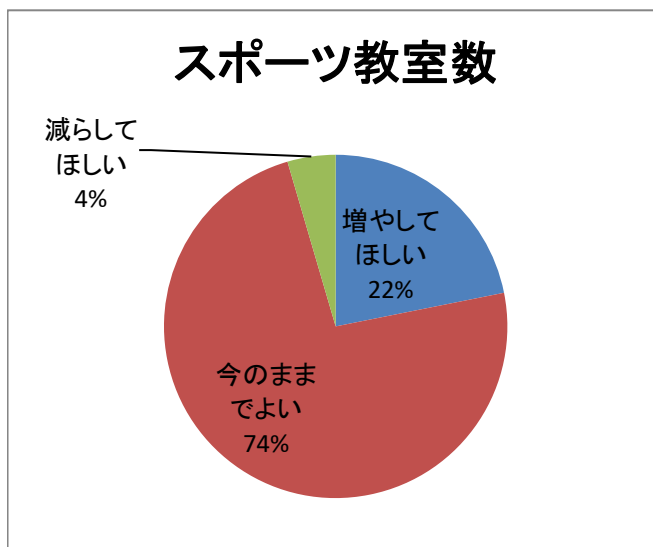
## 5. 施設の利用方法について

- ・「満足」「やや満足」を合わせると回答者の53%に概ね評価を得ていると思われる。
- ・「やや不満」「不満」と回答した人はどこに不満を感じているか、自由記入欄から推測したところ「利用者が多く予約が取りにくい」「ペナルティが厳しい」ことに不満があるように思われる



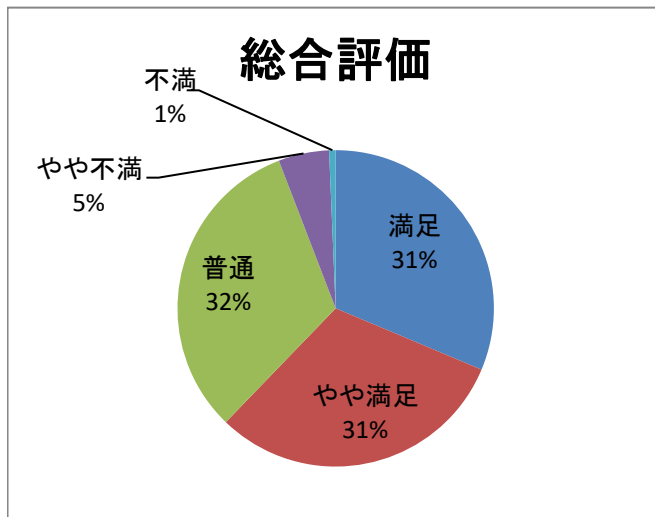
## 6. 施設で実施している各種スポーツ教室の数について

- ・「増やしてほしい」との回答が約4%増えたことと、「今のままでよい」との回答が約80%弱と大多数を占めている。施設の予約がとりにくい状況も踏まえつつ、現状は妥当な教室数と思われる



## 7. 総合評価について

- ・「満足」「やや満足」を合わせると回答者の62%に概ね好評価を得ていると思われる。  
今後もより多くの利用者に満足してもらえるよう改善・工夫を行っていきたい



※ご意見・ご要望の回答は「自由記入欄」に記載しています