

横浜スポーツ施設利用者満足度調査報告書

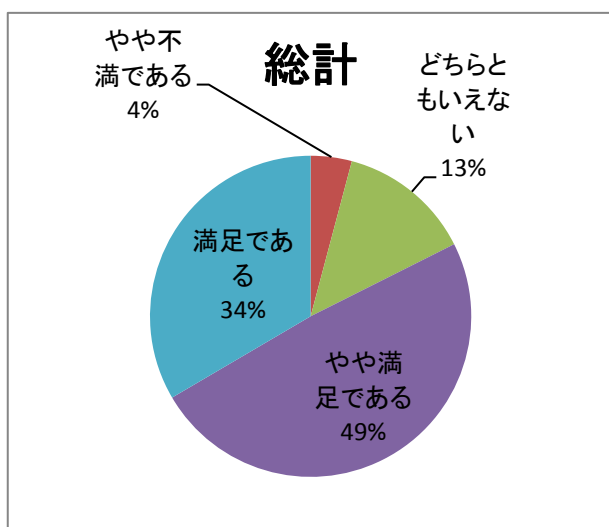
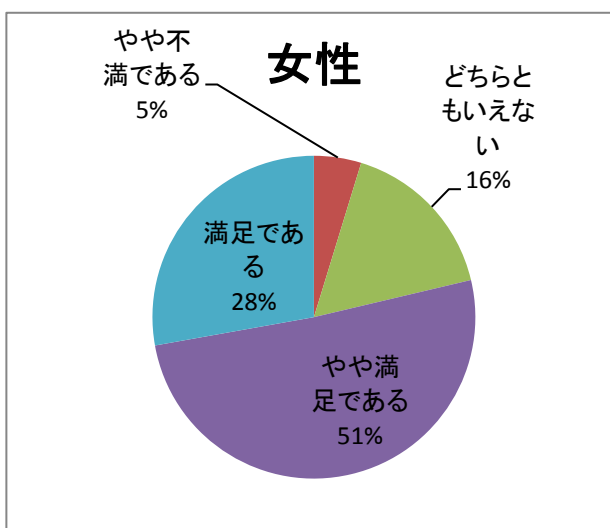
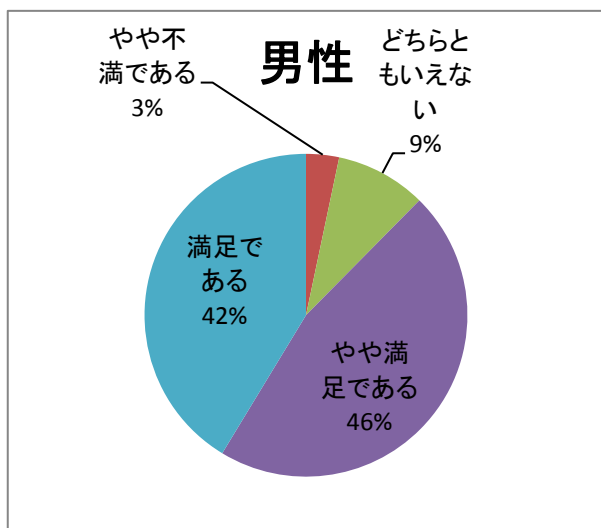
調査施設：横浜国際プール

調査日：平成26年12月9、10、19日

回収数：302

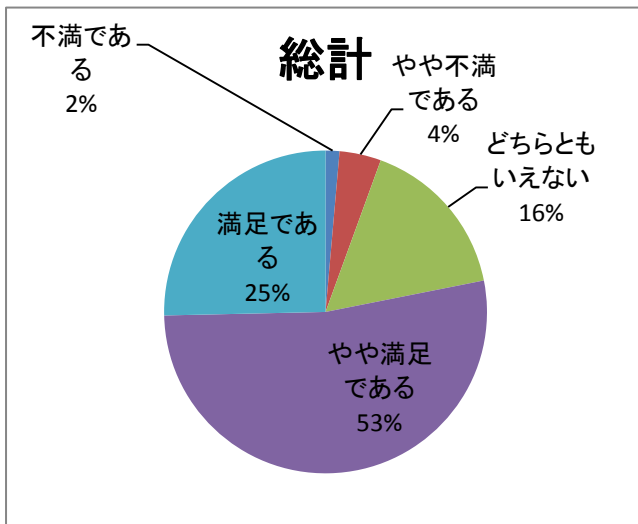
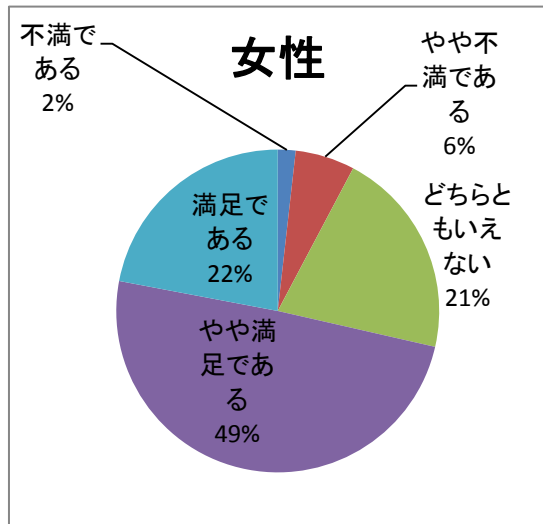
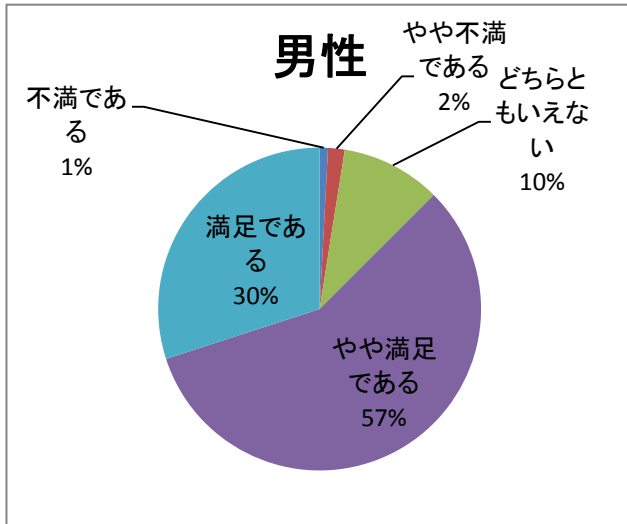
日本体育大学スポーツ経営管理学的研究室

運動・スポーツ実施 に対する総合的な 満足度	不満である	やや不満 である	どちら ともい えない	やや満足 である	満足である	回答なし	総計
男性	0	4	11	56	50	1	122
女性	0	8	28	86	47	2	171
回答なし							9
総計	0	12	39	142	97	3	302



回答者の総合的な満足度を男女別に比較すると、互いに「やや満足である」が最も多い結果となった。

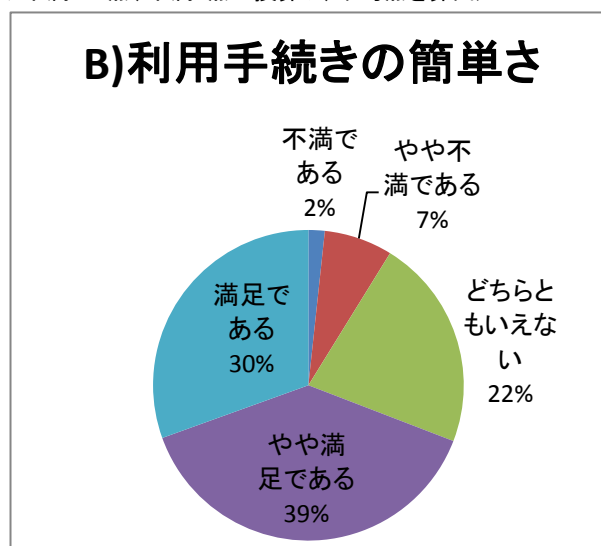
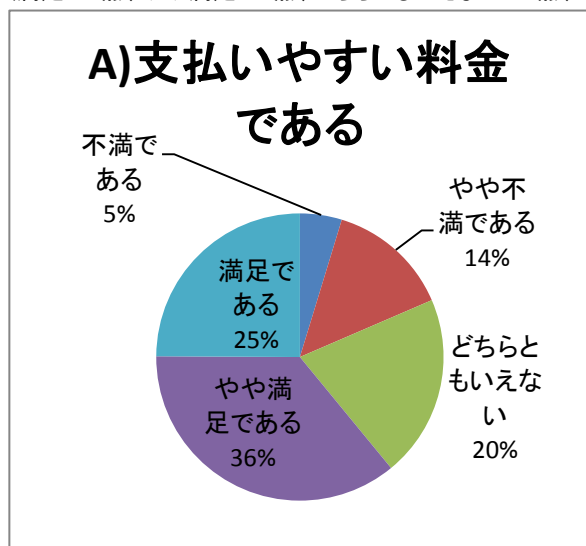
施設・サービス に対する総合的 な満足度	不満である	やや不 満である	どちらと もいえな い	やや満足 である	満足である	回答なし	総計
男性	1	2	12	69	36	2	122
女性	3	10	35	83	37	3	171
回答なし							9
総計	4	12	47	152	73	5	302



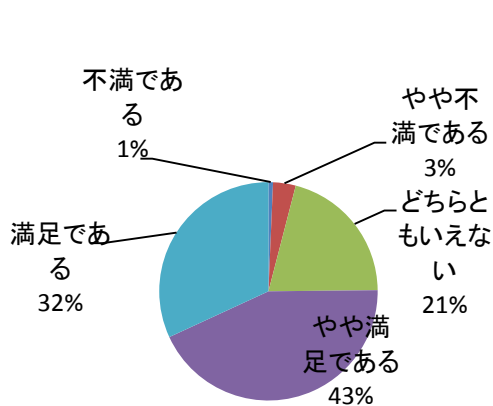
施設・サービスについての総合的な満足度は男性、女性共に「やや満足である」が最も多かった。

質問項目/満足度	不満である	やや不満である	どちらともいえない	やや満足である	満足である	回答なし	総計	平均値
A)支払いやすい料金である	14	41	61	107	74	5	302	3.63
B)利用手続きの簡単さ	5	21	65	114	90	7	302	3.89
C)スタッフの接客態度・対応の適切さ	2	10	62	129	95	4	302	4.02
D)受付・入口ホールの清潔さ	2	11	57	142	86	4	302	4.00
E)更衣室の清潔さ	5	36	86	113	55	7	302	3.60
F)ロッカーの数の充実度	5	28	80	103	78	8	302	3.75
G)運動のための用具・器具の数	3	17	96	105	61	20	302	3.72
H)運動のためのスペースの清潔さ	1	26	75	119	68	13	302	3.79
I)運動のためのスペースの快適さ	4	13	76	119	75	15	302	3.86
J)インストラクターの教え方(教室参加者)	2	7	69	72	79	73	302	3.96
K)開館(場)日・休館(場)日の設定の適切	8	15	101	98	63	17	302	3.68
L)開館(場)時間の適切さ	7	12	75	112	81	15	302	3.86
M)物品販売・レンタルの品ぞろえ	7	19	136	77	48	15	302	3.49
N)自動販売機の品ぞろえ	2	7	116	93	63	21	302	3.74
O)駐車場スペース	3	16	82	102	69	30	302	3.80
P)駐輪場スペース	4	10	131	64	44	49	302	3.53
Q)施設内の快適さ	3	12	66	142	68	11	302	3.89
R)料金に見合ったサービス内容である	4	13	91	105	57	32	302	3.73
総計	81	314	1525	1916	1254	346	5436	3.78

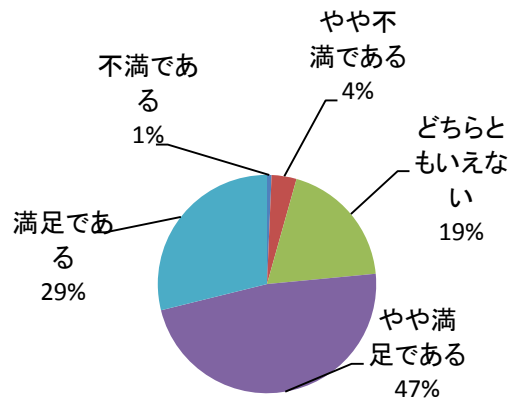
(満足=5点、やや満足=4点、どちらともいえない=3点、やや不満=2点、不満1点に換算し、平均点を算出)



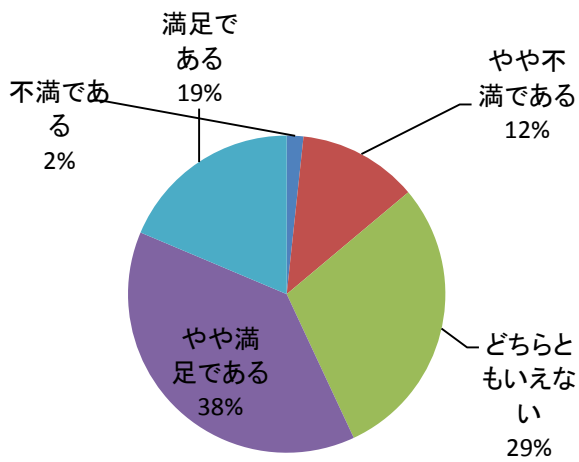
C) スタッフの接客態度・対応の適切さ



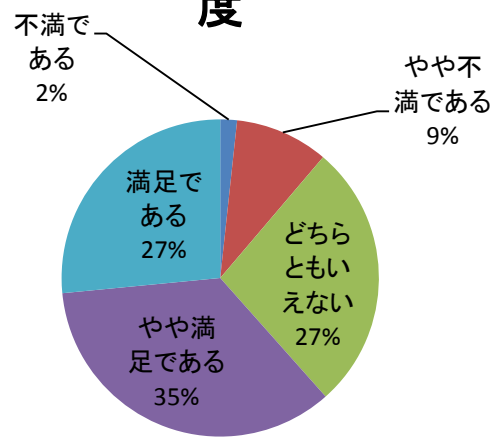
D) 受付・入口ホールの清潔さ



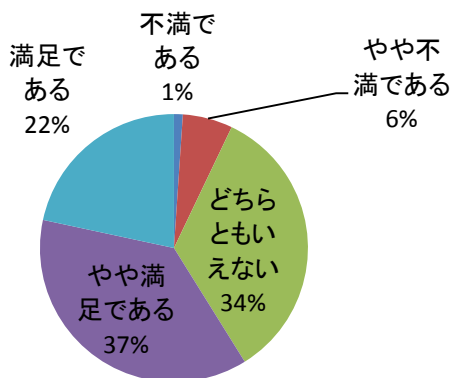
E) 更衣室の清潔さ



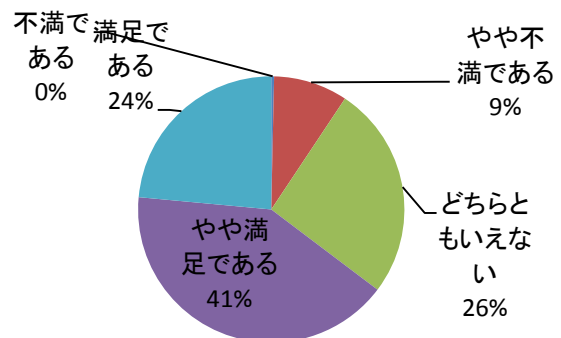
F) ロッカーの数の充実度



G) 運動のための用具・器具の数

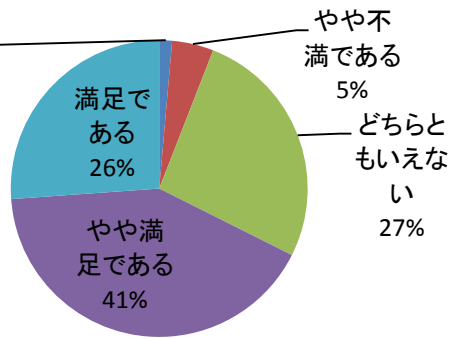


H) 運動のためのスペースの清潔さ

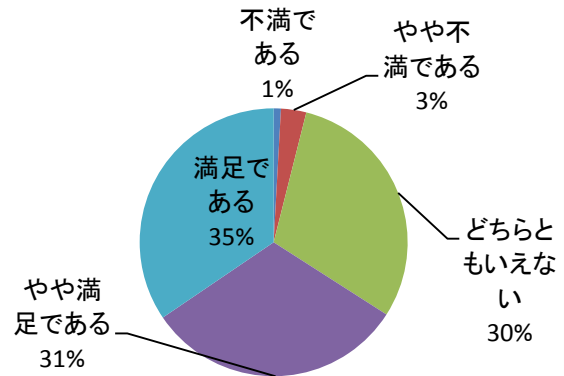


不満である
1%

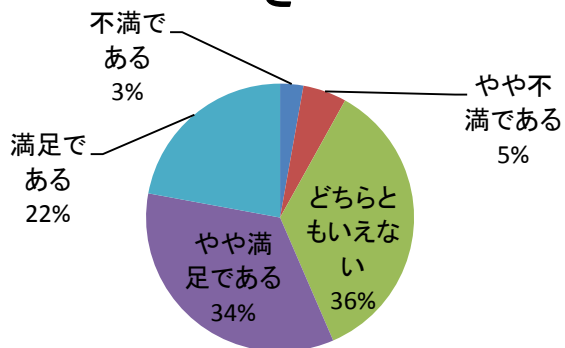
I) 運動のためのスペースの快適さ



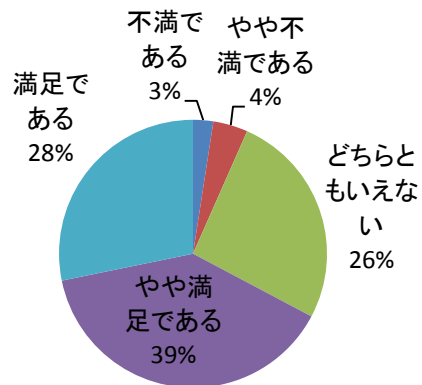
J) インストラクターの教え方



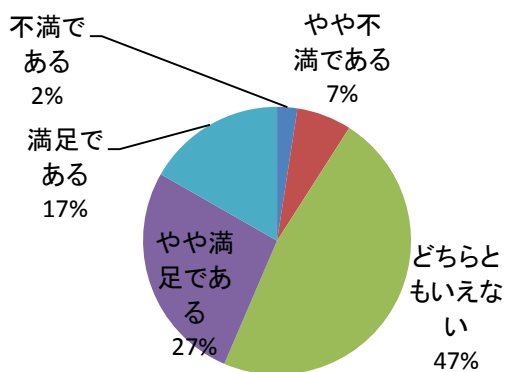
K) 開館(場)日・休館(場)日の設定の適切さ



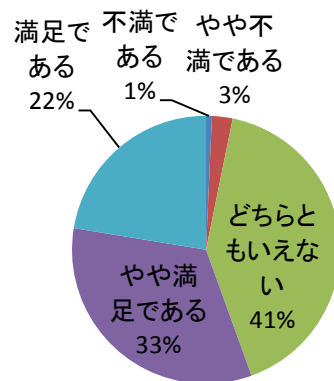
L) 開館(場)時間の適切さ



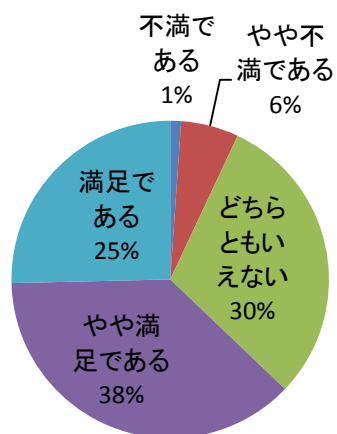
M) 物品販売・レンタルの品ぞろえ



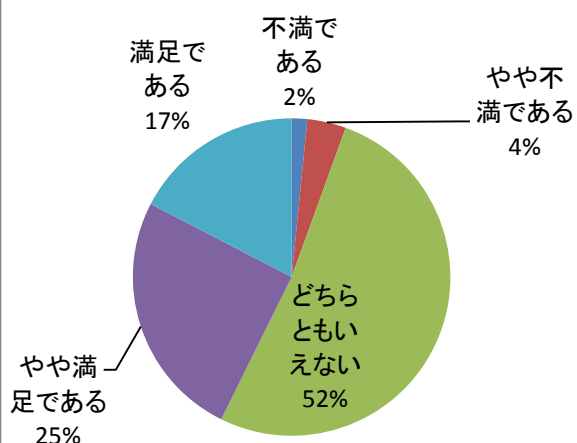
N) 自動販売機の品ぞろえ



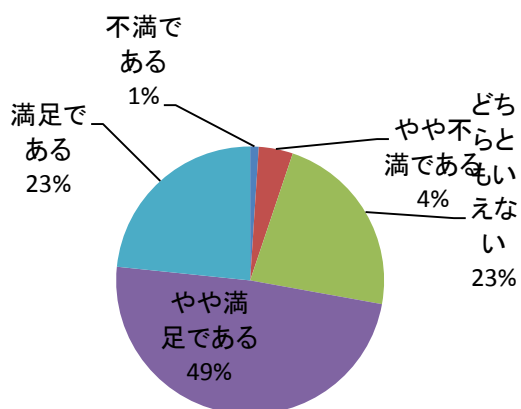
O) 駐車場スペース



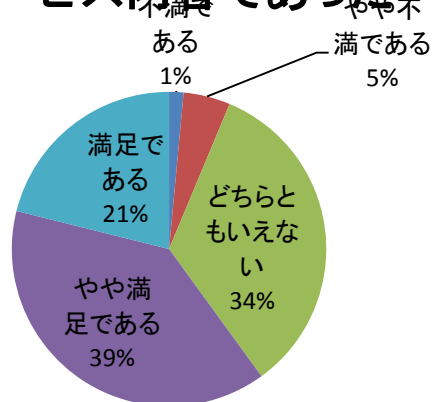
P) 駐輪場スペース



Q) 施設内の快適さ



R) 料金に見合ったサービス内容であった



全体的に「やや満足である」という項目が多い結果となった。

日体大モニタリング

8. 自由回答	施設側の対応・コメント
もう少し細かいところに気を配ってほしい。不平不満ばかりです。	ご満足いただける運営に努めてまいります。具体的にご不満な点をご教示いただければ幸いです。
年末年始もやってほしい	ご要望が多数の場合には検討させていただきます。
利用者の意見が反映されない	できるだけ反映するように努めてまいります。
バスの本数が少ない	バス会社にお伝えいたします。
駐車料金の初期をさげてほしい	横浜市から承認されている適正な料金設定となっております。ご理解をお願いいたします。
シャワーが少ない	横浜市に報告いたします。
駐車時間を延ばしてほしい	今後の参考とさせていただきます。
プール2時間泳ぐ前にパーキングに入ると2時間を超えてしまい300円で出れないのが不満です	入庫から2時間のところ、10分のサービスをしており、事前精算機を利用すると、さらに20分延長されます。ご活用ください。
モーニングテニスの倍率が高すぎます。	月曜日と金曜日には比較的余裕がありますので、よろしければご検討ください。
駐車料金の追加課金のシステムが厳しすぎます	入庫から2時間のところ、10分のサービスを設定しています。事前精算機を利用すると、さらに20分延長されます。ご活用ください。
幼児体育を受講中ですが見学中に下のお子さんにお菓子を与えているのが目につきます	講師に申し伝え、改善してまいります。
ネットで予約していますがシステムが前より使いづらい	サービスセンターにお伝えします。
テニスはよそでやってほしい	横浜市の施設設置趣旨にご理解をお願いいたします。
水曜のナイトテニスを以前の開始時間19:30に戻してほしい	月曜日と木曜日は19:30～となっておりますので、よろしければご検討ください。
月曜のヨガが長すぎる	今後の参考とさせていただきます。
夏休みは親子参加型ばかりで一般のフロアスポーツがないのが残念	今後の参考とさせていただきます。
ブーツを入れやすくしてほしい	プールロッカーには大き目のサイズのものもございますので、ご活用ください。
休館日が火曜が多く教室が休みとなってしまう。平等にしてもらいたい	火曜日の休館を削減することを検討させていただきます。
料金を下げてほしい	横浜市から承認されている適正な料金設定となっております。ご理解をお願いいたします。
冬はメインアリーナが使えないのになぜ使える夏と同じ料金なんですか。下げるべきだと思う。	横浜市から承認されている適正な料金設定となっております。ご理解をお願いいたします。
土曜の子ども料金無料を実施する必要はないかと思う。マナーの悪い人が多く来るのでトラブルのもとだと思う。	横浜市スポーツ施設条例第14条・同施行規則第11条の趣旨に則り、無料としております。ご理解をお願いします。
遅めの教室を多くしてほしい	今後の参考とさせていただきます。
利用時間にゆとりが欲しい	駐車場は、入庫から2時間300円のところ、10分のサービスを設定しており、事前精算機を利用すると、さらに20分延長されます。ご活用ください。プール、トレーニングルームは公平にご利用いただくため、時間ちょうどで対応しております。ご理解をお願い致します。
夏の大会で1週間使えない時がありいかなものかと思う	大規模な大会を開催できる施設となっており、横浜市の施設設置趣旨にご理解をお願いいたします。
冬場にメインプールを開いてほしい	横浜市の業務の基準で、冬期のメインアリーナはスポーツフロアとして使用する仕様となっております。横浜市の施設設置趣旨にご理解をお願いいたします。
一回でもいいから振替日を設けてほしい	今後の参考とさせていただきます。
妊婦のスポーツも作ってほしい	今後の参考とさせていただきます。
週何回っている人は何割引きなど割引制度の導入をしてほしい	今後の参考とさせていただきます。プール・トレーニング室及び駐車場では、定期券またはプリペイドカードをご活用ください。
1時間ごとの追加料金を安くしてほしい	横浜市から承認されている適正な料金設定となっております。ご理解をお願いいたします。
土曜の無料開放は続けてほしい	継続する予定となっております。ご活用ください。
インストラクターにより教え方が違い過ぎて戸惑う	お客様が戸惑わないような指導に努めてまいります。
古くなったロビーのソファやテーブルを新しくしてほしい	修繕・更新を検討いたします。
壁や柱にカビがあるので改善してほしい	確認し、清掃いたします。
トイレ等のスリッパのマナーが悪い	申し訳ございません。巡回時整理致します。

日体大モニタリング

更衣室の床が所々傷んでいるので直してほしい	横浜市と相談いたします
プールの冬は階段の所の風で寒い	構造上、困難な点がありますが、横浜市と相談いたします
更衣室が水浸し	巡回の折清掃いたします
ドライヤーが圧倒的に少ない	ドライヤーの数は電気容量の範囲で運用させていただいております
トイレが汚い	調査し対応いたします
ロッカーの清掃をしっかりと	巡回の折清掃いたします
メインプールのシャワールームの前が滑りやすい	シャワールーム、プールサイドにつきましては、巡回時に確認し、清掃いたします。
全体的に不衛生 床に髪の毛がいつもある 黒カビも	シャワールーム、プールサイドにつきましては、巡回時に確認し、清掃いたします。
脱水機の電源コードがたまたま濡れていて感電が怖い 感電対策をしてほしい	調査し対応いたします
掃除をしている姿を見たことはありません	しっかりと清掃してまいります
車いす用のシャワー室に上の方にも棚を置いてほしい 置く棚が低すぎてタオルが濡れます	調査し検討いたします
混みあう時間帯だけでもいいからメインのシャワー室を開いてほしい	台数に限りがある為、順番にご利用いただけますようご協力お願いいたします。
ロビーで走り回っている子供を注意してほしい	申し訳ございません。注意するよう指導致します。
冬場の階段が少し暗い	シャワールーム、プールサイドにつきましては、巡回時に確認し、清掃いたします。
早く泳ぐコースよりゆっくり泳ぐコースを多くしてほしい	同じ本数か、ゆっくりコースを多く設定しております。
個人の指導は良いと思うが明らかに10名程度の人数で練習したり部活指導は混むから注意してほしい	申し訳ございません。営利活動による指導と判断される根拠がある場合や、スペースの占有はあれば禁止しております。
プールで不適正なことをしていても注意してくれない時があるので注意してほしい	監視業務を徹底し、改善してまいります。
プライベートレッスンが禁止されましたが出来れば条件をつけて受けられるようにしてほしいと思います。	営利目的の個人指導は禁止しております。ご理解くださいますようお願いいたします。
料金そのまま無制限にしてほしい	横浜市から承認されている適正な料金設定となっております。ご理解をお願いいたします。
1コースで往復できるコースがほしい	往復コースが設定されておりますのでご利用ください。
水泳の教室を多くしてほしい	今後の参考とさせていただきます。
自販機の内容ですが夏場でもあたたかいものがあってもいいと思う	今後の参考とさせていただきます。
シャワー室が込み入って風邪をひきそうになる	台数に限りがある為、順番にご利用いただけますようご協力お願いいたします。
プールがたまたま汚れており掃除をしてほしい	巡回時に確認し、清掃いたします。
貸切が多いので早朝、夜間の利用を行ってほしい	土日祝日は7:30～営業しておりますのでご利用ください。
血管年齢がわかる機械をおいてほしい	今後の参考とさせていただきます。
親子スイミングとかがあったら良い	今後の参考とさせていただきます。
貸しタオルのレンタルがほしい	今後の参考とさせていただきます。
インストラクターがマイクで叫びまくって水中ダンスを教えているのは本当に迷惑です	音量につきましては、確認し指導してまいります。
サブプールの60秒タイムを増やしてほしい	今後の参考とさせていただきます。
100回券復活してほしい	今後の参考とさせていただきます。
スタッフの対応が以前の方が良かった	申し訳ございません。スタッフで共有し、改善に努めてまいります。
ゆっくり泳ぐコースでは追い越し禁止にしてほしい	無理な追い越しは禁止しております。ご理解お願いいたします。
子ども水泳教室のタイムトライアルは年齢別もしくは身長別にしてほしい	申し訳ございません。進級基準につきましては、コナミスポーツクラブと同じ基準の為変更できません。
プールのウォーキングの水深調整をしてほしい	コースごとで水深調整ができません。ご理解をお願いいたします。
レーンの使用形態を固定せず柔軟に対応してほしい	ウォーキング、遊泳等のバランスをとり、どのコースもご利用いただける設定をしております。ご理解をお願いいたします。
シャワーが混みあっているのが残念	台数に限りがある為、順番にご利用いただけますようご協力お願いいたします。
室温か水温かわからないが冷たい、寒い	水温は30度、室温は水温プラス1～2度に設定して営業しております。
受付の対応が冷たい	申し訳ございません。スタッフで共有し、改善に努めてまいります。
競技・教室などで個人利用スペースが十分でない時がある	ウォーキング、遊泳、各コースのバランスをとり、どのコースもご利用いただけるよう考慮し設定しております。ご理解をお願いいたします。
刺青の人がいた 禁止にすべき	刺青に対する規定がない為、ご利用いただいております。
施設の設備が故障してもなかなか修理されていない。サウナやドライヤー、温度調整、ロッカーの鍵	申し訳ありません、なるべく早く対応するようにいたします
雨の時の駐輪場にバイクを入れさせてほしいと言ったら決まりなのと言われ断られた。ではバイク置場に自転車があっても何も言わないのか？	申し訳ありません、柔軟に対応するようにいたします
サウナが直るのが遅い	申し訳ありません。受注生産品のため、部品調達に時間がかかってしまいました。