

深谷グリーンパーク 2018 年度 事業報告書

2. 公平なサービスの提供

- ◆ お客様の声を広くうかがうためにアンケート調査を行っています。
- アンケート調査 実施期間 6月25日(月)～ 7月20日(金)
10月12日(金)～11月14日(水)

2018 年度 アクアパラダイス パティオ 施設利用者アンケート調査票

～本施設のよりよい運営のためにみなさまの声をお寄せください～

1. ご利用状況について。

問 1-1. 今日の利用目的は何ですか？(○は1つ)

1. 個人でのスポーツ利用 2. レジャー 3. 団体での利用 4. 公園
5. その他()

問 1-2. 今日の利用施設は何ですか？(○は1つ)

1. プール 2. ラウンドフィットネス 3. フラワーショップ 4. レストラン 5. 売店
6. 研修室(フロア教室など) 7. 公園 8. その他()

問 1-3. 施設の利用頻度を教えてください。(○は1つ)

1. 初めて 2. 年2, 3回 3. 2ヶ月に1回程度 4. 月2, 3回程度 5. 週1回程度
6. 週2回以上 7. その他()

2. スタッフの接客対応について。

問 2-1. 施設スタッフの接客対応について最も良い点は何だと思われますか？(○は1つ)

1. スタッフの対応・態度 2. スタッフの専門性
3. 利用者要望への対応・態度 4. 施設情報の提供
5. その他()

問 2-2. 接客対応への満足度を5段階評価してください。(○は1つ)

- 5 とてもよい 4 よい 3 ふつう 2 あまりよくない 1 よくない

3. 施設・設備について。

問 3-1. 最も良い点は何だと思われますか？(○は1つ)

1. 清掃状況(トイレ・シャワー室・更衣室・プールサイド・ラウンドフィットネス等)
2. プールの水質・水温・空調
3. 売店(フラワーショップ・水着ショップ・プール内売店) 4. その他()

問 3-2. 満足度を5段階評価してください。(○は1つ)

- 5 とてもよい 4 よい 3 ふつう 2 あまりよくない 1 よくない

4. 教室・プログラムについて。

問 4-1. 教室・プログラムを利用されていますか？

1. はい (プール教室 ・ フロア教室 ・ フラワー教室) 2. いいえ

問 4-2. 教室・プログラムへの満足度を5段階評価してください。(○は1つ)

- 5 とてもよい 4 よい 3 ふつう 2 あまりよくない 1 よくない

問 4-3. 教室・プログラムについて最も改善すべき点は何だと思われますか？ (○は1つ)

1. 開催時間帯 2. 教室の内容 3. 教室指導者の対応・態度
4. 参加料金 5. 初回利用時の案内 6. その他()

裏面に続きます。



深谷グリーンパーク 2018 年度 事業報告書

5. 利用規定について。

問 5-1. 利用規定への満足度を5段階評価してください。(○は1つ)

5 とてもよい 4 よい 3 ふつう 2 あまりよくない 1 よくない

問 5-2. 利用規定について最も改善すべき点は何だと思われますか？(○は1つ)

1. 利用料金 2. 利用料金の割引・減免条件 3. 予約受付方法
4. 営業時間 5. その他()

6. 施設をご利用するにあたり、最も重視する条件は何ですか？(○は1つ)

1. 施設・設備 2. 教室・プログラム 3. 利用規定(利用料金・営業時間・予約方法など)
4. サービス施設(売店・飲食施設・駐車場など) 5. 接客対応
6. その他()

7. 施設の総合的な評価について。

問 7-1. サービス全般についての総合的な満足度を5段階評価してください。(○は1つ)

5 とてもよい 4 よい 3 ふつう 2 あまりよくない 1 よくない

問 7-2. サービス全般に対する要望・課題を具体的に教えてください。

8. あなたのプロフィールを教えてください。

問 8-1. 年代は?

10代・20代・30代・40代・50代・60代・70代・80代以上

問 8-2. 性別は?

1. 男性 2. 女性

問 8-3. お住まいの都道府県

都・道・府・県

問 8-4. お住まいの市区町村

市・区・町・村

問 8-5. ご職業について(○は1つ)

1. 会社員(公務員、派遣社員含む) 2. 自営業 3. パート・アルバイト 4. 専業主婦
5. 学生 6. その他

問 8-6. 公共施設の利用に関してよく見る情報媒体(○はいくつでも)

1. 自治体広報誌 2. チラシ、広告 3. 口コミ、紹介
4. 施設のHP 5. メルマガ等のお知らせ

問 8-7. パティオ以外で運動や習い事はしていますか (いくつでも)

1. ウォーキング 2. ランニング 3. ストレッチ 4. フラダンス 5. パソコン
6. ゴルフ 7. その他()

以上でアンケートは終わりです。ご協力、誠にありがとうございました。

※お答え出来るご質問、ご意見には回答を付け、当施設に掲示させていただきますのでご覧ください。

※アンケートにご協力いただいた方には、抽選でプレゼントが当たります。アンケートを投函される際に、
お手数ですが下記の「アンケートご回答者控え票」を切り離して、大切に保管しておいてください。

回答者 ID 番号: 18010021

切り取り線

2018 年度 アクアパラダイス パティオ 施設利用者アンケートご回答者控え票

プレゼント当選者の発表は、回答者ID番号で発表いたしますので、下記の回答者ID番号をお忘れにならないよう
ご注意ください。また、この用紙は、プレゼントの引き換え時に利用しますので、大切に保管しておいてください。

■あなたの回答者ID番号: 18010021

深谷グリーンパーク 2018 年度 事業報告書

プールサイド及びゲート前ロビーにて実施
対象者 一般利用者 225 名

性別

男性	85
女性	128
無回答	12

職業

自営業者	68
会社員 (公務員、派遣社員含む)	11
バイト、パート	26
専業主婦	35
学生	40
無職	31
無回答	14

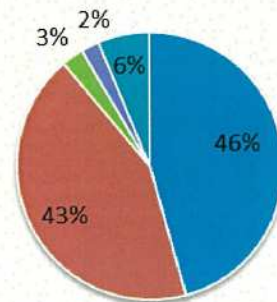
1. 施設の利用について

問 1-1. 今日の利用目的は何ですか？

1	個人でのスポーツ利用	103
2	レジャー	97
3	団体でのスポーツ利用(試合・大会含む)	6
4	公園	5
5	その他	14

利用目的

- 個人でのスポーツ利用
- レジャー
- 団体でのスポーツ利用(試合・大会含む)
- 公園
- その他



* 昨年と比べ個人でスポーツをして健康になろうという方が増えています。昨年 44%
また昨年同様レジャー目的の方が多い(昨年 38%)
傾向にあります。(家族利用含む)
昨年はその他の目的という方が 14%であったことから考慮すると目的を持っての来場が増えていると考察します。

深谷グリーンパーク 2018 年度 事業報告書

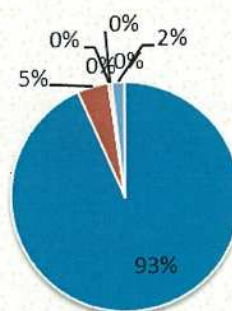
問 1-2. 今日のあなたの利用施設は何ですか？

1	プール	209
2	ラウンドフィットネス	10
3	フラワーショップ	0
4	レストラン	0
5	売店	0
6	研修室(フロア教室など)	1
7	公園	4
8	その他	1

全体にプール利用がメインの結果となりました。
今後意識的に多方面でご利用の方をアンケート
ターゲットとする課題が残ります。

利用施設

- プール
- ラウンドフィットネス
- フラワーショップ
- レストラン
- 売店
- 研修室(フロア教室など)
- 公園



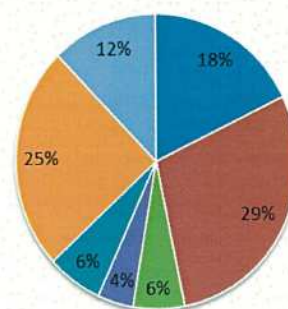
問 1-3. 施設の利用頻度を教えてください。

1	初めて	39
2	年 2,3 回	64
3	2 か月に 1 回	13
4	月 2,3 回	9
5	週 1 回	14
6	週 2 回以上	54
7	その他	27

昨年はリピート率73%に対し今年度は82%と
昨年度と大きく変化していることは、パティオが
広く認められ楽しんでいただいていることの
現われと思います。

利用頻度

- 初めて
- 年2,3回
- 2か月に1回
- 月2,3回
- 週1回
- 週2回以上
- その他



深谷グリーンパーク 2018 年度 事業報告書

2. 施設スタッフの接客対応についてうかがいます。

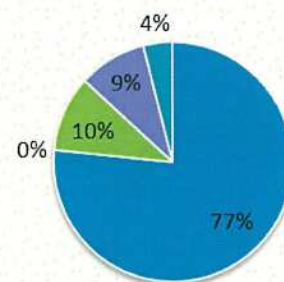
問 2-1. 施設スタッフの接客対応について最も良い点は
何だと思われますか？

1	スタッフの対応・態度	157
2	スタッフの専門性	0
3	利用者要望への対応・態度	21
4	施設情報の提供	19
5	その他	8

スタッフの対応について、大半のかたにご理解を
いただけたと思います。
今後も引き続きお客様サービスに努めたいと思います。

最も良い点

- スタッフの対応・態度
- スタッフの専門性
- 利用者要望への対応・態度
- 施設情報の提供
- その他



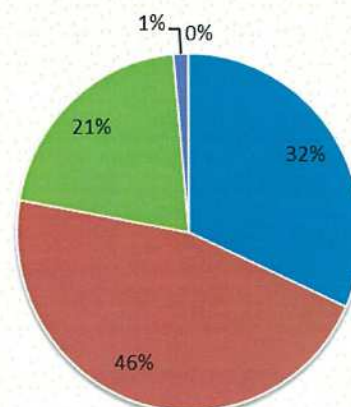
問 2-2. 接客対応への満足度を5段階評価してください。

5	とてもよい	69
4	よい	100
3	ふつう	45
2	あまりよくない	3
1	よくない	0

皆様からの評価に甘えずこれからもがんばりたい
と思います。

接客対応の満足度

- とてもよい
- よい
- ふつう
- あまりよくない
- よくない



深谷グリーンパーク 2018 年度 事業報告書

3. 施設・設備についてうかがいます。

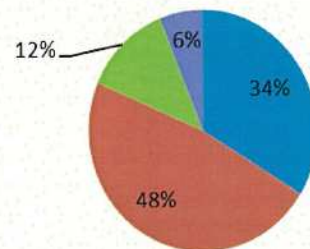
問 3-1. 施設・設備について最も良い点は何だと思われますか？

1	清掃状況(トイレ・シャワー室・更衣室・プールサイド・ラウンドフィットネス等)	73
2	プールの水質・水温・空調	103
3	売店(フラワーショップ・水着ショップ・プール内売店)	27
4	その他	13

例年通りプール環境への要望は多いものと認識して
良い環境整備に努めたいと思います。

最も良い点

- 1 清掃状況(トイレ・シャワー室・更衣室・プールサイド・ラウンドフィットネス等)
- 2 プールの水質・水温・空調
- 3 売店(フラワーショップ・水着ショップ・プール内売店)
- 4 その他

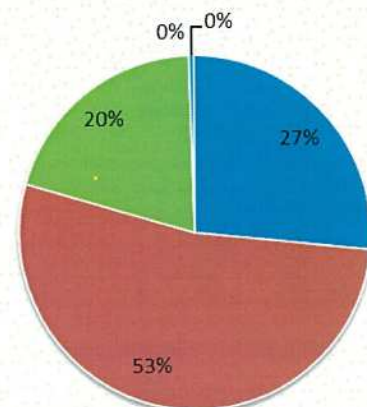


問 3-2. 施設・設備について満足度を5段階評価してください。

5	とてもよい	58
4	よい	116
3	ふつう	44
2	あまりよくない	0
1	よくない	1

施設・設備の満足度

- とてもよい
- よい
- ふつう
- あまりよくない
- よくない



深谷グリーンパーク 2018 年度 事業報告書

4. 施設の教室・プログラムについてうかがいます。

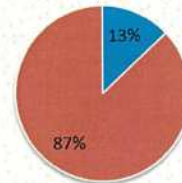
問 4-1. あなたは当施設の教室・プログラムを利用されていますか？

1	(はい(プール教室・フロア教室・フラワー教室))	28
2	いいえ	188

イベントに参加される方が増えてきたとは思っていますが、今後さらに周知を徹底し参加率を高めたいと思います。

教室・プログラムの利用

■ (はい(プール教室・フロア教室・フラワー教室))
■ いいえ



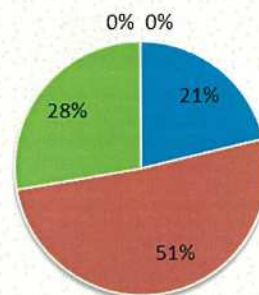
問 4-2. 当施設の教室・プログラムへの満足度を
5段階評価してください。

5	とてもよい	10
4	よい	24
3	ふつう	13
2	あまりよくない	0
1	よくない	0

おおむね、参加の方にはご満足いただいているものと自負しています。今後さらに充足感を得ていただけるよう努力します。

教室・プログラムの満足度

■ とてもよい ■ よい
■ ふつう ■ あまりよくない
■ よくない



深谷グリーンパーク 2018 年度 事業報告書

問 4-3. 当施設の教室・プログラムについて

最も改善すべき点は何だと思われますか？

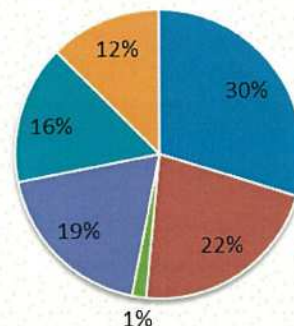
1	開催時間帯	19
2	教室の内容	14
3	教室指導者の対応・態度	1
4	参加料金	12
5	初回利用時の案内	10
6	その他	8

2019 年度より、要望の多い時間帯である夜間についてもレッスンを増やし期待にこたえられるようにします。

参加料金においてはさまざまな要因において今後多少の見直しを図っていきます。

改善すべき点

- 開催時間帯
- 教室の内容
- 教室指導者の対応・態度
- 参加料金
- 初回利用時の案内
- その他



5. 利用されている施設の利用規定についてうかがいます。

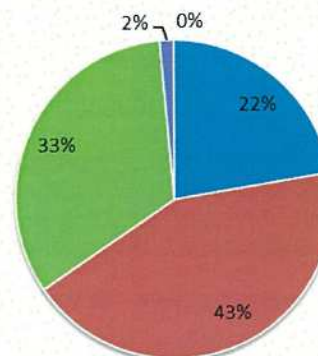
問 5-1. 利用規定への満足度を5段階評価してください。

5	とてもよい	47
4	よい	91
3	ふつう	70
2	あまりよくない	3
1	よくない	0

利用既定についてはおおむねご理解をいただいているようですが今後さらに利用しやすい施設のため考慮していきたいと思います。

利用規定の満足度

- とてもよい
- よい
- ふつう
- あまりよくない
- よくない



深谷グリーンパーク 2018 年度 事業報告書

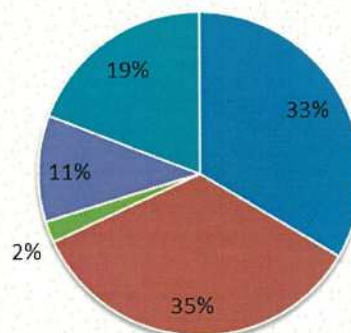
問 5-2. 利用規定について最も改善すべき点は何だと思われますか？

1	利用料金	63
2	利用料金の割引・減免条件	65
3	予約受付方法	4
4	営業時間	20
5	その他	36

利用料金に関しての要望が多いようです。
今後料金に見合った施設作りを心がけます。

最も改善すべき点

- 利用料金
- 利用料金の割引・減免条件
- 予約受付方法
- 営業時間
- その他



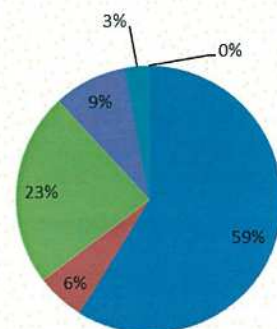
6. 施設を利用するにあたり、
あなたが最も重視する条件は何ですか？

1	施設・設備	40
2	教室・プログラム	4
3	利用規定(利用時間・開館時間・予約方法など)	16
4	サービス施設(売店・飲食施設・駐車場など)	6
5	接客対応	2
6	その他	0

施設・設備に対する要望は例年通り多くありました今後
ご理解いただけるよう努力します。

施設をご利用するにあたり、最も重要とする条件は何ですか。

- 1 施設・設備
- 2 教室・プログラム
- 3 利用規定(利用時間・開館時間・予約方法など)
- 4 サービス施設(売店・飲食施設・駐車場など)
- 5 接客対応
- 6 その他



深谷グリーンパーク 2018 年度 事業報告書

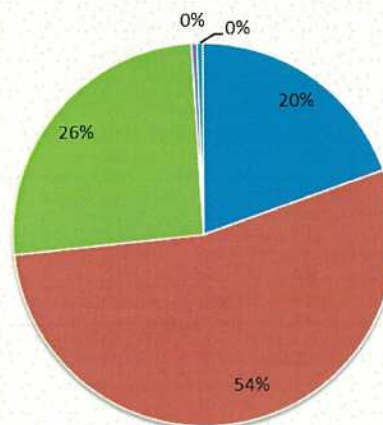
7. 利用されている施設の総合的なあなたの評価についてうかがいます。

5	とてもよい	41
4	よい	113
3	ふつう	54
2	あまりよくない	1
1	よくない	1

施設への評価はとても良いものと察しますが
今後さらに満足のいただける運営を心がけます。

サービス全般の総合評価

■ とてもよい ■ よい ■ ふつう
■ あまりよくない ■ よくない



深谷グリーンパーク 2018 年度 事業報告書

問 7-2. サービス全般に対する要望・課題を具体的に教えてください。

ロッカールームのモップが増えたので床の濡れが少なくてよい	
ロッカールームのモップが時々ついていないのが残念	
フロントの電気が暗い	4
シャワーがあつい	2
自販機の音がうるさい	
エアコンを直してもらわないと夏が暑すぎる	5
若い女性もターゲットにしてもらえるととてもよくなると思う	
休みとかのお知らせが遅い	
男性の教室もあればいいと思う	
アンケートを取っているのであればそれなりに直すべき	3
男子ロッカーの鍵が壊れている箇所が多い	
シャワーから冷たい水が出る	
スタッフの対応が良いと思います	2
普通の対応だと思う。このまま続けてほしい	
市民はもっと割引してほしい(会員)	2
アンケートが長すぎる	2
更衣室がもう少しキレイだと嬉しい	2
小学生はもっと安くしてほしい	
波のプールの波の出る時間を増やしてほしい	
バスが夕方6時くらいまであれば嬉しい	2
水着が古い。もっと最新の流行のかわいい水着があると買おうと思います	
プール利用の指示案内を徹底してください	
色々な教室がたくさんあるといいと思う	
子どもプールのオムツ可エリア増設	
売店で野菜や花が買えるのが便利	
家族みんなで楽しめました	
レストランで外で食べ物が食べられるようにしてほしい	
バイトの人で挨拶できない人がいる	
夏に塩素が強かったことがある。肌が痛かった	
利用者を増やすことをもっと考えるべき	
22時くらいまでやってほしい	
ラウンドフィットネスの冷房を直してほしい	3
冬は割引するとか市民は50%引きくらいしたり夜間や早朝割りをしてほしい	
レストランで安くておいしい物を提供してほしい。値段のわりにおいしくない	
水着の品ぞろえがイマイチだと思う。もう少し柄や形を考えていただきたい。値段が高くても欲しいと思えるものなら買いたいです	
フリーな持ち込み飲食スペースを設けてほしい	
トイレが少し不便な気がします	
レストランのメニューを増やしてほしい	

利用者満足度の把握について

◆ アンケート調査 実施期間

5月1日(月)～ 5月21日(日)

12月1日(金)～ 1月31日(水)

2017 年度 アクアパラダイス パティオ 施設利用者アンケート調査票

～本施設のよりよい運営のためにみなさまの声をお寄せください～

1. ご利用状況について。

問 1-1. 今日の利用目的は何ですか? (○は1つ)

- | | | |
|---------------|-----------|------------------------|
| 1. 個人でのスポーツ利用 | 2. レジャー | 3. 団体でのスポーツ利用(試合・大会含む) |
| 4. 公園 | 5. その他() | |

問 1-2. 今日の利用施設は何ですか? (○は1つ)

- | | | | | |
|-----------------|---------------|-------------|----------|-------|
| 1. プール | 2. ラウンドフィットネス | 3. フラワーショップ | 4. レストラン | 5. 売店 |
| 6. 研修室(フロア教室など) | 7. 公園 | 8. その他() | | |

問 1-3. 施設の利用頻度を教えてください。(○は1つ)

- | | | | | |
|----------|-----------|-------------|-------------|----------|
| 1. 初めて | 2. 年2, 3回 | 3. 2ヶ月に1回程度 | 4. 月2, 3回程度 | 5. 週1回程度 |
| 6. 週2回以上 | 7. その他() | | | |

2. スタッフの接客対応について。

問 2-1. 施設スタッフの接客対応について最も良い点は何だと思われますか? (○は1つ)

- | | |
|-----------------|-------------|
| 1. スタッフの対応・態度 | 2. スタッフの専門性 |
| 3. 利用者要望への対応・態度 | 4. 施設情報の提供 |
| 5. その他() | |

問 2-2. 接客対応への満足度を5段階評価してください。(○は1つ)

- | | | | | |
|---------|------|-------|-----------|--------|
| 5 とてもよい | 4 よい | 3 ふつう | 2 あまりよくない | 1 よくない |
|---------|------|-------|-----------|--------|

3. 施設・設備について。

問 3-1. 最も良い点は何だと思われますか? (○は1つ)

- | | |
|---|-----------|
| 1. 清掃状況(トイレ・シャワー室・更衣室・プールサイド・ラウンドフィットネス等) | |
| 2. プールの水質・水温・空調 | |
| 3. 売店(フラワーショップ・水着ショップ・プール内売店) | 4. その他() |

問 3-2. 満足度を5段階評価してください。(○は1つ)

- | | | | | |
|---------|------|-------|-----------|--------|
| 5 とてもよい | 4 よい | 3 ふつう | 2 あまりよくない | 1 よくない |
|---------|------|-------|-----------|--------|

4. 教室・プログラムについて。

問 4-1. 教室・プログラムを利用されていますか?

- | | |
|------------------------------|--------|
| 1. はい (プール教室・フロア教室・フラワー教室) | 2. いいえ |
|------------------------------|--------|

問 4-2. 教室・プログラムへの満足度を5段階評価してください。(○は1つ)

- | | | | | |
|---------|------|-------|-----------|--------|
| 5 とてもよい | 4 よい | 3 ふつう | 2 あまりよくない | 1 よくない |
|---------|------|-------|-----------|--------|

問 4-3. 教室・プログラムについて最も改善すべき点は何だと思われますか? (○は1つ)

- | | | |
|----------|-------------|----------------|
| 1. 開催時間帯 | 2. 教室の内容 | 3. 教室指導者の対応・態度 |
| 4. 参加料金 | 5. 初回利用時の案内 | 6. その他() |

裏面に続きます。



5. 利用規定について。

問 5-1. 利用規定への満足度を5段階評価してください。(○は1つ)

5 とてもよい 4 よい 3 ふつう 2 あまりよくない 1 よくない

問 5-2. 利用規定について最も改善すべき点は何だと思われますか？(○は1つ)

1. 利用料金 2. 利用料金の割引・減免条件 3. 予約受付方法
4. 営業時間 5. その他()

6. 施設をご利用するにあたり、最も重視する条件は何ですか？(○は1つ)

1. 施設・設備 2. 教室・プログラム 3. 利用規定(利用料金・営業時間・予約方法など)
4. サービス施設(売店・飲食施設・駐車場など) 5. 接客対応
6. その他()

7. 施設の総合的な評価について。

問 7-1. サービス全般についての総合的な満足度を5段階評価してください。(○は1つ)

5 とてもよい 4 よい 3 ふつう 2 あまりよくない 1 よくない

問 7-2. サービス全般に対する要望・課題を具体的に教えてください。

8. あなたのプロフィールを教えてください。

問 8-1. 年代は？

10代・20代・30代・40代・50代・60代・70代・80代以上

問 8-2. 性別は？

1. 男性 2. 女性

問 8-3. お住まいの都道府県

都・道・府・県

問 8-4. お住まいの市区町村

市・区・町・村

問 8-5. ご職業について(○は1つ)

1. 会社員(公務員・派遣社員含む) 2. 自営業 3. パート・アルバイト 4. 専業主婦
5. 学生 6. その他

問 8-6. 公共施設の利用に関してよく見る情報媒体(○はいくつでも)

1. 自治体広報誌 2. チラシ、広告 3. 口コミ、紹介
4. 施設のHP 5. メルマガ等のお知らせ

問 8-7. パティオ以外で運動や習い事はしていますか (いくつでも)

1. ウォーキング 2. ランニング 3. ストレッチ 4. フラダンス 5. パソコン
6. ゴルフ 7. その他()

以上でアンケートは終わりです。ご協力、誠にありがとうございました。

※お答え出来るご質問、ご意見には回答を付け、当施設に掲示させていただきますのでご覧ください。

※アンケートにご協力いただいた方には、抽選でプレゼントが当たります。アンケートを投函される際に、
お手数ですが下記の「アンケートご回答者控え票」を切り離して、大切に保管しておいてください。

回答者 ID 番号: 1712128

----- 切り取り線 -----

2017 年度 アクアパラダイス パティオ 施設利用者アンケートご回答者控え票

プレゼント当選者の発表は、回答者ID番号で発表いたしますので、下記の回答者ID番号をお忘れにならないよう
ご注意ください。また、この用紙は、プレゼントの引き換え時に利用しますので、大切に保管しておいてください。

■あなたの回答者ID番号: 1712128

プールサイド及びゲート前ロビーにて実施

対象者 一般利用者 223 名

男性	57 名
女性	159 名
無回答	7 名

自営業者	61
会社員 (公務員、派遣社員含む)	7
バイト、パート	44
専業主婦	70
学生	8
無職	23
無回答	10

1. 施設の利用について

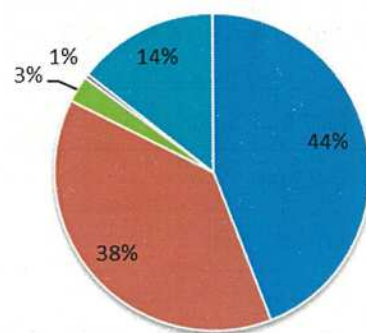
問 1-1. 今日の利用目的は何ですか？

1	個人でのスポーツ利用	98
2	レジャー	85
3	団体でのスポーツ利用（試合・大会含む）	6
4	公園	1
5	その他	31

＊昨年と比べ個人でスポーツをして健康になろうという方が増えています。また昨年同様レジャー目的の方が多い傾向にあります。（家族利用含む）

利用目的

- 個人でのスポーツ利用
- レジャー
- 団体でのスポーツ利用（試合・大会含む）
- 公園
- その他



問 1-2. 今日のあなたの利用施設は何ですか？

1	プール	168
2	ラウンドフィットネス	21
3	フラワーショップ	0
4	レストラン	0
5	売店	0
6	研修室（フロア教室など）	30
7	公園	1
8	その他	1

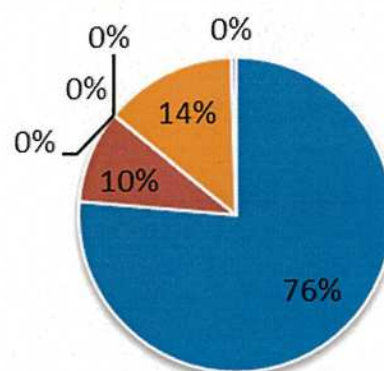
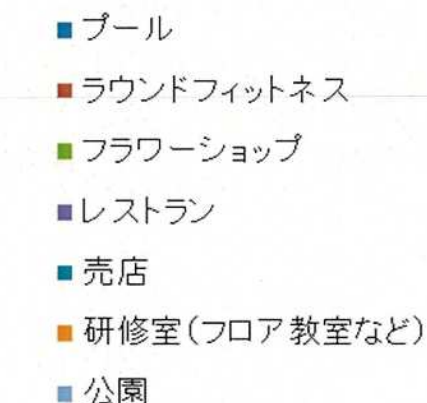
*やはりメインとなるのはプール利用であるのは例年通りですが、ラウンドフィットネスをご利用の方も確実に増え新しい意見を伺うことができました。
最近では、フロアレッソンの利用の方も増えています。

問 1-3. 施設の利用頻度を教えてください。

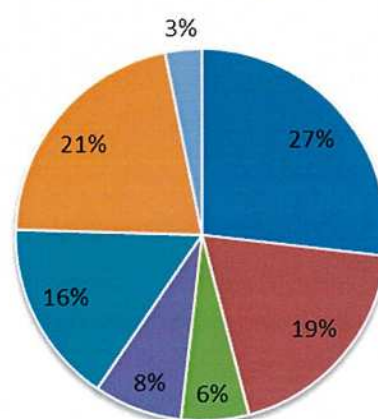
1	初めて	59
2	年 2,3 回	42
3	2 か月に 1 回	13
4	月 2,3 回	17
5	週 1 回	35
6	週 2 回以上	47
7	その他	7

*平日と休日では利用される方の年齢層ががらりと変わる傾向があります。平日は健康志向の方、休日はファミリーの方の利用が例年通り多く平日利用の方はかなり高いリピート率を得ています。

利用施設



利用頻度



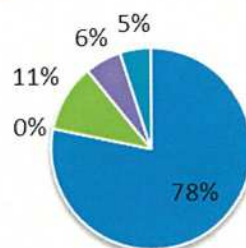
問 2-1. 施設スタッフの接客対応について最も良い点は
何だと思われますか？

1	受付・スタッフの対応・態度	158
2	受付・スタッフの専門性	0
3	利用者要望への対応・態度	22
4	施設情報の提供	12
5	その他	10

＊普段からご来場の方には高評価をいただけているものと自負していますが、まだサービス面での要望があることを踏まえ対応をはかりたいと思います。また、昨年同様、施設情報を知りたいという方が多いことに注目し、広報情報誌、新聞、SNSなど幅広く利用しました。SNSによる情報提供が非常に良い感触がありました。今後もSNSの広報に力を入れていきます。

最も良い点

- スタッフの対応・態度
- スタッフの専門性
- 利用者要望への対応・態度
- 施設情報の提供
- その他



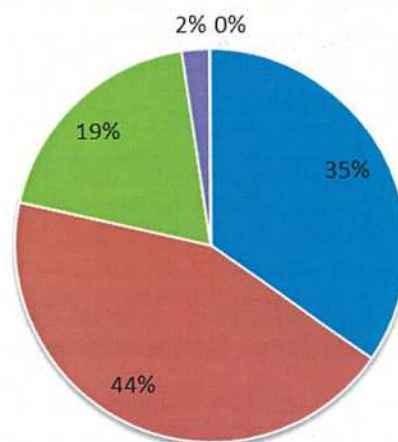
問 2-2. 接客対応への満足度を5段階評価してください。

5	とてもよい	76
4	よい	96
3	ふつう	42
2	あまりよくない	5
1	よくない	0

利用の方には良い評価をいただけているものと思っています。更にサービスの向上に努め、より良い評価をいただけるよう努力します。

接客対応の満足度

- とてもよい
- よい
- ふつう
- あまりよくない
- よくない



3. 施設・設備についてうかがいます。

問 3-1. 施設・設備について最も良い点は何だと思われますか？

1	清掃状況(シャワー室・更衣室・プールサイド・ラウンドフィットネス等)	82
2	プールの水質・水温・空調	77
3	売店(フラワーショップ・水着ショップ・プール内売店)	26
4	その他	16

*施設を良く感じいただいていることに感謝したいと思います。29年度は例年と比べプールサイドの環境も良い状況を保つことができましたが冬には寒波が到来したことにより、プールサイドが暖まりきらないこともありました。

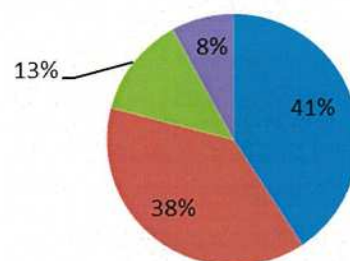
問 3-2. 施設・設備について満足度を5段階評価してください。

5	とてもよい	51
4	よい	103
3	ふつう	55
2	あまりよくない	1
1	よくない	0

*プールの水質や水温、気温へのご要望には高いレベルでお答えしていると思いますが、更衣室シャワー室へ意識は常にキレイであって欲しいとの思いが強いものと認識しています。更衣室等の清掃には、たくさんのお客様より頑張っていると声をかけていただいておりますがタイミングによって必ずしもきれいでない状況もあることも認識しています。さらにより良い環境づくりに努力します。

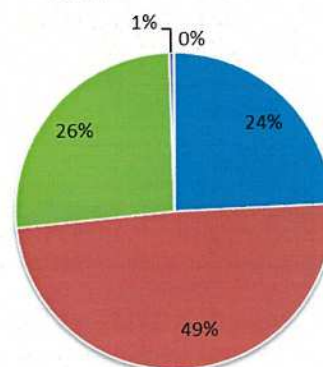
最も良い点

- 1 清掃状況(トイレ・シャワー室・更衣室・プールサイド・ラウンドフィットネス等)
- 2 プールの水質・水温・空調
- 3 売店(フラワーショップ・水着ショップ・プール内売店)



施設・設備の満足度

- とてもよい
- よい
- ふつう
- あまりよくない
- よくない



4. 施設の教室・プログラムについてうかがいます。

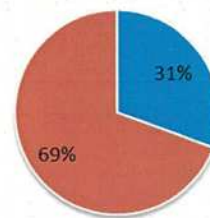
問 4-1. あなたは当施設の教室・プログラムを利用されていますか？

1	はい(プール教室・フロア教室・フラワー教室)	65
2	いいえ、利用していません	148

＊教室プログラムへの参加者は28年度全体の22%であったものが29年度は31%に増えました。今後も市民利用者の方へ健康をお届けするべく努力します。

教室・プログラムの利用

■ はい(プール教室・フロア教室・フラワー教室)
■ いいえ



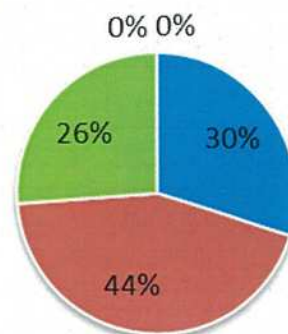
問 4-2. 当施設の教室・プログラムへの満足度を5段階評価してください。

5	とてもよい	25
4	よい	37
3	ふつう	22
2	あまりよくない	0
1	よくない	0

＊健康に対する取組みとして様々な教室、イベントを行っています。
皆様に喜んでいただける施設づくりには欠かせないものと思いますので更に充実したプログラムの開発をしています。

教室・プログラムの満足度

■ とてもよい ■ よい
■ ふつう ■ あまりよくない
■ よくない



問 4-3. 当施設の教室・プログラムについて
最も改善すべき点は何だと思われますか？

1	開催時間帯	20
2	教室の内容	13
3	教室指導者の対応・態度	0
4	参加料金	13
5	初回利用時の案内	6
6	その他	19

*教室参加者には高い健康志向があるものの希望時間に要望の教室が開催されないなどの声は耳にすることがあります。29 年度はJOYBEATの導入をしたことによりたくさんの教室を気軽にお楽しみいただけたものと思います。

5. 利用されている施設の利用規定についてうかがいます。

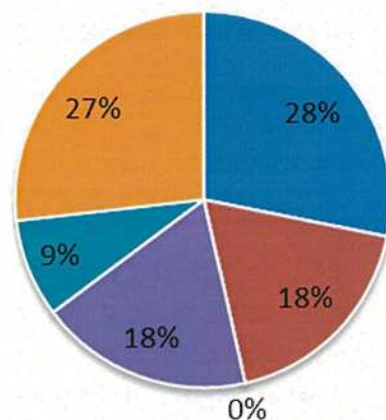
問 5-1. 利用規定への満足度を5段階評価してください。

5	とてもよい	47
4	よい	91
3	ふつう	66
2	あまりよくない	3
1	よくない	0

*おおむね利用規定にはご理解をいただけているものと思います。さらに利用しやすいように工夫を凝らしたいと思います。

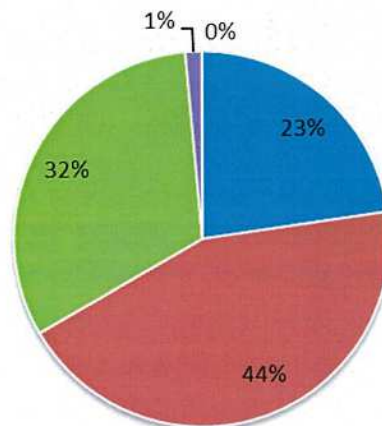
改善すべき点

- 開催時間帯
- 教室の内容
- 教室指導者の対応・態度
- 参加料金
- 初回利用時の案内
- その他



利用規定の満足度

- とてもよい
- よい
- ふつう
- あまりよくない
- よくない



問 5-2. 利用規定について最も改善すべき点は
何だと思われますか？

1	利用料金	45
2	利用料金の割引・減免条件	61
3	予約受付方法	11
4	営業時間	13
5	その他	36

*利用時間の改定は 29 年度 25m プールの利用時間の延伸によりご希望に添えたものと思います。また割引などの要望にも近隣企業や団体との協定を増やし、市民の方により使いやすい施設の提供ができるものと思います。

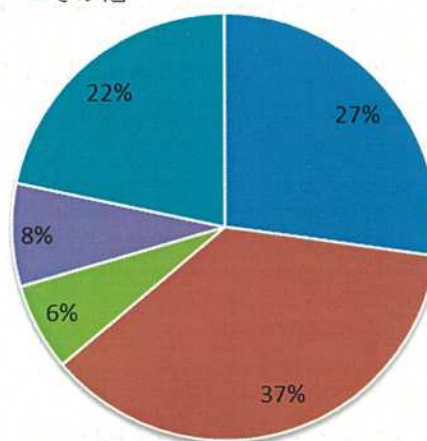
6. 施設を利用するにあたり、
あなたが最も重視する条件は何ですか？

1	施設・設備	113
2	教室・プログラム	40
3	利用規定(利用時間・開館時間・予約方法など)	33
4	サービス施設(売店・飲食施設・駐車場など)	11
5	接客対応	7
6	その他	2

*施設設備の要望はやはり多く、なるべくご要望に沿えるよう努力をしていきたいと思っています。

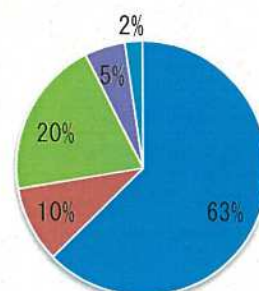
最も改善すべき点

- 利用料金
- 利用料金の割引・減免条件
- 予約受付方法
- 営業時間
- その他



施設を利用するにあたり、 最も重視する条件

- 施設・設備
- 教室・プログラム
- 利用規定（利用時間・開館時間・予約方法など）
- サービス施設（売店・飲食施設・駐車場など）
- 接客対応



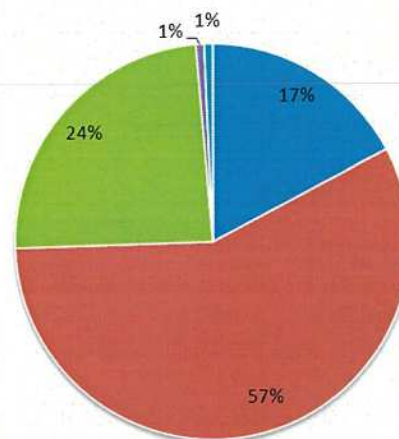
7. 利用されている施設の総合的なあなたの評価についてうかがいます。

5	とてもよい	43
4	よい	105
3	ふつう	58
2	あまりよくない	2
1	よくない	1

*施設の評価は大変高いものと思いますが、さらに良い施設づくりをしたいと思います。

サービス全般の総合評価

■とてもよい ■よい ■ふつう
■あまりよくない ■よくない



問 7-2. サービス全般に対する要望・課題を具体的に教えてください。

プールサイドの清掃(ヌルヌルの場所あり)	2
全体的に写真がとれるようにしてほしい	
フィットネス施設を充実してほしい	
2月も休まないで営業してほしい	
教室の1クラスの人数をもう少し少なくしてほしい(多くても7,8人)	
スイミングスクールの先生方の対応がよく水泳が苦手な子どもが嫌がらずに通っています	
設備充実すると予算等厳しくなると思うので今のままで。	
冬場寒いです	9
混雑時の受付の対応をもっとテキパキしてほしい	
シャワー室の水温調節がうまくいってないのか水くらのときがある	
ジャグジーの水温を利用者の苦情で計るのではなく時間で計って調整してほしい	4
自分にあったプログラムなどが作れるシステムがあればうれしい	
アンケートして声を生かしてほしい	
ホームページがわかりにくい	
フロアレッスンを昼も夜も増やしてほしい	
フロア教室のあと、シャワーを利用させてほしい	3
フロアレッスンはじゅうたんではない方がやりやすい	
教室定期券を購入する際、2月お休みの分はその日数を延ばしてくれたらうれしい	
施設メンテナンスが遅い	
レンタル水着のデザインがもう少し若者向けでしたら入場できたのですが	
教室が休みの時はもっとわかるように連絡が欲しい	
横になれる場所があるととてもいいと思います	

深谷グリーンパーク

プールサイドに市内レングについてで紹介が もっと市外の人にもわかるように深谷をアピールしてほしい	
職員駐車場が場内にあり一番近いのはいかなものか。 身障者等優先すべき人が多々いると思います	2
朝6:30とか早くから開けてほしい	
深谷駅からシャトルバスが出ているのはありがたい	
裏出入り口に置いてある灰皿はいかなものか。敷地内禁煙か別の場所に	
自由でいい	
レッスンの数が少なすぎて残念	
更衣室がよくわからないのでみんなトイレで着替えている	
もっとプール、フロアのお得な券があるといい	
フロアレレッスンの鏡を増やしてほしい	
市の施設でこれだけプールの種類がある所はないので遠いですが利用させていただいています。	
更衣室のシャワーと更衣所が近いと嬉しい	
とてもよかったです	
売店のポテトとドリンクのセットを復活してほしい	
更衣室の濡れているのが気になるので何とかしてほしい	
子どもが楽しめるプールが多数あってよい	
トイレをもっと綺麗にしてほしい	
スタッフが常に動いていて感心しました	
トイレに液体せっけんを置いてほしい	
年末年始に帰省した際に遊ぶ場所があって助かります	
レストランの料金がお安くなると助かります	
ジャグジーを増やしてほしい	
食べ物の持ち込みが出来ない点を改善してほしい	2
受付の態度がよくなかった	

またアンケート調査に加え、日々のお客様からの声を記録し当グループ独自の管理法3色カードの運用により施設管理運営に役立てています。

青色カード お褒めの言葉

スタッフに周知、より快適に運営ができるように共通意識を持たせる。

赤色カード お叱りの言葉

鋭意改善を早急にはかる。さらに時間をかけて改善する。

白色カード その他

ご意見の本意をはかり適切に対処する。

ご意見箱の設置

何かを伝えたいが、積極的にスタッフには伝えられない方も多くおられます。

そんな方のためにゲート入口横にご意見箱を設置しています。

また日々の利用者との会話を大切なものとし、貴重なご意見をうかがえる場所として積極的に利用者の方とお話をさせていただいています。

利用者満足度の把握について

◆ アンケート調査 実施期間 9月11日(金)～9月30日(水)

2016 年度 アクアパラダイス パティオ 施設利用者アンケート調査票

～本施設のよりよい運営のためにみなさまの声をお寄せください～

1. 施設の利用状況についてうかがいます。

問 1-1. 今日の利用目的は何ですか？(○は1つ)

- | | |
|---------------|------------------------|
| 1. 個人でのスポーツ利用 | 2. 団体でのスポーツ利用(試合・大会含む) |
| 3. レジャー | 4. その他() |

問 1-2. 今日のあなたの利用施設は何ですか？(○は1つ)

- | | | | | |
|-----------------|---------------|-------------|----------|-------|
| 1. プール | 2. ラウンドフィットネス | 3. フラワーショップ | 4. レストラン | 5. 売店 |
| 6. 研修室(フロア教室など) | 7. その他() | | | |

問 1-3. 施設の利用頻度を教えてください。(○は1つ)

- | | | | |
|---------------|---------------|---------------|------------|
| 1. (年2, 3回程度) | 2. (2ヶ月に1回程度) | 3. (月2, 3回程度) | 4. (週1回程度) |
| 5. (週2回以上) | | | |

2. 施設スタッフの接客対応についてうかがいます。

問 2-1. 接客対応への満足度を5段階評価してください。(○は1つ)

- | | | | | |
|----------|-------|--------|------------|---------|
| 5(とてもよい) | 4(よい) | 3(ふつう) | 2(あまりよくない) | 1(よくない) |
|----------|-------|--------|------------|---------|

問 2-2. 施設スタッフの接客対応について最も改善すべき点は何だと思われますか？(○は1つ)

- | | |
|-----------------|-------------|
| 1. スタッフの対応・態度 | 2. スタッフの専門性 |
| 3. 利用者要望への対応・態度 | 4. 施設情報の提供 |
| 5. その他() | |

3. 施設・設備についてうかがいます。

問 3-1. 施設・設備について満足度を5段階評価してください。(○は1つ)

- | | | | | |
|----------|-------|--------|------------|---------|
| 5(とてもよい) | 4(よい) | 3(ふつう) | 2(あまりよくない) | 1(よくない) |
|----------|-------|--------|------------|---------|

問 3-2. 施設・設備について最も改善すべき点は何だと思われますか？(○は1つ)

- | |
|---------------------------------------|
| 1. 清掃状況(トイレ・シャワー室・プールサイド・ラウンドフィットネス等) |
| 2. プールの水質・水温・空調 |
| 3. 売店(フラワーショップ・水着ショップ・プール内売店) |
| 4. その他() |

4. 施設の教室・プログラムについてうかがいます。

問 4-1. あなたは当施設の教室・プログラムを利用されていますか？利用されている場合は教室・プログラム名を教えてください。

- | |
|---------------------------------|
| 1. はい、利用しています (プール教室 ・ フロア教室) |
| 2. いいえ、利用していません |

問 4-2. 当施設の教室・プログラムへの満足度を5段階評価してください。(○は1つ)

- | | | | | |
|----------|-------|--------|------------|---------|
| 5(とてもよい) | 4(よい) | 3(ふつう) | 2(あまりよくない) | 1(よくない) |
|----------|-------|--------|------------|---------|

問 4-3. 当施設の教室・プログラムについて最も改善すべき点は何だと思われますか？(○は1つ)

- | | | |
|----------|-------------|----------------|
| 1. 開催時間帯 | 2. 教室の内容 | 3. 教室指導者の対応・態度 |
| 4. 参加料金 | 5. 初回利用時の案内 | 6. その他() |

裏面に続きます。



5.利用されている施設の利用規定についてうかがいます。

問 5-1. 利用規定への満足度を5段階評価してください。(○は1つ)

5(とてもよい) 4(よい) 3(ふつう) 2(あまりよくない) 1(よくない)

問 5-2. 利用規定について最も改善すべき点は何だと思われますか？(○は1つ)

1. 利用料金の割引・減免条件 2. 予約受付方法
3. その他()

6. 施設を利用するにあたり、あなたが最も重視する条件は何ですか？○は1つ

1. 接客対応 2. 施設・設備 3. 教室・プログラム 4. サービス施設(売店・飲食施設・駐車場など)
5. 利用規定(利用料金・開館時間・予約方法など)
6. その他()

7. 利用されている施設の総合的なあなたの評価についてうかがいます。

問 7-1. サービス全般についての総合的な満足度を5段階評価してください。(○は1つ)

5(とてもよい) 4(よい) 3(ふつう) 2(あまりよくない) 1(よくない)

問 7-2. サービス全般に対する要望・課題を具体的に教えてください。

8. あなたのプロフィールを教えてください。

問 8-1. あなたのお生まれになった年(例:1975 年)

西暦 _____ 年

問 8-2. あなたの性別(○は1つ)

1. 男性 2. 女性

問 8-3. あなたのお住まいの都道府県

____ 都・道・府・県

問 8-4. あなたのお住まいの郵便番号(例:100-0000)

〒 _____

問 8-5. あなたのご職業(○は1つ)

1. 自営業者 3. パイト、パート 5. 学生
2. 会社員(公務員、派遣社員含む) 4. 専業主婦 6. 無職

問 8-6. 公共施設の利用に関してよく見る情報媒体(○はいくつでも)

1. 自治体広報誌 3. チラシ、広告 5. 口コミ、紹介
2. 施設のHP 4. メルマガ等のお知らせ

問 8-7. パティオ以外で運動や習い事はしていますか(いくつでも)

1. ウォーキング 2. ランニング 3. ストレッチ 4. フラダンス 5. パソコン
6. ゴルフ 7. その他()

以上でアンケートは終わりです。ご協力、誠にありがとうございました。

※お答え出来るご質問、ご意見には、回答を付け、当施設に掲示させていただきますのでご覧ください。

※アンケートにご協力いただいた方には、抽選でプレゼントが当たります。アンケートを投函される際に、
お手数ですが下記の「アンケートご回答者控え票」を切り離して、大切に保管しておいてください。

回答者 ID 番号: 15399

切り取り線

2016 年度 アクアパラダイス パティオ 施設利用者アンケートご回答者控え票

プレゼント当選者の発表は、回答者ID番号で発表いたしますので、下記の回答者ID番号をお忘れにならないよう
ご注意ください。また、この用紙は、プレゼントの引き換え時に利用しますので、大切に保管しておいてください。

■あなたの回答者ID番号: 15399

プールサイド及びゲート前ロビーにて実施

対象者 一般利用者 154 名

男性	71
女性	110
無回答	0

自営業者	66
会社員 (公務員、派遣社員含む)	13
バイト、パート	34
専業主婦	47
学生	0
無職	6
無回答	14

1. 施設の利用について

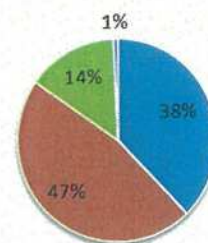
問 1-1. 今日の利用目的は何ですか？

1	個人でのスポーツ利用	55
2	レジャー	68
3	団体でのスポーツ利用（試合・大会含む）	21
4	その他	1

*昨年と比べ個人でスポーツをして健康になろうという方が増えています。また昨年同様レジャー目的の方が多い傾向にあります。（家族利用含む）

利用目的

- 個人でのスポーツ利用
- レジャー
- 団体でのスポーツ利用（試合・大会含む）
- その他



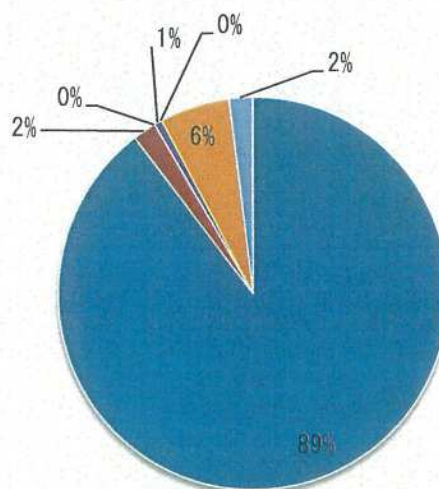
問 1-2. 今日のあなたの利用施設は何ですか？

1	プール	138
2	ラウンドフィットネス	3
3	フラワーショップ	0
4	レストラン	1
5	売店	0
6	研修室（フロア教室など）	9

*やはりメインとなるのはプール利用であるのは例年通りですが目立つ中で、ラウンドフィットネスのみをご利用の方からも伺うことができました。
最近では、フロアレッソンのみの利用な方も増えています。

利用施設

- プール
- ラウンドフィットネス
- フラワーショップ
- レストラン
- 売店
- 研修室（フロア教室など）
- その他



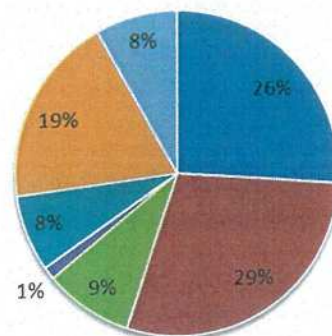
問 1-3. 施設の利用頻度を教えてください。

1	初めて	41
2	年 2,3 回	46
3	2 か月に 1 回	14
4	月 2,3 回	2
5	週 1 回	12
6	週 2 回以上	30
7	その他	13

*平日と休日では利用される方の年齢層ががらりと変わる傾向があります。平日は健康志向の方、休日はファミリーの方の利用が例年通り多い傾向です。

利用頻度

- 初めて
- 年 2,3 回
- 2 か月に 1 回
- 月 2,3 回
- 週 1 回
- 週 2 回以上
- その他



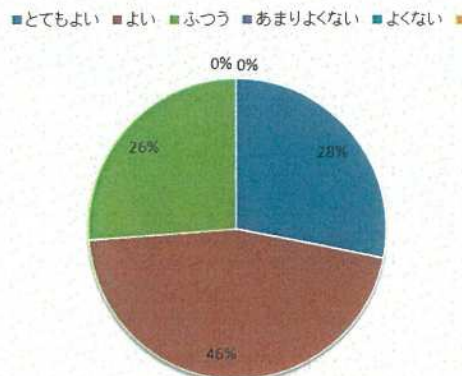
2. 施設スタッフの接客対応についてうかがいます。

問 2-1. 接客対応への満足度を5段階評価してください。

5	とてもよい	43
4	よい	70
3	ふつう	40
2	あまりよくない	0
1	よくない	0

＊おおむねご利用の方には良い評価をいただけているもの
 と思っています。サービスの向上に努めより高得点が取
 れるよう努力します。

接客対応の満足度

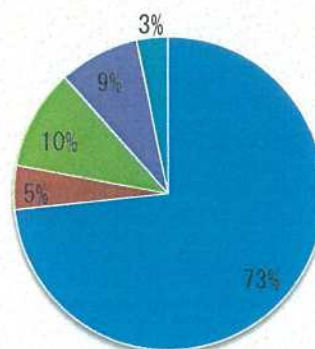
問 2-2. 施設スタッフの接客対応について最も改善すべき点は
何だと思われますか？

1	受付・スタッフの対応・態度	113
2	受付・スタッフの専門性	7
3	利用者要望への対応・態度	16
4	施設情報の提供	13
5	その他	5

＊前の設問で接客対応が良いと思われる方でも、さらなる
 サービス面での要望があることを踏まえ対応をはかりたい
 と思います。また、昨年同様、施設情報を知りたいとい
 う方が多いことに注目し、広報、情報誌、新聞、SNS
 など幅広く利用しました。SNSによる情報提供が非常
 に良い感触がありました。今後もSNSの広報に力を入
 れていきます。

最も改善すべき点

- スタッフの対応・態度
- スタッフの専門性
- 利用者要望への対応・態度
- 施設情報の提供
- その他



3. 施設・設備についてうかがいます。

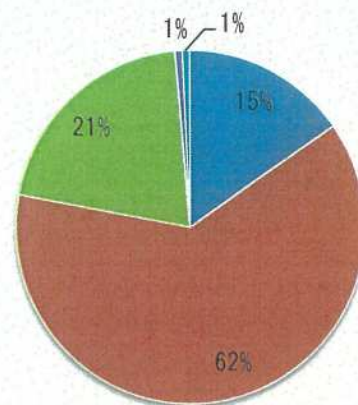
問 3-1. 施設・設備について満足度を5段階評価してください。

5	とてもよい	23
4	よい	94
3	ふつう	31
2	あまりよくない	1
1	よくない	1

*施設を良く感じていることに感謝したいと思います。28年度は例年と比べプールサイドの環境も良い状況を保つことができました。これはボイラーの改修をしていただき、なおかつ屋根の隙間を修繕した結果で冬場の温度低下が少なかったことによると思っています。

施設・設備の満足度

- とてもよい
- よい
- ふつう
- あまりよくない
- よくない



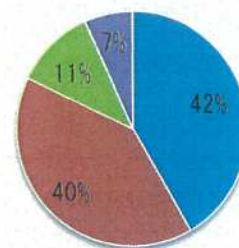
問 3-2. 施設・設備について最も改善すべき点は何だと思われますか？

1	清掃状況(シャワー室・更衣室・プールサイド・ラウンドフィットネス等)	63
2	プールの水質・水温・空調	61
3	売店(フラワーショップ・水着ショップ・プール内売店)	17
4	その他	10

*プール水質や水温、気温へのご要望にはお答えしていると思いますが、更衣室シャワー室へ意識は常にキレイであって欲しいとの思いが強いものと認識しています。更衣室等の清掃には、たくさんのお客様より頑張っているとお声をかけていただいておりますがタイミングによって必ずしもきれいでない状況もあることは認識しています。さらにより良い環境づくりに努力します。

最も改善すべき点

- 清掃状況 (トイレ・シャワー室・更衣室・プールサイド・ラウンドフィットネス等)
- プールの水質・水温・空調
- 売店 (フラワーショップ・水着ショップ・プール内売店)
- その他



4. 施設の教室・プログラムについてうかがいます。

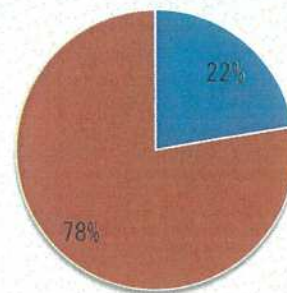
問 4-1. あなたは当施設の教室・プログラムを利用されていますか？

1	はい(プール教室・フロア教室・フラワー教室)	34
2	いいえ、利用していません	118

*教室プログラムへの参加者は 27 年度全体の 7%であったものが 28 年度は 22%に増えました。今後も市民利用者の方へ健康をお届けするべく努力します。

教室・プログラムの利用

- はい(プール教室・フロア教室・フラワー教室)
- いいえ



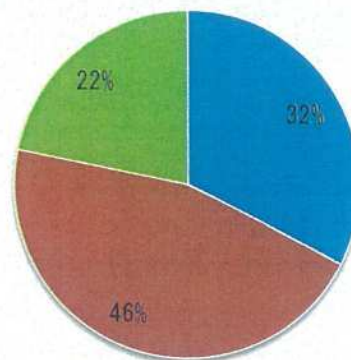
問 4-2. 当施設の教室・プログラムへの満足度を 5段階評価してください。

5	とてもよい	15
4	よい	21
3	ふつう	10
2	あまりよくない	0
1	よくない	0

*健康に対する取り組みとして様々な教室、イベントを行っています。今後さらに皆様に喜んでいただける施設づくりを行っていきたいと思います。

教室・プログラムの満足度

- とてもよい
- よい
- ふつう
- あまりよくない
- よくない



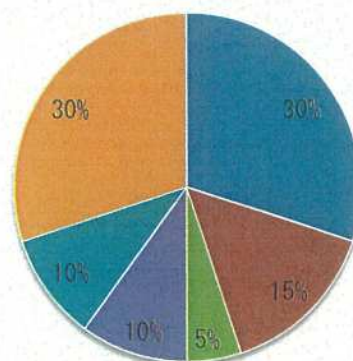
問 4-3. 当施設の教室・プログラムについて
最も改善すべき点は何だと思われますか？

1	開催時間帯	12
2	教室の内容	6
3	教室指導者の対応・態度	2
4	参加料金	4
5	初回利用時の案内	4
6	その他	12

＊教室参加者には高い健康志向があるものの希望時間に要望の教室が開催されないなどの声は耳にすることがあります。29年度はJOYBEATの導入によりたくさんの教室を気軽にお楽しみいただけるようになります。

改善すべき点

- 開催時間帯
- 教室の内容
- 教室指導者の対応・態度
- 参加料金
- 初回利用時の案内
- その他



5. 利用されている施設の利用規定についてうかがいます。

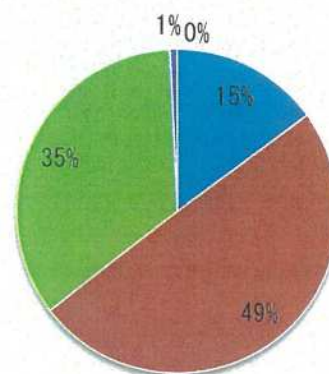
問 5-1. 利用規定への満足度を5段階評価してください。

5	とてもよい	21
4	よい	70
3	ふつう	49
2	あまりよくない	1
1	よくない	0

＊おおむね利用規定にはご理解をいただけているものと思います。さらに利用しやすいように工夫を凝らしたいとお思います。

利用規定の満足度

- とてもよい
- よい
- ふつう
- あまりよくない
- よくない



問 5-2. 利用規定について最も改善すべき点は
何だと思われますか？

1	利用時間	49
2	利用料金の割引・減免条件	28
3	予約受付方法	3
4	開館時間や閉館時間	10
5	その他	24

＊利用時間の改定は 29 年度 25m プールの利用時間の延伸によりご希望に添えるものとお思います。また割引などの要望にも近隣企業や団体との協定を増やし、市民の方により使いやすい施設の提供ができるものとお思います。

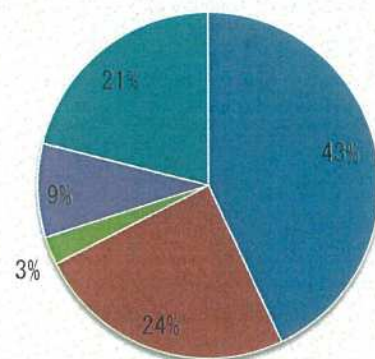
6. 施設を利用するにあたり、
あなたが最も重視する条件は何ですか？

1	施設・設備	84
2	教室・プログラム	13
3	利用規定(利用時間・開館時間・予約方法など)	27
4	サービス施設(売店・飲食施設・駐車場など)	7
5	接客対応	3
6	その他	6

＊施設設備の要望はやはり多くなるべくご要望に沿えるよう努力をしていきたいと思ひます。

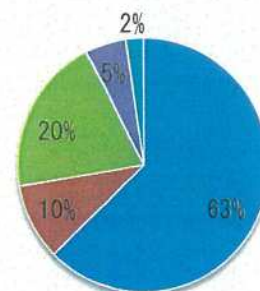
最も改善すべき点

- 利用時間
- 利用料金の割引・減免条件
- 予約受付方法
- 開館時間や閉館時間
- その他



施設を利用するにあたり、 最も重視する条件

- 施設・設備
- 教室・プログラム
- 利用規定 (利用時間・開館時間・予約方法など)
- サービス施設 (売店・飲食施設・駐車場など)
- 接客対応



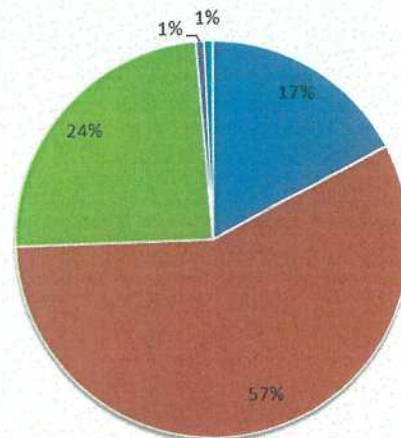
7. 利用されている施設の総合的なあなたの評価についてうかがいます。

5	とてもよい	25
4	よい	83
3	ふつう	35
2	あまりよくない	1
1	よくない	1

*施設の評価は大変高いものと思いますが、さらに良い施設づくりをしたいと思います。

サービス全般の総合評価

■とてもよい ■よい ■ふつう
■あまりよくない ■よくない



またアンケート調査に加え、日々のお客様からの声を記録し当グループ独自の管理法 3 色カードの運用により施設管理運営に役立てています。

青色カード お褒めの言葉

赤色カード お叱りの言葉

白色カード その他

スタッフに周知、より快適に運営ができるように共通意識を持たせる。

鋭意改善を早急にはかる。さらに時間をかけて改善する。

ご意見の本意をはかり適切に対処する。

ご意見箱の設置

何かを伝えたいが、積極的にスタッフには伝えられない方も多くおられます。

そんな方のためにゲート入口横にご意見箱を設置しています。

また日々の利用者との会話を大切なものとし、貴重なご意見をうかがえる場所として積極的に利用者の方とお話をさせていただいています。

◆ アンケート調査 実施期間 9月11日(金)～9月30日(水)

2015 年度 アクアパラダイス パティオ 施設利用者アンケート調査票

～本施設のよりよい運営のためにみなさまの声をお寄せください～

1. 施設の利用状況についてうかがいます。

問 1-1. 今日の利用目的は何ですか？(○は1つ)

- | | |
|-----------------|------------------------|
| 1. 個人でのスポーツ利用 | 2. 団体でのスポーツ利用(試合・大会含む) |
| 3. 教室・プログラムへの参加 | 4. その他() |

問 1-2. 今日のあなたの利用施設は何ですか？(○は1つ)

- | | | | | |
|-----------|---------------|-------------|----------|-------|
| 1. プール | 2. ラウンドフィットネス | 3. フラワーショップ | 4. レストラン | 5. 売店 |
| 6. その他() | | | | |

問 1-3. 施設の利用頻度を教えてください。(○は1つ)

- | | | | | |
|---------------|---------------|---------------|------------|------------|
| 1. (年2, 3回程度) | 2. (2ヶ月に1回程度) | 3. (月2, 3回程度) | 4. (週1回程度) | 5. (週2回以上) |
|---------------|---------------|---------------|------------|------------|

2. 施設スタッフの接客対応についてうかがいます。

問 2-1. 接客対応への満足度を5段階評価してください。(○は1つ)

- | | | | | |
|----------|-------|--------|------------|---------|
| 5(とてもよい) | 4(よい) | 3(ふつう) | 2(あまりよくない) | 1(よくない) |
|----------|-------|--------|------------|---------|

問 2-2. 施設スタッフの接客対応について最も改善すべき点は何だと思われますか？(○は1つ)

- | | |
|------------------|----------------|
| 1. 受付・スタッフの対応・態度 | 2. 受付・スタッフの専門性 |
| 3. 利用者要望への対応・態度 | 4. 施設情報の提供 |
| 5. その他() | |

3. 施設・設備についてうかがいます。

問 3-1. 施設・設備について満足度を5段階評価してください。(○は1つ)

- | | | | | |
|----------|-------|--------|------------|---------|
| 5(とてもよい) | 4(よい) | 3(ふつう) | 2(あまりよくない) | 1(よくない) |
|----------|-------|--------|------------|---------|

問 3-2. 施設・設備について最も改善すべき点は何だと思われますか？(○は1つ)

- | | | |
|----------------|-------------------|---------------------|
| 1. トイレの清掃状況 | 2. シャワー室・更衣室の清掃状況 | 3. ラウンドフィットネス等の清掃状況 |
| 4. プールサイドの清掃状況 | 5. プールの水質・水温・空調 | 6. その他() |

4. 施設の教室・プログラムについてうかがいます。

問 4-1. あなたは当施設の教室・プログラムを利用されていますか？利用されている場合は教室・プログラム名を教えてください。

- | |
|-------------------------|
| 1. はい、利用しています→プログラム名() |
| 2. いいえ、利用していません |

問 4-2. 当施設の教室・プログラムへの満足度を5段階評価してください。(○は1つ)

- | | | | | |
|----------|-------|--------|------------|---------|
| 5(とてもよい) | 4(よい) | 3(ふつう) | 2(あまりよくない) | 1(よくない) |
|----------|-------|--------|------------|---------|

問 4-3. 当施設の教室・プログラムについて最も改善すべき点は何だと思われますか？(○は1つ)

- | | | |
|-----------|-------------|----------------|
| 1. 開催時間帯 | 2. 教室の内容 | 3. 教室指導者の対応・態度 |
| 4. 参加料金 | 5. 初回利用時の案内 | |
| 6. その他() | | |

5. 利用されている施設のサービス施設についてうかがいます。

問 5-1. サービス施設への満足度を5段階評価してください。(○は1つ)

- | | | | | |
|----------|-------|--------|------------|---------|
| 5(とてもよい) | 4(よい) | 3(ふつう) | 2(あまりよくない) | 1(よくない) |
|----------|-------|--------|------------|---------|

問 5-2. サービス施設について最も改善すべき点は何だと思われますか？(○は1つ)

- | | | | |
|-----------|-----------|----------|------------|
| 1. 自動販売機 | 2. 売店 | 3. レストラン | 4. 駐車場・駐輪場 |
| 5. 掲示板、照明 | 6. その他() | | |

裏面に続きます。



6. 利用されている施設の利用規定についてうかがいます。

問 6-1. 利用規定への満足度を5段階評価してください。(○は1つ)

5(とてもよい) 4(よい) 3(ふつう) 2(あまりよくない) 1(よくない)

問 6-2. 利用規定について最も改善すべき点何だと思われますか？(○は1つ)

1. 利用料金 2. 利用料金の割引・減免条件 3. 予約受付方法 4. 開館時間・閉館時間
 5. 閉館日 6. 駐車場の料金や利用条件
 7. その他()

7. 施設を利用するにあたり、あなたが最も重視する条件は何ですか？(○は1つ)。

1. 接客対応 2. 施設・設備 3. 教室・プログラム 4. サービス施設(売店・飲食施設・駐車場など)
 5. 利用規定(利用料金・開館時間・予約方法など)
 6. その他()

8. 利用されている施設の総合的なあなたの評価についてうかがいます。

問 8-1. サービス全般についての総合的な満足度を5段階評価してください。(○は1つ)

5(とてもよい) 4(よい) 3(ふつう) 2(あまりよくない) 1(よくない)

問 8-2. サービス全般に対する要望・課題を具体的に教えてください。

--

9. あなたのプロフィールを教えてください。

問 9-1. あなたのお生まれになった年(例:1975 年)

西暦 年

問 9-2. あなたの性別(○は1つ)

1. 男性 2. 女性

問 9-3. あなたのお住まいの都道府県

都・道・府・県

問 9-4. あなたのお住まいの郵便番号(例:100-0000)

〒 -

問 9-5. あなたのご職業(○は1つ)

1. 自営業者 3. バイト、パート 5. 学生
 2. 会社員(公務員、派遣社員含む) 4. 専業主婦 6. 無職

問 9-6. 公共施設の利用に関してよく見る情報媒体(○はいくつでも)

1. 自治体広報誌 3. チラシ、広告 5. 口コミ、紹介
 2. 施設のHP 4. メルマガ等のお知らせ

問 9-7. あなたのご関心のある分野(○はいくつでも)

1. スポーツ 3. 演劇、芸能 5. 工芸、手芸 7. 映画 9. 料理、グルメ
 2. 音楽 4. 美術 6. 旅行 8. リラクゼーション 10. 歴史

以上でアンケートは終わりです。ご協力、誠にありがとうございました。

※お答え出来るご質問、ご意見には、回答を付け、当施設に掲示させていただきますのでご覧ください。

※アンケートにご協力いただいた方には、抽選でプレゼントが当たります。アンケートを投函される際に、お手数ですが下記の「アンケートご回答者控え票」を切り離して、大切に保管しておいてください。

回答者 ID 番号: 15399

----- 切り取り線 -----

2015 年度 アクアパラダイス パティオ 施設利用者アンケートご回答者控え票

プレゼント当選者の発表は、回答者ID番号で発表いたしますので、下記の回答者ID番号をお忘れにならないようご注意ください。また、この用紙は、プレゼントの引き換え時に利用しますので、大切に保管しておいてください。

■あなたの回答者ID番号: 15399

深谷グリーンパーク

プールサイド及びゲート前ロビーにて実施

対象者 一般利用者 154 名

男性	51
女性	103
無回答	0

自営業者	7
会社員(公務員、派遣社員含む)	43
バイト、パート	34
専業主婦	35
学生	17
無職	17
無回答	1

1. 施設の利用について

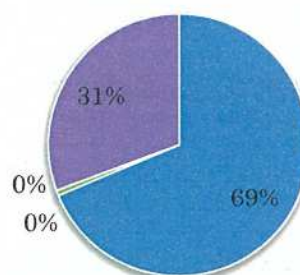
問 1-1. 今日の利用目的は何ですか？

1	個人でのスポーツ利用	103
2	団体でのスポーツ利用(試合・大会含む)	0
3	教室・プログラムへの参加	1
4	その他	46

*主に個人利用の方が目立つ傾向にあります。(家族利用含む)

利用目的

- 個人でのスポーツ利用
- 団体でのスポーツ利用(試合・大会含む)
- 教室・プログラムへの参加
- その他



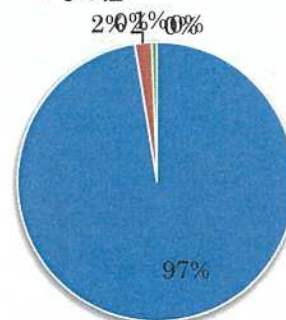
問 1-2. 今日のあなたの利用施設は何ですか？

1	プール	151
2	ラウンドフィットネス	3
3	フラワーショップ	1
4	レストラン	0
5	売店	0
6	その他	0

*プール利用が目立つ中で、ラウンドフィットネスのみをご利用の方からも伺うことができました。

利用施設

- プール
- ラウンドフィットネス
- フラワーショップ
- レストラン
- 売店
- その他



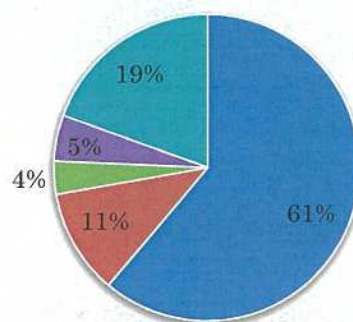
問 1-3. 施設の利用頻度を教えてください。

1	年 2. 3 回程度	88
2	2 か月 1 回程度	16
3	月 2. 3 回程度	5
4	週 1 回程度	7
5	週 2 回以上	28

*平日と休日では利用される方の年齢層ががらりと変わる傾向があります。平日は健康志向の方、休日はファミリーさ王の方の利用が多くなります。

利用頻度

- 年 2. 3 回程度
- 2 か月 1 回程度
- 月 2. 3 回程度
- 週 1 回程度
- 週 2 回以上



2. 施設スタッフの接客対応についてうかがいます。

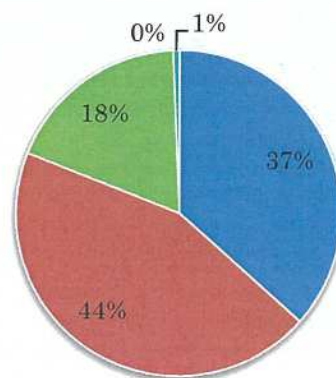
問 2-1. 接客対応への満足度を5段階評価してください。

5	とてもよい	41
4	よい	67
3	ふつう	30
2	あまりよくない	1
1	よくない	2

*とてもよい、よいを合わせ 81%の方に支持を頂けています。さらにサービスの向上に努めより高得点が取れるよう努力します。

接客対応

- とてもよい
- よい
- ふつう
- あまりよくない
- よくない



問 2-2. 施設スタッフの接客対応について最も改善すべき点は
何だと思われますか？

1	受付・スタッフの対応・態度	10
2	受付・スタッフの専門性	6
3	利用者要望への対応・態度	14
4	施設情報の提供	46
5	その他	30

＊施設情報を知りたいという方が多いことに注目し、広報、情報誌、新聞、SNSなど幅広く利用しています。26年度は情報誌による情報提供が非常に良い感触がありましたが、27年度では情報誌よりもインターネット広報が効果が高いことを実感できました。1年でこのような変化が著しくあらわれた結果を踏まえ広報の仕方を改めて考えていきたいと思っています。

2. 施設・設備についてうかがいます。

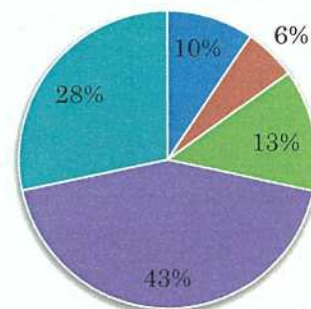
問 3-1. 施設・設備について満足度を5段階評価してください。

5	とてもよい	48
4	よい	82
3	ふつう	17
2	あまりよくない	4
1	よくない	2

＊施設を良く感じていることに感謝したいと思います。27年度は例年と比べプールサイドの環境も良い状況を保つことができました。これはボイラーの改修をしていただきなおかつ屋根の隙間を修繕した結果であると思っています。
しかしながら屋根に関しては早くも隙間風が入り込む状況となっていますので再度、手当をしたいと思っています。

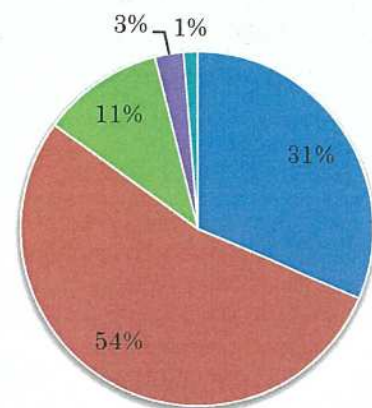
改善すべき点

- 受付・スタッフの対応・態度
- 受付・スタッフの専門性
- 利用者要望への対応・態度
- 施設情報の提供
- その他



施設・設備の満足度

- とてもよい
- よい
- ふつう
- あまりよくない
- よくない



深谷グリーンパーク

問 3-2. 施設・設備について最も改善すべき点は何だと思われますか？

1	トイレの清掃状況	28
2	シャワー室・更衣室の清掃状況	49
3	ラウンドフィットネス等の清掃状況	1
4	プールサイドの清掃状況	4
5	プールの水質・水温・空調	16
6	その他	24

*プール水質や水温、気温へのご要望はだいぶ解消されたものと思いますが、次に身近に感じられる更衣室シャワー室へ意識が向いてきたものと思います。更衣室等の清掃には毎日たくさんのお客様より頑張っているとお声をかけていただいておりますがタイミングによって必ずしもきれいでない状況もあることは認識しています。さらにより良い環境づくりに努力します。

3. 施設の教室・プログラムについてうかがいます。

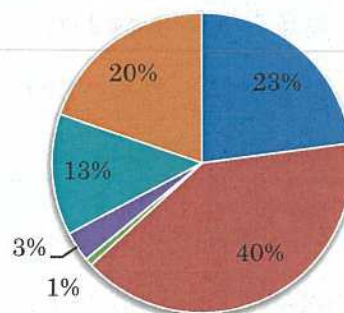
問 4-1. あなたは当施設の教室・プログラムを利用されていますか？

1	はい、利用しています	11
2	いいえ、利用していません	141

*教室プログラムへの参加者は年々増えているものの未だ参加者は全体の 7%であり今後も市民利用者の方へ健康をお届けするべく努力します。

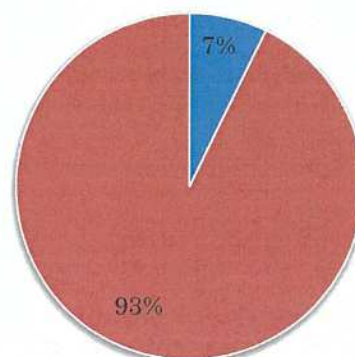
改善すべき点

- トイレの清掃状況
- シャワー室・更衣室の清掃状況
- ラウンドフィットネス等の清掃状況
- プールサイドの清掃状況
- プールの水質・水温・空調
- その他



教室・プログラムの利用

- はい、利用しています
- いいえ、利用していません



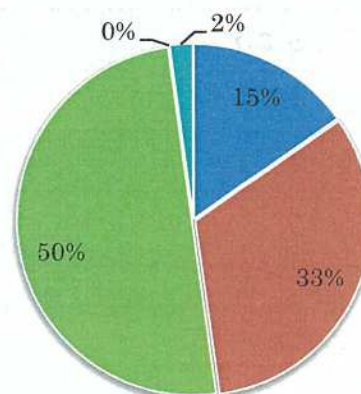
問 4-2. 当施設の教室・プログラムへの満足度を
5段階評価してください。

5	とてもよい	7
4	よい	15
3	ふつう	23
2	あまりよくない	0
1	よくない	1

＊健康に対する取組みとして様々な教室、イベントを行っています。今後さらに皆様に喜んでいただける施設づくりを行っていきたいと思います。

教室・プログラムの満足度

■ とてもよい ■ よい
■ ふつう ■ あまりよくない
■ よくない



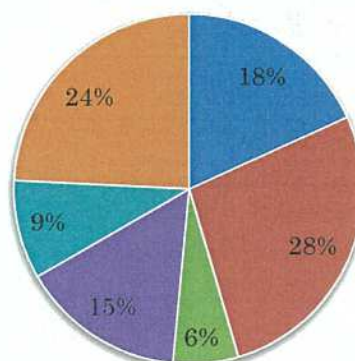
問 4-3. 当施設の教室・プログラムについて
最も改善すべき点は何だと思われますか？

1	開催時間帯	6
2	教室の内容	9
3	教室指導者の対応・態度	2
4	参加料金	5
5	初回利用時の案内	3
6	その他	8

＊参加者には高い健康志向があるとともに、毎日の日課としての運動が身についている方が多い状況です。さらに毎日のルーティーンとしての運動の提供に努めたいと思います。

改善すべき点

■ 開催時間帯
■ 教室の内容
■ 教室指導者の対応・態度
■ 参加料金
■ 初回利用時の案内
■ その他



深谷グリーンパーク

5. 利用されている施設のサービス施設についてうかがいます。

問 5-1. サービス施設への満足度を5段階評価してください。

5	とてもよい	41
4	よい	67
3	ふつう	30
2	あまりよくない	1
1	よくない	2

*大多数の方にサービス施設の満足を頂いているものと思います。今後もこの結果に甘えることなく研鑽していきたいと思います。

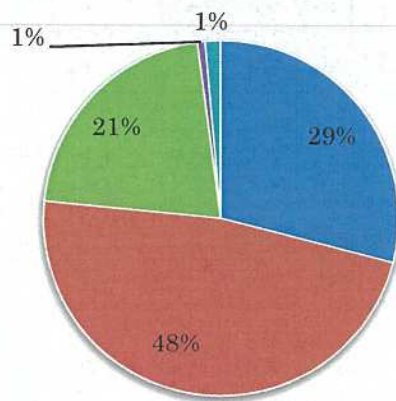
問 5-2. サービス施設について最も改善すべき点は何かと思われますか？

1	自動販売機	11
2	売店	23
3	レストラン	28
4	駐車場・駐輪場	11
5	掲示板、照明	13
6	その他	22

*例年同様、売店では「値段が安いものが欲しい。」「商品を増やして欲しい。」との声が大変多くあります。商品のラインナップの変更、卸業者の再選定を随時行っています。
最も要望の高いレストランについては担当者がかわり利用者からの一定の評価をいただけるようになってきました。随時相談の上改善を図っていきます。

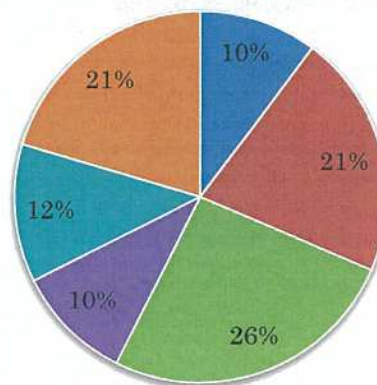
サービス施設の満足度

■ とてもよい ■ よい
■ ふつう ■ あまりよくない
■ よくない



最も改善すべき点

■ 自動販売機 ■ 売店
■ レストラン ■ 駐車場・駐輪場
■ 掲示板、照明 ■ その他



6. 利用されている施設の利用規定についてうかがいます。

問 6-1. 利用規定への満足度を5段階評価してください。

5	とてもよい	37
4	よい	67
3	ふつう	43
2	あまりよくない	1
1	よくない	2

＊利用しやすい視閲であると評価されているものと考えます。それでもお客様の要望は例年通り「オムツ使用のお子さんが入れるようにしてほしい。」「服のままでもプールサイドへ入れるようにしてほしい。」などの声は多く今後の対応を慎重に考えていきたいと思います。

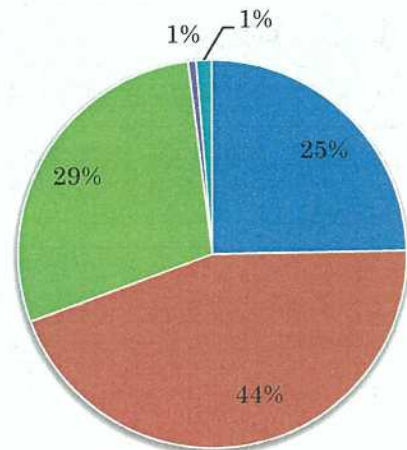
問 6-2. 利用規定について最も改善すべき点は
何だと思われますか？

1	利用料金	31
2	利用料金の割引・減免条件	38
3	予約受付方法	4
4	開館時間・閉館時間	8
5	閉館日	1
6	駐車場の料金や利用条件	3
7	その他	17

＊例年通り、利用料金が高いとの声が多く、特に年配者について割引をしてほしいとの声が多くあります。施設の付加価値やサービスで補えるよう努力をしたいと思います。

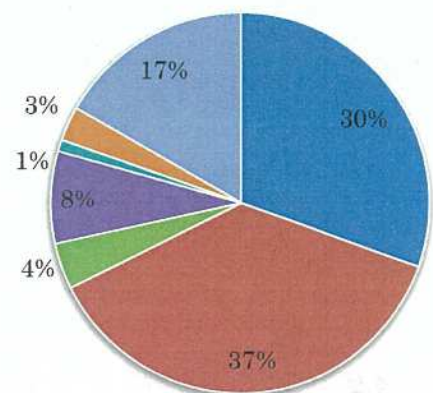
利用規定の満足度

- とてもよい
- よい
- ふつう
- あまりよくない
- よくない



最も改善すべき点

- 利用料金
- 利用料金の割引・減免条件
- 予約受付方法
- 開館時間・閉館時間
- 閉館日
- 駐車場の料金や利用条件
- その他



深谷グリーンパーク

7. 施設を利用するにあたり、
あなたが最も重視する条件は何ですか？

1	接客対応	13
2	施設・設備	93
3	教室・プログラム	7
4	サービス施設(売店・飲食施設・駐車場など)	9
5	利用規定(利用料金・閉館時間・予約方法など)	20
6	その他	6

*多くの方が施設設備について重視していることから今後も施設の維持状態を良くするよう努力をしたいと思います。

8. 利用されている施設の総合的なあなたの評価についてうかがいます。

5	とてもよい	32
4	よい	88
3	ふつう	24
2	あまりよくない	4
1	よくない	2

*一定以上の評価を頂けていると思いますが、今後もさらに良い施設づくりをしたいとお思います。

またアンケート調査に加え、日々のお客様からの声を記録し当グループ独自の管理法 3 色カードの運用により施設管理運営に役立てています。

青色カード お褒めの言葉
赤色カード お叱りの言葉
白色カード その他

スタッフに周知より快適に運営ができるように共通意識を持たせる。
鋭意改善を早急にはかる。さらに時間をかけて改善する。
ご意見の本意をはかり適切に対処する。

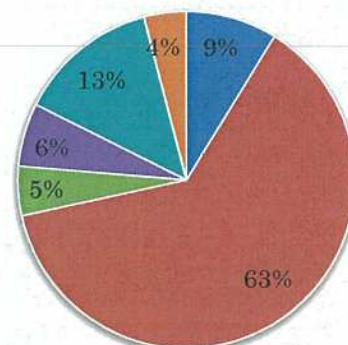
ご意見箱の設置

何かを伝えたいが、積極的にスタッフには伝えられない方も多くおられます。
そんな方のためにゲート入口横にご意見箱を設置しています。

また日々の利用者との会話を大切なものとし、貴重なご意見をうかがえる場所として積極的に利用者の方とお話をさせていただいています。

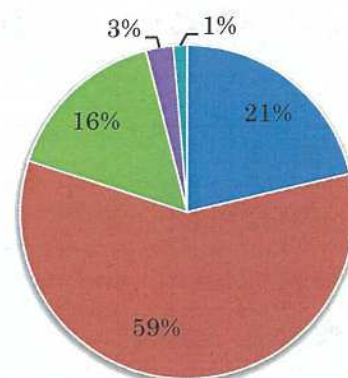
施設を利用するにあたり、
最も重視する条件

- 接客対応
- 施設・設備
- 教室・プログラム
- サービス施設(売店・飲食施設・駐車場など)
- 利用規定(利用料金・閉館時間・予約方法など)
- その他



サービス全般の総合評価

- とてもよい
- よい
- ふつう
- あまりよくない
- よくない



利用者満足度の把握について

◆ アンケート調査 実施期間 10月4日(土)～10月27日(月)

2014 年度 アクアパラダイス バティオ 施設利用者アンケート調査票

1. 施設の利用状況について教えてください。(Oは1つ)

問 1-1. 今日の利用目的は何ですか？(Oは1つ)

1. 個人でのスポーツ利用 2. 団体でのスポーツ利用(試合・大会含む)

3. 教室・プログラムへの参加 4. その他()

問 1-2. 今日のあなたの利用施設は何ですか？(Oは1つ)

1. プール 2. ラウンドフィットネス 3. フラワーショップ 4. レストラン 5. 売店

6. その他()

問 1-3. 施設の利用頻度を教えてください。(Oは1つ)

1. (年2. 3回程度) 2. (2ヶ月に1回程度) 3. (月2. 3回程度) 4. (週1回程度) 5. (週2回以上)

2. 施設スタッフの接客対応について教えてください。

問 2-1. 接客対応への満足度を5段階評価してください。(Oは1つ)

5(とてもよい) 4(よい) 3(ふつう) 2(あまりよくない) 1(よくない)

問 2-2. 施設スタッフの接客対応について最も改善すべき点は何だと思いますか？(Oは1つ)

1. 受付・スタッフの対応・態度 2. 受付・スタッフの専門性

3. 利用希望への対応・態度 4. 施設情報の提供

5. その他()

3. 施設・設備について教えてください。

問 3-1. 施設・設備について満足度を5段階評価してください。(Oは1つ)

5(とてもよい) 4(よい) 3(ふつう) 2(あまりよくない) 1(よくない)

問 3-2. 施設・設備について最も改善すべき点は何だと思いますか？(Oは1つ)

1. トイレの清掃状況 2. シャワー室・更衣室の清掃状況 3. ラウンドフィットネス等の清掃状況

4. プールサイドの清掃状況 5. プールの水質・水温・空調 6. その他()

4. 施設の教室・プログラムについて教えてください。

問 4-1. あなたは当施設の教室・プログラムを利用されていますか？利用されている場合は教室・プログラム名を教えてください。

1. はい、利用しています→プログラム名()

2. いいえ、利用していません

問 4-2. 当施設の教室・プログラムへの満足度を5段階評価してください。(Oは1つ)

5(とてもよい) 4(よい) 3(ふつう) 2(あまりよくない) 1(よくない)

問 4-3. 当施設の教室・プログラムについて最も改善すべき点は何だと思いますか？(Oは1つ)

1. 開催時間帯 2. 教室の内容 3. 教室指導者の対応・態度

4. 参加料金 5. 初回利用時の案内

6. その他()

5. 利用されている施設のサービス施設について教えてください。

問 5-1. サービス施設への満足度を5段階評価してください。(Oは1つ)

5(とてもよい) 4(よい) 3(ふつう) 2(あまりよくない) 1(よくない)

問 5-2. サービス施設について最も改善すべき点は何だと思いますか？(Oは1つ)

1. 自動販売機 2. 売店 3. レストラン 4. 駐車場・駐輪場

5. 掲示板・照明 6. その他()

6. 利用されている施設の利用規定について教えてください。

問 6-1. 利用規定への満足度を5段階評価してください。(Oは1つ)

5(とてもよい) 4(よい) 3(ふつう) 2(あまりよくない) 1(よくない)

問 6-2. 利用規定について最も改善すべき点は何だと思いますか？(Oは1つ)

1. 利用料金 2. 利用料金の割引・減免条件 3. 予約受付方法 4. 開館時間・閉館時間

5. 閉館日 6. 駐車場の料金や利用条件

7. その他()

7. 施設を利用するにあたり、あなたが最も重視する条件は何ですか？(Oは1つ)。

1. 接客対応 2. 施設・設備 3. 教室・プログラム 4. サービス施設(売店・飲食施設・駐車場など)

5. 利用規定(利用料金・開館時間・予約方法など)

6. その他()

8. 利用されている施設の総合的なあなたの評価について教えてください。

問 8-1. サービス全般についての総合的な満足度を5段階評価してください。(Oは1つ)

5(とてもよい) 4(よい) 3(ふつう) 2(あまりよくない) 1(よくない)

問 8-2. サービス全般に対する要望・課題を具体的に教えてください。

9. あなたのプロフィールを教えてください。

問 9-1. あなたのお生まれになった年(例: 1975 年)

西暦 年

問 9-2. あなたの性別(Oは1つ)

1. 男性 2. 女性

問 9-3. あなたのお住まいの都道府県

都道府県

問 9-4. あなたのお住まいの郵便番号(例: 100-0000)

〒 -

問 9-5. あなたのご職業(Oは1つ)

1. 自営業者 2. バイト・パート 3. 学生 4. 会社員(公務員、派遣社員含む) 5. 専業主婦 6. 無職

問 9-6. 公共施設の利用に関してよく見る情報媒体(Oはいくつでも)

1. 自治体広報誌 2. テラシ、広告 3. ロコ、紹介

2. 施設のHP 4. メルマガ等のお知らせ

問 9-7. あなたのご関心のある分野(Oはいくつでも)

1. スポーツ 2. 演劇、芸術 3. 工芸、手芸 4. 映画 5. 料理、グルメ

2. 音楽 4. 美術 6. 旅行 8. リラクゼーション 10. 歴史

※お答え出来るご質問、ご意見には、回答を付け、当施設に掲示させて頂きさせていただきます。ご返信ください。

※アンケートにご協力いただいた方には、抽選でプレゼントが当たります。アンケートを投函される際に、お手数ですが下記の「アンケートご回答者控え票」を切り離して、大切に保管しておいてください。

回答者 ID 番号: 1—

2014 年度 アクアパラダイス バティオ 施設利用者アンケートご回答者控え票

プレゼント当選者の発表は、回答者の番号で発表いたしますので、下記の回答者番号をお忘れにならないようご注意ください。また、この用紙は、プレゼントの引き換え時に利用しますので、大切に保管しておいてください。

あなたの回答者ID番号: 1—

プールサイド及びゲート前ロビーにて実施

対象者 一般利用者 159 名

男性	63
女性	83
無回答	13

自営業者	14
会社員(公務員、派遣社員含む)	51
バイト、パート	27
専業主婦	27
学生	12
無職	16
無回答	12

1. 施設の利用について

問 1-1. 今日の利用目的は何ですか？

1	個人でのスポーツ利用	127
2	団体でのスポーツ利用(試合・大会含む)	0
3	教室・プログラムへの参加	2
4	その他	25

*休日・平日まんべんなくアンケートの依頼を行った結果
主に個人利用の方が目立つ傾向にあります。(家族利用含む)

問 1-2. 今日のあなたの利用施設は何ですか？

1	プール	138
2	ラウンドフィットネス	6
3	フラワーショップ	4
4	レストラン	3
5	売店	4
6	その他	0

*圧倒的にプール利用が目立つ中で、ラウンドフィットネスのみをご利用の方も増えてきています。

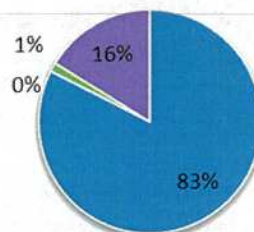
問 1-3. 施設の利用頻度を教えてください。

1	年2、3回程度	60
2	2か月1回程度	13
3	月2、3回程度	7
4	週1回程度	14
5	週2回以上	53

*平日利用の方は特にリピーター(会員登録者)休日利用は年2、3回利用の方が多い傾向にあります。

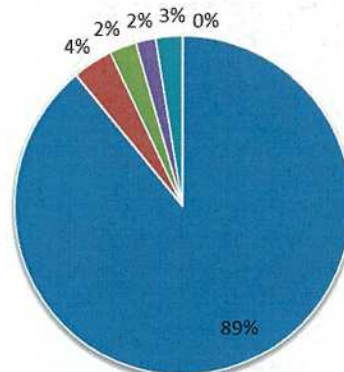
利用目的

- 個人でのスポーツ利用
- 団体でのスポーツ利用(試合・大会含む)
- 教室・プログラムへの参加
- その他



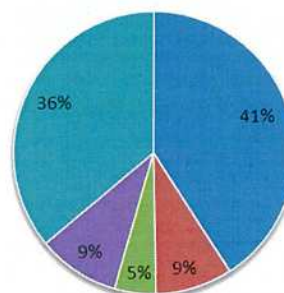
利用施設

- プール
- ラウンドフィットネス
- フLOWERショップ
- レストラン
- 売店
- その他



利用頻度

- 年2、3回程度
- 2か月1回程度
- 月2、3回程度
- 週1回程度
- 週2回以上



2. 施設スタッフの接客対応についてうかがいます。

問 2-1. 接客対応への満足度を5段階評価してください。

5	とてもよい	56
4	よい	59
3	ふつう	38
2	あまりよくない	1
1	よくない	1

*とてもよい、よいを合わせ 74%の方に支持を頂けているものと思いますがさらにサービスの向上に努めより高得点が取れるよう努力します。

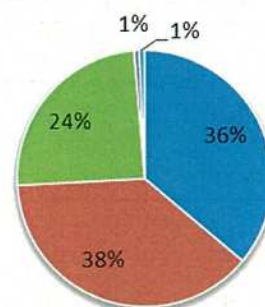
問 2-2. 施設スタッフの接客対応について最も改善すべき点は何だと思われますか？

1	受付・スタッフの対応・態度	20
2	受付・スタッフの専門性	3
3	利用者要望への対応・態度	21
4	施設情報の提供	54
5	その他	12

*広報、情報誌、新聞、SNSなどを駆使しています。これまで広告宣伝費は予算を立てた時点よりそれぞれのメディアと値段交渉をして少しでもコストを抑えるよう努力してきました。コスト削減できた分について別媒体での広報をするよう努めてきました。が、個々の見る情報源は限られているのでより効果のあるものとして情報誌へのボリュームを増やしています。

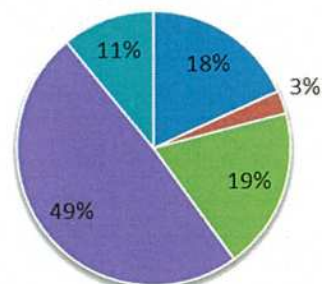
接客対応

■ とてもよい ■ よい
■ ふつう ■ あまりよくない
■ よくない



改善すべき点

■ 受付・スタッフの対応・態度
■ 受付・スタッフの専門性
■ 利用者要望への対応・態度
■ 施設情報の提供
■ その他



3. 施設・設備についてうかがいます。

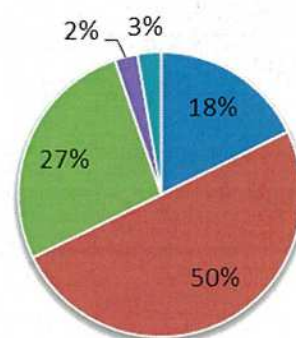
問 3-1. 施設・設備について満足度を5段階評価してください。

5	とてもよい	27
4	よい	76
3	ふつう	41
2	あまりよくない	4
1	よくない	4

*施設設備についてよい、とてもよいとしていただける方が多くおられることを念頭にさらに良い施設づくりに励みます。

施設・設備の満足度

■ とてもよい ■ よい
■ ふつう ■ あまりよくない
■ よくない



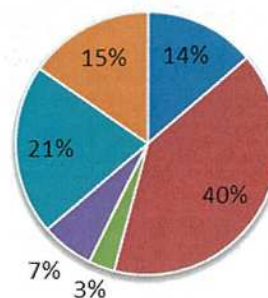
問 3-2. 施設・設備について最も改善すべき点は何だと思われますか？

1	トイレの清掃状況	17
2	シャワー室・更衣室の清掃状況	50
3	ラウンドフィットネス等の清掃状況	4
4	プールサイドの清掃状況	8
5	プールの水質・水温・空調	26
6	その他	19

*これまで更衣室のスノコにより清掃の効率を悪くしていたものを 2 月のメンテナンス休館で改善して頂きました。現在、更衣室の清掃には毎日たくさんのお客様より感謝のお声をかけていただいています。今後もより良い環境づくりに努力します。

改善すべき点

■ トイレの清掃状況
■ シャワー室・更衣室の清掃状況
■ ラウンドフィットネス等の清掃状況
■ プールサイドの清掃状況
■ プールの水質・水温・空調
■ その他



4. 施設の教室・プログラムについてうかがいます。

問 4-1. あなたは当施設の教室・プログラムを利用されていますか？

1	はい、利用しています	18
2	いいえ、利用していません	128

＊教室プログラムへの参加者は年々増えているものの未だ参加者は全体の12%であり今後も市民利用者の方へ健康をお届けするべく努力します。

問 4-2. 当施設の教室・プログラムへの満足度を5段階評価してください。

5	とてもよい	10
4	よい	19
3	ふつう	21
2	あまりよくない	1
1	よくない	1

＊過半数の方に支持を頂けているものとは思いますがさらに楽しんでいただけるプログラム作りに努力します。

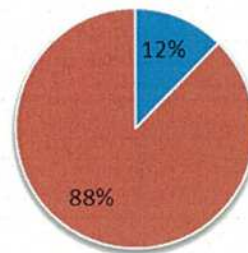
問 4-3. 当施設の教室・プログラムについて最も改善すべき点は何だと思われますか？

1	開催時間帯	11
2	教室の内容	10
3	教室指導者の対応・態度	2
4	参加料金	9
5	初回利用時の案内	13
6	その他	8

＊皆様の要望に合わせたプログラムにするようさらに研究します。

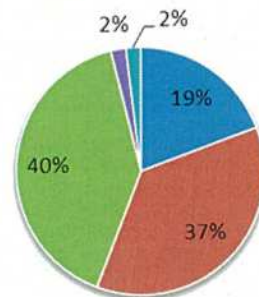
教室・プログラムの利用

- はい、利用しています
- いいえ、利用していません



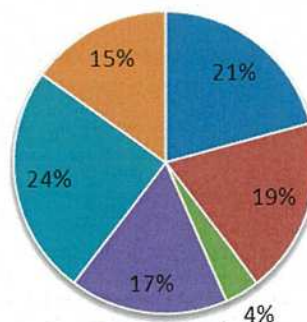
教室・プログラムの満足度

- とてもよい
- よい
- ふつう
- あまりよくない
- よくない



改善すべき点

- 開催時間帯
- 教室の内容
- 教室指導者の対応・態度
- 参加料金
- 初回利用時の案内
- その他



5. 利用されている施設のサービス施設についてうかがいます。

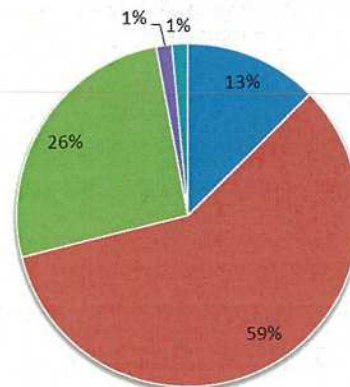
問 5-1. サービス施設への満足度を5段階評価してください。

5	とてもよい	17
4	よい	79
3	ふつう	35
2	あまりよくない	2
1	よくない	2

＊付帯施設としてのサービスへの評価は大変高いものと推察します。しかしながら個々の施設に対してはそれぞれ高い要望があるようです。

サービス施設の
満足度

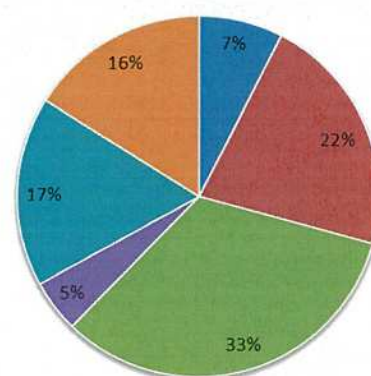
■とてもよい ■よい ■ふつう ■あまりよくない ■よくない



問 5-2. サービス施設について最も改善すべき点は何だと思われますか？

1	自動販売機	8
2	売店	23
3	レストラン	35
4	駐車場・駐輪場	5
5	掲示板、照明	18
6	その他	17

最も改善すべき点

■自動販売機 ■売店 ■レストラン
■駐車場・駐輪場 ■掲示板、照明 ■その他

＊売店では「値段が安いものが欲しい。」「商品を増やして欲しい。」との声が大変多くありましたので陳列商品のラインナップの変更、卸業者の再選定を行いました。
最も要望の高いレストランについては担当者と随時相談の上改善を図っています。

6. 利用されている施設の利用規定についてうかがいます。

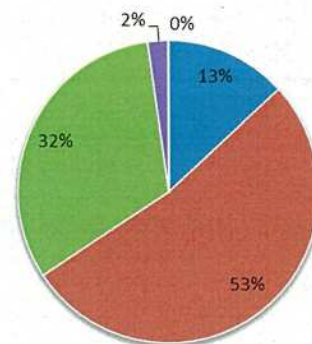
問 6-1. 利用規定への満足度を5段階評価してください。

5	とてもよい	18
4	よい	72
3	ふつう	44
2	あまりよくない	3
1	よくない	0

*施設は利用しやすいものと多くの方にご理解いただけているものと思います。しかしながら「オムツ使用のお子さんが入れるようにしてほしい。」「服のままでプールサイドへ入れるようにしてほしい。」などの声は多く今後の対応を慎重に考えていきます。

利用規定の満足度

■ とてもよい ■ よい ■ ふつう ■ あまりよくない ■ よくない

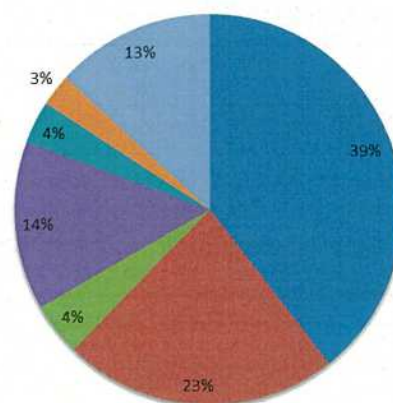
問 6-2. 利用規定について最も改善すべき点は
何だと思われますか？

1	利用料金	45
2	利用料金の割引・減免条件	26
3	予約受付方法	5
4	開館時間・閉館時間	16
5	閉館日	4
6	駐車場の料金や利用条件	3
7	その他	15

*特に利用料金が高いとの声が多く、特に年配者について割引をしてほしいとの声が多くあります。

最も改善すべき点

■ 利用料金 ■ 利用料金の割引・減免条件
 ■ 予約受付方法 ■ 開館時間・閉館時間
 ■ 閉館日 ■ 駐車場の料金や利用条件
 ■ その他



7. 施設を利用するにあたり、 あなたが最も重視する条件は何ですか？

1	接客対応	10
2	施設・設備	71
3	教室・プログラム	7
4	サービス施設(売店・飲食施設・駐車場など)	13
5	利用規定(利用料金・閉館時間・予約方法など)	27
6	その他	6

※多くの方が施設設備について重視していることから今後も施設の維持状態を良くするよう努力をしたいと思います。

8. 利用されている施設の総合的なあなたの評価についてうかがいます。

5	とてもよい	14
4	よい	93
3	ふつう	29
2	あまりよくない	4
1	よくない	0

※評価の高さに甘んじることなく今後も努力を惜しまぬようにいたします。

またアンケート調査に加え、日々のお客様からの声を記録し当グループ独自の管理法 3 色カードの運用により施設管理運営に役立てています。

青色カード お褒めの言葉
赤色カード お叱りの言葉
白色カード その他

スタッフに周知より快適に運営ができるように共通意識を持たせる。
鋭意改善を早急にはかる。さらに時間をかけて改善する。
ご意見の本意をはかり適切に対処する。

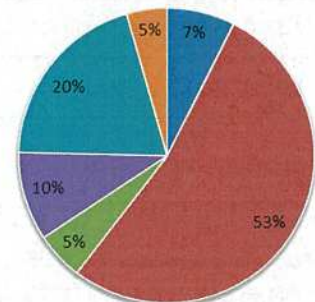
ご意見箱の設置

何かを伝えたいが、積極的にスタッフには伝えられない方も多くおられます。
そんな方のためにゲート入口横にご意見箱を設置しています。

また日々の利用者との会話を大切なものとし、貴重なご意見をうかがえる場所として積極的に利用者の方とお話をさせていただいています。

施設を利用するにあたり、 最も重視する条件

- 接客対応
- 施設・設備
- 教室・プログラム
- サービス施設(売店・飲食施設・駐車場など)
- 利用規定(利用料金・閉館時間・予約方法など)
- その他



サービス全般の 総合評価

- とてもよい
- よい
- ふつう
- あまりよくない
- よくない

