

55. 満足度調査や来所者アンケートの結果、利用者の満足は得られているか。

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。

2022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～

※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、次回の利用時割引料金にてご利用いただけます。

また抽選でプレゼントも!! アンケートを投函される際に、お手数ですが裏面にごきます
「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。

1. あなたのプロフィールを教えてください。

問1-1. 年代は? 10代・20代・30代・40代・50代・60代・70代・80代以上

問1-2. 性別は? 1. 男性 2. 女性

問1-3. お住いの都道府県 埼玉 東京 群馬 千葉 神奈川 栃木 茨城 その他 ()

問1-4. お住いの市区町村 深谷 熊谷 本庄 寄居 その他 ()

問1-5. 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1-6. パティオは何を見て知りましたか?

1. 広報ふかや 2. 雑誌・本 3. ラジオ CM 4. ホームページ
5. SNS (ライン・ツイッター・フェイスブック・インスタ) 6. その他 ()

問1-7. レジャー施設を調べる時、何を参考に調べますか? (○はいくつでも)

1. 自治体広報・雑誌 2. チラシ、広告、ポスター 3. 口コミ、紹介
4. 施設の HP 5. SNS、インターネット 6. その他 ()

2. ご利用状況について

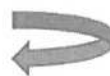
問2-1. 今日はどなたと来ていますか? (○は1つ)

1. 友達 2. カップル 3. 家族 4. おひとり様
5. 団体 6. その他 ()

問2-2. パティオを利用した事がありますか?

1. はい 2. いいえ

裏面に続きます。



問 2-3. どの施設を利用されましたか？

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 7. 公園

問 2-4. 利用頻度はどのくらいですか？

1. 初めて 2. 年数回 3. 2 カ月に 1 回程度 4. 月に 2、3 回程度 5. 週 1 回程度
6. 週 2 回以上 7. その他()

3. 施設の総合的な評価について。

問 3-1. 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 3-2. 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。

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。

回答者 ID 番号 《連番》

切り取り線

2022 年 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

次回、この半券をお持ちで来場の際には施設利用の際に 1 割引でご利用いただけます。

抽選プレゼントの当選発表は 2023 年 4 月 15 日に行います。

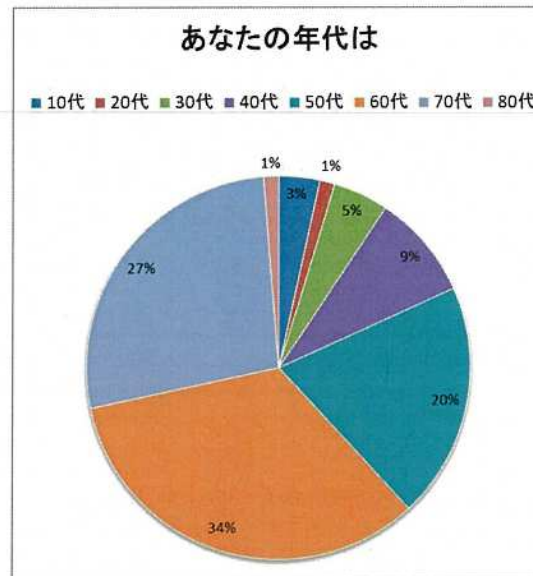
■あなたの回答者 ID 番号 《連番》

ゲート前ロビー及びプールサイドで実施
対象者 会員・一般利用者 280名

1.あなたのプロフィールを教えてください

問1-1.年代は？

利用者の年代を見てみると、60代、70代の利用が非常に多いです。家族利用もありますが、年代的に考えると健康増進やリハビリといった利用が主だったことが伺えます。健康増進のための施設として利用して頂けていることがわかります。



年 代		
1	10代	8
2	20代	3
3	30代	11
4	40代	21
5	50代	47
6	60代	79
7	70代	64
8	80代	3

問1-2.性別は？

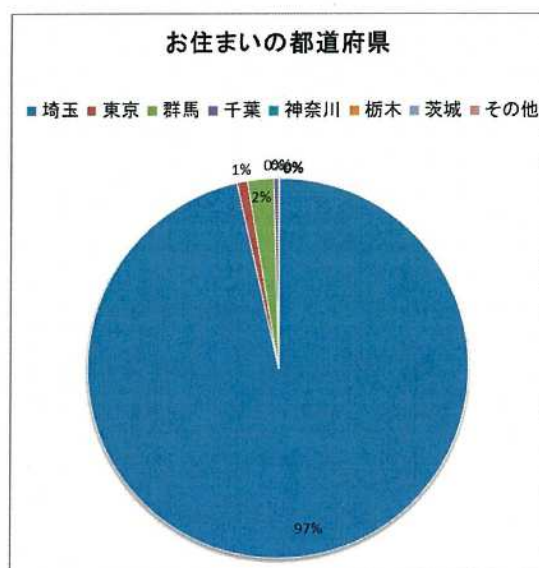
性別については、女性の利用が圧倒的に多いのが伺えます。

性別		
1	男性	82
2	女性	153

都道府県	
埼玉	219
東京	2
群馬	5
千葉	1
神奈川	0
栃木	0
茨城	0
その他	0

問1-3.4 お住まいどちらですか？

深谷市内にお住まいの方の利用が一番多いです。会員の方の利用だったことが伺えます。近隣市町村の利用者も少なからずいる為、地域密着型の施設であると言えますが、今後さらに利用を増やしていくためのアプローチを行っていききたいと思います。



市区町村	
深谷	176
熊谷	6
本庄	4
寄居	15
その他	0

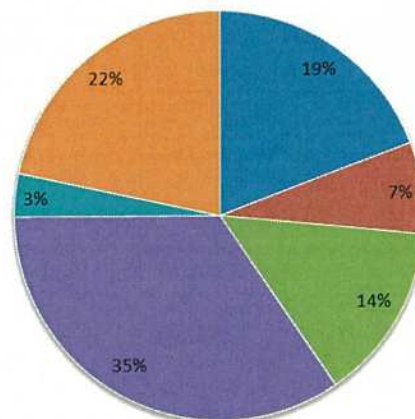
問 1-5.職業について

職 業		
1	会社員 (公務員、派遣社員含む)	45
2	自営業	17
3	パート、アルバイト	33
4	専業主婦	81
5	学生	8
6	その他	51

専業主婦の方の利用が非常に多いです。
仕事をしている方の利用もあり、空き
時間をお巻く使っての利用が伺えます。

あなたのご職業は

■ 会社員 ■ 自営業 ■ 専業主婦 ■ 学生 ■ その他
(公務員、派遣社員含む)



問 1-6.パティオは何で知りましたか？

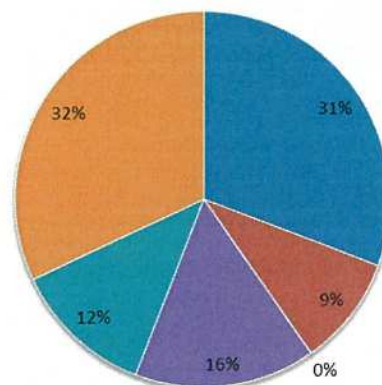
パティオを何で知りましたか

1	広報ふかや	71
2	雑誌・本	22
3	ラジオCM	0
4	インターネット	36
5	SNS (LINE・Twitter・Facebook・Instagram)	28
6	その他	74

深谷市内の利用者が多い為、市報で知る方
が多かったです。インターネット、SNSで
の情報収集をされている方も多いため充実
した内容提供を心がけていきます。

パティオは何で知りましたか

■ 広報ふかや ■ 雑誌・本 ■ ラジオCM ■ インターネット ■ SNS
(LINE・Twitter・Facebook・Instagram) ■ その他



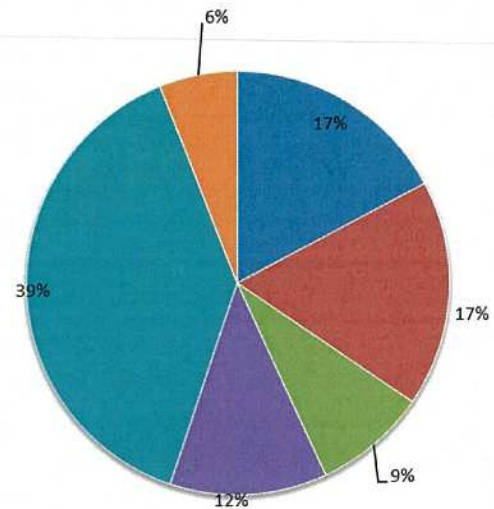
問1-7. レジャー施設を調べる媒体について

レジャー施設を調べる媒体		
1	自治体広報・雑誌	40
2	チラシ・広告	40
3	口コミ・紹介	20
4	施設のHP	28
5	SNS等	90
6	その他	14

出かける際の下調べにSNSを利用することが当たり前になってきています。SNSへの投稿を充実させていきます。

レジャー施設を調べる媒体

■ 自治体広報・雑誌 ■ チラシ・広告 ■ 口コミ・紹介
■ 施設のHP ■ SNS等 ■ その他



2. ご利用状況について

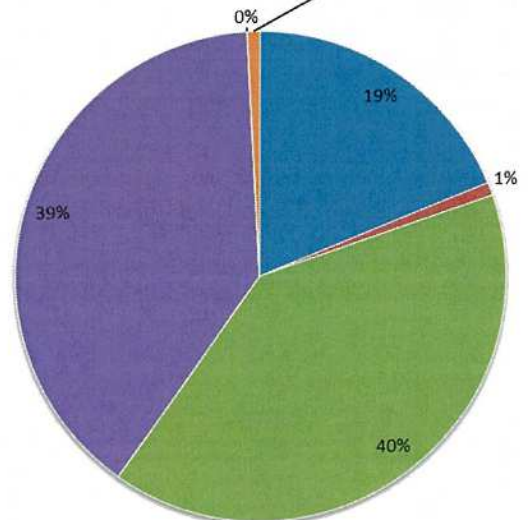
問2-1. 今日は何人と来ていますか

どなたと来ましたか		
1	友達	44
2	カップル	2
3	家族	94
4	おひとり様	92
5	団体	0
6	その他	2

お一人様、ご家族連れの来館が非常に多いです。土日祝だけでなく、学校の振替休日を利用しての家族来館も多くなっています。中には、学校を休んで来館する方もいます。様々なことが多様化していることの現れかもしれません。

どなたと来ましたか

■ 友達 ■ カップル ■ 家族 ■ おひとり様 ■ 団体 ■ その他



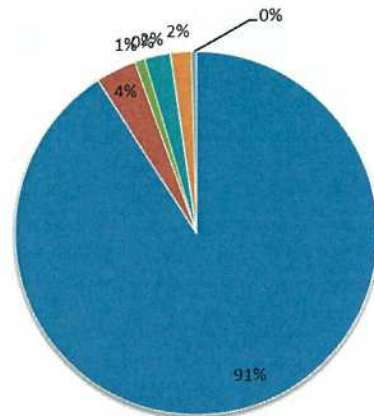
問 2-2.今日の利用施設は何ですか

どの施設を利用されましたか		
1	プール	200
2	ラウンドフィットネス	8
3	フラワーショップ	2
4	レストラン	0
5	売店	5
6	研修室	4
7	公園	1

プールの利用者がほとんどです。健康増進施設と認識は高まっていますが、プール以外の施設PRをもっと打ち出す必要があると考えます。

どの施設を利用されましたか

■ 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
■ 公園



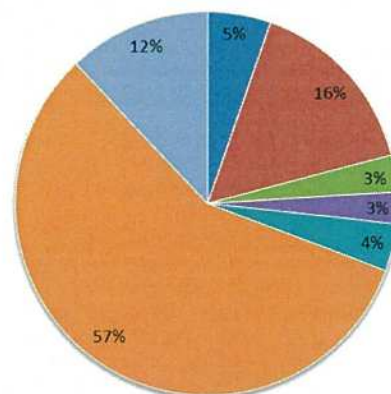
問 2-3.施設の利用頻度を教えてください

利用頻度はどのくらいですか		
1	初めて	12
2	年数回	35
3	2ヵ月に1回程度	7
4	月に2、3回程度	6
5	週1回程度	9
6	週2回程度	129
7	その他	27

週2回以上の方が半数を占めていました。会員様の利用が多いことがわかります。その他に年数回というのも多かったです。リピートしていただけている施設として誇りに思います。

利用頻度はどのくらいですか

■ 初めて ■ 年数回 ■ 2ヵ月に1回程度
■ 月に2、3回程度 ■ 週1回程度 ■ 週2回程度
■ その他

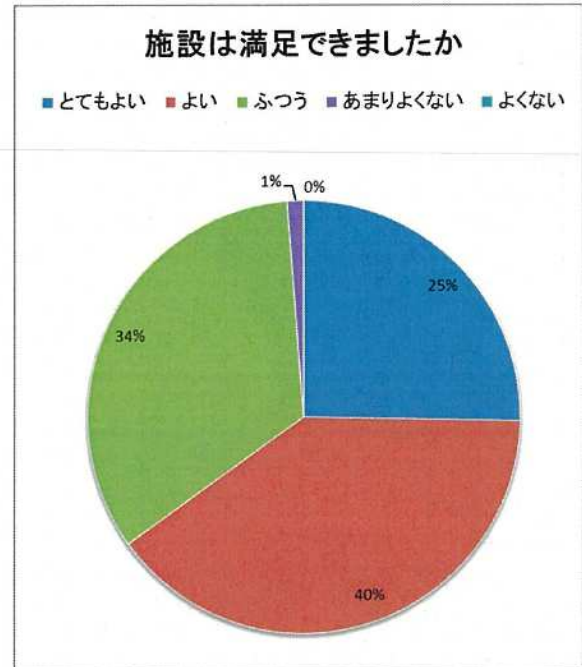


3.施設の総合的評価について

問3-1.施設は満足していただきましたか

サービス		
5	とてもよい	52
4	よい	122
3	ふつう	42
2	あまりよくない	3
1	よくない	0

『よい』、『とてもよい』の意見が半数を占めていました。大方満足はしていただけていますが、今後も精進していきます。



問3-2.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。

・健康に良い	4
・この料金で運営するのは大変だろうが長く続けて欲しい	1
・ジャグジーをきれいにしたい	1
・入水前のシャワーの声掛けをして欲しい	1
・更衣室のモップを使える状態で置いて欲しい	4
・ドライヤーの掃除をして欲しい	1
・備品管理不十分	1
・ロッカーをきれいにしたい	2
・傘立てを直して欲しい	1
・ロッカーNOを見やすくして欲しい	1
・夏休み期間中も休館日があった方がいい(水質管理の為)	2
・健康増進プログラムを作って欲しい	4
・休館延期の表示がわかりにくい	1
・コース切りコーンを当たってもいたくないものに変更して欲しい	1
・休館期間の短縮して欲しい	1
・1階女子トイレのサンダルの色を変更して欲しい	1
・駐車場のごみを拾って欲しい	1
・水を飲むやつを復活して欲しい	1
・利用者にマナーの声掛けをして欲しい	1
・プールサイドの掃除をして欲しい	2
・外の花がきれい	2
・水シャワーをサウナ近くに設置して欲しい	1
・計画的な運営をして欲しい	1
・サウナが臭い時がある	1
・更衣室の掃除をして欲しい	3
・25Mプールの場所がわかりにくい	1
・料金が高い	2
・教室の時間を変更して欲しい	1
・また来館したい	1
・25Mプールのフリーコースを一方通行にして欲しい	1
・25Mプールの初心者コースを1レーン増やして欲しい	3
・一日中楽しめる	1
・工事の内容を利用者に明記して欲しい	1
・全ての利用者の水泳帽着用	1
・職員のキャリアアップ向上の為に週間目標を設定して欲しい	1
・市役所との繋がりを館内に表記	1
・駐車場が明るくなってよかった	1
・プール遊具を増やして欲しい	1
・外のトイレがきれいになってよかった	1
・天候に左右されずに利用出来てよい	1
・休館の告知を早くして欲しい	1
・プールが広くてよい	2
・25Mプールでのルールを守らせて欲しい	1
・レストランのメニューを充実させて欲しい	1
・第一研修室に積まれているイスを撤去してレッスンをおこなって欲しい	1

『料金が高い』というご意見もありますが、『この料金での運営は大変だろうが長く続けてほしい』といった声もいただいています。

備品の管理に関してのご意見が多くありました。対応できるものに関しては早急に対応をしたいと思います。

施設休館の延長に関してのことも今回のご意見にありましたので、今後はもう少し早い対応とわかりやすい案内を追求していきたいと思っています。

55. 満足度調査や来所者アンケートの結果、利用者の満足は得られているか。

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
実施期間 7月1日(木)～12月31日(木)

2021年 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寄せください～

※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、次回の利用時割引料金にてご利用いただけます。また抽選でプレゼントも! 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。

1. あなたのプロフィールを教えてください。

問 1-1. 年代は? 10代・20代・30代・40代・50代・60代・70代・80代以上

問 1-2. 性別は? 1. 男性 2. 女性

問 1-3. お住まいの都道府県 埼玉 東京 群馬 千葉 神奈川 栃木 茨城 その他()

問 1-4. お住まいの市区町村 深谷 熊谷 本庄 寄居 その他()

問 1-5. 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 1-6. パティオは何を見てしましたか?

- | | | | |
|--------------------------------|-----------|----------|-----------|
| 1. 広報ふかや | 2. 雑誌・本 | 3. ラジオCM | 4. ホームページ |
| 5. SNS(ライン・ツイッター・フェイスブック・インスタ) | 6. その他() | | |

問 1-7. レジャー施設を調べる時、何を参考に調べますか?(○はいくつでも)

- | | | |
|-------------|----------------|-----------|
| 1. 自治体広報・雑誌 | 2. チラシ、広告、ポスター | 3. 口コミ、紹介 |
| 4. 施設のHP | 5. SNS、インターネット | 6. その他() |

2. ご利用状況について。

問 2-1. 今日とはどなたと来ていますか?(○は1つ)

- | | | | | |
|-----------|---------|-------|----------|-------|
| 1. 友達 | 2. カップル | 3. 家族 | 4. おひとり様 | 5. 団体 |
| 6. その他() | | | | |

問 2-2. 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. ふっかねぎ〜ほ〜る(ホスビタル) |
| 5. レストラン | 6. 売店 | 7. 研修室(フロア教室など) | 8. 公園 |
| 9. その他() | | | |

問 2-3. 施設の利用頻度を教えてください。(○は1つ)

- | | | | | |
|----------|-----------|-------------|------------|----------|
| 1. 初めて | 2. 年数回 | 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() | | | |

3. スタッフの接客対応について。

問 3-1. 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 |
| (理由をご記入ください) | | | | |

裏面に続きます。



問 3-2. 接客時のスタッフのどんなところが気になりますか。(○はいくつでも)

1. 言葉遣い 2. 服装・髪型 3. 表情 4. 清潔感 5. 姿勢・態度
6. その他()

4. 施設・設備について。

問 4-1. 施設満足度を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
(理由をご記入ください)

5. 教室・プログラムについて。

問 5-1. 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 5-2. 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 5-3. 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()

問 5-3. 今後どんな教室プログラムがあったら参加したいですか？

6. 利用する施設を選ぶ際、どんなポイントで選びますか？

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。

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。

回答者 ID 番号: 210110365

※印刷用紙

2021 年 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

次回、この半券をお持ちで来場の際には施設利用の際に1割引きでご利用いただけます。

抽選プレゼントの当選発表は2022年1月14日に行います

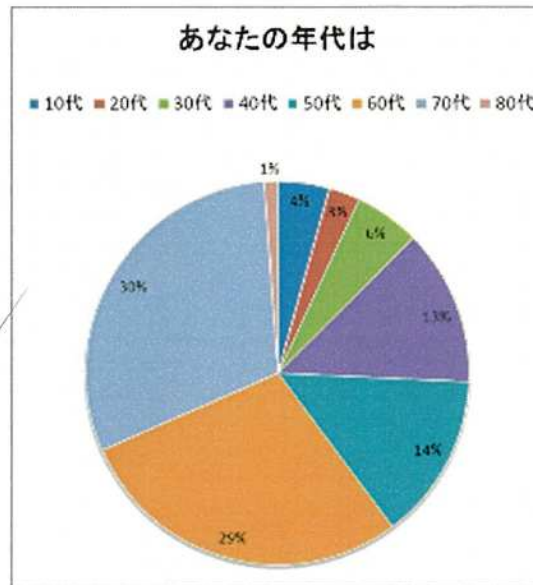
■あなたの回答者ID番号: 210110365

ゲート前ロビー及びプールサイドで実施
対象者 会員・一般利用者 280名

1.あなたのプロフィールを教えてください

問1-1.年代は？

利用者の年代を見てみると、70代が一番多く、次いで50代・60代の利用が多くありました。家族利用も増えてつありますが、会員の方の利用が主だったことが伺えます。また、高齢者の利用が多く、健康増進のための施設として利用して頂けていることがわかります。



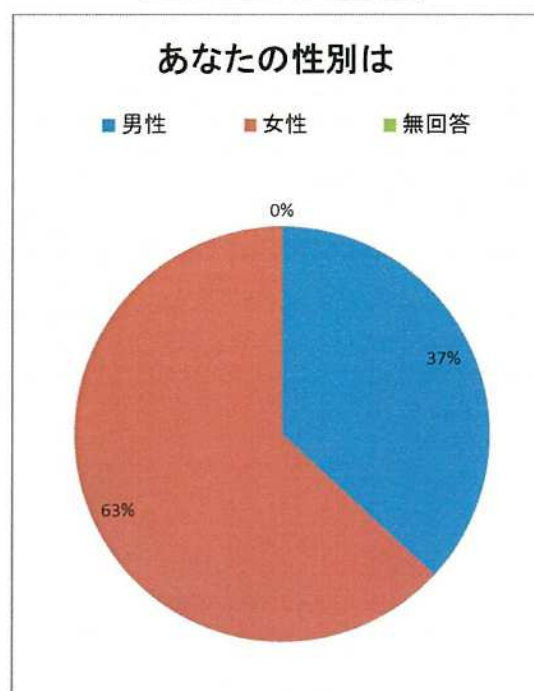
問1-2.性別は？

性別については、女性が多いのが伺えます。

性別		
1	男性	126
2	女性	216
0	無回答	0

問1-3.4 お住まいどちらですか？

深谷市内にお住まいの方が一番多く、会員の方の利用がだったことが伺えます。少し離れたお住いのかたでも会員になってくれる方が増えておりますが、地域密着型の施設であると言えるでしょう。



年 代		
1	10代	15
2	20代	9
3	30代	19
4	40代	45
5	50代	48
6	60代	98
7	70代	104
8	80代	4

都道府県	
埼玉	328
東京	6
群馬	4
千葉	1
神奈川	2
栃木	0
茨城	0
その他	0

市区町村	
深谷	242
熊谷	7
本庄	10
寄居	26
その他	23



問 1-5.職業について

1	会社員 (公務員、派遣社員含む)	66
2	自営業	22
3	パート、アルバイト	55
4	専業主婦	100
5	学生	17
6	その他	82

専業主婦の方の利用が圧倒的に多く
なっています。会社員やパートの方も
多く、幅広い世代にご利用頂けていま
す。

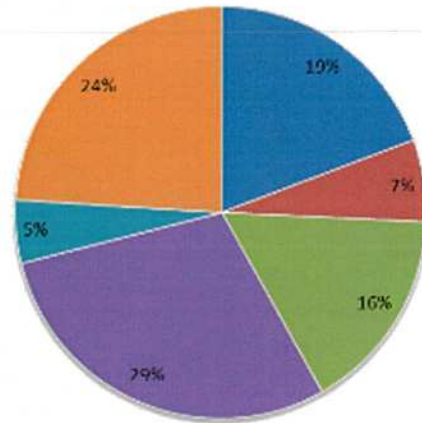
問 1-6.パティオは何で知りましたか？

1	広報ふかや	153
2	雑誌・本	7
3	ラジオCM	2
4	インターネット	52
5	SNS (LINE・Twitter・Facebook・Instagram)	23
6	その他	103

深谷市内の方の利用が多いので市報で知る
方が多かったです。ファミリー世代ではイ
ンターネット、SNSでの情報収集をされて
いるようでした。その他は、会員様からの
口コミがほとんどでした。

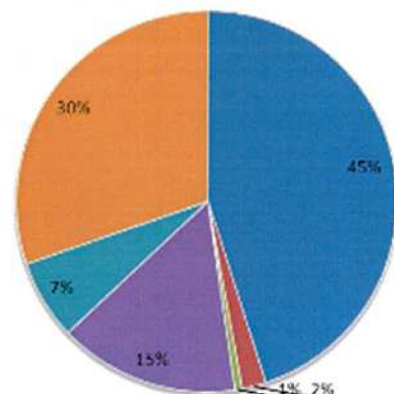
あなたのご職業は

■ 会社員
(公務員、派遣社員含む) ■ 自営業 ■ 専業主婦 ■ 学生 ■ その他



パティオは何で知りましたか

■ 広報ふかや ■ 雑誌・本 ■ ラジオCM ■ インターネット ■ SNS
(LINE・Twitter・Facebook・Instagram) ■ その他



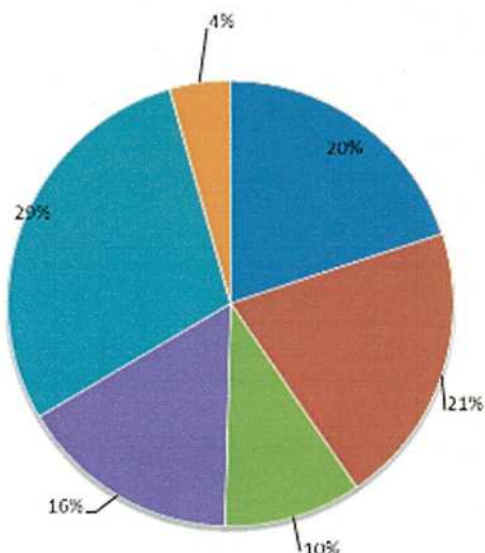
問1-7.レジャー施設を調べる媒体について

1	広報ふかや	153
2	雑誌・本	7
3	ラジオCM	2
4	インターネット	52
5	SNS (LINE・Twitter・Facebook・Instagram)	23
6	その他	103

市内のご利用者が多い事もあり、広報が多くなっています。。施設HPやSNSも見せて頂けているので、今後も常に情報を発信していきたいと思います。

レジャー施設を調べる媒体

■自治体広報・雑誌 ■チラシ・広告 ■口コミ・紹介
■施設のHP ■SNS等 ■その他



2.ご利用状況について

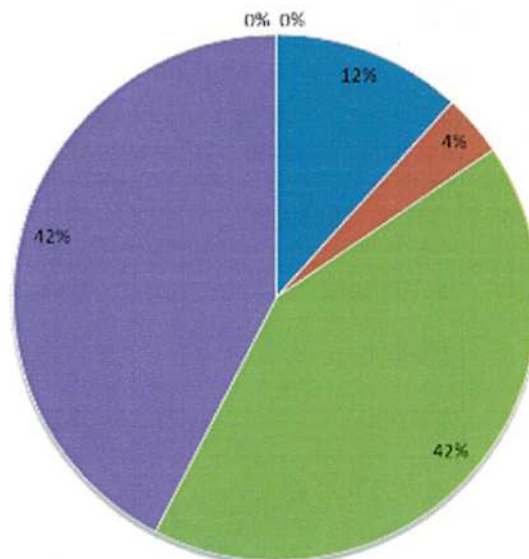
問2-1.今日はどなたと来ていますか

1	友達	40
2	カップル	13
3	家族	144
4	おひとり様	145
5	団体	0
6	その他	0

お一人で来られている方が多く、会員様が多い事が見られます。長く通って頂けるように工夫していきたいと思う。
家族連れの方も多く来館されています。ファミリー向けのイベントなども開催して行きたい。

どなたと来ましたか

■友達 ■カップル ■家族 ■おひとり様 ■団体 ■その他

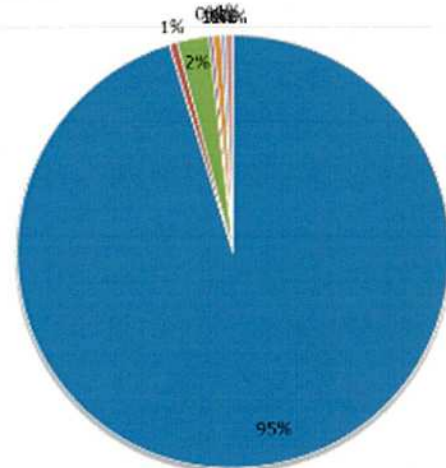


問2-2.今日の利用施設は何ですか

1	プール	322
2	ラウンドフィットネス	2
3	フラワーショップ	8
4	ふっかねぎーほーる (ホスピタル)	1
5	レストラン	0
6	売店	2
7	研修室 (フロア教室など)	1
8	公園	2
9	その他	0

プールの利用者が一番多かったが、プールを利用中に売店やレストランも利用されていた。また、プール利用の会員様はラウンドフィットネスも利用してくれていました。

今日の利用施設は何ですか

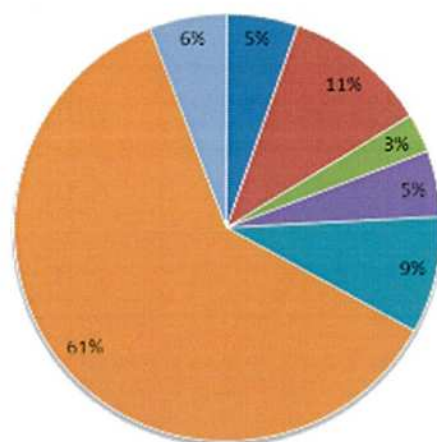
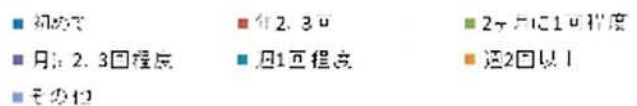


問2-3.施設の利用頻度を教えてください

1	初めて	18
2	年2, 3回	37
3	2ヶ月に1回程度	10
4	月に2, 3回程度	17
5	週1回程度	30
6	週2回以上	207
7	その他	20

週2回以上の方が半数を占めていて会員様の利用が多いことがわかる。その他に年2、3回や初めての方が多く、また利用したいと思って頂ける施設のしていきたいと思えます。

施設の利用頻度を教えてください



3. スタッフの接客対応について

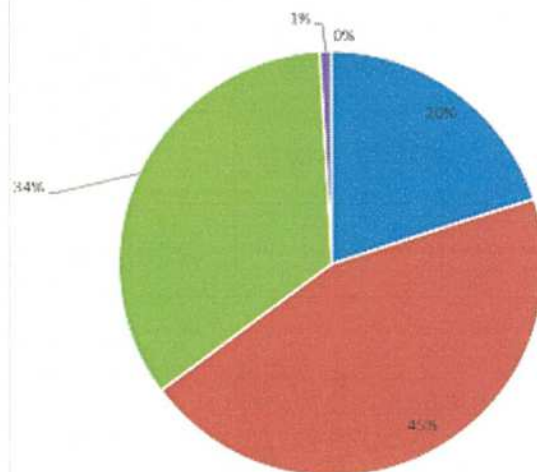
問3-1.接客対応への満足度を5段階評価してください

5	とてもよい	68
4	よい	152
3	ふつう	116
2	あまりよくない	3
1	よくない	0

『よい』、『とてもよい』の意見が半数を占めていた。ご意見の中には、笑顔で接客してくれる、親切に教えてくれるなどのうれしい意見もありました。気持ちの良い接客が出来るようスタッフ全員で心掛けたいと思います。

接客・対応はどうでしたか

■とてもよい ■よい ■ふつう ■あまりよくない ■よくない



4. 施設・設備について

問4-1.施設満足度を5段階評価してください

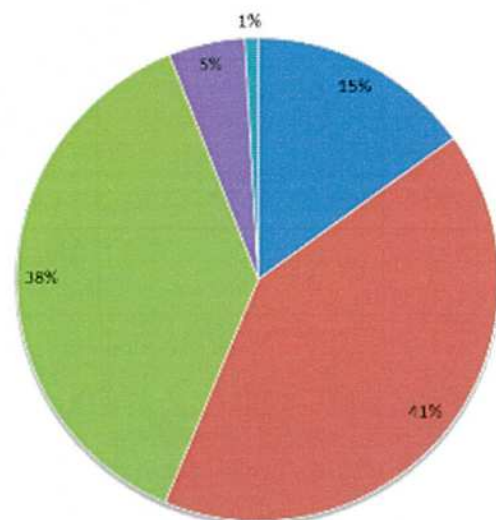
5	とてもよい	50
4	よい	137
3	ふつう	125
2	あまりよくない	17
1	よくない	3

半数の方に『よい』『とてもよい』の意見を頂きました。

『あまりよくない』『よくない』の意見を頂かぬように、今後も施設や設備に不備のないように努めていきたい。

施設は満足できましたか

■とてもよい ■よい ■ふつう ■あまりよくない ■よくない



5.教室・プログラムについて

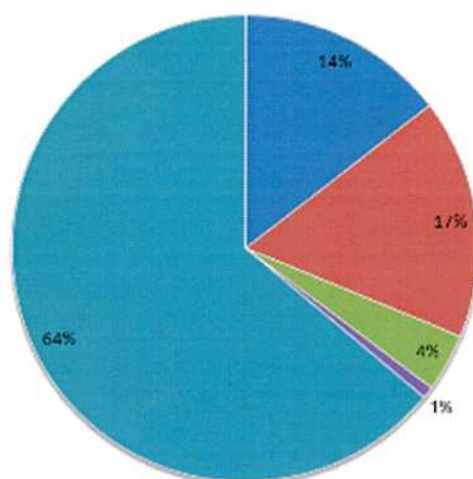
問5-1.教室・プログラムを利用されていますか。

1	はい	54
	プール教室	62
	フロア教室	15
	フラワー教室	3
2	いいえ	238

教室利用されていないお客様が多いのがわかりました。今後は、SNSなどの情報発信をこまめに行い、教室に参加いただけるよう努力したいと思います。

教室の利用はありますか

■ はい ■ プール教室 ■ フロア教室 ■ フラワー教室 ■ いいえ



問5-2.教室・プログラムへの満足度を5段階評価してください

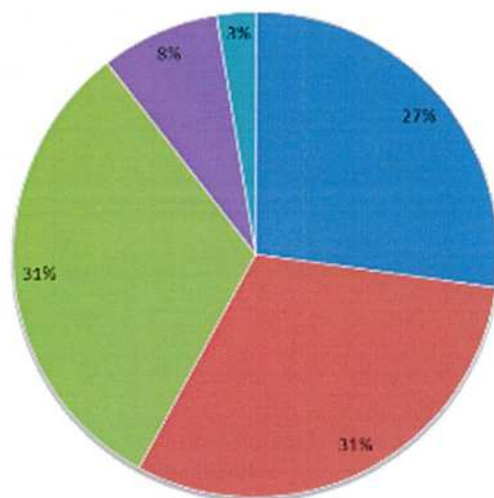
5	とてもよい	31
4	よい	35
3	ふつう	36
2	あまりよくない	9
1	よくない	3

教室に参加して頂けてるお客様はリピーターの方が多いです。

『あまりよくない』『よくない』の意見もあり、改めて内容について協議し新規のお客様にも利用して頂けるように努めたい。

教室の内容はどうか

■ とてもよい ■ よい ■ ふつう ■ あまりよくない ■ よくない



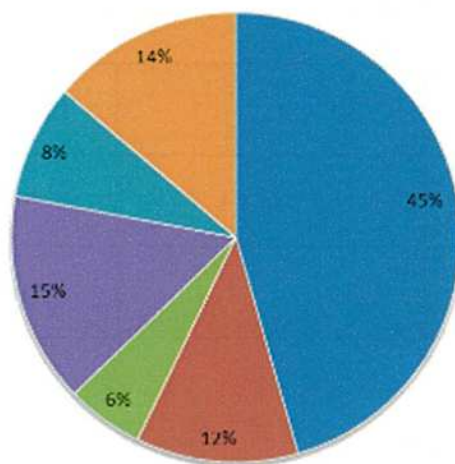
問5-3.教室・プログラムについて最も改善すべき点は何だと思われますか。

1	開催時間	66
2	教室内容	17
3	教室指導者の対応・態度	8
4	参加料金	22
5	初回利用時の案内	12
6	その他	20

改善点が多かったのは、開催時間でした。夜の教室を希望する声も多く、お客様の要望に応えられるよう取り組んでいけたらと思っています。

教室の改善点はどこですか

■開催時間 ■教室内容
■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



6.利用する施設を選ぶ際、どんなポイントで選びますか

アンケートの結果、

- ・清潔感、利用料金
- ・施設の設備、家からの近さ
- ・スタッフの対応、がポイントとなるようです。

パティオには交通の便のよさから遠方からのお客様も多くいらっしゃいます。遠方から来て頂くお客様にもパティオの情報を発信出来るように、SNSを利用し施設の内容を知って頂けたらと思っております。

充実した施設かどうか、も施設選びのポイントとして挙がっております。より利用しやすい快適な施設、また利用したい、と思っただけのような施設づくりを意識して、今後も施設の運営・管理に携わっていく所存です。

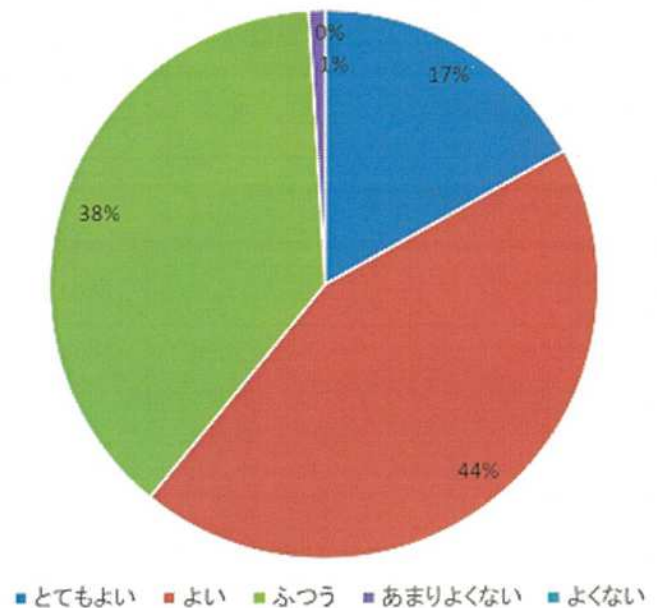
7.施設の総合的な評価について

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。

5	とてもよい	52
4	よい	135
3	ふつう	117
2	あまりよくない	3
1	よくない	0

ほとんどの方に『よい』『とてもよい』の意見を頂きました。
『あまりよくない』の意見を頂かないよう、今後もお客様重視のサービスを行い、施設の充実に努めて参ります。

サービス全般の印象はどうですか



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。

問7-2 (要望・課題 他意見含む)	
・値上げをやめて欲しい	26
・子供と楽しみにしている	1
・無料で参加出来るレッスンを作って欲しい	1
・清掃回数を増やして欲しい	8
・料金が安い	6
・営業時間	1
・電気が暗い	1
・隅々まで掃除して欲しい	7
・プール利用のお得な回数券を作って欲しい	3
・ミストサウナに換気が欲しい	2
・オムツの子供をきちんと見て欲しい・年齢制限をして欲しい	4
・土足のままの人を注意して欲しい	1
・全天候型なので利用した	1
・スタッフの態度を改善して欲しい	7
・水泳大会などで25Mプールが利用できなくても会員に還元がない	1
・トイレが綺麗	1
・時間の管理がされていない	1
・プールサイドのサイン必要なし	1
・パティオカレンダーを作成して欲しい	1
・休館日の放送及びロッカーに掲示して欲しい・文字が小さい	3
・夕方からの入場割引	1
・コロナ対策実施内容がお客様に伝わっていない	1
・体調確認表を書くのが面倒	1
・更衣室の水はけがよかった	1
・スタッフの名札の名前を大きく書いて欲しい	1
・駐車料金を徴収して欲しい	1
・会員は並ばずに入れて欲しい	1
・25Mプールでの会話を注意して欲しい	1
・コロナ禍でも営業してくれてありがたい	1
・売店に色々な物が置いてあって楽しい	1
・サウナ、ロウリュウなど屋内のイベントを開催して欲しい	1
・屋外スペースの開放	1
・水泳コーチの指導に感謝している	1
・マスク使用なしにして欲しい	1
・値上げ前に市内の子供に無料利用させてほしい	1

『料金が安い』『コロナ禍でも営業してくれて嬉しい』『楽しみにしている』『コーチに感謝している』などプラスの評価をしていただいている反面、『隅々まで掃除して欲しい』『値上げをやめて欲しい』『子供をよく監視して欲しい』などのご意見もあります。スタッフ教育はもちろんのこと、他の施設スタッフとの連携もしっかり取り、要望に少しでも多く応えられるように検討していききたいと思います。

館内のお知らせをわかりやすく伝えて欲しいなどの声もあり、今後はお客様への情報の伝え方など工夫をし、より満足を得られる施設づくりを心掛けていきたいと思います。



深谷グリーンパーク2020年度 事業報告書

55. 満足度調査や来所者アンケートの結果、利用者の満足は得られているか。

◆ 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 11月14日(土)～1月31日(日)
3月 1日(月)～3月31日(水)

2020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寄せてください～

※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。

1. あなたのプロフィールを教えてください。

問 1-1. 年代は? 10代・20代・30代・40代・50代・60代・70代・80代以上

問 1-2. 性別は? 1. 男性 2. 女性

問 1-3. お住まいの都道府県 埼玉 東京 群馬 千葉 神奈川 栃木 茨城 その他()

問 1-4. お住まいの市区町村 深谷 熊谷 本庄 寄居 その他()

問 1-5. 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 1-6. パティオは何でしりましたか?

1. 広報ふかや 2. 雑誌・本 3. ラジオCM 4. インターネット
5. SNS(ライン・ツイッター・フェイスブック・インスタ) 6. その他()

問 1-7. レジャー施設を調べる時、何で調べますか?(○はいくつでも)

1. 自治体広報・雑誌 2. チラシ、広告 3. 口コミ、紹介
4. 施設のHP 5. SNS等() 6. その他()

2. ご利用状況について。

問 2-1. 今日は何人と来ていますか?(○は1つ)

1. 友達 2. カップル 3. 家族 4. お独り様 5. 団体
6. その他()

問 2-2. 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. ふっかねぎほーる (ホスピタル)
5. レストラン 6. 売店 7. 研修室(フロア教室など) 8. 公園 9. その他()

問 2-3. 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()

3. スタッフの接客対応について。

問 3-1. 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
(理由をご記入ください)

裏面に続きます。



深谷グリーンパーク2020年度 事業報告書

4. 施設・設備について。

問 4-1. 施設満足度を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
(理由をご記入ください)

5. 教室・プログラムについて。

問 5-1. 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 5-2. 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 5-3. 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()

問 5-3. 今後どんな教室プログラムがあったら参加したいですか？

6. 利用する施設を選ぶ際、どんなポイントで選びますか？

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。

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。

回答者 ID 番号: 2101302

----- 切り取り線 -----

2019 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: 2101302

深谷グリーンパーク2020年度 事業報告書

ゲート前ロビー及びプールサイドで実施
対象者 会員・一般利用者 250名

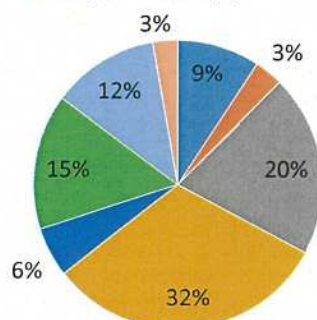
1.あなたのプロフィールを教えてください

問1-1.年代は？

利用者の年代を見ると、40代が一番多く、次いで60代・70代の利用が多くありました。コロナ禍の中、家族利用も増えてつつありますが、会員の方の利用が主だったことが伺えます。また、高齢者の利用が多いことから、健康増進のための施設として定着していると感じます。

あなたの年代は

■ 10代 ■ 20代 ■ 30代
■ 40代 ■ 50代 ■ 60代
■ 70代 ■ 80代



年 代		
1	10代	23
2	20代	8
3	30代	51
4	40代	79
5	50代	14
6	60代	38
7	70代	30
8	80代	7

問1-2.性別は？

性別については、圧倒的に女性が多いのが伺えます。

性別	
男性	96
女性	153
無回答	1

都道府県	
埼玉	229
東京	6
群馬	11
千葉	1
神奈川	0
栃木	1
茨城	1
その他	1

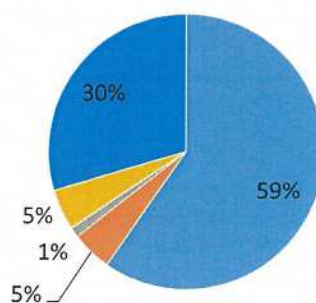
問1-3.4

お住まいどちらですか？

深谷市内にお住まいの方が一番多く、会員の方の利用が主だったことが伺えます。地域密着型の施設となれている事が感じられます。

市区町村

■ 深谷 ■ 熊谷 ■ 本庄
■ 寄居 ■ その他



市区町村	
深谷	149
熊谷	12
本庄	3
寄居	12
その他	74

深谷グリーンパーク2020年度 事業報告書

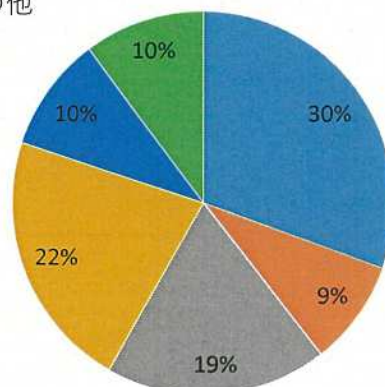
問1-5.職業について

職 業		
1	会社員 (公務員、派遣社員含む)	75
2	自営業	22
3	パート、アルバイト	46
4	専業主婦	54
5	学生	24
6	その他	25

会社員の方が多いですが、パートの主婦や専業主婦の利用も増えています。健康に対する意識の高さが伺えます。

あなたのご職業は

- 会社員 (公務員、派遣社員含む)
- 自営業
- 専業主婦
- 学生
- その他



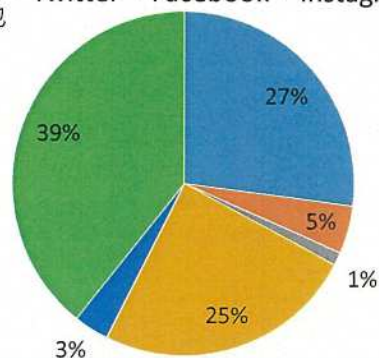
問1-6.パティオは何で知りましたか？

パティオを何で知りましたか		
1	広報ふかや	66
2	雑誌・本	11
3	ラジオCM	3
4	インターネット	60
5	SNS (LINE・Twitter・Facebook・Instagram)	8
6	その他	96

深谷市内の方の利用が多いからか、市報から情報を得ている方が多くいました。インターネットで情報を得ている方はレジャーで利用された方のように。その他の方は、以前から知っている、というご意見で会員さんが占めています。

パティオは何で知りましたか

- 広報ふかや
- 雑誌・本
- ラジオCM
- インターネット
- SNS
(LINE・Twitter・Facebook・Instagram)
- その他



問1-7.レジャー施設を調べる媒体について

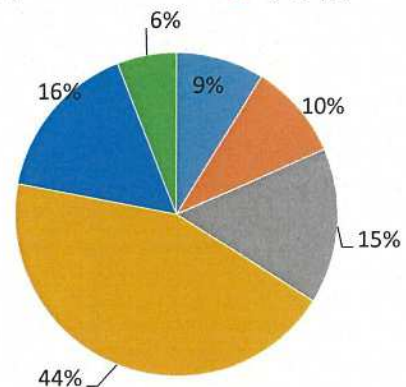
レジャー施設を調べる媒体

1	自治体広報・雑誌	19
2	チラシ・広告	21
3	口コミ・紹介	34
4	施設のHP	96
5	SNS等	35
6	その他	13

アンケートの結果、HPを閲覧している方が多いことが分かりました。見やすく、興味を持っていただけるHPづくりはもちろん、SNSへの投稿も欠かさず行ってきたいと思います。

レジャー施設を調べる媒体

■ 自治体広報・雑誌 ■ チラシ・広告
■ 口コミ・紹介 ■ 施設のHP
■ SNS等 ■ その他



2.ご利用状況について

問2-1.今日はどなたと来ていますか

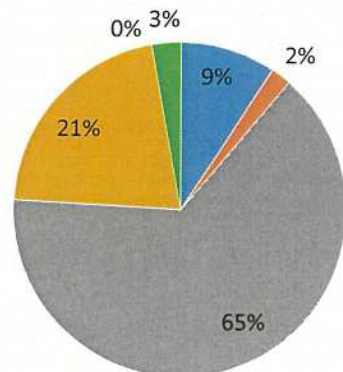
どなたと来ましたか

1	友達	23
2	カップル	5
3	家族	161
4	おひとり様	53
5	団体	0
6	その他	7

ご家族のご利用が一番多く、レジャーとして施設を利用していただいているのが見て分かります。満足していただけるよう、また、リピートして利用していただけるような施設づくりを目指していきます。

どなたと来ましたか

■ 友達 ■ カップル ■ 家族
■ おひとり様 ■ 団体 ■ その他



深谷グリーンパーク2020年度 事業報告書

問2-2.今日の利用施設は何ですか

今日の利用施設は何ですか

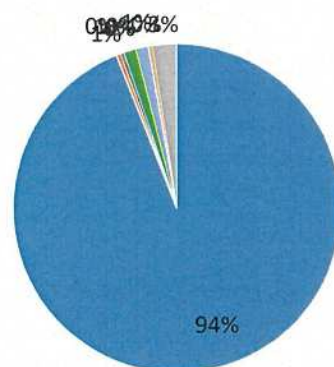
1	プール	233
2	ラウンドフィットネス	1
3	フラワーショップ	1
4	ふっかねぎーほーる (ホスピタル)	0
5	レストラン	0
6	売店	3
7	研修室 (フロア教室など)	3
8	公園	1
9	その他	6

プールの利用者がやはり一番多く、利用者の満足を得られるよう利用者の目線に立った施設づくりの他、教室への参加も案内していきたいと思います。

(プール利用者の中にはラウンドフィットネスも一緒に利用されている方を含みます)

今日の利用施設は何ですか

- プール
- ラウンドフィットネス
- フラワーショップ
- ふっかねぎーほーる
(ホスピタル)
- レストラン
- 売店
- 研修室
(フロア教室など)
- 公園



問2-3.施設の利用頻度を教えてください

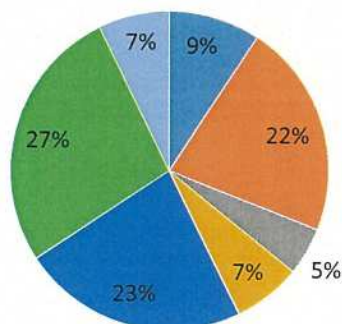
施設の利用頻度を教えてください

1	初めて	23
2	年2, 3回	54
3	2ヶ月に1回程度	12
4	月に2, 3回程度	17
5	週1回程度	57
6	週2回以上	67
7	その他	18

週2回以上と週1回程度の方が半数を占めていますが、年2,3回の利用の方も多く、更にリピーターを増やすために、魅力ある施設となるよう工夫していきたいと思います。

施設の利用頻度を教えてください

- 初めて
- 年2, 3回
- 2ヶ月に1回程度
- 月に2, 3回程度
- 週1回程度
- 週2回以上
- その他



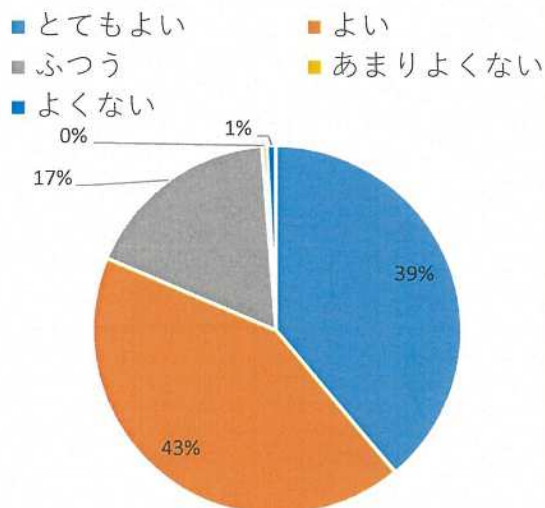
3. スタッフの接客対応について

問3-1.接客対応への満足度を5段階評価してください

接客・対応はどうでしたか		
5	とてもよい	96
4	よい	105
3	ふつう	43
2	あまりよくない	1
1	よくない	2

約8割の方に、『良い』以上の満足を得られていて、優しい、親切、明るいなどの意見をいただいています。
ただ『良くない』という意見も。覇気が無いと感じられたようなので、改善に努めたいと思います。

接客・対応はどうでしたか



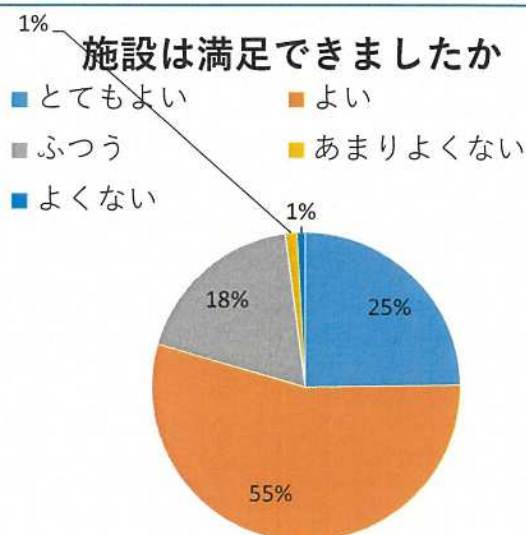
4. 施設・設備について

問4-1.施設満足度を5段階評価してください

施設は満足できましたか		
5	とてもよい	58
4	よい	128
3	ふつう	43
2	あまりよくない	3
1	よくない	2

7割以上の方に『良い』以上の評価をいただいています。
『良くない』とお答えした方は、更衣室の状態が気になるというご意見でした。こちらも改善に努めます。

施設は満足できましたか



5.教室・プログラムについて

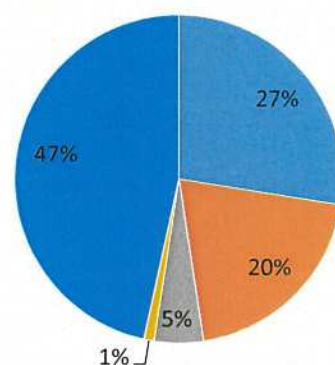
問5-1.教室・プログラムを利用されていますか。

教室の利用はありますか		
1	はい	85
	プール教室	62
	フロア教室	15
	フラワー教室	3
2	いいえ	144

現在無料レッスンを中止しているため、利用人数が少なくなっている傾向があります。コロナ禍ではありますが対応の見直しも検討し利用者増につなげたいと思います。

教室の利用はありますか

■ はい
■ フロア教室
■ いいえ
■ プール教室
■ フラワー教室



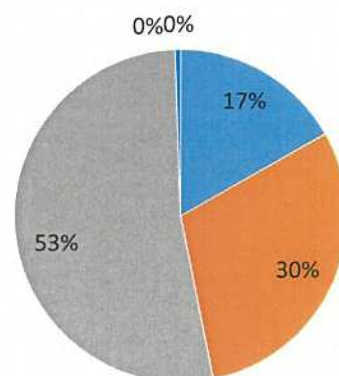
問5-2.教室・プログラムへの満足度を5段階評価してください

教室の内容はどうですか		
5	とてもよい	29
4	よい	52
3	ふつう	91
2	あまりよくない	0
1	よくない	1

コロナ禍の中での開催で、参加者に不便をかけてしまっているところもあるかもしれません。参加したいと思っていただける教室の開催に努めたいと思います。

教室の内容はどうですか

■ とてもよい
■ よい
■ ふつう
■ よくない
■ あまりよくない



問5-3.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。

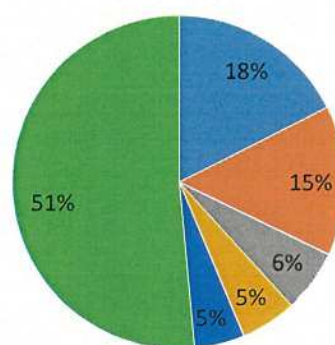
教室の改善点はどこですか

1	開催時間	29
2	教室内容	24
3	教室指導者の対応・態度	10
4	参加料金	9
5	初回利用時の案内	8
6	その他	85

開催時間や教室内容については、利用者各々で希望や期待をお持ちのようで、それぞれのニーズにできるだけ応えられるよう、ご意見に耳を傾けていきたいと思ひます。また、その他のご意見としては、特になし、が殆どでした。

教室の改善点はどこですか

- 開催時間
- 教室内容
- 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



6.利用する施設を選ぶ際、どんなポイントで選びますか

アンケートの結果、

- ・ 利用料金や安全面、清潔感
- ・ 通いやすさ、家からの距離、施設の広さ
- ・ 子供も楽しめる施設があるかどうか、がポイントとなるようです。

パティオには健康維持のための利用の他、高速道路等の充実により遠方からの家族連れのお客様も増加傾向にあります。遠方からでも遊びに来ていただいている事は、お客様の選択ポイントを満たしているものと思ひますが、この結果をもとに、より利用しやすい快適な施設を提供していく必要があると考えます。また、充実した施設かどうか、スタッフの接客対応の良さ、も施設選びのポイントとして挙がっております。また利用したい、と思ひていただけるような施設づくりを意識して、今後も施設の運営・管理に携わっていく所存です。

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。

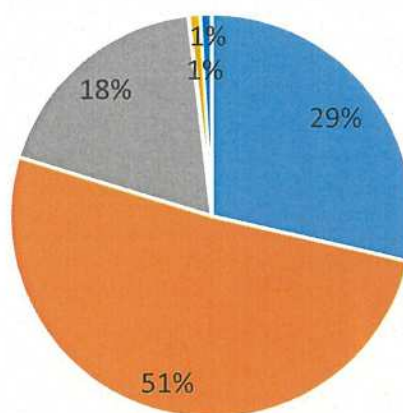
サービス全般の印象はどうですか

5	とてもよい	62
4	よい	111
3	ふつう	40
2	あまりよくない	2
1	よくない	2

約8割の方に、とてもよい、よい、
と提供いただけていることに感謝
しつつ、普通～よくないと思ってい
る方がいることを念頭に置き、よい
施設と思っただけよう、ご意
見を大事にし、改善に努めたいと思
います。

サービス全般の印象はどうですか

- とてもよい
- ふつう
- よくない
- よい
- あまりよくない



深谷グリーンパーク2020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。

・アトラクションの料金が少し高い気がする	2
・ロッカーキーが壊れていることがある	1
・スライダーの利用間隔をあげすぎなのでは	1
・ロッカールームがたまに臭う	1
・とても良い、楽しかった	7
・記念写真のコーナーを復活させてほしい	1
・子供が楽しめてよかった	2
・脱水機、ヘアドライヤーの不備、小物置きを設置	2
・いろいろ頑張っていると思う	1
・入口の販売機の前にイスを1つか2つ置いてもらいたい（待っている間に座りたい）	1
・2月休館を何とかしてほしい	1
・コロナ前に戻ってほしい	2
・更衣室のイスが不足（靴下をはくときに使いたい）	1
・イベントの開催	1
・更衣室の個室を洋式にしてほしい	1
・シャワー水温の変化を少なくしてほしい	3
・休憩中のサウナでのおしゃべりがすごいので注意してほしい	1
・室温の寒さ、水温を上げてほしい	6
・オムツチェックを入口でしてほしい	1
・入口のタイルが欠けている	1
・ロッカーの上に消毒をお願い	1
・プール教室中のインストラクターの声が大きいのでは	1
・スタッフの配慮、しっかり監視してほしい	2
・コロナ対策が不十分	1
・このままで、ゆっくりできて年寄には最高の施設。	2
・温浴を増やしてほしい	1
・ミニアスレチックがあると良い	1
・サウナ横にシャワーがほしい	1
・キッズスイムテストを2回やってほしい	1
・コロナ対策をしてオープンしてくれてうれしい	2
・レストランのメニュー内容を充実してほしい（パティオ限定などあるとよい）	3
・施設料金が安い	1
・フラワーショップの営業時間を長くしてほしい	2
・野菜販売をおこなってほしい	2
・スタッフが明るく親切で素晴らしい	2
・夏に混雑しては入れない	1
・回数券もキャッシュレス対応してほしい	1

『とても良い』『楽しかった』『スタッフが明るく親切』『子どもが楽しめた』などプラスの評価をいただいている反面、『室温・水温の調整』や『レストランのメニュー内容の充実』『スタッフの配慮・監視しっかり』とのご意見もあります。スタッフ教育はもちろんのこと、他の施設スタッフとの連携もしっかり取り、要望に少しでも多く応えられるように検討していきたいと思っています。

コロナの前の利用状況に戻して欲しい、とのご意見もあります。対策について何が必要で、何が緩和できるかを検討し、コロナ禍の中でもお客様に快適に安心してご利用していただき、満足を得られる施設づくりを心掛けていきたいと思っています。

深谷グリーンパーク 2019 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)～ 1月31日(金)

2019 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～

※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。

1. あなたのプロフィールを教えてください。

問 1-1. 年代は? 10代・20代・30代・40代・50代・60代・70代・80代以上

問 1-2. 性別は? 1. 男性 2. 女性

問 1-3. お住まいの都道府県 埼玉 東京 群馬 千葉 神奈川 栃木 茨城 その他()

問 1-4. お住まいの市区町村 深谷 熊谷 本庄 寄居 その他()

問 1-5. 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 1-6. パティオは何でしましたか?

1. 広報ふかや 2. 雑誌・本 3. ラジオCM 4. インターネット
5. SNS(ライン・ツイッター・フェイスブック・インスタ) 6. その他()

問 1-7. レジャー施設を調べる時、何で調べますか?(○はいくつでも)

1. 自治体広報・雑誌 2. チラシ、広告 3. 口コミ、紹介
4. 施設のHP 5. SNS 等() 6. その他()

2. ご利用状況について。

問 2-1. 今日は何なたと来ていますか?(○は1つ)

1. 友達 2. カップル 3. 家族 4. おひとり様 5. 団体
6. その他()

問 2-2. 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. ふっかねぎほーる (ホスピタル)
5. レストラン 6. 売店 7. 研修室(フロア教室など) 8. 公園 9. その他()

問 2-3. 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()

3. スタッフの接客対応について。

問 3-1. 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
(理由をご記入ください)

裏面に続きます。



深谷グリーンパーク 2019 年度 事業報告書

4. 施設・設備について。

問 4-1. 施設満足度を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
(理由をご記入ください)				

5. 教室・プログラムについて。

問5-1. 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 5-2. 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 5-3. 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()

問 5-3 今後どんな教室プログラムがあったら参加したいですか？

6. 利用する施設を選ぶ際、どんなポイントで選びますか？

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。

以上でアンケートは終わります。ご協力、誠にありがとうございました。

回答者 ID 番号: 19070300

----- 切り取り線 -----

2019 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: 19070300

深谷グリーンパーク 2019 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 107 名

1. あなたのプロフィールを教えてください

問 1-1 年代は・・・

利用者の年代を確認したところ、40 代が最も多く利用いただけていました。
次いで 10 代の利用が多かったです。施設の利用は家族利用が多い
ことが伺えます。

年代

1	10代	21
2	20代	2
3	30代	16
4	40代	37
5	50代	8
6	60代	16
7	70代	6
8	80代以上	1

問 1-2 性別は・・・

性別

男性	44
女性	58
無回答	5

問 1-3、4 お住まいはどちらですか・・・

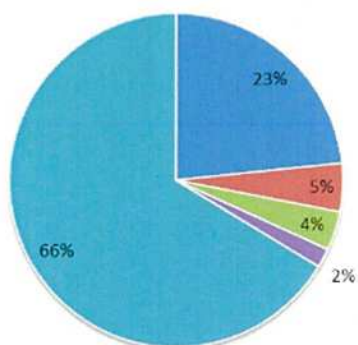
埼玉県深谷市にお住まいの方の利用が一番多かった。
地域密着した施設となれている事が感じられる。

都道府県

埼玉	84
東京	7
群馬	5
千葉	2
神奈川	2
栃木	0
茨城	0
その他	7

住んでる市区町村

■ 深谷 ■ 熊谷 ■ 本庄 ■ 寄居 ■ その他



市区町村

深谷	25
熊谷	5
本庄	4
寄居	2
その他	71

深谷グリーンパーク 2019 年度 事業報告書

問 1-5 職業について・・・

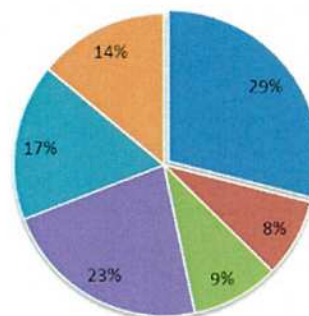
職業

会社員 (公務員、派遣社員含む)	31
自営業	9
パート、アルバイト	10
専業主婦	24
学生	18
その他	15

会社員のご利用が多いです。協定を組んでいる会社もあるため利用促進につながっていると考えます。

職業

- 会社員
(公務員、派遣社員含む)
- 自営業
- 専業主婦



問 1-6 パティオは何で知りましたか？

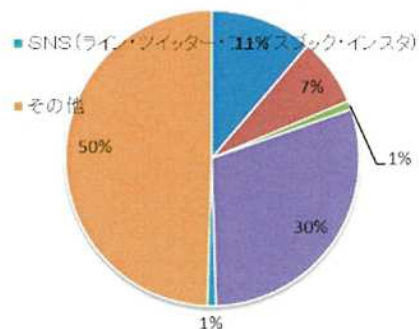
パティオは何で知りましたか

広報ふかや	12
雑誌・本	8
ラジオCM	1
インターネット	32
SNS(ライン・ツイッター・フェイスブック・インスタ)	1
その他	53

アンケートに新たに追加した項目になります。
インターネットで知った方は、市外からのご利用者がほとんどでした。
その他の人数が多かったのは、事前にしていった(市内利用者、深谷近隣の方)方がほとんどです。

パティオは何で知りましたか

- 広報ふかや
- 雑誌・本
- ラジオCM
- インターネット
- SNS(ライン・ツイッター・フェイスブック・インスタ)
- その他



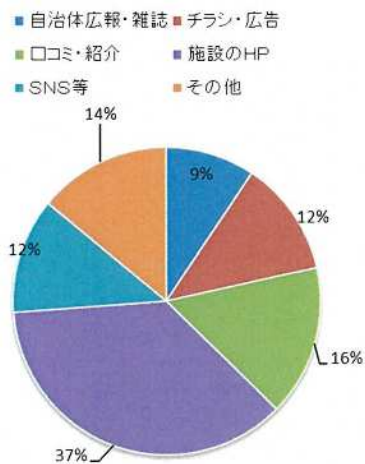
深谷グリーンパーク 2019 年度 事業報告書

問 1-7 レジャー施設を調べる時、何で調べますか？

自治体広報・雑誌	10
チラシ・広告	13
口コミ・紹介	17
施設のHP	39
SNS等	13
その他	15

こちらの設問も新たに追加した内容になります。
施設ホームページをご確認いただいている方が多い
ことを考えると、ホームページの定期的な更新は今後も
より一層行っていききたいと思います。

調べる媒体



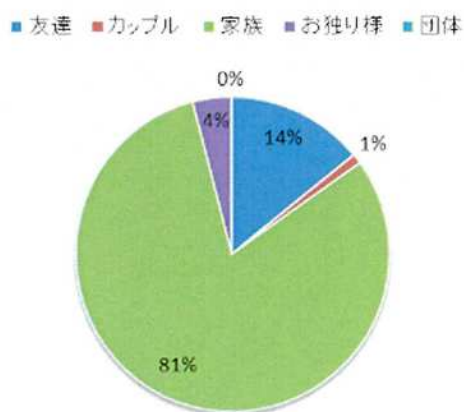
2. ご利用状況について。

問 2-1 どなたと来ていますか。

友達	14
カップル	1
家族	80
おひとり様	4
団体	0
その他	8

土日祝や夏休みでの家族連れの方に
一番多くご利用いただいていた。

誰と来たか

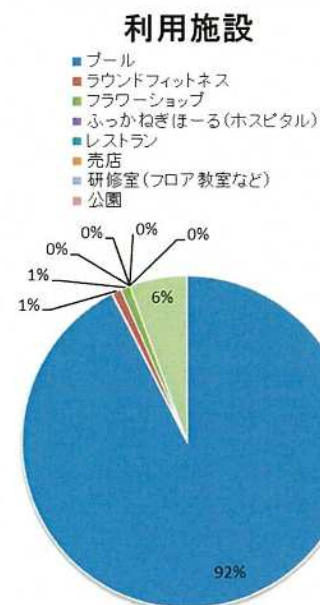


深谷グリーンパーク 2019 年度 事業報告書

問 2-2 利用施設は何ですか。

プール	99
ラウンドフィットネス	1
フラワーショップ	1
ふっかねぎほーる(ホスピタル)	0
レストラン	0
売店	0
研修室(フロア教室など)	0
公園	0
その他	6

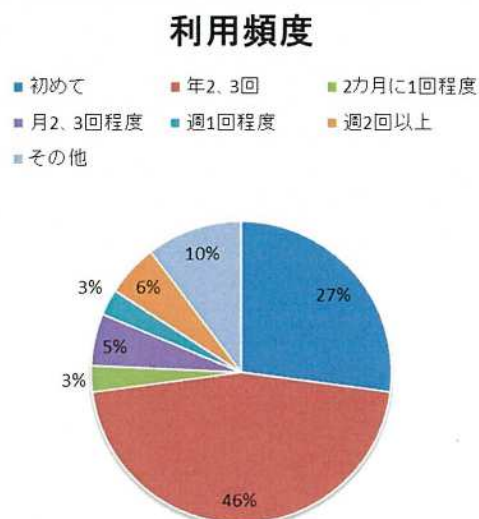
昨年同様に、プール利用者が多い状況です。
プール以外の施設(ラウンドフィットネス、教室)
RR を効果的に行って利用者獲得につなげて
いきたいです。



問 2-3 利用頻度を教えてください。

初めて	29
年2、3回	49
2カ月に1回程度	3
月2、3回程度	6
週1回程度	3
週2回以上	6
その他	11

年 2、3 回の利用者が多くいらしていただいています。
イベントを行っていても、2 回目の参加という
方も見受けられます。リピートしてご利用いただ
けている方が増えていると日頃より感じられます。



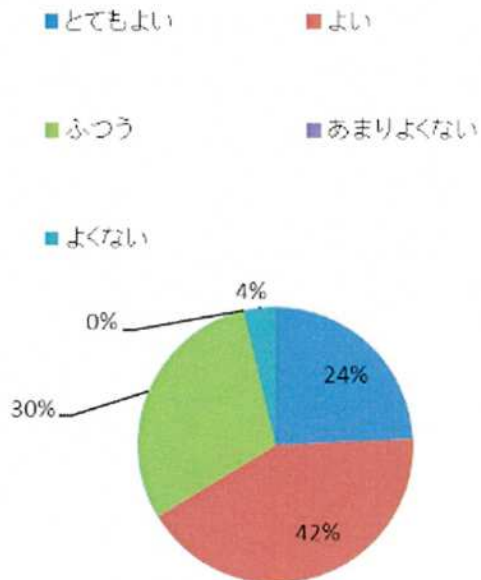
3. スタッフの接客対応について

問 3-1 接客対応への満足度を 5 段階評価

とてもよい	26
よい	45
ふつう	32
あまりよくない	0
よくない	4

満足してご利用いただいているようです。
 良くないにチェックをされた方の中には
 声を掛けたが後回しにされてしまったという
 ご意見がありました。
 真摯に受け止めて、今後の業務改善に役立て
 ていきます。

接客対応満足度



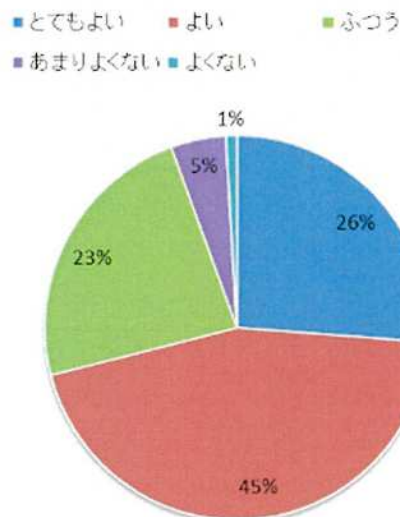
4. 施設・設備について

問 4-1 施設満足度を 5 段階評価

とてもよい	28
よい	48
ふつう	25
あまりよくない	5
よくない	1

おおむね、皆さんが満足してご利用いただい
 ているものと感じます。
 ウェットサウナが壊れているといったご意見も
 ありました。修繕にて対応できた部分もあるので
 今後も対応は相談をしていきます。

施設満足度



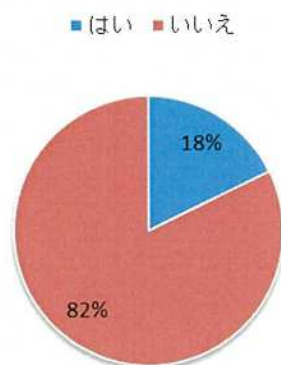
5. 教室・プログラムについて

問 5-1 教室・プログラムを利用されていますか

はい	19
いいえ	88

今回のアンケートにお答えいただいた方は教室に参加されていない方なのか、利用したことがあるが継続されていないのかここではわかりませんが、今後利用される方が増えるようここでのご意見に耳を傾けて対処していきます。

教室・プログラムの利用

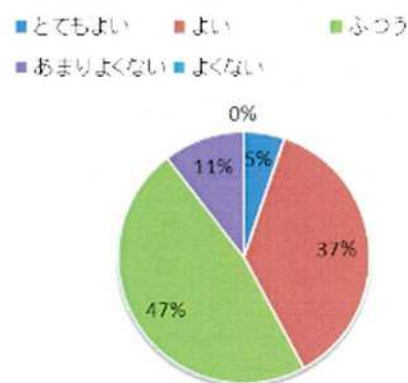


問 5-2 教室・プログラムへの満足度を 5 段階評価

とてもよい	1
よい	7
ふつう	9
あまりよくない	2
よくない	0

ご参加いただいている方には、楽しんでいただけているようです。想像していた教室とは違ったという方もいらっしゃるため、内容説明をしっかりと行い今後に繋げていきます。

教室・プログラム満足度



深谷グリーンパーク 2019 年度 事業報告書

問 5-3 教室・プログラムについて最も改善すべき点

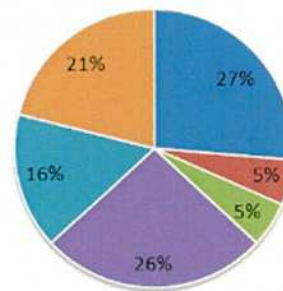
開催時間帯	5
教室の内容	1
教室指導者の対応・態度	1
参加料金	5
初回利用時の案内	3
その他	4

教室プログラムを利用されているかの問いに
いいえで答えた方がほとんどだったことを
考慮すると、お答えいただいた方の希望という
点が大きいと考えます。

消費税増税に伴って、教室料金を上げた部分は
教室の内容でカバーしていきたいと思えます。

教室の改善すべき点

- 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



6. 利用する施設を選ぶ際、どんなポイントで選びますか。

子ども連れのお客様が多いため、子供が楽しめるアトラクションがあるか、料金が安価かといった
ところが選ぶポイントになっています。

自宅からのアクセスが良いことも選考のポイントとなっており、パティオは高速道路からもそれほど
離れていないため遠方からの方も選びやすいと考えられます。

深谷市内にお住いの利用者が多いのも子供たちだけで遊びに来ることもできるので便利な施設で
あることは間違いありません。

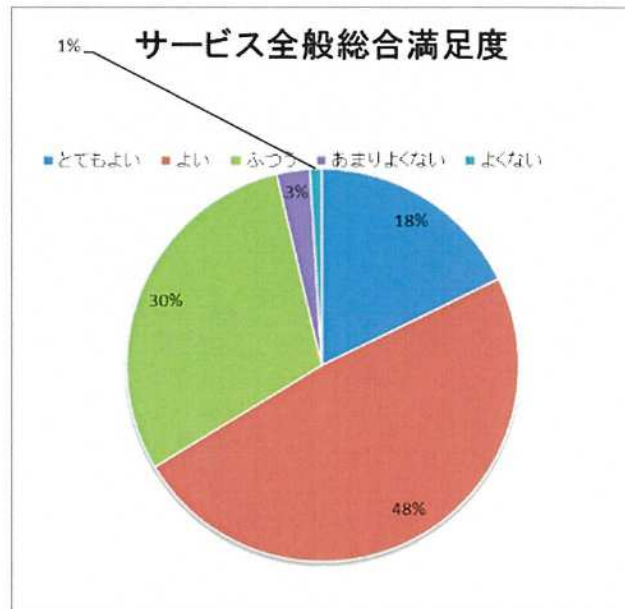
施設の清潔さ、スタッフの対応といったところもポイントとしてあがっていました。

7. 施設の総合的な評価

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

とてもよい	19
よい	52
ふつう	32
あまりよくない	3
よくない	1

大半の方が、サービスについて
良く感じている事に
感謝します。
良くないと感じていらっしゃる方
もいらっしゃるので、今後の課題を
明確にし、改善へと繋げていきます。



深谷グリーンパーク 2019 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。

新鮮味	
清潔感	
お風呂があるといい	
冬場の体対策	
施設の拡張	
料金はリーズナブルで駐車場料金もかからず嬉しい	
飲食を持ち込めるといい	2
水筒をどこでも飲めるといい	
仮眠をする所があるといい	
着替えるところがもっと綺麗だといい	4
天気の日には表で遊べるプールを設備してもらいたい	
子どもが勝手に入ってしまいそうなので別料金のジャングルスライダーを別の場所にしてもらいたい	
ロッカーの壊れた鍵が気になる。盗難に気を付けてほしい	
ジャングルスライダーが屋内にあって良い(熱中症が心配な為)	
荷物を置くスペースがもっと確保されてほしい	
家族で利用なのでスライダー等あって楽しかった	
レストランのメニューの改善	
プールの床面にたまに細かい砂利状のものが有り裸足で踏むと痛いときがある	
幼児のオムツOKならとてもよい	
外プールもあるととてもよい	
対応が良い	
更衣室の鍵が壊れているのが気になる	
草がぼうぼう	2
新設に明るく対応して頂けました	
電気がきれてる	
シャワーがあつい	
ミストが雨漏りがすごい	
ジャグジーがもう少し広いといい	
シャトルバスの時刻表のPDFを改善してほしい	

更衣室の清潔感を保つことが、課題として挙げられます。清掃の回数を増やす等の対処はしておりますが利用者が増える则対応しきれないのが現状です。表記等を工夫し、お客様自身に更衣室をきれいに保つためのご協力をいただけるよう行っていけたらと思います。

食事の持ち込みは、衛生面上の問題がありますが区画を決めて対応をしていけるような検討をしていきたいと思っています。

お客様から頂戴したご意見をもとに、今後の改善点を洗い出し対応をしていきお客様により快適に過ごしていただける施設づくりを心がけていきたいと思っています。