

## 平成26年度 利用者アンケートについて（結果報告）

西宮市では、10月を運動施設（指定管理者）のモニタリング月間となっていることから、10/14～11/03のご利用者等を対象にアンケート（西宮市統一様式）を実施いたしました。

アンケートにつきましては、個人、団体をランダムに抽出したうえで重複しないように配付し、ご協力をいただきました。

アンケートの結果は次のとおりです。

奥アンツーカーでは、この結果を踏まえまして西宮市と緊密な連携をとり、より市民の皆様に気持ち良くご利用いただけますよう努力してまいります。

今後とも、ご指導ご協力の程、よろしく願いいたします。

平成27年03月31日

奥アンツーカー（株）

### （総合結果）

浜甲子園運動公園、鳴尾浜臨海公園、津門中央公園、甲子園浜野球場、能登運動場の5施設で539名の方からアンケートをいただきました。

Q1「施設・設備のコンディション」につきましては、71.6%の方から満足、やや満足の回答を得ています。昨年同様のアンケート結果が69.7%でありましたので、約2%の上昇となっています。昨年度は浜甲子園におけるテニス（I・J）コートの全面改修、能登運動場管理棟の空調設備やウォータークーラー設置が評価されたと考えています。施設の老朽化は避けられませんが、引き続き西宮市と連携して適切なコンディションの提供に努めてまいります。

次にQ2「利用施設・受付・トイレ・ロビーの清掃状況・清潔感」について、64.4%の方から満足、やや満足の結果を得ています。こちらも昨年の結果（58.4%）より6%UPしています。特に津門、能登が大きく上昇しています。日常的な取り組みとともに、ささやかではありますが、津門の事務所前には季節の花の栽培、能登においては前出のロビーの空調設備や雨漏り補修、正面受付の掛け時計の取替え等が高く評価されたと思われまます。

Q3「職員の対応」につきましては、75.3%の方から満足、やや満足の評価をいただいています。こちらも昨年度（71.0%）より4.3ポイント上昇しています。引き続き笑顔を大切にして、職員研修等で接遇をはじめとした職員の資質向上に努めてまいります。

Q4「施設の利用方法」について、63.2%の方が満足、やや満足の回答をされています。こちらも昨年度（54.9%）から8.3%上昇しています。浜甲子園、津門、能登でUPしています。特に津門や能登は団体利用に限られることから、「にしのみやスポーツネット」の利用方法が浸透していると考えられます。

Q5「スポーツ教室の数」については、本年度初めて実施され、85.9%の方が満足、やや満足の回答を得ています。当該指定管理者がスポーツ教室を開催している施設は浜甲子園（97.0%）と鳴尾浜臨海（100%）となります。いずれも高い満足度を得ています。西宮市の奨めるスポーツ振興計画に基づいて、他の施設におきましても、条件が整いましたら順次スポーツ教室等を実施してまいります。

Q6「総合評価」につきましては、73.1%の方より満足、やや満足の評価をいただき、前年度（71.2）より1.9ポイント上昇しています。これに比例して、やや不満、不満につきましては、昨年度11.1%から本年度7.3%に減少しています。

今後ともご利用の皆様方のお声を傾聴し、西宮市と緊密な連携を図り、より一層の改善に努め、一人でも多くの皆様に気持ち良く施設をご利用いただけますよう努力いたしてまいります。

※各設問にかかる集計結果は、別紙のとおりです。