

## 平成27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、10/1～10/25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、より市民の皆様にご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、よろしくお願いたします。

平成28年3月31日

奥アンツーカ（株）

## 平成27年度 利用者アンケート（報告書）

### （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716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、75.8%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71.6%でありましたので、4.2ポイント（以下「Pt」と表記）の上昇となっています。浜甲子園におけるテニス（KM）コートの全面改修や体育館男女シャワー室補修、津門野球場の防球ネット改修工事及びバッティンググージ補修、能登運動場管理棟の防水工事ならびに外壁塗装工事等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、64.9%の方から満足、やや満足の結果を得ています。昨年（64.4%）との変化はありませんが、大変満足が35.5%から41.4%と約6Pt上昇しており、また不満は3.5%から0.9%と2.6Pt減少していることから、全般として底上げされたと考えております。今後とも職員の日常的な取り組みにより施設の清潔感の保持に努めてまいります。

Q3「職員の対応」につきましては、77.4%の方から満足、やや満足の評価をいただいています。こちらは昨年度（75.3%）より2.1Pt上昇しています。笑顔を大切にまごころのある接遇とともに、引き続き各施設の受付や玄関等でささやかですが季節の花や飾り付けなどを施し、ご来館者サービスの向上に努めてまいります。

Q4「施設の利用方法」について、65.3%の方が満足、やや満足と回答されています。こちらも昨年度（63.2%）から2.1Pt上昇しています。浜甲子園、臨海でUPしていますが、両施設ともテニスコートの設置された施設であり、テニス利用者のアンケートが昨年より多くありましたことから、テニスの個人利用者における「にのみスポーツネット」の利用方法が浸透したものと推察しています。

Q5「スポーツ教室の数」については、98.7%の方が満足、やや満足の回答を得ています。昨年度（85.9%）と比較して12.8Ptと大きく上昇しています。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（テニス・サッカー・運動教室）と鳴尾浜臨海（テニス教室）ですが、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、73.9%の方より満足、やや満足の評価をいただいています。前年度（73.1%）と大きな変化（0.9Pt上昇）はありませんが、やや不満、不満につきましては、昨年度7.3%から本年度5.0%と2.3Pt減少していることから、全体としては底上げされた結果となっています。

このほか、多くの方より浜甲子園におけるトイレの改善要望（便器の洋式化や男女別屋外トイレの設置など）と能登運動場のグラウンド利用時間の延長にかかるご意見をいただいています。このうち能登運動場の利用時間延長につきましては、西宮市等と調整を行い平成28年4月より試行実施いたします。なお、浜甲子園のトイレ改善につきましては引き続き西宮市に粘り強く働きかけてまいります。

今後もお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、お一人でも多くの皆様にご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。