

## 平成28年度 利用者アンケートについて（結果報告）

西宮市では、10月が運動施設（指定管理者）のモニタリング月間となっていることから、10/1～10/31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、よろしくお願いいたします。

### （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931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、70.7%の方から満足、やや満足の回答を得ています。昨年のアンケート結果が75.8%でしたので、5.1ポイント（以下「Pt」と表記）減少しています。各施設の野球場やグラウンドの重点整備や改良工事の直前でコンディションが決して良好な状態でないタイミングでのアンケートであったことが影響していたと考えています。10月後半から11月期にかけて各野球場の重点整備や能登運動場のグラウンド改良工事を実施いたしましたので、現在では大幅にコンディションは改善向上しています。これからも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、57.2%の方から満足、やや満足の結果を得ています。昨年（64.9%）から7.7Pt後退しています。施設別では浜甲子園（本年度31.3%：昨年度40.5%）と鳴尾浜臨海（本年度30.6%：昨年度40.5%）が「満足」で共に10Pt減少しています。これらの施設に共通する個別要望としてトイレの改善やロビーの冷房化のご意見を多く頂戴しています。特に屋外施設は老朽化により排水不良が度々発生しており使用不可となっている箇所もあります。こうしたことが明確に数字となって表れていると考えています。ご利用の皆さまにご不便をかけて申し訳ございません。引き続き市へ働きかけ1日でも早く施設の改善改良が図られるよう努めてまいります。なお、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、73.1%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（77.4.3%）より4.3Pt減少していますが、やや不満、不満については、1.5%で昨年度（2.3%）より0.8Pt改善しています。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ロビー等でささやかですが季節を感じる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、64.3%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（65.3%）から1.0Pt減少しています。主に野球場（津門や甲子園浜等）を有する施設で減少していることから、施設利用の抽選が思うように当たらないことが影響していると思われます。

Q5「スポーツ教室の数」については、今年度少しアンケート内容が変更されています。80.4%の方が現状のままで良いとの評価をされています。スポーツ教室の大半は指定管理者の自主事業として実施されています。種目によりまして（児童を対象とした運動教室など）は市や指定管理者によるスポーツ教室を増やしてほしいとの希望はありますが、スポーツ教室を増やすとその反面施設の利用可能区分が減少することになります。多くの方が現状のバランスが良いと判断されたのではないかと考えています。

奥アンツーカでは、平成28年度におきまして、浜甲子園で「フットサル教室」と「バスケットボール教室」を能登運動場で成人女性を対象とした「リズム&ストレッチ教室」と2歳児と保護者を対象とした「親子運動教室」を開講したところです。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、空区分の有効活用を含めまして、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、69.7%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（73.9%）から4.2Pt減少していますが、やや不満、不満につきましては、昨年度5.0%から本年度3.8%と1.2Pt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や鳴尾浜臨海ではトイレの改善要望（便器の洋式化や男女別屋外トイレの設置など）やロビー冷房化などのご意見をいただいています。このうち昨年末に鳴尾浜臨海野球場の玄関ロビーの空調化が実現されています。また、浜甲子園体育館の2階ロビーの空調工事につきましては平成29年度に改修工事が予定されています。なお、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、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。

平成29年3月31日 奥アンツーカ（株）