

平成29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（一部施設は11/5）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）

浜甲子園体育館、鳴尾浜臨海野球場、津門野球場、甲子園浜野球場、能登運動場の5施設で1,095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、75.6%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70.7%でしたので、4.9ポイント（以下「Pt」と表記）上昇しています。これは昨年10月に実施しました能登運動場のグラウンド改良工事や11～12月に各野球場における内野の重点整備等を施した結果が評価されたものと考えております。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、64.0%の方から満足、やや満足の結果を得ています。昨年(57.2%)から6.8Pt上昇しています。施設別では浜甲子園(本年度38.0%:昨年度31.2%)と甲子園浜(本年度71.0%:昨年度62.1%)が「満足」で共に7～9Pt増加しています。浜甲子園においては玄関ロビー（アイスクリーム自販機）とテニス（A）コート前に自販機を増設し利用者サービスの向上が図られたこと。甲子園浜では昨年6月下旬に更衣室のシャワー機器を交換修理したことが評価されPtを引き上げたと考えております。しかしながら、浜甲子園体育館では従前より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。ロビーの空調化につきましては昨年12月下旬に空調機器の取替補修とともに男女更衣室にも新設整備され大幅に改善が図られています。屋外トイレ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。ご利用の皆さまにご不便をかけて誠に申し訳ございません。引き続き市へ働きかけ1日でも早い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、79.3%の方から満足、やや満足の評価をいただいています。こちらは昨年度(73.1%)より6.2Pt上昇しています。やや不満、不満についても、0.4%となり昨年度(1.5%)より1.1Pt改善しています。職員研修の充実を図り、笑顔を大切にまごころのある接遇とともに各施設の玄関ロビー等で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、69.4%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(64.3%)から5.1Pt上昇しています。平成28年度に「スポーツネットにしのみや」の抽選申込における当選方法が変更され、テニスコートや体育館の当選確率が僅かながら改善されたことが上昇した結果に表れたと考えております。

Q5「スポーツ教室の数」については、80.3%の方が現状のままで良いとの評価がされています。昨年度が80.4%でしたので、大きな変化はありません。スポーツ教室の多くは指定管理者の自主事業として実施されています。児童を対象とした運動教室につきまして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要望はありますが、スポーツ教室を増やすと逆に施設の利用可能区分が減少することになります。多くの施設利用者の皆さまは現状のバランスが良いと判断されたと思われます。

奥アンツーカでは、平成30年4月より甲子園浜野球場において阪神タイガース様との共催事業で「タイガースベースボールスクール」を開講いたします。今後とも、西宮市スポーツ振興計画に基づいて、市民の皆さまのニーズと空区分の有効活用の観点からスポーツ教室等を展開して参ります。

Q6「総合評価」につきましては、77.5%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(69.7%)から7.8Pt上昇していますが、やや不満、不満につきましては、本年度3.4%で昨年度3.8%と変化の見受けられない結果となっています。

各施設が老朽化しており、ご利用者の安全確保を第一に施設整備とともに施設の美観に努めて参りたいと考えております。

アンケート結果につきましては全般にポイントが上昇いたしておりますが、この結果に慢心することなく、日々の巡回点検を怠りなく実施し、全スタッフが一丸となって適切な施設環境の提供に努めます。

また、例年少数ながらご意見のありました駐車料金ですが、この度、スポーツ施設の付設駐車場が条例により規定されたことに伴い、平成30年4月より使用料が「最初の30分100円」から「最初の60分100円」（上限額1000円は変更なし）に値下げ改正されています。

これからもご利用の皆様方のお声に傾聴し、西宮市と緊密な連携を図り、お一人でも多くの皆様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30年3月30日 奥アンツーカ（株）