

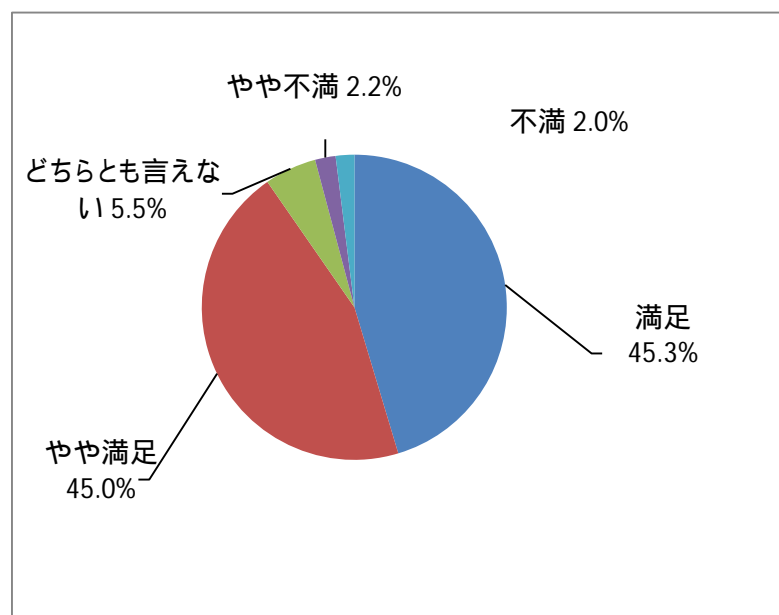
## 令和元年度北市民健康文化センター利用者満足度調査結果

- 1 目的  
本施設を利用するお客様の満足度やニーズを把握し、更なるサービスの向上を図る。
- 2 実施期間  
令和元年8月15日～10月8日(54日間)
- 3 サンプル件数  
507件
- 4 調査場所・方法等  
プール、浴室ほか、有料の会議室や無料の施設利用者にアンケート用紙、筆記用具を配布し、記入後に回収。  
各施設には用紙、筆記用具、回収箱を設置し、営業終了後に回収。  
回収のために直接ヒアリングも部分的に実施。

### 5 結果

#### 総合的な満足度

満足	230
やや満足	228
どちらとも言えない	28
やや不満	11
不満	10
総計	507



### 6 考察等

・総合的な満足度については「満足・やや満足」の割合が90.3%となり、前年度の89.9%を0.4ポイント上回り、目標値(90%)を達成することができた。また、「満足」と感じた人が、昨年度より0.8ポイント上昇したが、一方で「不満」とした人が、1ポイント上昇した。

・「不満」が上昇した原因は、休所期間の多さ・施設の老朽化・汚れなど多種多様と思われるが、長期休所については来年度についても粘り強く丁寧に説明していきたい。また、老朽化や汚れなどについては、できるものから少しずつ改善し、「不満」から「満足」に変わっていくよう施設管理に努めていきたい。

# 「北の丘 利用者満足度アンケート」集計結果

集計期間: 令和元年8月15日～10月8日

有効件数: 507件

## 設問1-1 年代

選択肢	回答数	割合
10代	81	16.3%
20代	1	0.2%
30代	40	8.1%
40代	63	12.7%
50代	46	9.3%
60代	116	23.4%
70歳以上	149	30.0%
無回答	11	-
総計	507	100.0%

n=496

## 設問1-3 お住まいの地域

選択肢	回答数	割合
緑区	277	59.3%
中央区	101	21.6%
南区	27	5.8%
市外	62	13.3%
無回答	40	-
総計	507	100.0%

n=467

## 設問2-1 利用頻度

選択肢	回答数	割合
ほぼ毎日	29	6.0%
週に数回程度	135	28.0%
月に数回程度	199	41.2%
年に数回程度	86	17.8%
はじめて	34	7.0%
無回答	24	-
総計	507	100.0%

n=483

## 設問2-3 利用歴

選択肢	回答数	割合
3か月以内	83	19.1%
3か月～1年程度	48	11.1%
1～5年程度	131	30.2%
5年から10年程度	84	19.4%
10年以上	88	20.3%
無回答	73	-
総計	507	100.0%

n=434

## 設問3 本日利用した施設(複数回答)

選択肢	回答数	割合
1階プール	234	48.8%
2階プール	24	5.0%
浴室	61	12.7%
多目的会議室	53	11.0%
講習室	29	6.0%
陶芸窯	14	2.9%
多目的ルーム	53	11.0%
娯楽室	14	2.9%
大広間	73	15.2%
その他	17	3.5%
無回答	27	-
総計	572	-
実人数	507	119.2%

n = 480

## 設問1-2 性別

選択肢	回答数	割合
男性	139	29.9%
女性	326	70.1%
無回答	42	-
総計	507	100.0%

n=465

## 設問1-4 職業

選択肢	回答数	割合
自営業	15	3.3%
会社員	47	10.3%
公務員	7	1.5%
生徒・学生	57	12.5%
パート・アルバイト	47	10.3%
主夫・主婦	171	37.5%
無職	85	18.6%
その他	27	5.9%
無回答	51	-
総計	507	100.0%

n=456

## 設問2-2 来館方法

選択肢	回答数	割合
徒歩	44	10%
自転車	91	20%
自家用車又は自動2輪	299	65%
電車、バス等	26	6%
無回答	47	-
総計	507	100%

n=460

## 設問2-4 一緒に来た方

選択肢	回答数	割合
家族	160	37%
友人	104	24%
一人	171	39%
無回答	72	-
総計	507	100%

n=435

設問4-1 プールの利用方法(複数回答)

選択肢	回答数	割合
遊泳	142	57.0%
水中ウォーキング	67	26.9%
水泳教室	40	16.1%
プールサービスプログラム	30	12.0%
子供を連れて水遊び	54	21.7%
その他	6	2.4%
無回答	258	-
総計	597	-
実人数	507	136%

n = 249

設問4-3 3か月以内に利用した他プール(複数回答)

選択肢	回答数	割合
市民健康文化センター	31	27.9%
総合水泳場	42	37.8%
小倉プール	25	22.5%
古淵鶴野森公園プール	5	4.5%
その他プール	27	24.3%
無回答	396	-
総計	526	-
実人数	507	117.1%

n=111

設問5-1 参加してみたい教室

選択肢	回答数	割合
プール教室	117	36.8%
スポーツ教室	104	32.7%
文化教室	71	22.3%
その他	26	8.2%
無回答	189	-
総計	507	100.0%

n=318

設問5-3 教室のスタート時間

選択肢	回答数	割合
午前(9時~11時半)	156	50.2%
午後(12時~14時半)	68	21.9%
午後(15時~17時半)	66	21.2%
夜間(18時以降)	21	6.8%
無回答	196	-
総計	507	100.0%

n=311

設問6 利用された施設の満足度

選択肢	回答数	割合
満足	204	45.1%
やや満足	173	38.3%
どちらとも言えない	46	10.2%
やや不満	18	4.0%
不満	11	2.4%
無回答	55	-
総計	507	100.0%

n=452

設問4-2 プールの利用目的(複数回答)

選択肢	回答数	割合
健康維持	107	46.3%
体型体質改善	21	9.1%
リハビリ	22	9.5%
仲間づくり	15	6.5%
レジャー	58	25.1%
教室参加	37	16.0%
その他	35	15.2%
無回答	276	-
総計	571	-
実人数	507	128%

n=231

設問5-2 教室の開催回数

選択肢	回答数	割合
1回(単発)	92	30.4%
4回コース(1か月)	97	32.0%
8回コース(2か月)	67	22.1%
12回コース(3か月)	47	15.5%
無回答	204	-
総計	507	100.0%

n=303

設問7 利用料金についての満足度

選択肢	回答数	割合
満足	218	45.5%
やや満足	151	31.5%
どちらとも言えない	75	15.7%
やや不満	21	4.4%
不満	14	2.9%
無回答	28	-
総計	507	100.0%

n=479

設問8 職員の接遇(対応)についての満足度

選択肢	回答数	割合
満足	295	59.6%
やや満足	133	26.9%
どちらとも言えない	53	10.7%
やや不満	10	2.0%
不満	4	0.8%
無回答	12	-
総計	507	100.0%

n=495

設問10 総合的な満足度

選択肢	回答数	割合
満足	230	45.3%
やや満足	228	45.0%
どちらとも言えない	28	5.5%
やや不満	11	2.2%
不満	10	2.0%
総計	507	100.0%

n=507

設問11 センターを何で知ったか

選択肢	回答数	割合
広報さがみはら	183	40.8%
他の施設のポスター	12	2.7%
HP・FB	28	6.2%
施設の前を通った	105	23.4%
折り込みチラシ	3	0.7%
友人・知人の紹介	91	20.3%
その他	27	6.0%
無回答	58	-
総計	507	100.0%

n=449

設問13 HP・フェイスブックの認知度

選択肢	回答数	割合
HPは知っている	158	37.4%
FBは知っている	4	0.9%
両方知っている	22	5.2%
知らなかった	239	56.5%
無回答	84	-
総計	507	100.0%

n=423

設問9 施設の管理状態についての満足度

選択肢	回答数	割合
満足	194	39.3%
やや満足	180	36.4%
どちらとも言えない	80	16.2%
やや不満	25	5.1%
不満	15	3.0%
無回答	13	-
総計	507	100.0%

n=494

設問12 「運営共同企業体」の認知度

選択肢	回答数	割合
知っている	156	35.4%
知らなかった	285	64.6%
無回答	66	-
総計	507	100.0%

n=441

設問14 平成28年に愛称が変わったことを知っているか

選択肢	回答数	割合
知っている	287	65.1%
知らなかった	154	34.9%
無回答	66	-
総計	507	100.0%

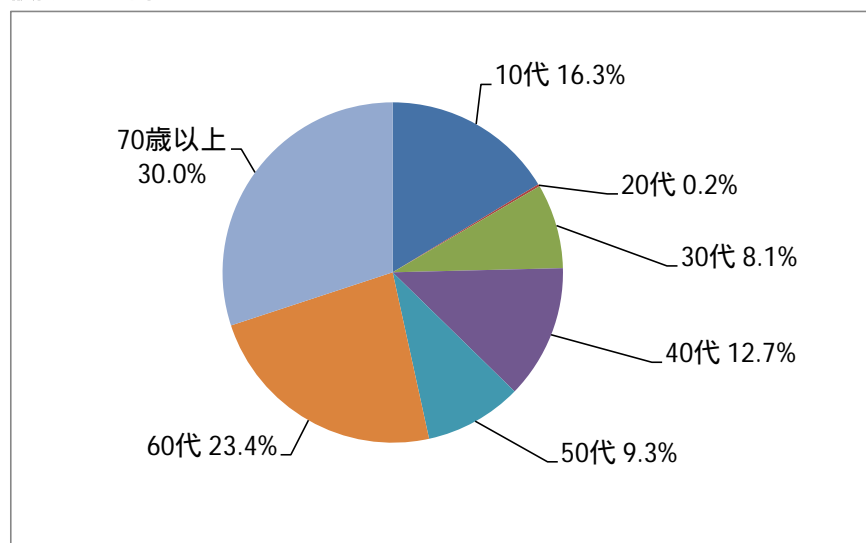
n=441



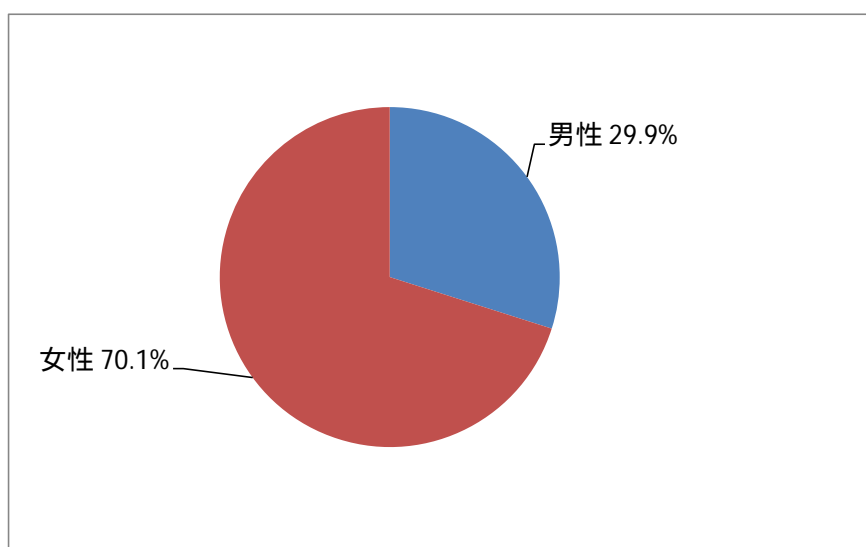
## 北市民健康文化センター利用者アンケート結果集計グラフ

グラフの割合は無回答を除いたもの

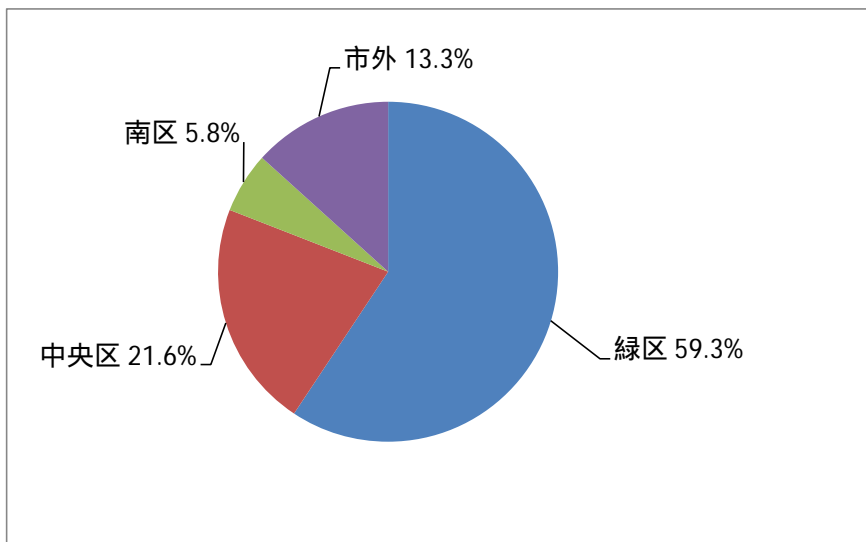
### 設問1-1 年代



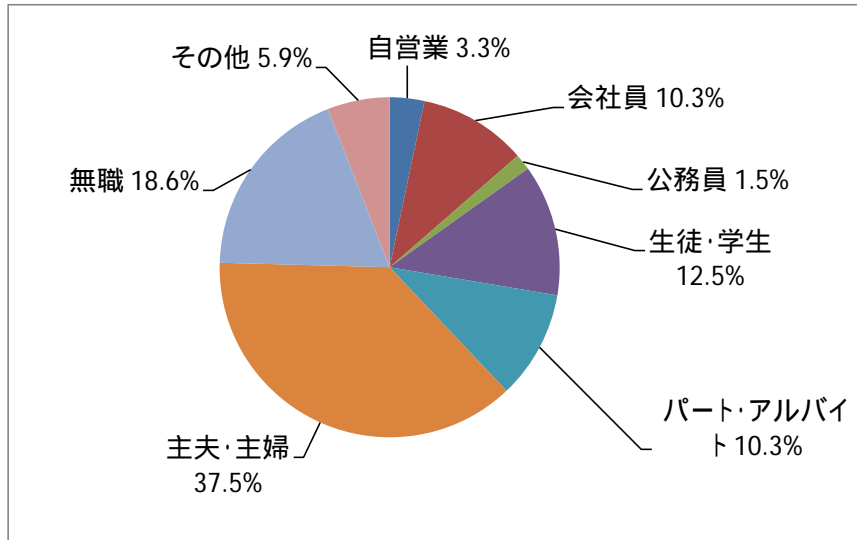
### 設問1-2 性別



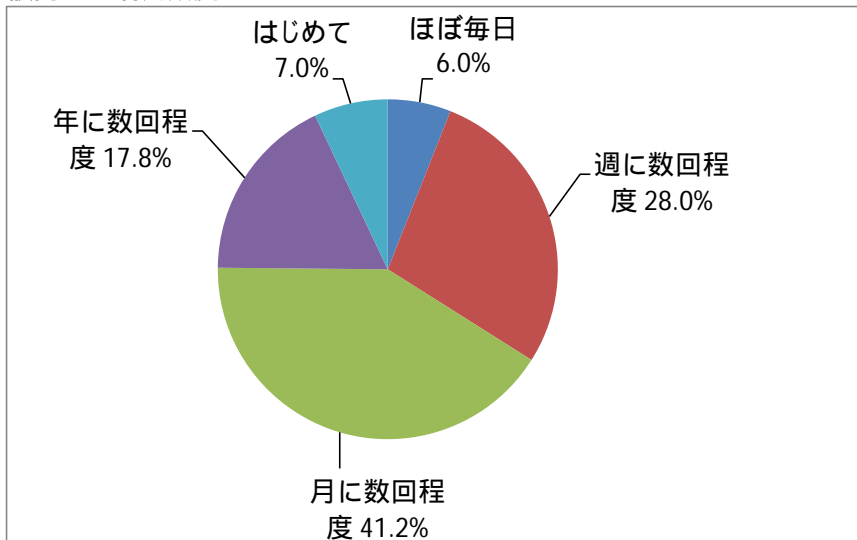
### 設問1-3 お住まいの地域



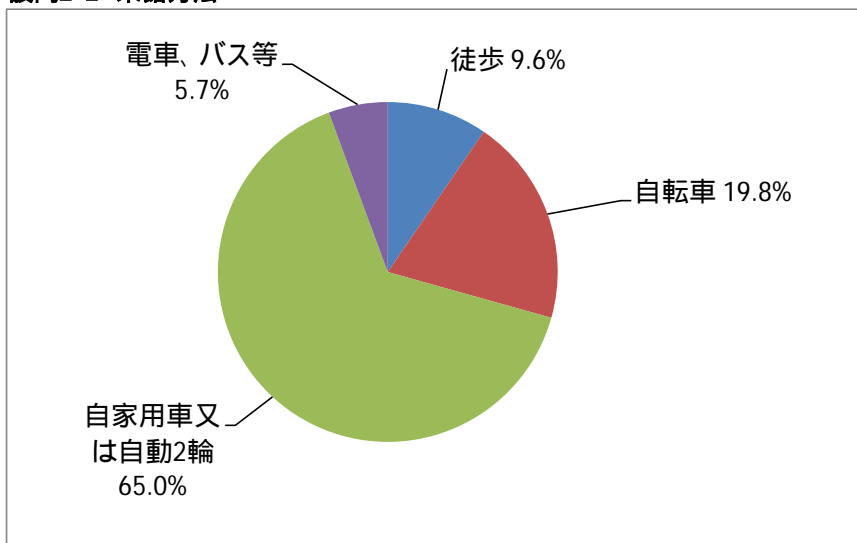
#### 設問1-4 職業



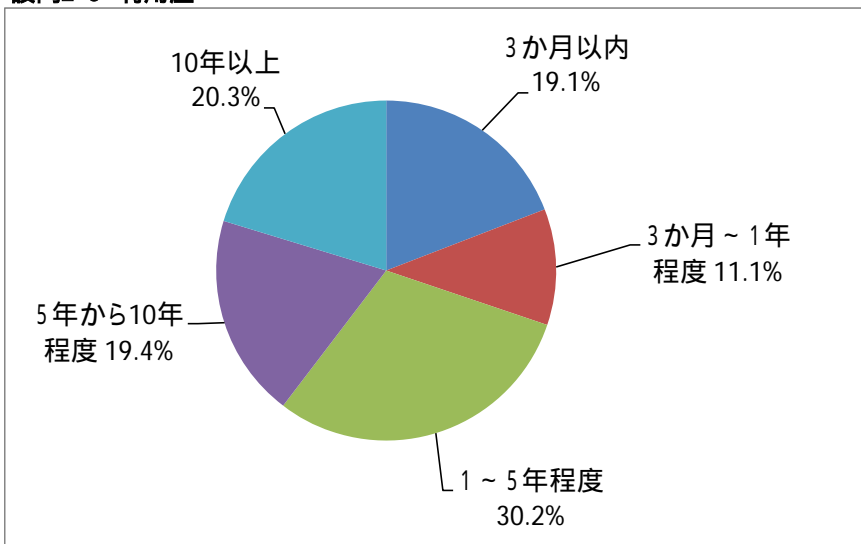
#### 設問2-1 利用頻度



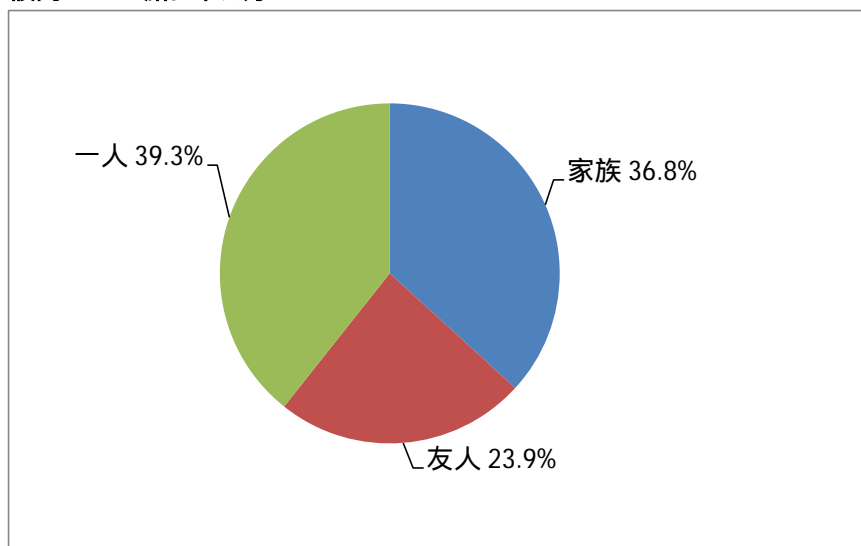
#### 設問2-2 来館方法



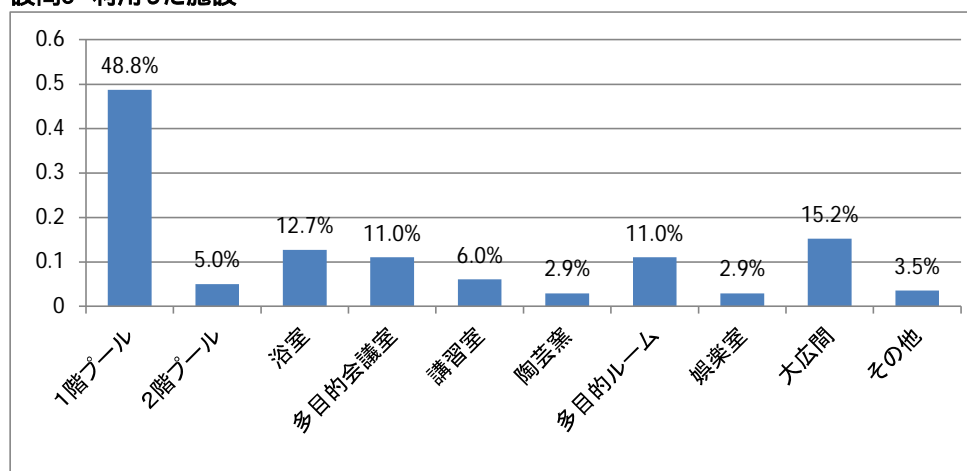
### 設問2-3 利用歴



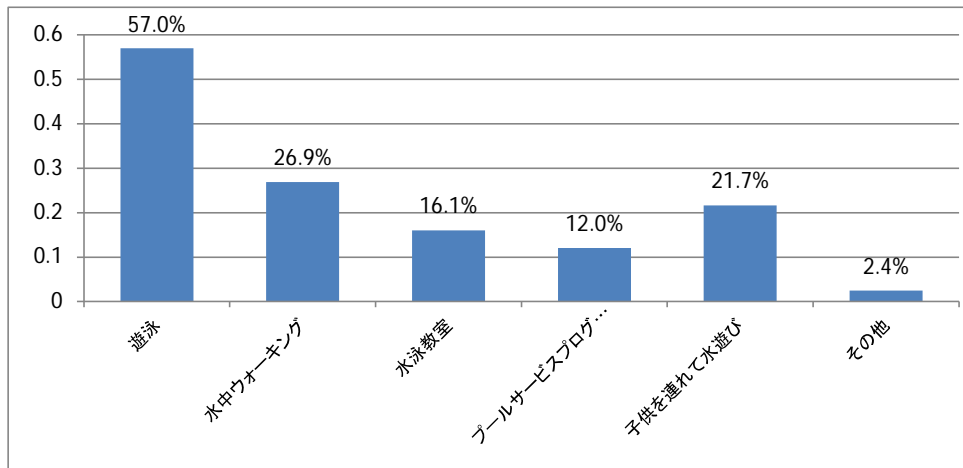
### 設問2-4 一緒に来た方



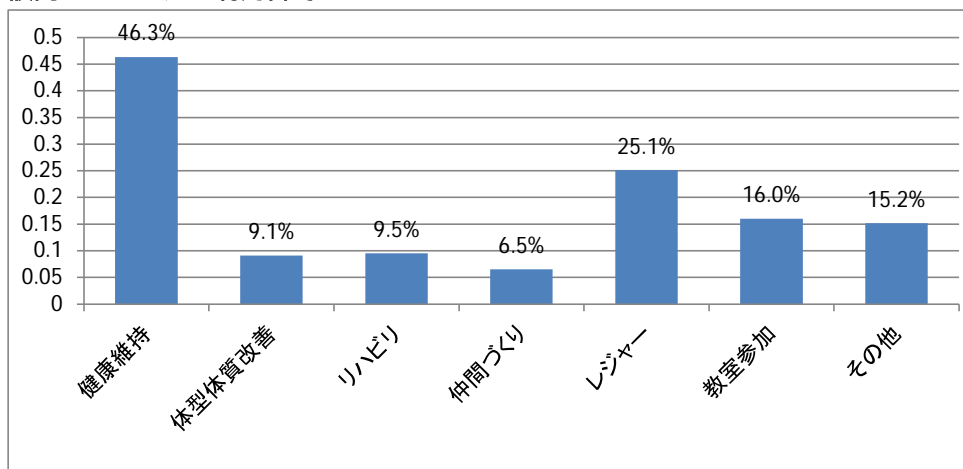
### 設問3 利用した施設



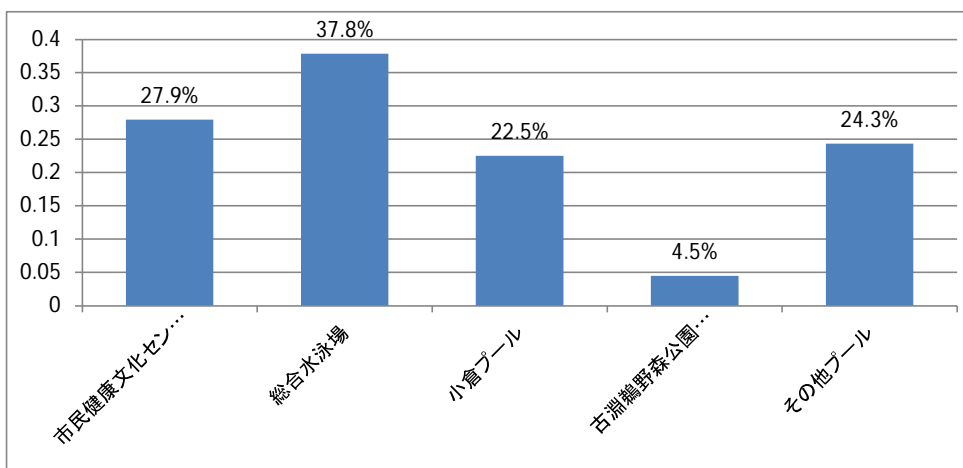
#### 設問4-1 プールの利用方法



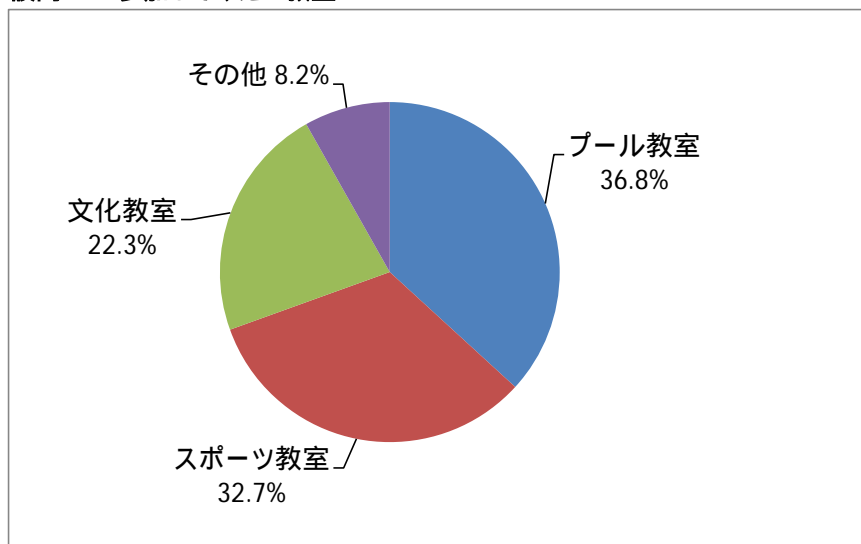
#### 設問4-2 プールの利用目的



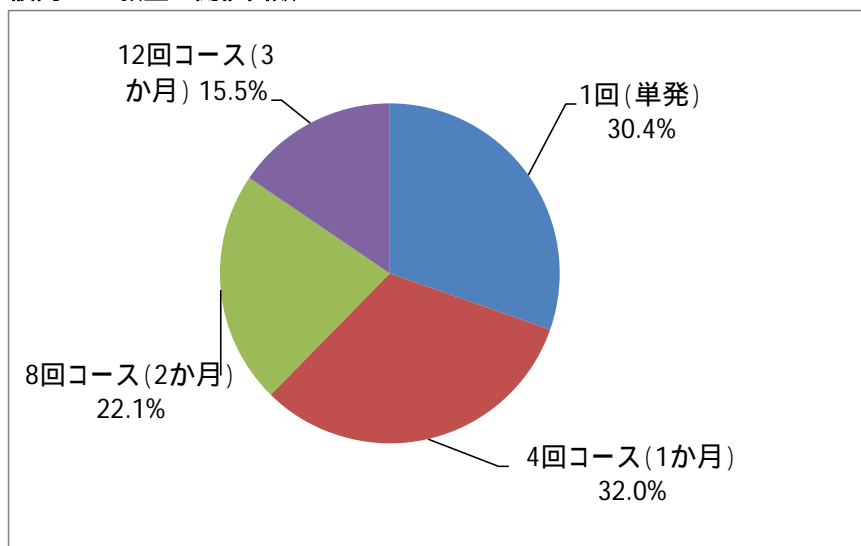
#### 設問4-3 当センター以外でここ3か月で利用した施設



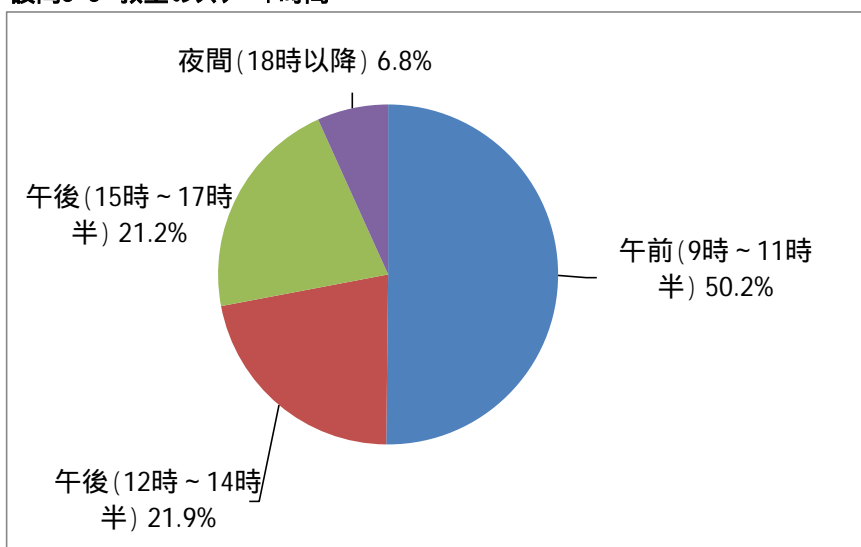
設問5-1 参加してみたい教室



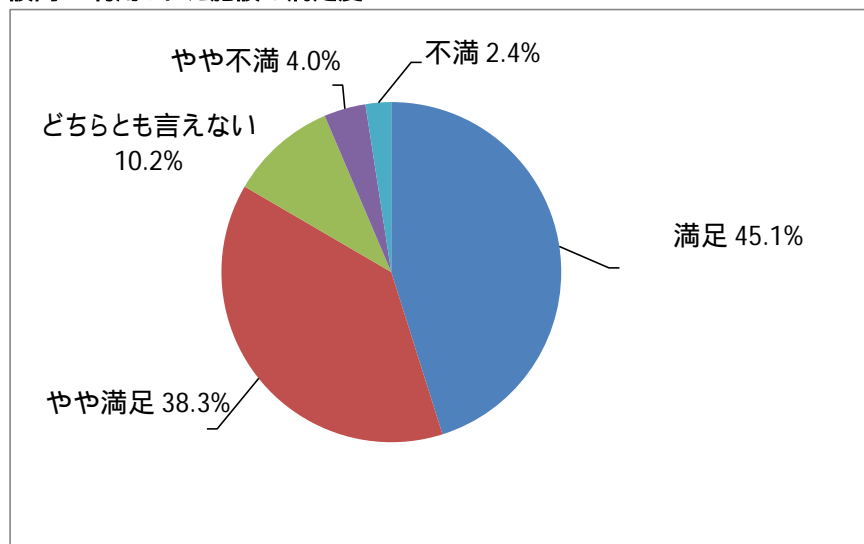
設問5-2 教室の開催回数



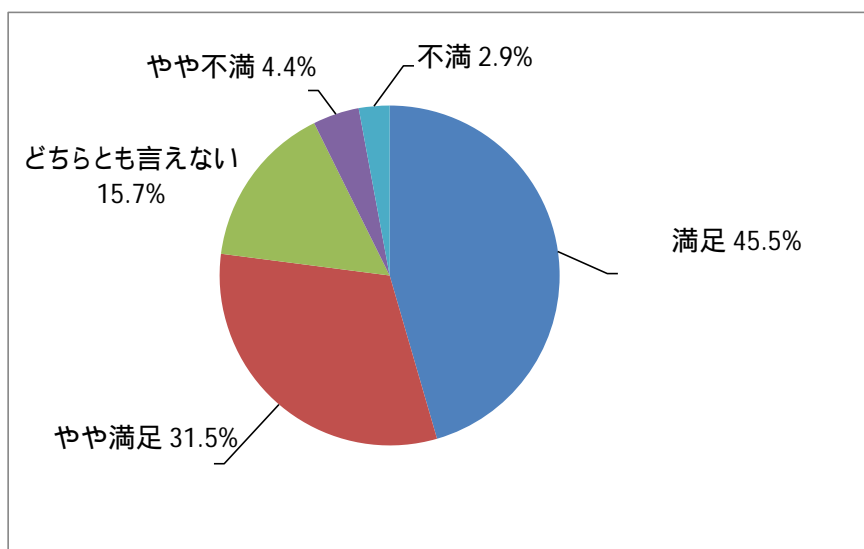
設問5-3 教室のスタート時間



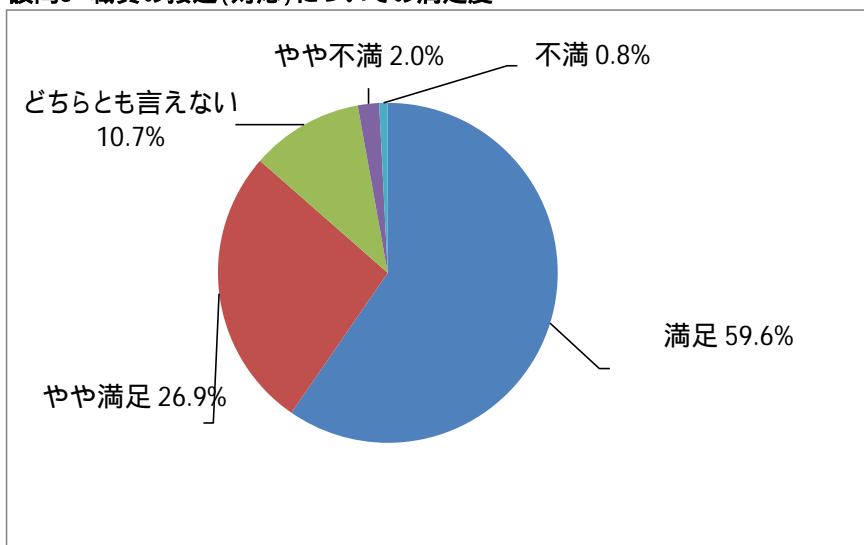
設問6 利用された施設の満足度



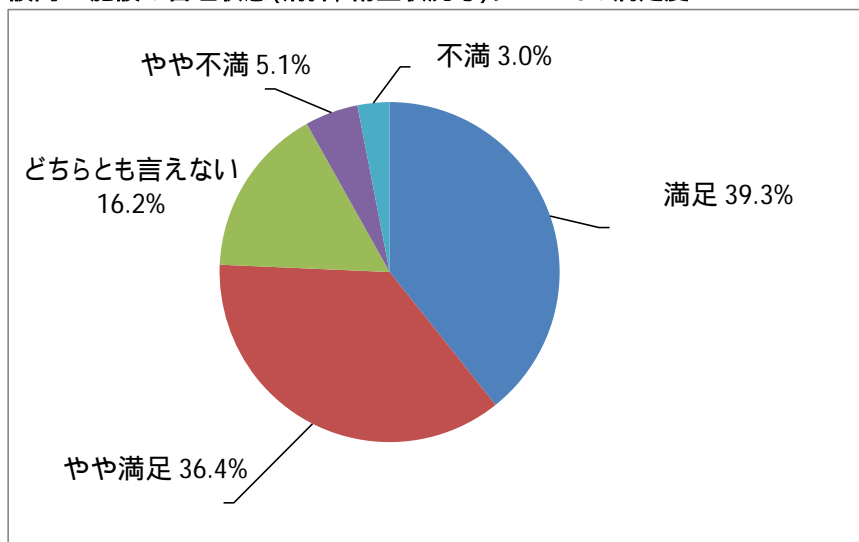
設問7 利用料金についての満足度



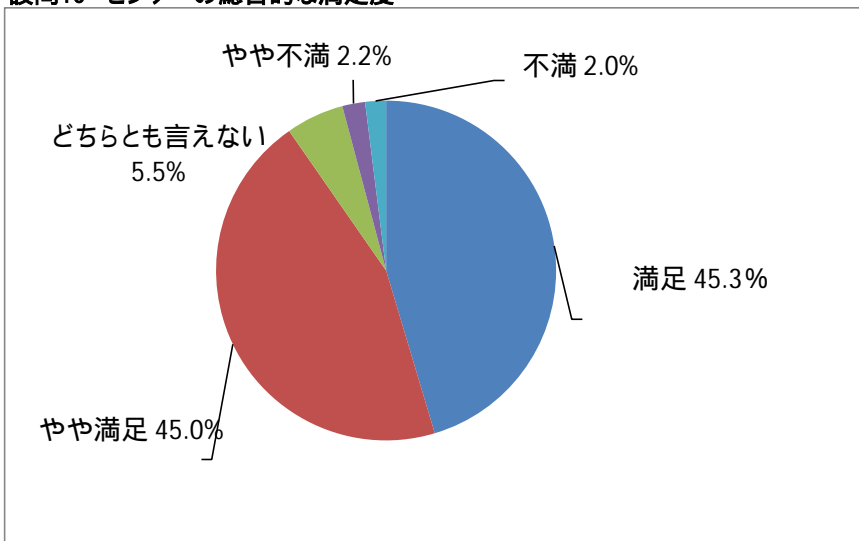
設問8 職員の接遇(対応)についての満足度



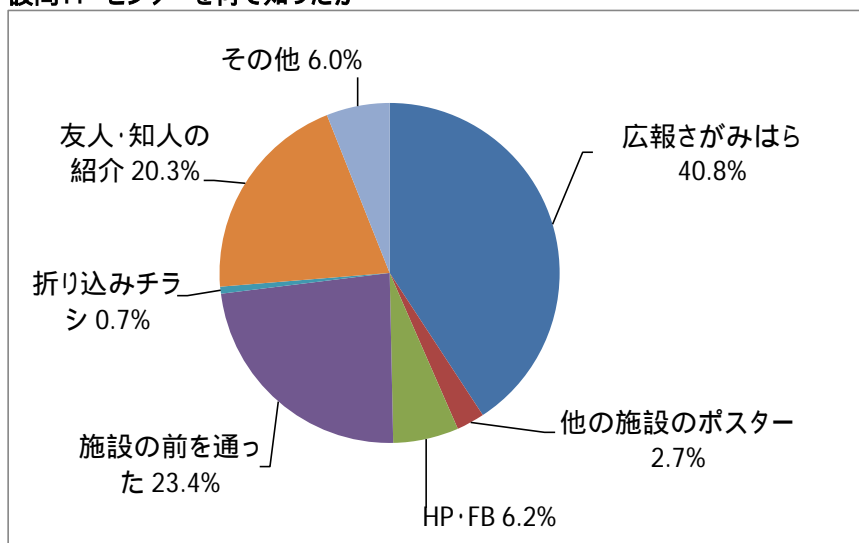
設問9 施設の管理状態(清掃、衛生状況等)についての満足度



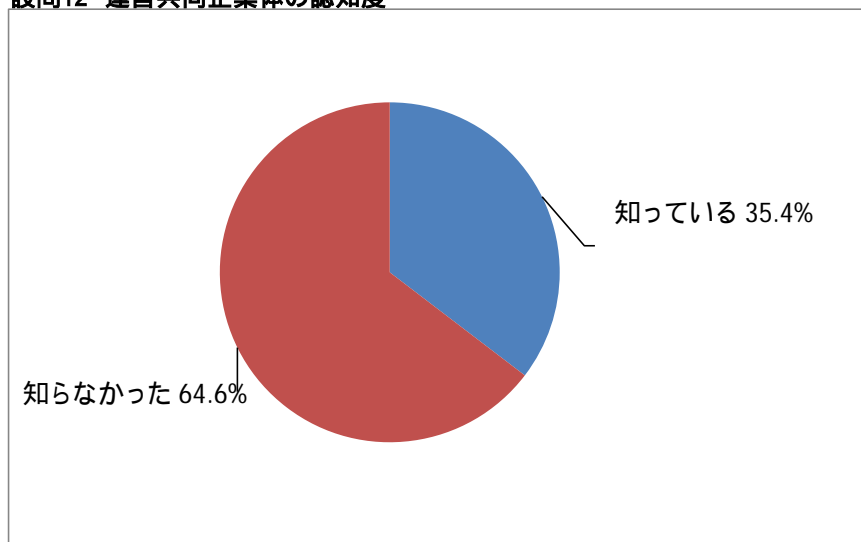
設問10 センターの総合的な満足度



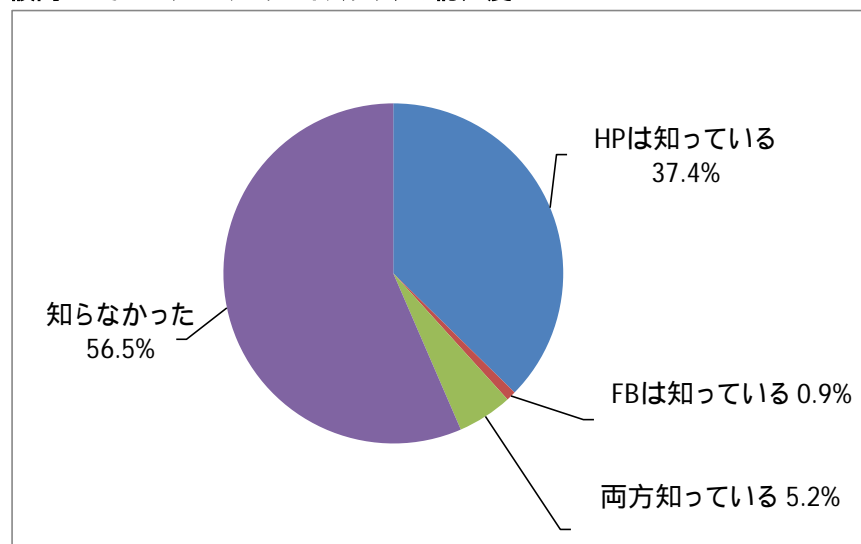
設問11 センターを何で知ったか



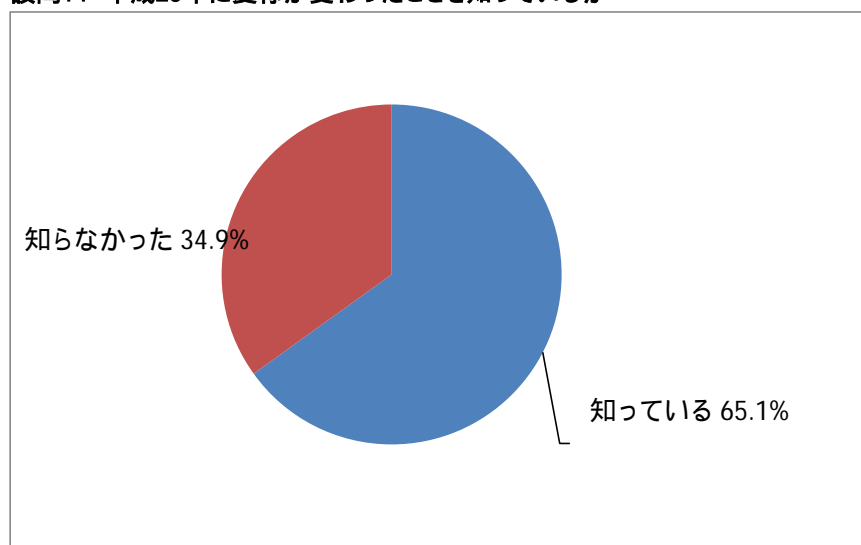
設問12 運営共同企業体の認知度



設問13 ホームページ・フェイスブックの認知度



設問14 平成28年に愛称が変わったことを知っているか

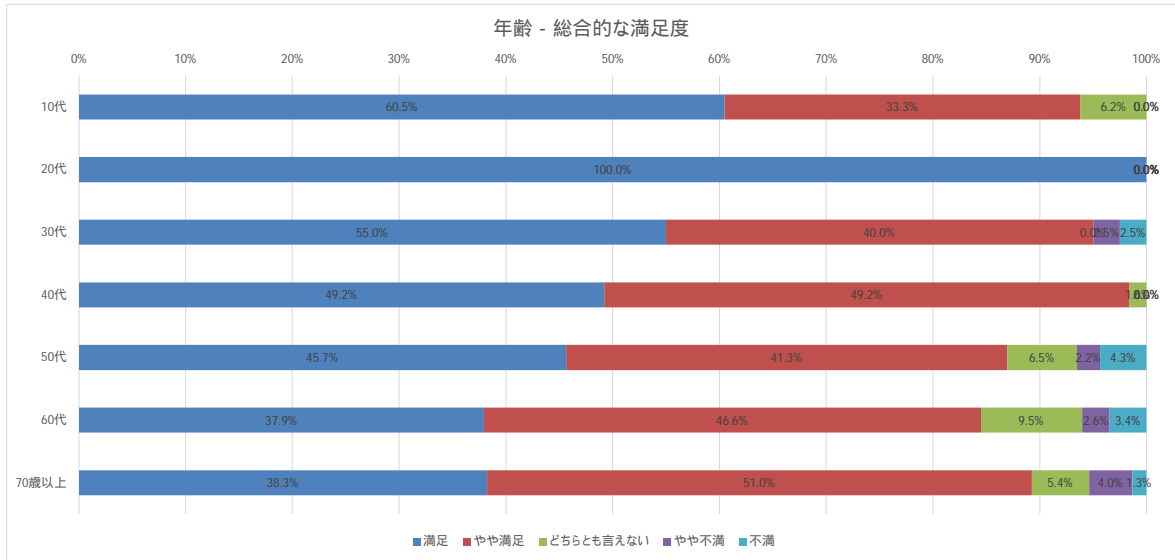




満足度調査結果クロス集計分析

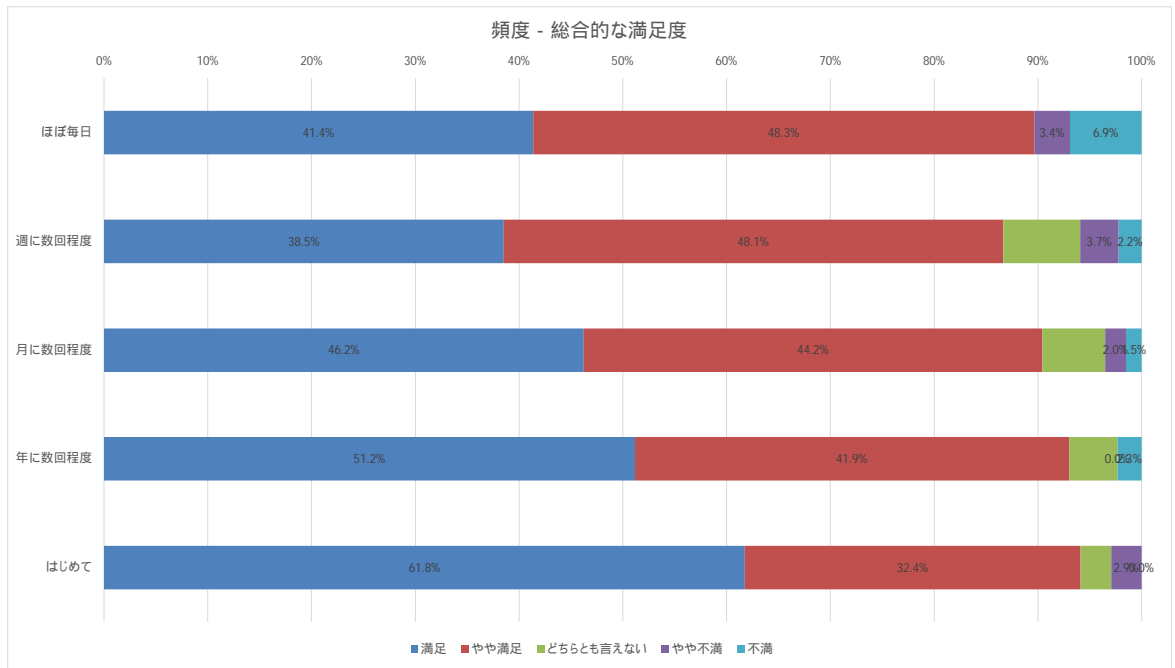
【年齢 - 総合的な満足度】

	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	総計
10代	60.5%	33.3%	6.2%	0.0%	0.0%	81
20代	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1
30代	55.0%	40.0%	0.0%	2.5%	2.5%	40
40代	49.2%	49.2%	1.6%	0.0%	0.0%	63
50代	45.7%	41.3%	6.5%	2.2%	4.3%	46
60代	37.9%	46.6%	9.5%	2.6%	3.4%	116
70歳以上	38.3%	51.0%	5.4%	4.0%	1.3%	149



【頻度 - 総合的な満足度】

	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	総計
ほぼ毎日	41.4%	48.3%	0.0%	3.4%	6.9%	29
週に数回程度	38.5%	48.1%	7.4%	3.7%	2.2%	135
月に数回程度	46.2%	44.2%	6.0%	2.0%	1.5%	199
年に数回程度	51.2%	41.9%	4.7%	0.0%	2.3%	86
はじめて	61.8%	32.4%	2.9%	2.9%	0.0%	34



[年代 - 利用施設]

	1階プール	2階プール	浴室	多目的会議室	講習室	陶芸窯	多目的ルーム	娛樂室	大広間	その他	総計
10代	88.6%	11.4%	2.9%	1.4%	0.0%	0.0%	4.3%	0.0%	5.7%	1.4%	70
20代	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1
30代	87.5%	10.0%	5.0%	5.0%	0.0%	0.0%	5.0%	0.0%	5.0%	7.5%	40
40代	81.0%	0.0%	3.2%	7.9%	1.6%	3.2%	3.2%	0.0%	0.0%	3.2%	63
50代	32.6%	2.2%	10.9%	15.2%	8.7%	2.2%	15.2%	0.0%	23.9%	8.7%	46
60代	30.1%	2.7%	10.6%	18.6%	5.3%	1.8%	15.0%	4.4%	23.0%	1.8%	113
70歳以上	24.3%	4.9%	26.4%	11.8%	11.1%	6.3%	15.3%	6.3%	19.4%	3.5%	144

[年代 - プールの利用目的]

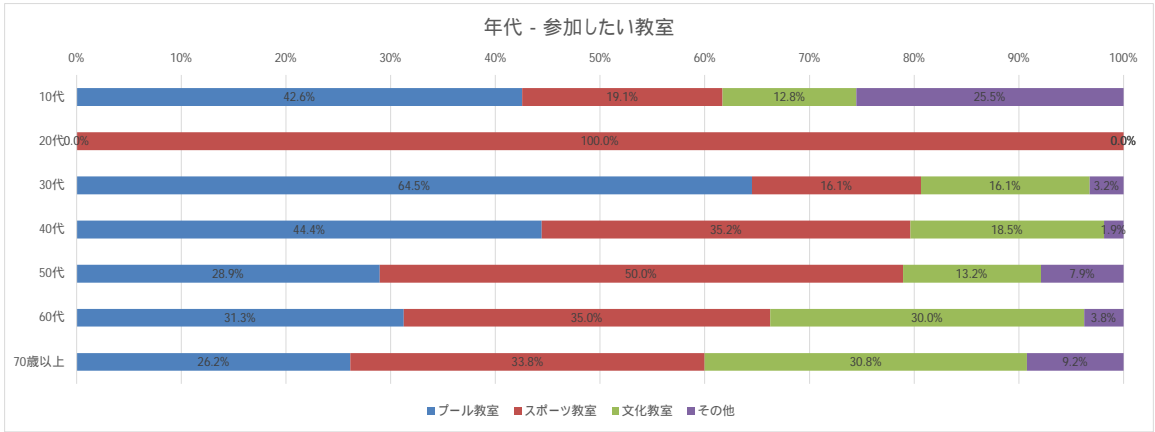
	健康維持	体型体質改善	リハビリ	仲間づくり	レジャー	教室参加	その他	総計
10代	23.5%	5.9%	3.9%	19.6%	17.6%	3.9%	45.1%	51
20代	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	1
30代	25.0%	3.1%	9.4%	0.0%	34.4%	31.3%	12.5%	32
40代	30.0%	4.0%	0.0%	0.0%	50.0%	32.0%	4.0%	50
50代	56.3%	6.3%	12.5%	0.0%	43.8%	6.3%	0.0%	16
60代	82.1%	25.6%	17.9%	7.7%	5.1%	17.9%	0.0%	39
70歳以上	77.5%	10.0%	20.0%	5.0%	7.5%	2.5%	10.0%	40

[年代 - 利用した他のプール施設]

	市民健康文化センター	総合水泳場	小倉プール	古淵鶴野森公園	その他	総計
10代	28.1%	21.9%	31.3%	3.1%	34.4%	32
20代	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0
30代	28.6%	28.6%	21.4%	7.1%	28.6%	14
40代	36.4%	13.6%	45.5%	0.0%	18.2%	22
50代	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	33.3%	6
60代	25.0%	80.0%	10.0%	5.0%	5.0%	20
70歳以上	20.0%	66.7%	0.0%	6.7%	26.7%	15

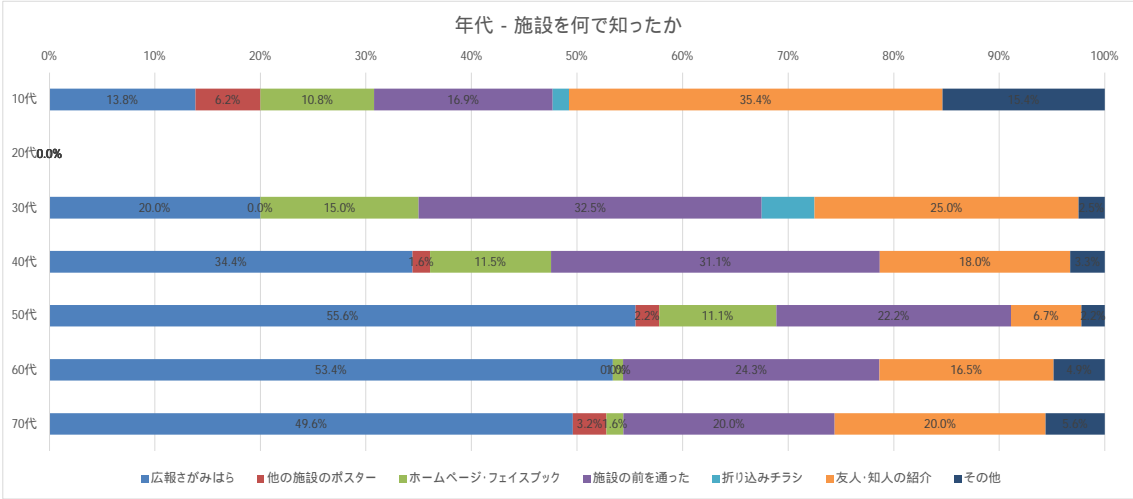
[年代 - 参加したい教室]

	プール教室	スポーツ教室	文化教室	その他	総計
10代	42.6%	19.1%	12.8%	25.5%	47
20代	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	1
30代	64.5%	16.1%	16.1%	3.2%	31
40代	44.4%	35.2%	18.5%	1.9%	54
50代	28.9%	50.0%	13.2%	7.9%	38
60代	31.3%	35.0%	30.0%	3.8%	80
70歳以上	26.2%	33.8%	30.8%	9.2%	65



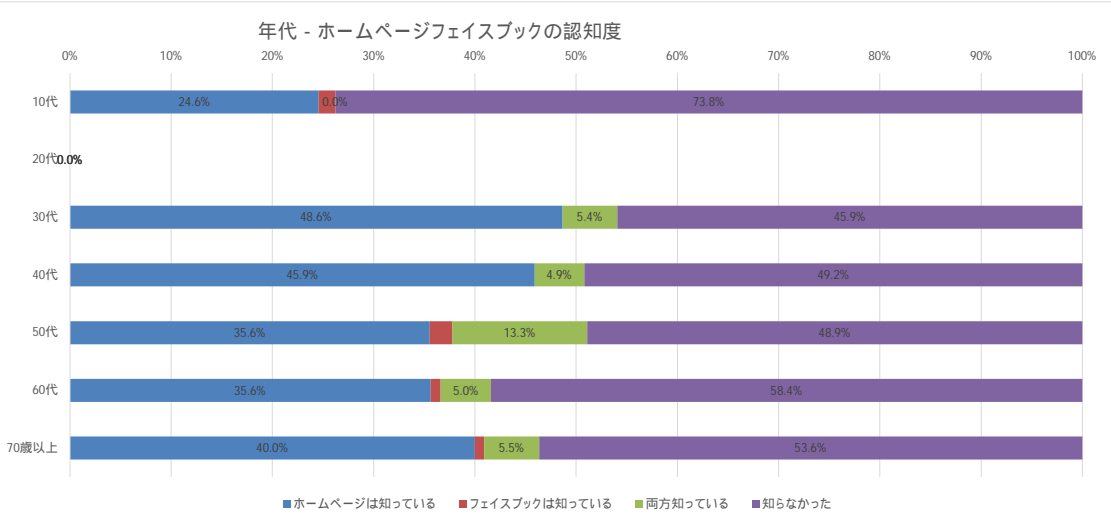
[年代 - 施設を何で知ったか]

	広報さがみはら	他の施設のポスター	ホームページ・フェイスブック	施設の前を通った	折り込みチラシ	友人・知人の紹介	その他	総計
10代	13.8%	6.2%	10.8%	16.9%	1.5%	35.4%	15.4%	65
20代	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0
30代	20.0%	0.0%	15.0%	32.5%	5.0%	25.0%	2.5%	40
40代	34.4%	1.6%	11.5%	31.1%	0.0%	18.0%	3.3%	61
50代	55.6%	2.2%	11.1%	22.2%	0.0%	6.7%	2.2%	45
60代	53.4%	0.0%	1.0%	24.3%	0.0%	16.5%	4.9%	103
70代	49.6%	3.2%	1.6%	20.0%	0.0%	20.0%	5.6%	125



[年代 - ホームページフェイスブックの認知度]

	ホームページは知っている	フェイスブックは知っている	両方知っている	知らなかった	総計
10代	24.6%	1.6%	0.0%	73.8%	61
20代	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0
30代	48.6%	0.0%	5.4%	45.9%	37
40代	45.9%	0.0%	4.9%	49.2%	61
50代	35.6%	2.2%	13.3%	48.9%	45
60代	35.6%	1.0%	5.0%	58.4%	101
70歳以上	40.0%	0.9%	5.5%	53.6%	110



クロス集計の分析

・総合的な満足度を年代別にみると、10代・30代・40代の満足度(「満足」と「やや満足」の合計)が非常に高い反面、50代以上ではやや不満、不満の占める割合が上昇している。

・利用頻度別に見ると、週に複数回程度の方で5.9%、ほぼ毎日の方で10%以上の方がやや不満・不満と感じており、月に数回程度の利用者の割合が比較的高くなっている。

・年代別の利用施設では、20代以下ではほとんどがプール利用であるのに対し、50代以降では各施設にまんべんなく散らばる結果となっている。

・施設認知の手段としては40代以上の方は「広報さがみはら」が一番高く、次いで「施設の前を通りかかった」、「友人・知人の紹介」の順である。10代～30代の方も「友人・知人の紹介」からという回答が多く、口コミの効果は高いものがあることがわかる。

設問5 参加してみたい事業・教室について

意見内容
サッカー
しの笛教室
ジャノメミシン教室¥1000くらいで出来るもの
しょうぎ
スケッチ教室
ストレッチ・ヨガ
ズンバ・コンバット
ズンバ・ベリーダンス
ソーイング・ヨガ・あみもの・習字
ダイエット・ズンバ
ダンス、チア
ダンスや習字など(子供の)
ダンス教室
テニス教室
ドールペイント
トレーニング室
ねんどアート教室
ハーバリウム作り
パソコン・陶芸
バック作り、ねんどアート、絵画
ビーズアクセサリー教室
プールの他に健康教室か趣味
プール以外、今は教室に行っています。以前はプールに行っていました。又、水中ウォーキング等をしたいと思っています。
プール教室 (同意見計2)
ブリザーブドフラワーなど
ベイブレード教室
ホットヨガ
ボルダリング
やさしいヨガ教室(ポーズのきつくない)
ヨガ (同意見計14)
ヨガ(筋トレを兼ねた)
ヨガ・アクアビクス
ヨガ・エアロビクス
ヨガ・骨盤体操
ヨガをやりたいです
ヨガ教室・アクアビクス
ラグビー
ラベンダースティック
リズム体操・ヨガ
レジン・パッチワーク・ハワイアンキルト・手芸教室
運動系
泳ぎ方・個人レッスン(お世話になっている監視員の方と話してみたい)
泳法別教室・アクアビクス
英会話
花
絵てがみ
絵画(水彩)
革クラフト
楽しかった
簡単な(やさしい)ヨガ
筋力アップできる教室
健康体操 (同意見計11)
健康体操(ストレッチ・ヨガ)
健康体操、アクアビクス
健康体操、ねんどアート教室、ラベンダースティック作り教室

健康体操・ストレッチ & ヨガ
健康体操・ダンス
健康体操・ヨガ
健康美容ダンス
子どもの「プール教室」「英語教室」「体操教室」
子どもの水泳教室（同意見計2）
子どもの水泳教室抽選外れてしまったのでまたチャレンジします
子ども向けアート教室
子ども用プール教室(春・夏・冬休みなど)
子供のおえかき教室
子供の手品
子供向けの体操教室
手作り教室
習字・ヨガ
初級ギター教室。ぜひ参加します。よろしくお願いします。
書道
親子水泳
水に慣れる為の水泳教室
水泳泳法( クロール 平泳 背泳 バタフライ)の基本・健康麻雀教室
水泳教室
水泳教室・何かを作る教室
水中ウォーキング（同意見計5）
切り絵
太極拳
体に良い体操など
体操（同意見計2）
体操・ヨガ
着こなし、カラーコーディネート
陶芸（同意見計3）
編物教室
幼児が参加できる教室

設問6 利用した施設の満足度 やや不満・不満理由

意見内容	対応
あちこち修理して欲しい	老朽化により様々な箇所が破損・故障しており、対応に苦慮しているところです。対応できる部分は順次対応し、そうでない大規模な部分は市に要望を上げるとともに協議を行ってまいります。
イスの修理をお願いしたい	
お風呂打たせ湯がこわれている	
施設が汚い	
施設ぼろぼろ	
くぐりのやつが水出てなかったり、もう一つのきのこのふんすいもでていない！	
マシンの台数が少ない	
シャワーが固定式で使いづらい	
たたみのゴミがズボンにつく(ストレッチヨガ)	
脱衣所は熱すぎる	夏場故障しておりました浴室の空調機を10月に修理いたしました。現在は快適に利用いただける状態です。
エアコンがこわれている。	
たたみ、床が汚れている。	畳や床につきましても老朽化のため、破損が目立つ状態となっておりますが、新しいゴザの引き直しや定期的なカーペット清掃で少しでも改善を図れるよう努めてまいります。
お風呂の時間が16時までは短い17時までにしてほしい	浴室の営業時間につきましては、一般の浴場との営業状況を考慮して相模原市が定めております。ご理解をいただければと思います。
時間が極めて短い24時間or22時まで	
時間が短い。22時、せめて20時	
浴室5時くらいまで使えるといい。	
お風呂途中で休憩スペースがない	浴室内の構造変更につきましては、指定管理者で対応することができないため相模原市へ要望としてお伝えするとともに、現状では更衣室での休憩をお願いいたします。
休みが多い事、健康維持につながらない	北清掃工場の蒸気供給停止により、温水プールを温める蒸気の供給が止まってしまったため長期休所を設けております。ご不便をおかけいたしますがご理解ください。
休館日が多すぎる	
プールの水が多い	プール水につきましては日々適正な水量を使用しております。
教室が終わった後の時間が忙しい(ドライヤーコンセント不足)脱水機ほしい。	今年度1階プールの営業再開までに男女更衣室に各1台ずつ設置する予定です。
脱水機があればいいな	
水泳の水分をしぼる機械が欲しい。	

せまい！	25mコースの限られた中で教室や小学生の利用もあり、できるだけフリーコースを確保するようコース配分をしています。ご不便をおかけしますがご理解ください。
泳ぐスペースが少ない	
娯楽室のスペースが小さい	構造変更につきましては、指定管理者で対応することができないため相模原市へ要望としてお伝えいたします。
プール更衣室のトイレが臭いのを改善してほしい	来年度から女子更衣室のトイレの芳香機の増設を予定しております。
カラオケ休みが多い長い	カラオケにつきましては、一般の利用者も休憩等で利用する大広間での実施ですので、利用者数の多い休日や夏休みには休みとさせていただいております。ご理解ください。
少し厳しいルールが少ないあぶない	利用者マナーに関しましては、見かけたり、お声があった際に注意をしてきたところですが、今後も啓発に力を入れてまいります。
〇〇(利用者名)が人をいじめる。こなくなった人はいっぱいいる(フロ)	
平日に利用しているのになぜ小学生がいるのか不思議です(子どもたちはプールであばれていることが見られる。ルールを教えるのも管理施設の責任だと思います	
静かに入りたいが大声での会話が多くてうるさい	
体を流さずに湯船に入る方がいて気分がよくない	
清潔で良かった	ありがとうございます。今後も皆さまが快適に過ごせる施設運営に努めてまいります。
駐車場がすぐうまってしまうのが少し難点です。このままで満足です	

設問7 利用料金についての満足度 やや不満・不満理由

意見内容	対応
1回500円以内にしてほしい	相模原市の公共施設として平成28年度に値上げをしましたが、維持管理費の増大や類似施設との比較など、使用料の見直しについては今後も常に課題として検討してまいりたいと考えております。
200円に戻してくれ	
どんどん高くなる	
プールの利用料金が高い	
プール入場とアクアの両方の料金が掛かる。	
何回も利用するにはもう少し安価が望ましい	
可能でしたら未就学児無料がいいです	
教室の参加料は年々値上がりしていて、長く続けているが少し残念に思う。	
公共施設なのでもう少し安価でも良いと思う	
高い	
高いです	
高くなってしまった。	
少し高いが1日料金なので良い	
少し値上げになりました。欠席の場合は返金してもらえれば	
昔から来ている身からすると、今は高くてなかなか行けないと思った。	
大人500円は少し高い	
大人料金も子どもくらいだと300円とかだともっと気楽に入れる。	
値上げされたため	
値上げ反対、年金生活のため	
年を追うごとに料金アップするのは気になる	
年金が少ない中で使用料の上がるのはどうか	
毎日プールに通いたい人にとって500円は高い。(1～2時間しか入っていない人にとって)	
浴室大人200円子ども100円だったのがよかった。	
利用時間が1～2時間の者に500円は高い。利用回数も減ってしまう。	
利用料が少したかいかもです。	
料金	
料金の問題	
高齢者は無料にして欲しい	



設問8 職員の接遇(対応)について やや不満・不満理由

意見内容	対応
インストラクターがやる気なし	プール施設として常にお客様の安全を第一にして対応していますが、いただいたご意見を貴重なものにとらえ、職員間で周知するとともに、今後もより一層皆様が快適に過ごすことができる接遇に努めてまいります。
プールの方は挨拶がありません。	
以前女子の更衣室の中に高齢男性が孫に渡す物があると入ってきた際そこにスタッフがいてのに何の注意もせず立っていたのにはあきれまな教育をしっかりとして下さい。	
無愛想・笑顔が無い	
人によって対応がちがう、統一して欲しい	
プールキャップを忘れた時レンタル出来る事を教えてもらえなかった	
注意するところはプールサイドに降りてきて利用者目線をお願いします。誰に何を注意しているのかわからない	夏季などの利用者数の多い場合は、特に力を入れて安全確保に努めておりますため、危険な行為があった際には全体を見渡せる監視台から注意しております。特定の方に注意する際には伝え方にも気を付けてまいります。
陶芸窯の入・出でももう少しゆ通的にしてほしい、時間をはやめてほしい。	原則午後5時からの利用となっておりますが、入れ替え前の利用がない際に対応できる職員がおりましたら対応している状況です。優先的に他の業務をしている際などには対応できない場合もございますのでご理解ください。
売店の終わりが早い	売店の営業は横北友の会が行っておりますため、ご意見を売店担当者にお伝えします。
利用者の割に多いのでは？	プール施設のためお客様の十分な安全確保に努めておりますので、利用者の増減に関わらず職員を配置しております。
ときどきよごれている(特に床)	日常清掃には引き続き力を入れてまいります。
愛想笑い	より良いお客様対応のため笑顔での対応を心がけております。
皆様笑顔で頑張っている	ありがとうございます。今後もそのようなご意見をいただけるよう努めてまいります。

設問9 施設の管理状態(清掃・衛生状況)について やや不満・不満理由

意見内容	対応
あちこちぼろぼろ	開館20年が経過しており、年々老朽化が激しくなっておりますので故障対応には苦慮しております。優先順位をつけて対応しておりますが、抜本的な改修に向け引き続き市と協議をしてみたいと考えております。
老朽化がみられる	
はっきり言ってボロい	
古い	
トイレの修理、シャッターの修理が遅い	
流れるプール	
トイレが臭い	夏季のトイレに関しては、利用者が多く定期的な清掃や消臭剤の設置により環境改善に努めております。来年度からは女子更衣室の芳香機の増設を予定しております。
プールのトイレが臭う	
汚い尿のにおい	
夏休みなど子どもの利用が多い時は、トイレなど臭いがあることがあって少し不快に思う。	
カーベットの汚れ	定期的にカーベットの清掃を行っておりますが、施設の経年劣化による汚れについては、市と協議をしてみたいと考えております。
カーベットの汚れがめだつ	
シャワーカーテンがカビだらけ	シャワーカーテンなどの簡易な備品の更新は今回のご意見を踏まえて対応してまいります。
シャワールームのカーテンカビが生えている	
シャワー室カビっばい。トイレが匂います。	
シャワー室に黒カビが	
更衣室かび臭い	
たたみ	経年劣化により畳の老朽化が激しく、上からゴザを引いたりテープで補強したりと処置をしております。談話室の畳の上のゴザについては今年度更新しましたが、大広間は規模が大きく対応が困難な状況です。
たたみ上敷きがきたらしい	
畳の部屋がガムテープで段差あり。	
ロッカールームが臭う、ごみがたくさん落ちていた	更衣室にも男女それぞれ芳香機を設置し、環境維持に努めております。引き続きスノコなど更衣室内の清掃に力を入れてまいります。
生臭い匂いがする(ロッカールーム)	
プール後の着がえる部屋での床のしめり気がとても気になりました。	プールの青カビについては高圧洗浄機を使い、清掃を実施しました。
プールの床の青かびなど	
プールは古いのでこんなもんですか	
もっと清掃をきちんとして欲しい	清掃には力を入れておりますが、施設の経年劣化による汚れについては、市と協議をしてみたいと考えております。
汚れ、そうじ	
カビなどが多い。髪の毛多い	
ロッカーのカギの故障がときどきある	ロッカーの鍵につきましては、部品がある場合には順次対応しておりますが、ケーシング側の故障になってしまうとすぐに対応できない場合がございます。
更衣室のロッカーが狭い	ロッカーの更新につきましては市に要望としてお伝えします。
ウォーキングコースを他のプール同じで別にしてほしい	当センターのプールは25mプール以外には流水プールと幼児プールとなっており、他プールにウォーキングコースを設置できない状態です。ご理解ください。

トイレがウォシュレットじゃない。	トイレのウォシュレット設置については実施する箇所を検討いたします。
プールの水が少しくたなかった	プール利用者数の推移を確認しながら、水質の維持には努めてまいります。
ヨガシートが汚れている	汚れが目立つ場合清掃しております。
申込みの往復はがきを窓口で直接受付出来るように	プールや体操教室につきましては参加者が多く、抽選となってしまう場合もあるため、期間を決めての往復はがきでの申し込みとさせていただきます。今後、今回のご意見も踏まえ、受付体制については検討いたします。
清掃時間が開始直前	清掃箇所が多く、開館までにすべての部屋の清掃を完了させることができないため、ご理解ください。
多目的ルーム扇風機一台増を要望したが未達成	他の利用者の方からの日々のご意見を把握しながら、来年度検討いたします。
男用風呂ネット掛けがこわれています	対応できる部分について対応いたします。
昼食出来るところ	過去に何度かレストランを入れていた経緯がございますが、採算が合わずすべて撤退となりました。食堂、カフェの設置につきましては現在難しい状況です。
休みが多いのに故障がなあってない	当センターの長期休所は清掃工場からの蒸気停止に伴うもので、改修のための休所期間ではないことをご理解ください。
長期の休みが辛い	
老朽化(イスetc)を直して下さい。	お客様からご要望のあった箇所については順次対応いたします。
バンドエイドが浮いてなくてきれい	ありがとうございます。今後とも快適な施設となるよう環境維持に努めてまいります。
まあきれい	

設問10 総合的な満足度 やや不満・不満理由

意見内容	対応
あちこち修理して下さい	老朽化により様々な箇所が破損・故障しており、対応に苦慮しているところで、対応できる部分は順次対応し、そうでない大規模な部分は市に要望を上げるとともに協議を行ってまいります。
老朽化がみられる	
施設が古い	
水のみ機、時計等こわれたものが直らない	
きたない	夏季のトイレに関しては、利用者が多く定期的な清掃や消臭剤の設置により環境改善に努めております。来年度からは女子更衣室の芳香機の増設を予定しております。
夏シーズンや大入り満員の際は、トイレ内がヒドイ悪臭になる、人手を増やして清潔にして下さい	
プールの料金を利用時間で設定して欲しい	相模原市の公共施設として平成28年度に値上げをしましたが、維持管理費の増大や類似施設との比較など、使用料の見直しについては今後も常に課題として検討してまいりたいと考えております。
プールを週3～4回利用したいが1回1～2時間で500円はきつい。料金を考えるとやはり回数は減ってしまう。もう少し安くならないでしょうか？	
プール利用料が高いプール・浴室・多目的ルームセット割引してほしい。	
利用料金が高い(講習の場合)	
高齢者250円はありがたい。	ありがとうございます。引き続き満足いただける施設運営を心掛けてまいります。
交通の便が悪い。(同意見全6件)	当センター近隣に専用駐車場を設けるスペースそのものが不足している現状でお客様にはご不便をおかけしております。夏場、特に混雑する日曜日には北部粗大ごみ受入施設を借り、臨時駐車場としております。今後も公共交通機関の利用促進を図るなど、駐車場不足に向けた取り組みを行ってまいります。
交通が不便、自転車も徒歩もダンプが多くてあぶない。	
夏休み期間中の駐車場が利用しづらい。	
車が満車でしたが、順番待ちの列がどのようになっているのかわからず何回も行きました	
地下駐車場が狭い、外からは遠い	
地下駐車場が最近いっぱい停められなくて少し困っているので	
駐車場が不便。地下が満車の時、外は遠い。	
バスを増やしてほしいです	当センター前に停車するコミュニティバス「せせらぎ号」は運行継続条件をクリアし、継続が決定しております。当センターも引き続きコミュニティバスの利用促進に努めてまいります。
休みが多い	当センターの長期休所は清掃工場からの蒸気停止に伴うもので、改修のための休所期間ではないことをご理解ください。
休みが多いのだけで後は満足(修理で仕方ないとは思っていますが)	
カラオケは土、日、祭日休みは理解出来ない。	カラオケにつきましては、一般の利用者も休憩等で利用する大広間で実施しているため、利用者数の多い休日や夏休みには休みとさせていただきます。ご理解ください。
プールのシャワーが水だけなところ	プールのシャワーにつきましては温水もご利用いただけます。
意味不明	利用方法などご不明な点がございましたら1階窓口にお越しいただき、お尋ねください。ご意見を真摯に受け止め、新規のお客様にも利用しやすい施設案内を心がけてまいります。
説明がなく他に何があるか解らない	
他にどんな事があるのかよく解らない	
いつもありがとうございます	ありがとうございます。引き続き満足いただける施設運営を心掛けてまいります。
とても優しく対応して下さい年寄は満足です	

自由意見

意見内容	対応
不満です。カラオケ休みが多い。	カラオケにつきましては、一般の利用者も休憩等で利用する大広間で実施しているため、利用者数の多い休日や夏休みには休みとさせていただきます。ご理解ください。
カラオケの時間をもっとおくらしてもらいたい	
カラオケの時間を増やしてください	
カラオケ時間を2時間ほしいです	
5月と10月の休所日が高い。休所日はバス停の前のベンチが中にしまわれてしましますが、外に置いておいてもらえると助かります。	当センターの長期休所は清掃工場からの蒸気停止に伴うもので、改修やメンテナンスのための休所期間ではございません。今後も引き続き館内ポスターやホームページ上で周知を行ってまいります。盗難防止のために、休所日中は館内に保管しております。ご理解ください。
5月の連休後の長期休業に不満有	当センターの長期休所は清掃工場からの蒸気停止に伴うもので、改修やメンテナンスのための休所期間ではございません。今後も引き続き館内ポスターやホームページ上で周知を行ってまいります。
メンテナンスで休館するの？理由ぐらいは明記してください	
メンテナンスの長いお休みが短くなるといいなと思います。	
長い休みが多すぎです	
長い休みを少なくしてほしい	
せっかく体調が整って来たところで1ヶ月近い休みがあったり辛いです。何かいい方法はないのでしょうか	夏季については空調の故障により不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。夏季は利用人数も多くなり、通常通り1階での開催が困難なため、2階での開催としております。夏季のフリーマーケットについては料金、開催の有無も含め検討いたします。
2Fのフロアでフリマを出店したのですがエアコンが入っていないのか大変暑かったです。PRもそこそこであり人もこずちょっと残念なフリマでした。2Fの場合は出店料を半額にお願いしたい。エレベーターの搬入も大変でした。もう少し便宜をはかってもらいたい。	
あついでエアコンをもっと強くしてほしい。	夏季については空調の故障により不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。浴室更衣室につきましては、今年度の11月に修繕が完了し現在正常に運転しております。
お風呂のエアコン(クーラー)夏の間なおしてほしい。至急、せつにお願い。	
夏は冷房が弱くて暑くてあせをかいてしまう。	
お風呂に刺青の人が入っています。	当センターでは入れ墨が入っている方への利用制限はしていません。
お風呂に入れズミの方が時々入っています。	
アンケートの結果や意見やおれに対する答えを公表して下さい。伝わっているのかわからないのか無視されているのではと感じます。	アンケートにご協力いただきありがとうございます。今回のアンケート内容及び回答につきましては、センター内にて見ることができる場所を設ける予定です。
アンケートの内容次第だともいますが、どれくらい反映されているのでしょうか？アンケート結果(建設的な物)を公表してより良い施設管理につなげてほしい	
毎回アンケートを取っても何の改善もみられません。	
水着の脱水機がほしいです。水着が重いので持ち帰りが大変なので、もう来られないです。残念です。	今年度1階プールの営業再開までに男女更衣室に各1台ずつ設置する予定です。
水着の脱水機を希望します。	
脱水機の設置をお願いしたい	
脱水機を付けて欲しい グリーンプールにはある	
プールシャワー(入る時):大腸菌除去励行システム/プール(出た時):脱水機(有料可)	
オムツしている子どもが遊べるプールがほしい	オムツが完全に外れていないお子様のプールの利用は制限させていただきますが、2階障害者プール前通路にキッズスペースがございまして、そちらをご利用いただきますようお願いいたします。
幼児が遊べるスペースがほしい。	

ちょっとした軽食をとれる施設を作ってほしい	過去に何度かレストランを入れていた経緯がございますが、採算が合わずすべて撤退となりました。食堂、カフェの設置につきましては現在難しい状況です。
食堂・軽食コーナー。昼食が食べたい	
大人向けカフェがあるとよい(子どもは焼きおにぎりの自販機楽しみにしてます)。入口までのバスが相模原駅からあるとよい(金属団地のバス停からは歩道が無くあぶない)	過去に何度かレストランを入れていた経緯がございますが、採算が合わずすべて撤退となりました。食堂、カフェの設置につきましては現在難しい状況です。現在、北の丘センターを停留所とする路線バスは、神奈川中央交通が運航する橋本駅南口を発着所とするコミュニティバスだけでございます。相模原駅を発着所とするバスコースの新設につきましては、所管する相模原市交通政策課にご要望をお伝えいたします。
講習室ロッカー移動を年2回ぐらいにさせていただくととてもたすかります。	
講習室ロッカー移動を年2回にしてもらえると助かります。	講習室ロッカーは希望の団体が増えた際は抽選となりますため、それを考慮して3か月ごとの入れ替えとしております。ご理解ください。
講習室ロッカー移動を年2回にしていきたい。	
トイレが臭いので清掃してください。こまめに水をまくだけでもよい	夏季のトイレに関しては、利用者が多く定期的な清掃や消臭剤の設置により環境改善に努めております。来年度からは女子更衣室の芳香機の増設を予定しております。
トイレのにおい(プール)が気になる	
LCAは不要	
パブリックの施設で有るのに、このネーミングは残念です。	相模原市のネーミングライツ制度に基づき、契約金額を当該小学校の運営法人が市に支払い、その利用料が施設の維持管理費の一部に充当されております。「相模女子大学グリーンホール」と同様のものではございます。ご理解ください。
北の丘センターを優先に(施設の名前)	
ホームページ・フェイスブック見方を知らない	フェイスブックは登録が必要となりますが、ホームページにつきましては、スマホやご自宅にパソコンがある方でしたら、「LCA国際小学校北の丘センター」または「http://www.s-kitanooka.jp/」と検索していただくと閲覧することができます。
ホームページ・フェイスブック使用のすべなし	
毎月休館があるので清掃をしっかりやってほしい。シャワールームの壁、カーテンを特に	日常清掃には引き続き力を入れて取り組み、シャワーカーテン等汚れが目立つ場所については順次更新いたします。
きれいにしたい	
プールサイドの床がきたない。ベンチを早く直した方がいい。くぐりの石の水を出してほしい。もう一つのきのこふんずいも出してほしい。流水の水中にあるプロペラみたいなのを回して流れを強くしてほしい。	開館後20年が経過しており、年々老朽化が激しくなっておりますので故障対応には苦慮しております。優先順位をつけて対応しておりますが、抜本的な改修に向け引き続き市と協議をしまいたいと考えております。
プールサイドの床のコーティングがはげており歩く足の裏が痛い。全体的に老朽化が著しいが大丈夫か？	相模原市に要望としてお伝えいたします。
施設を建て替えてほしい	
リニューアル工事して下さい	
ジャグジー塩素が強い気が目が痛い	利用人数が多い際など水質が著しく悪化してしまう場合は塩素の投入量が多くなってしまうことがありますが、お客様の体調に支障をきたさないよう対応してまいります。
初日でしょうか？ プール塩素が強く感じ目に傷みを家に帰って感じました	
楽しくプールを使わせて頂いてます。お化粧してくる人をちゃんと注意してもらいたい。	口頭での注意やポスター掲示も含めて、引き続きマナー啓発に努めてまいります。
気合を入れる	
今日は浴室を利用しませんが、以前からサウナ内で横になる人が必ずいてそれを注意しても改めない。マナーの徹底はあきらめず。長期戦だと思う。室内に禁止事項がベタベタあるのは不快です。人格のある大人の利用空間でないみたいです。	
自転車、オートバイで来る利用者も多いので駐輪場に屋根があれば良いと思う。急な雨でカッパ等を着るためにも・・・簡単な物でよい	屋根の設置には膨大な費用が必要となるため、現在では対応は困難となっております。
車社会の為駐車場の確保が最重要です。浴場の時間が16時でおわりですが、18時頃まで利用できませんが、サラリーマンの利用の便利を図る。	当センター近隣に専用駐車場を設けるスペースそのものが不足している現状でお客様にはご不便をおかけしております。今後も公共交通機関の利用促進を図るなど駐車場不足に向けた取り組みを行ってまいります。浴室の営業時間につきましては、一般の浴場との営業状況を考慮して相模原市が定めております。ご理解をいただければと思います。
地下の駐車場で満車で待っていると割り込んできて先に止めてしまうことがある。	夏季の駐車場混雑時についてはお客様にはご不便をおかけしております。混雑解消のため対策を検討するとともに、混雑時には駐車場整理者を配置し案内を行ってまいります。
地下駐車場での混雑時駐車スペース待ちのマナーが良くない。後方から来た車が通れないように待っている方がいらっしゃいました。マナーがないようなので待ちスペースを作って頂ければと思います。	
地下駐車場に入る時、坂で作業員が清掃をしているが危険を感じる。車は明るい所から暗いところに入る際作業員に気づかない時がある。	お客様の安全確保のため地下駐車場でも職員による巡回を行っております。職員間でも巡回の際には注意するよう周知いたします。

ストレッチヨガは12:30～ですが、そこから、おそうじ・机のかたづけをするので待っている人の列ができるので12:30には入れたらいいのと思う。	ストレッチヨガは13:00～の開始となっております。
ヨガ教室、とても楽しく参加させていただいています。できれば週2回か3回やっていただけると大変嬉しいのですが…。	体操教室は一般貸室を会場としていることや、プール教室はコースを専有してしまうため、回数増についてはご希望に添えない部分もございますが、そのようなご意見も検討材料とさせていただきます。
各教室を週1回でなく2～3回やってほしい。プールを毎日でも利用したいが料金を考えると…。2時間300円位だったと思う。教室の種類を増やして欲しい。	教室の募集についていただいたご意見は、今後の教室計画の検討材料とさせていただきます。
ヨガ教室、半年ぐらい募集ナシで実行してほしい。	
水泳教室の期間を半年、年2回と長くしてほしい	
申し込み往復ハガキ必要か？一考ありでは？	
半年に一回ほどの抽選にして欲しい	
プール教室が終わってから練習したいけれど完泳コースとウォーキングコースしかなくて自由に練習できるコースがほしいです。	朝9時からの教室に参加されているお客様でしょうか。教室終了後30分は練習時間とさせていただいておりますが、その後のコースでの練習についてはアクアビクスがあるため、フリーコースをご準備できない状況です。申し訳ございませんがプール教室終了後の練習については、再度利用券購入の上で流水プールなどをご利用いただけますようお願いいたします。
プール教室、小学生になればたくさんあるけど、3才からのクラスが少なく毎回抽選に当たるか心配…。子供がとても楽しんでるので出来れば長く通わせたい。下の子がいて家が近いのでココでの教室はとても助かります!!	ありがたいことに多くの申し込みをいただいている状況のため、抽選の結果外れてしまうこともございます。来年度からは親子スイミングという2歳6カ月から3歳6カ月までのお子様を対象とした教室も開催いたしますのでよろしければお申込みください。
アクアビクス楽しみにしています。もう少しハードでも良い。	沢山のお客様が参加されるため、個人のレベルに合わせることにには限界がございますが、ご要望については担当講師にお伝えいたします。
トイレはウォシュレット必須	トイレのウォシュレット設置については実施する箇所を検討いたします。
多目的近くのトイレ、洋式に入りたくて並んでいる人がいました。増やせると良い。	トイレの洋式化につきましては現在相模原市に要望しておりますが、引き続き要望としてお伝えしてまいります。
体操等の講習代が序々に値上がりしています。1講座500円位にしてほしい。以前は500円でした。	教室の料金設定についていただいたご意見は、今後の教室計画の検討材料とさせていただきます。
体操教室の内容がいつも一緒なので他の教室も入れてほしい。インストラクターも他の人を入れてほしい	教室内容についていただいたご意見は、今後の教室計画の検討材料とさせていただきます。
教室がいつも一緒でつまらない	
いろいろなインストラクターを入れるべき、マンネリ。	
教室がマンネリ。インストラクターが他にもいると良い。タダのカラオケ、囲碁は有料にすべき。	教室内容についていただいたご意見は、今後の教室計画の検討材料とさせていただきます。無料のカラオケ、囲碁については有料とした場合の利用の方法も含め、検討いたします。
窯だし、窯入れの時部屋の使用もないのに、時間にならないと入れさせてもらえないのはどうにかしてほしい。	原則午後5時からの利用となっておりますが、入れ替え前の利用がない際に対応できる職員がおりましたら対応している状況です。優先的に他の業務をしている際などには対応できない場合もございますのでご理解ください。
窯入れについて、講習室を使っている時はしかたないけど、使っていない時は窯の出し入れさせてもらいたい	
コンセントが使えるように	当センターでのコンセント利用は禁止としております。
たまあにプールの中ですべる。(ゆかのせい)	5～6月の長期休所期間に流水プール底の一部ペンキ塗り直しをしたため滑りがみられます。引き続き注意喚起を行ってまいります。
ティッシュ・サロンパスなどを捨てられるゴミ箱を1つは設置して欲しい。	当センターはごみは持ち帰りとしております。ロッカーは盗難防止のため、100円リターン式とさせていただいております。ご理解ください。
バスがもう少したくさん通っていたらいいのと思う	現在、北の丘センターを停留所とする路線バスは、神奈川中央交通が運航する橋本駅南口を発着所とするコミュニティバスだけでございます。相模原駅を発着所とするバスコースの新設につきましては、所管する相模原市交通政策課にご要望をお伝えいたします。
プールでの館内放送は女性の声でやって下さい。男性は通らない。	その日配置されている職員の業務の兼ね合いで男性が館内放送をする場合もございます。ご理解ください。
プールのお金を安くしろ！プールはとても良い！安くして	相模原市の公共施設として平成28年度に値上げをしましたが、維持管理費の増大や類似施設との比較など、使用料の見直しについては今後も常に課題として検討してまいりたいと考えております。
プールの職員の中にタオルを腰からぶら下げている方がいますが見ていてあまりいい印象がありません(ふんどしのようにみえます)やめてもらいたいです	身だしなみには気を付けてまいります。
フロでけんかうられて困る(女プロ)	利用者マナーに関しましては、見かけたり、お声があった際に注意をしてきたところですが、今後も啓発に力を入れてまいります。
ボディソープがうすい薄めてますか？	通常のボディソープを使用しております。
ロビー等にテレビがあるとよい	テレビの設置については検討いたします。

今の館長を代えて下さい。『だめな館長だ』	ご意見等ございましたら直接伺いますので、受付窓口までお越しください。
時間制限があるのは仕方のないことですが少し時間が短いかなと思います。その他はまんぞくです。	夏季の混雑を考慮して2時間制とさせていただいております。ご理解ください。
設問14は広報が何かにのりましたか？	掲載はございませんが当センターホームページや館内がスターにて周知を行っております。
多目的ルームのしょうじがやぶれて気になります。	順次対応いたします。
大広間でされているカラオケの回数をへらして参加人数の多い教室を増やしてほしい。	教室開催要望のご意見やカラオケ利用のお客様の要望も踏まえた上で検討してまいります。
無料のカラオケ・囲碁などは有料にし施設の管理費にあてるべき	
服を着たままで中で見学できたらうれしい。プール内でも軽食できるようにしてほしい。9月～6月までは、そうすれば子どもとずっと長く遊べる。それが出入自由にしてほしい。1回ではなく1日料金にとかにしてほしい。	衛生面も考慮したうえでプール内の食事を禁止しております。7、8月以外は時間制限がございませんので満足するまでご利用ください。
流れるプールを大きくしてほしい。流れるプールの出入口を少し増やしてほしい。図書室があってもいいかなと思います。	構造変更につきましては、指定管理者では実施ができませんので相模原市に要望としてお伝えいたします。
多目的ルームの予定(月単位)をホームページで確認していますが、このページがみつけない	ホームページ構成については検討いたします。
カラオケがとても楽しくてきています。スタッフの人がとてもよくしてくれます。つづけて。	ありがとうございます。これからもお客様に親しまれる施設となるよう運営に努めてまいります。
カラオケつづけてほしいです。楽しみにしていますので。	
カラオケを利用しています	
お風呂や大広間が安く使用出来るので助かっております。	
店員さんがやさしい。	
ウォーターライダーがすごく楽しいです。	
ウォーターライダー楽しいです。	
ありがとうございます	
ありがとうございます。利用しやすくちょくちょくきてます。清潔ですね。	
いつもありがとうございます	
いつもありがとうございます。長い休みに入るのが残念ですが本当に心身共に休ませて頂いております。職員の方も話し易く、大好きな北の丘センターです。これからもよろしく願い致します。	
いつも運営にご尽力いただきありがとうございます	
また来たいと思います	
皆さんやさしくてとても満足しています。いつもありがとうございます。	
楽しかったです	
監視員がきちんと見ていてくれて安心です。ライダーも楽しいです。	
監視員の方がたくさんいてきっちり注意してくださっているので安心です	
細く、永く、利用できるように運営をがんばって頂ければと思います。	
維持管理大変と思いますが頑張してほしい。	
流れるプールが大好きです。全体的にどこも広々として気持ちがいいです。大広間も好き。今日はスマホがネットにつながらなくなってしまいFreeWiFi借りにきました。助かりました有難うございます。	
料金が安くて駐車場が無料なのは良心的です。スタッフの方もいつも親切です	



## 令和2年度北市民健康文化センター利用者満足度調査結果

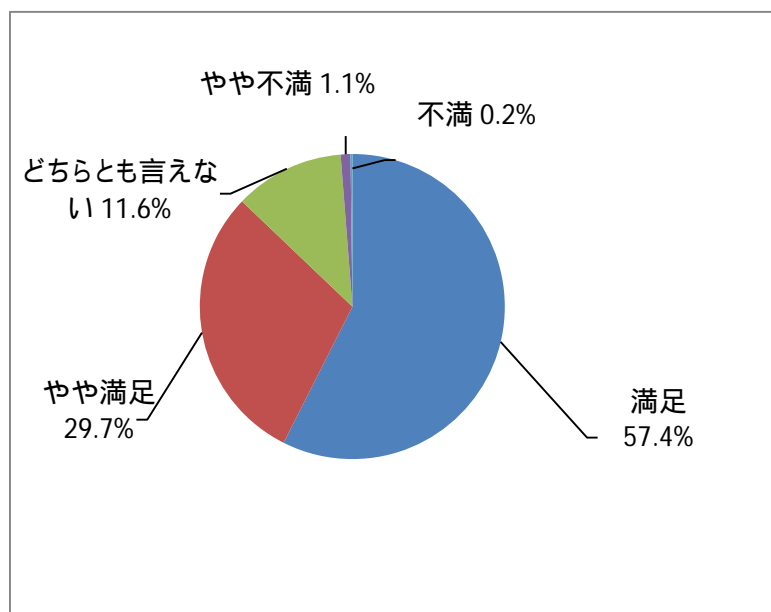
- 1 目的  
本施設を利用するお客様の満足度やニーズを把握し、更なるサービスの向上を図る。
- 2 実施期間  
令和2年7月25日～10月8日(76日間)
- 3 サンプル件数  
693件
- 4 調査場所・方法等  
利用者に直接アンケート用紙を配布し、館内に回収箱を設置し回収。  
アンケート用紙配布時に粗品(飴・ポケットティッシュ)を配布。  
新型コロナウイルス対策のため、従来のような館内にアンケート用紙とペンを配置して自由に記載していただく方法は中止とした。

### 5 結果

#### 総合的な満足度

満足	323
やや満足	167
どちらとも言えない	66
やや不満	6
不満	1
総計	563

無回答130件



### 6 考察等

・総合的な満足度については「満足・やや満足」の割合が87.1%となり、前年度の90.3%を3.2ポイント下回り、目標値(90%)を達成することができなかった。これは昨年度より「どちらとも言えない」の回答が6.1ポイント上昇したことが要因として考えられる。自由意見を分析すると、施設の老朽化により生じている臭いや汚れなど即座に対応できないものもあるが、「使えない浮き輪の表示方法がわかりづらい」等といった施設ですぐ対応できるような意見があったため、改善できる点については順次対応していくとともに、依然としてネーミングライツの解り難さを指摘されるご意見があるので、引き続き施設名の一層の周知に取り組んでいきたい。

また、総合的な満足度(裏面)の未回答が130件あったことも要因として考えられる。来年度は、未回答が少なくなるよう設問内容やアンケート用紙の設計の見直しを行いたい。

結果として、「満足」と感じた人が、昨年度より12.1ポイント上昇し、「不満」とした人が、0.9ポイント下回った。

・「満足」が上昇した原因は、新型コロナウイルス感染症対策を行いつつ、他市のプール等が多く閉鎖となっていた7月から営業を再開したことに評価の声が多く寄せられたことがあげられる。

・今回アンケートの回収方法を職員から直接渡して回答していただく方法に変更したため、プールの入場待ちのお客様からのサンプルが多くなり、通常とは違った年齢層のサンプルを多く集めることができた。

# 「北の丘 利用者満足度アンケート」集計結果

集計期間: 令和2年7月25日～10月8日

有効件数: 693件

## 設問1-1 年代

選択肢	回答数	割合
10代	155	22.5%
20代	14	2.0%
30代	151	21.9%
40代	241	35.0%
50代	42	6.1%
60代	35	5.1%
70歳以上	51	7.4%
無回答	4	-
総計	693	100.0%

n=689

## 設問1-3 お住まいの地域

選択肢	回答数	割合
緑区	229	35.7%
中央区	173	27.0%
南区	55	8.6%
市外	184	28.7%
無回答	52	-
総計	693	100.0%

n=641

## 設問2-1 利用頻度

選択肢	回答数	割合
ほぼ毎日	11	1.6%
週に数回程度	46	6.8%
月に数回程度	189	27.9%
年に数回程度	335	49.4%
はじめて	97	14.3%
無回答	15	-
総計	693	100.0%

n=678

## 設問2-3 利用歴

選択肢	回答数	割合
3か月以内	142	24.4%
3か月～1年程度	131	22.5%
1～5年程度	170	29.3%
5年から10年程度	86	14.8%
10年以上	52	9.0%
無回答	112	-
総計	693	100.0%

n=581

## 設問3 本日利用した施設(複数回答)

選択肢	回答数	割合
1階プール	603	87.5%
2階プール	37	5.4%
浴室	35	5.1%
多目的会議室	16	2.3%
講習室	12	1.7%
陶芸窯	6	0.9%
多目的ルーム	19	2.8%
娯楽室	21	3.0%
大広間	8	1.2%
その他	0	0.0%
無回答	4	-
総計	761	-
実人数	693	109.9%

n = 757

## 設問1-2 性別

選択肢	回答数	割合
男性	294	46.3%
女性	341	53.7%
無回答	58	-
総計	693	100.0%

n=635

## 設問1-4 職業

選択肢	回答数	割合
自営業	25	3.8%
会社員	213	32.1%
公務員	36	5.4%
生徒・学生	139	20.9%
パート・アルバイト	68	10.2%
主夫・主婦	81	12.2%
無職	51	7.7%
その他	51	7.7%
無回答	29	-
総計	693	100.0%

n=664

## 設問2-2 来館方法

選択肢	回答数	割合
徒歩	27	4.2%
自転車	71	11.0%
自家用車又は自動2輪	520	80.5%
電車、バス等	28	4.3%
無回答	47	-
総計	693	100.0%

n=646

## 設問2-4 一緒に来た方

選択肢	回答数	割合
家族	485	77.0%
友人	88	14.0%
一人	57	9.0%
無回答	63	-
総計	693	100.0%

n=630

設問4-1 プールの利用方法(複数回答)

選択肢	回答数	割合
遊泳	440	71.4%
水中ウォーキング	99	16.1%
水泳教室	1	0.2%
プールサービスプログラム	5	0.8%
子供を連れて水遊び	219	35.6%
その他	6	1.0%
無回答	77	-
総計	847	-
実人数	693	125%

n = 770

設問4-3 3か月以内に利用した他プール(複数回答)

選択肢	回答数	割合
市民健康文化センター	94	29.0%
総合水泳場	103	31.8%
小倉プール	104	32.1%
古淵鶴野森公園プール	30	9.3%
その他プール	64	19.8%
無回答	369	-
総計	764	-
実人数	693	121.9%

n=395

設問5-1 参加してみたい教室

選択肢	回答数	割合
プール教室	239	40.1%
スポーツ教室	68	11.4%
文化教室	57	9.6%
参加したくない	193	32.4%
その他	39	6.5%
無回答	97	-
総計	693	100.0%

n=596

設問5-3 教室のスタート時間

選択肢	回答数	割合
午前(9時～11時半)	243	59.0%
午後(12時～14時半)	67	16.3%
午後(15時～17時半)	62	15.0%
夜間(18時以降)	40	9.7%
無回答	281	-
総計	693	100.0%

n=412

設問6 利用された施設の満足度

選択肢	回答数	割合
満足	349	63.7%
やや満足	151	27.6%
どちらとも言えない	37	6.7%
やや不満	10	1.8%
不満	1	0.2%
無回答	145	-
総計	693	100.0%

n=548

設問4-2 プールの利用目的(複数回答)

選択肢	回答数	割合
健康維持	174	29.6%
体型体質改善	34	5.8%
リハビリ	13	2.2%
仲間づくり	15	2.6%
レジャー	370	62.9%
教室参加	4	0.7%
その他	42	7.1%
無回答	105	-
総計	757	-
実人数	693	111%

n=652

設問5-2 教室の開催回数

選択肢	回答数	割合
1回(単発)	213	51.5%
4回コース(1か月)	118	28.6%
8回コース(2か月)	42	10.2%
12回コース(3か月)	40	9.7%
無回答	280	-
総計	693	100.0%

n=413

設問7 利用料金についての満足度

選択肢	回答数	割合
満足	325	56.8%
やや満足	149	26.0%
どちらとも言えない	65	11.5%
やや不満	23	4.0%
不満	10	1.7%
無回答	121	-
総計	693	100.0%

n=572

設問8 職員の接遇(対応)についての満足度

選択肢	回答数	割合
満足	379	66.1%
やや満足	126	22.0%
どちらとも言えない	59	10.4%
やや不満	7	1.2%
不満	2	0.3%
無回答	120	-
総計	693	100.0%

n=573

設問9 施設の管理状態についての満足度

選択肢	回答数	割合
満足	336	58.3%
やや満足	168	29.2%
どちらとも言えない	55	9.5%
やや不満	13	2.3%
不満	4	0.7%
無回答	117	-
総計	693	100.0%

n=576

設問10 総合的な満足度

選択肢	回答数	割合
満足	323	57.4%
やや満足	167	29.7%
どちらとも言えない	66	11.6%
やや不満	6	1.1%
不満	1	0.2%
無回答	130	-
総計	693	100.0%

n=563

設問11 センターを何で知ったか

選択肢	回答数	割合
広報さがみはら	100	18.1%
他の施設のポスター	7	1.3%
HP・FB	144	26.1%
施設の前を通った	116	21.0%
折り込みチラシ	6	1.1%
友人・知人の紹介	140	25.4%
その他	39	7.0%
無回答	141	-
総計	693	100.0%

n=552

設問12 「運営共同企業体」の認知度

選択肢	回答数	割合
知っている	141	25.5%
知らなかった	412	74.5%
無回答	140	-
総計	693	100.0%

n=553

設問13 HP・フェイスブックの認知度

選択肢	回答数	割合
HPは知っている	278	51.4%
FBは知っている	4	0.7%
両方知っている	15	2.8%
知らなかった	244	45.1%
無回答	152	-
総計	693	100.0%

n=541

設問14 平成28年に愛称が変わったことを知っているか

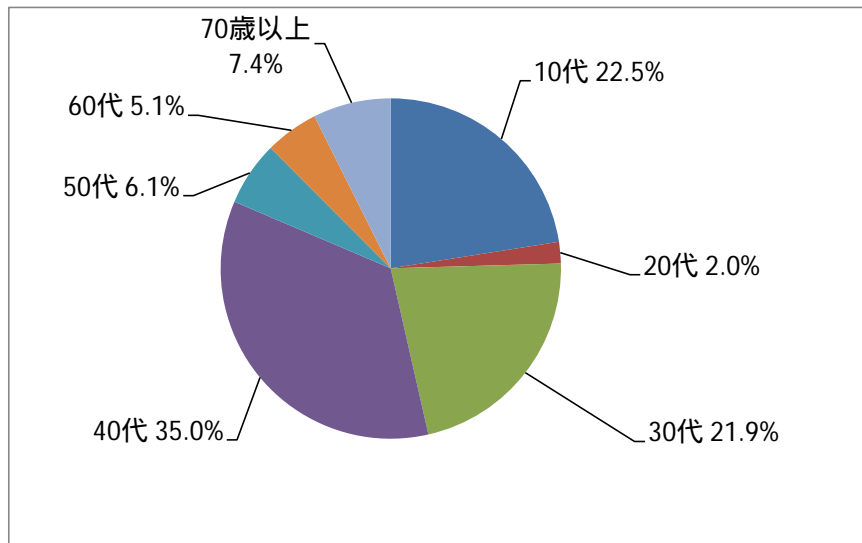
選択肢	回答数	割合
知っている	263	47.5%
知らなかった	291	52.5%
無回答	139	-
総計	693	100.0%

n=554

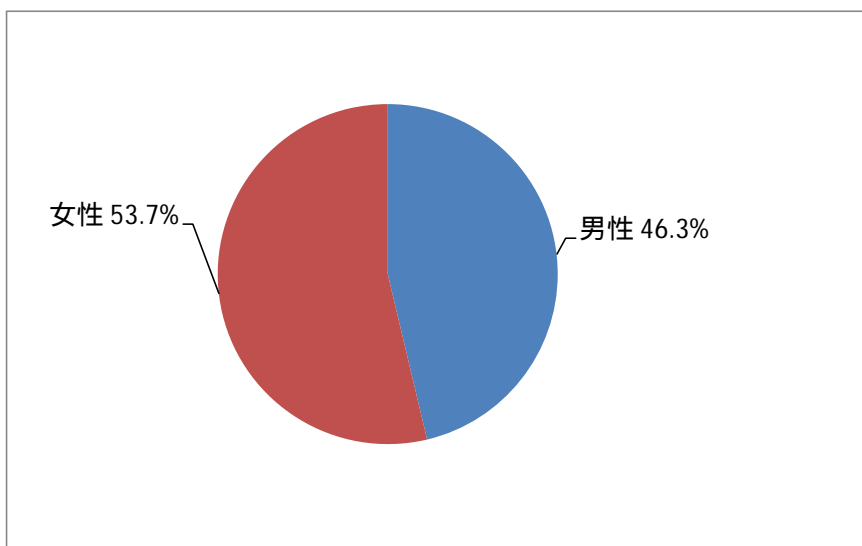
## 北市民健康文化センター利用者アンケート結果集計グラフ

グラフの割合は無回答を除いたもの

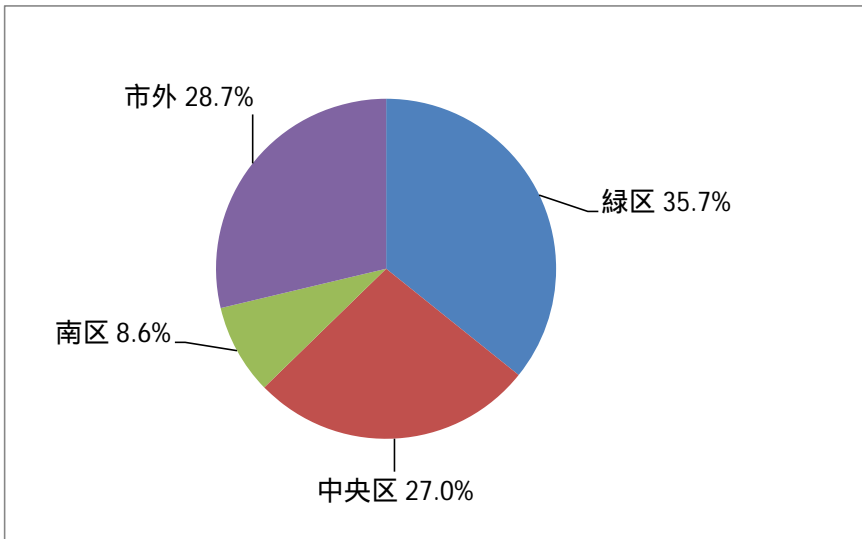
### 設問1-1 年代



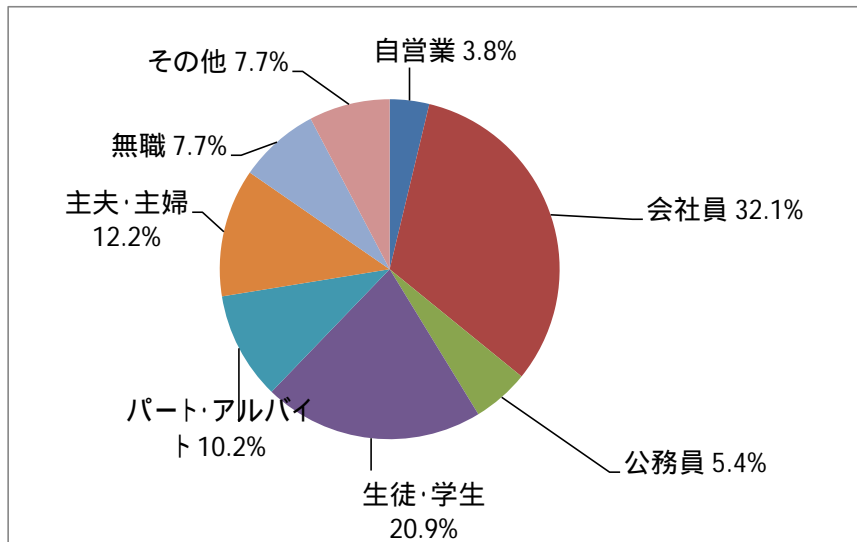
### 設問1-2 性別



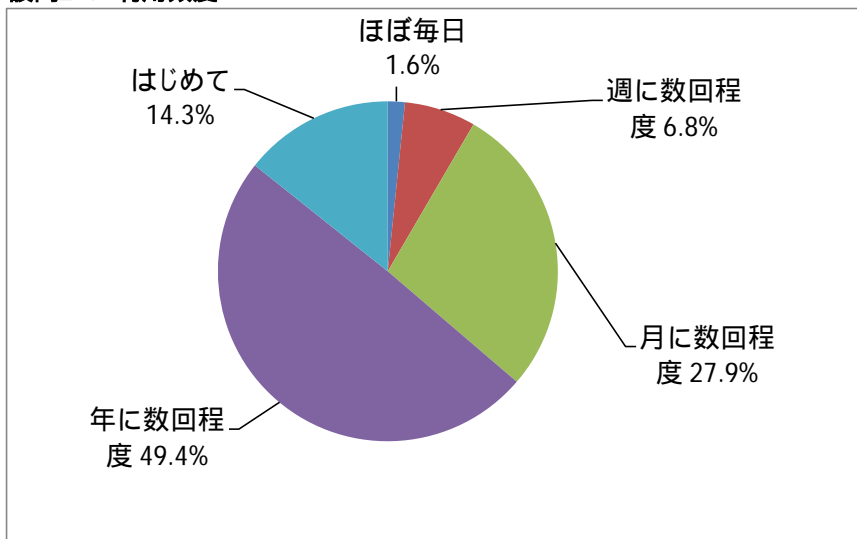
### 設問1-3 お住まいの地域



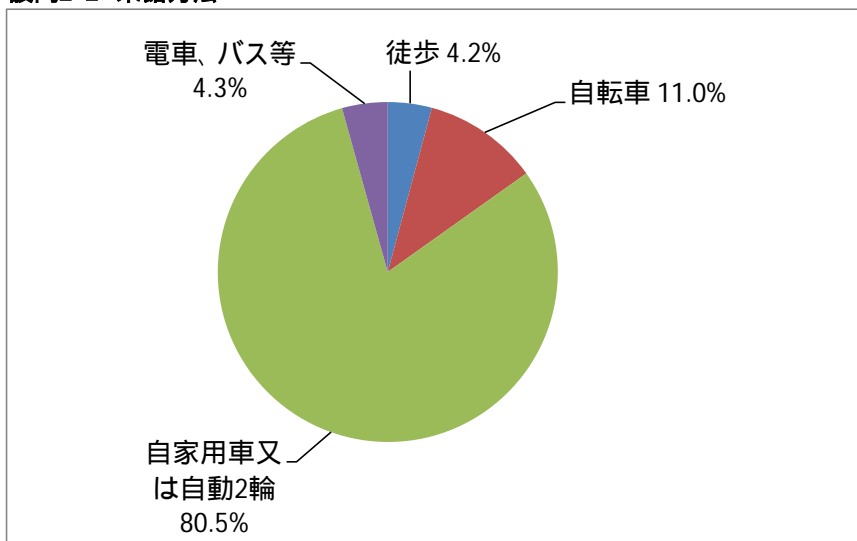
#### 設問1-4 職業



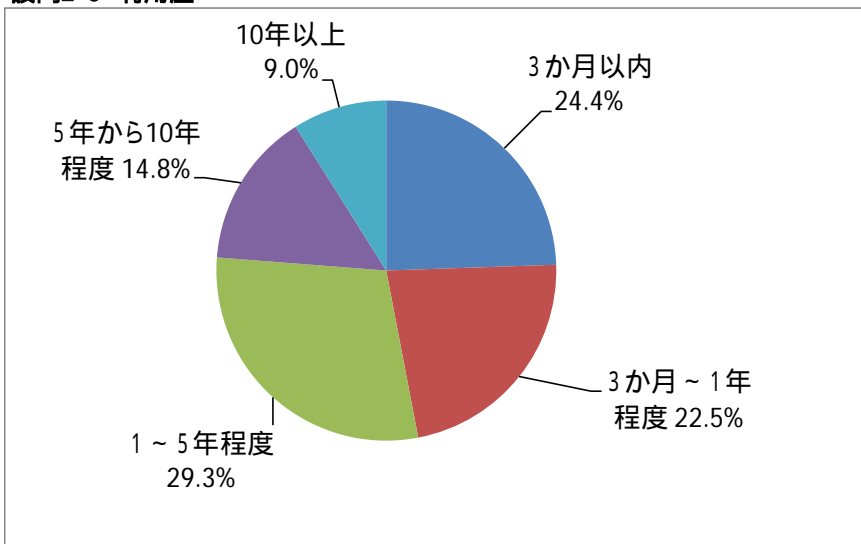
#### 設問2-1 利用頻度



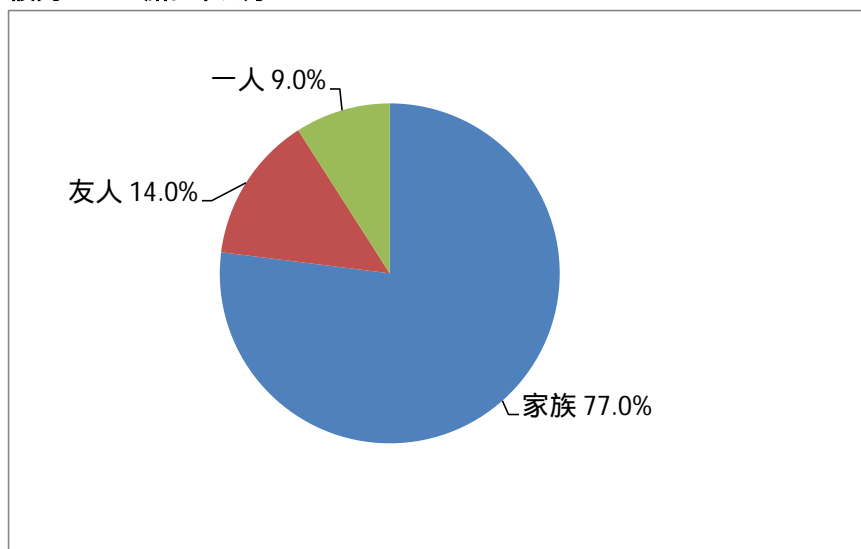
#### 設問2-2 来館方法



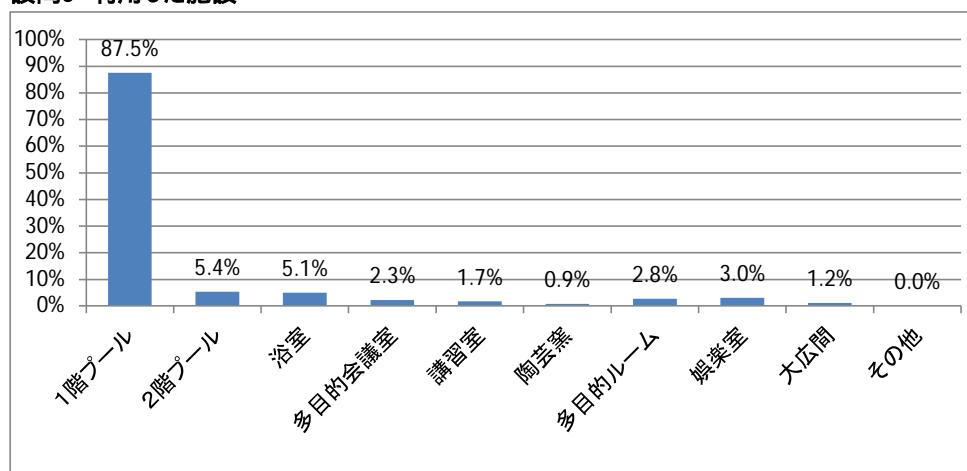
### 設問2-3 利用歴



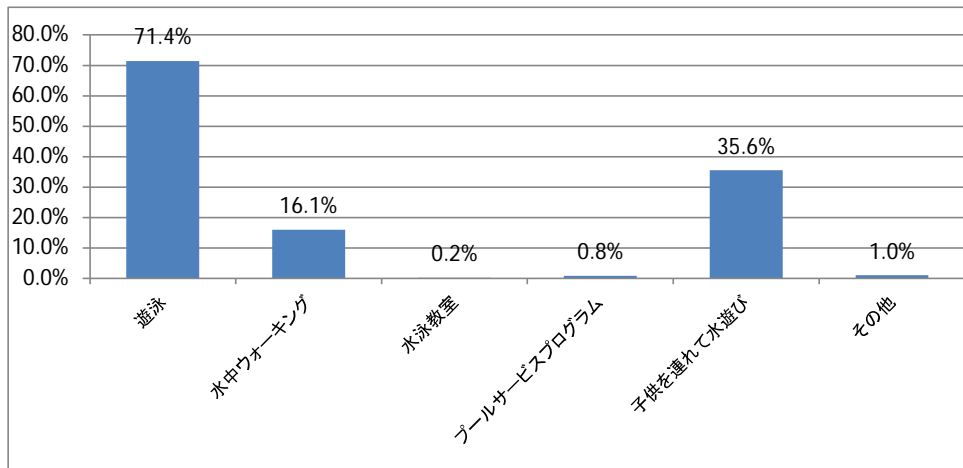
### 設問2-4 一緒に来た方



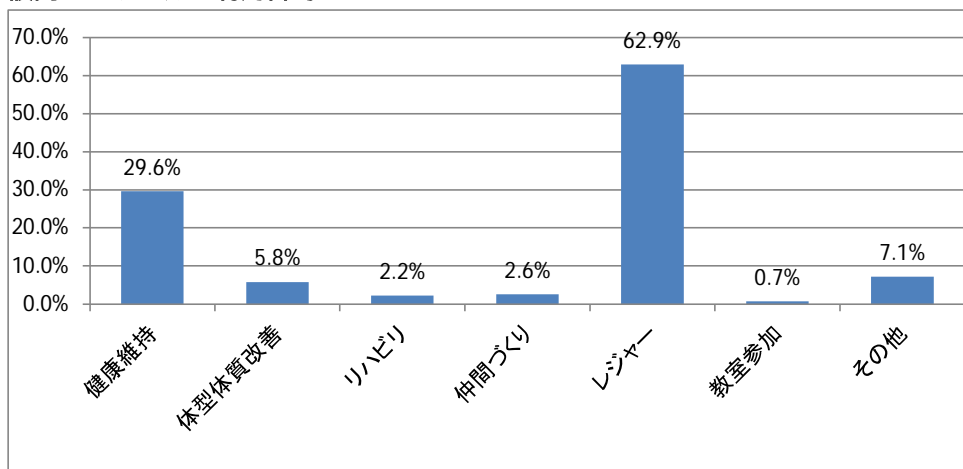
### 設問3 利用した施設



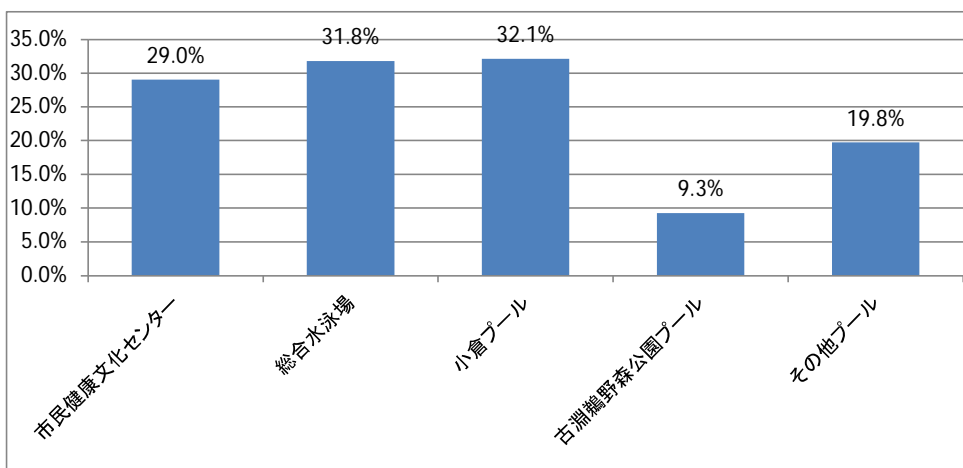
#### 設問4-1 プールの利用方法



#### 設問4-2 プールの利用目的

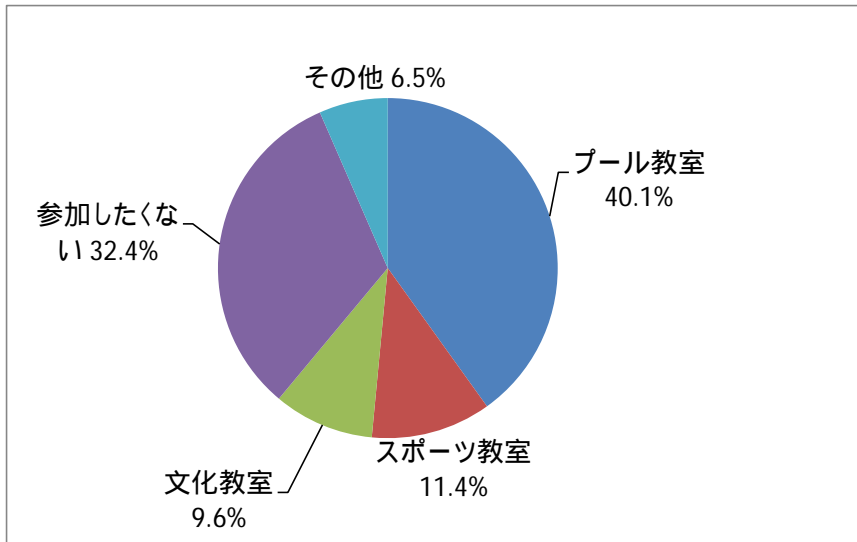


#### 設問4-3 当センター以外でここ3か月で利用した施設

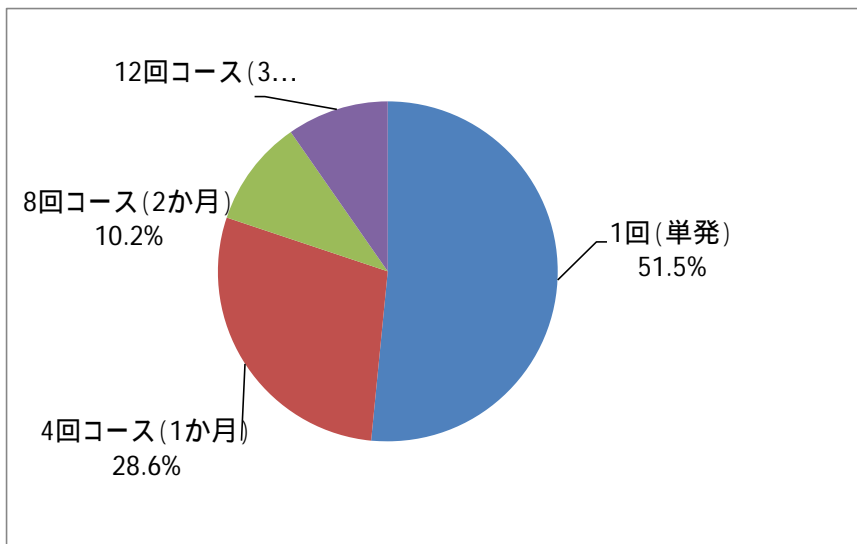




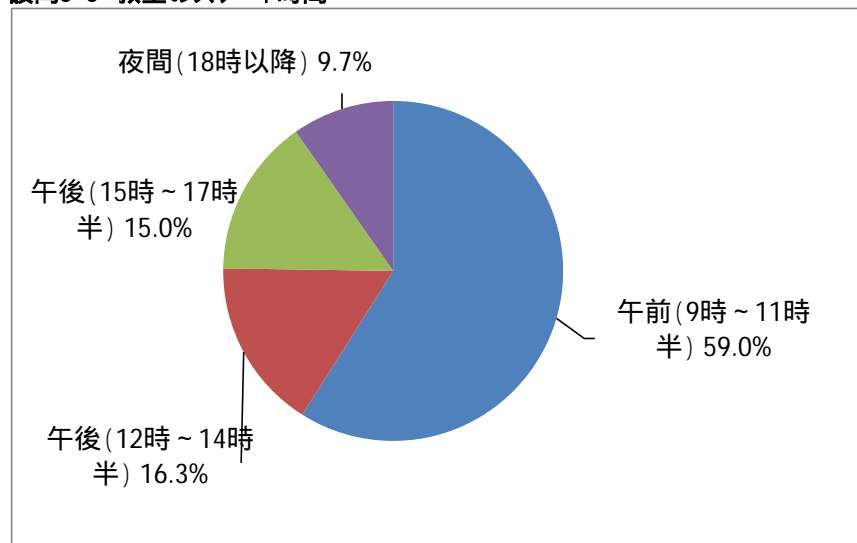
設問5-1 参加してみたい教室



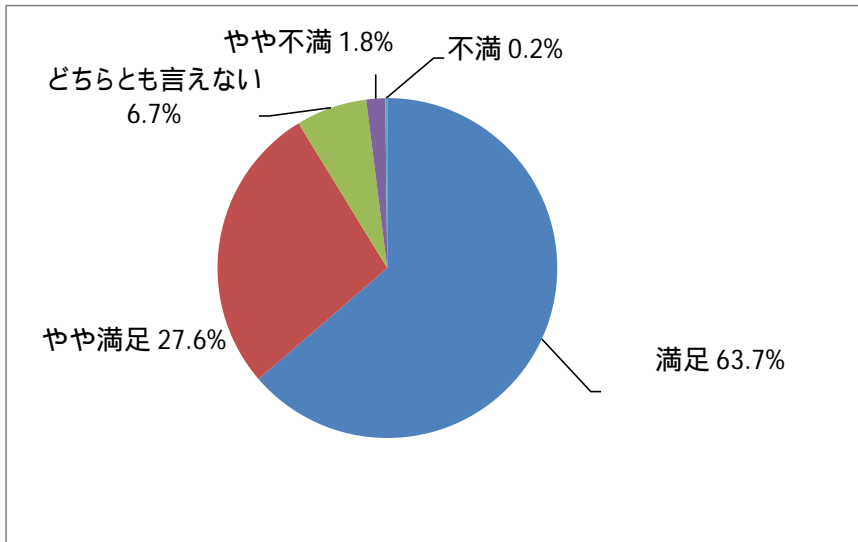
設問5-2 教室の開催回数



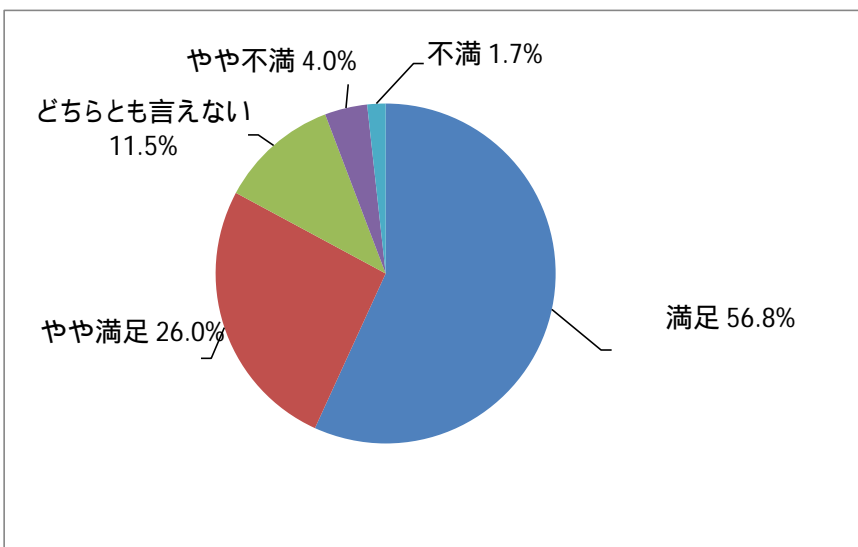
設問5-3 教室のスタート時間



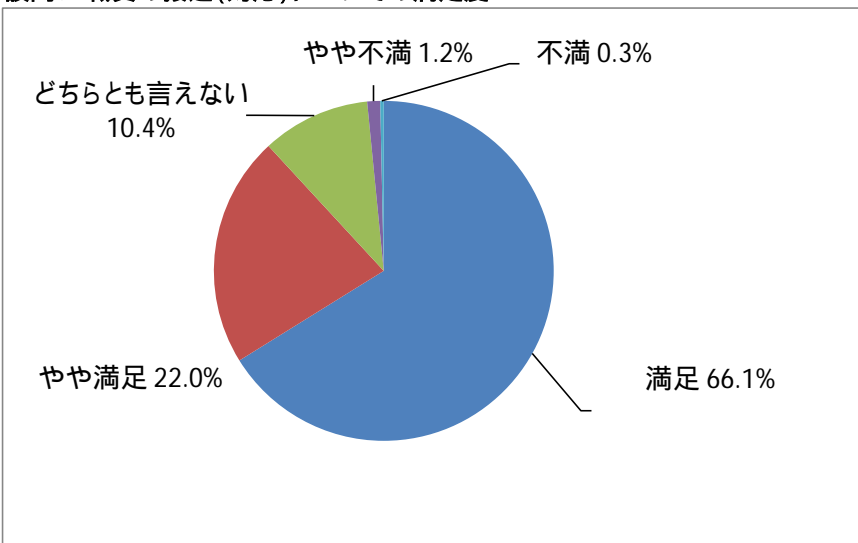
設問6 利用された施設の満足度



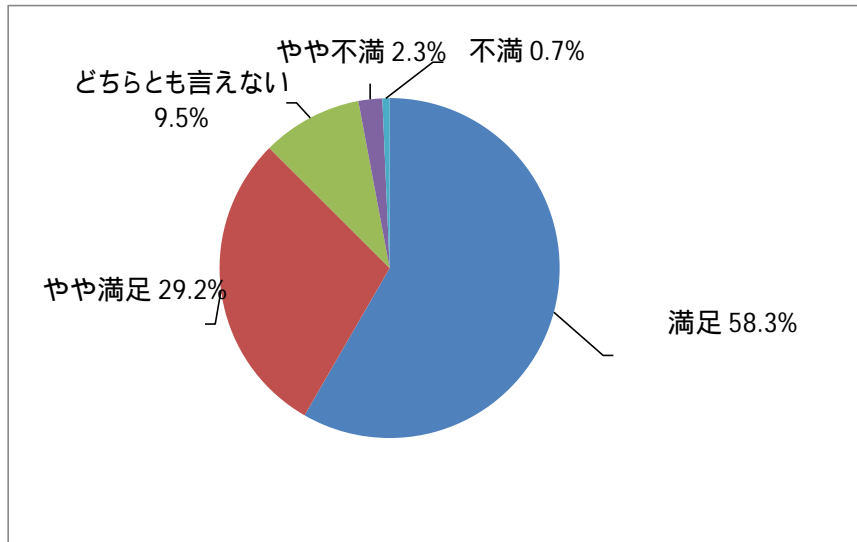
設問7 利用料金についての満足度



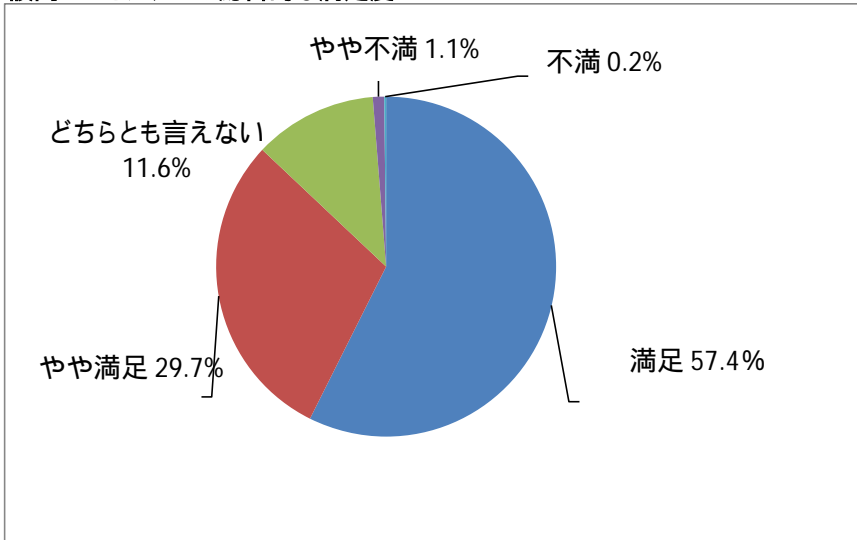
設問8 職員の接遇(対応)についての満足度



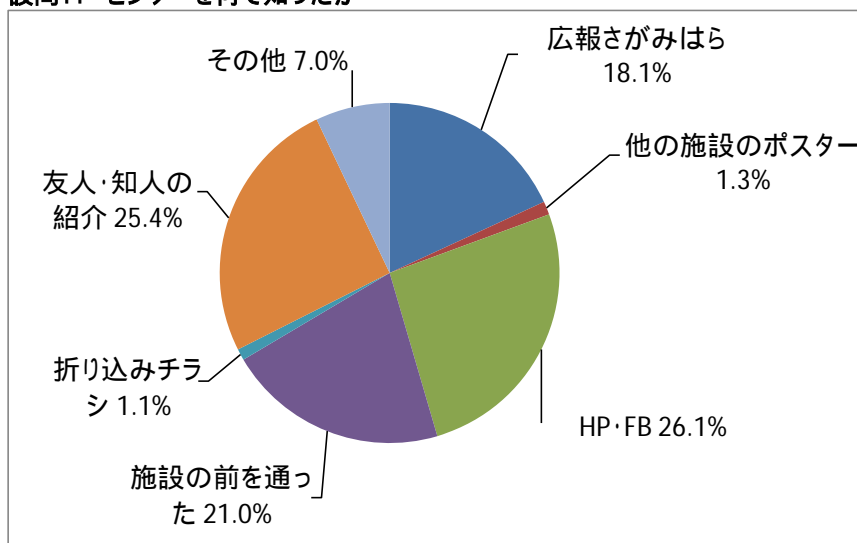
設問9 施設の管理状態(清掃、衛生状況等)についての満足度



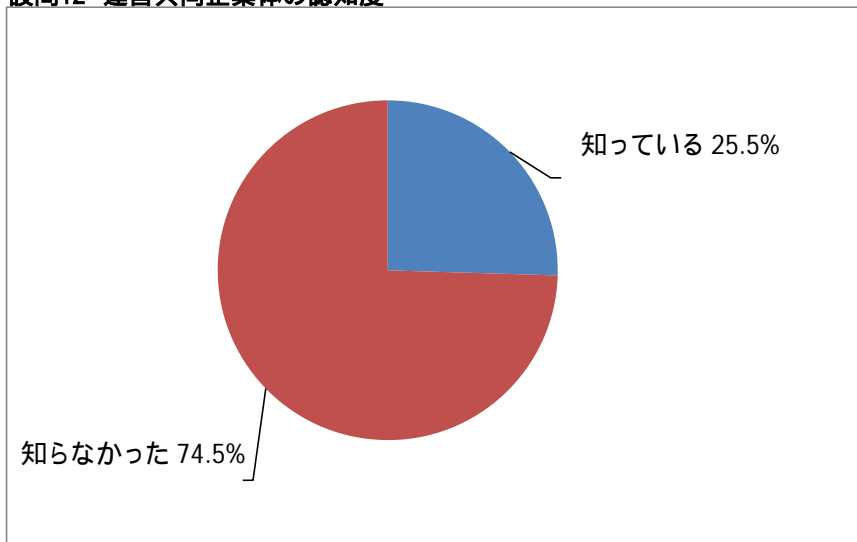
設問10 センターの総合的な満足度



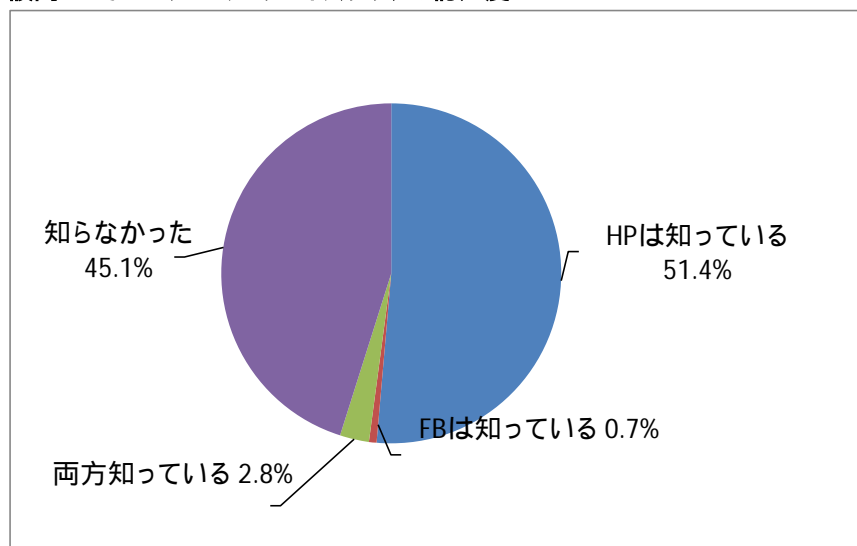
設問11 センターを何で知ったか



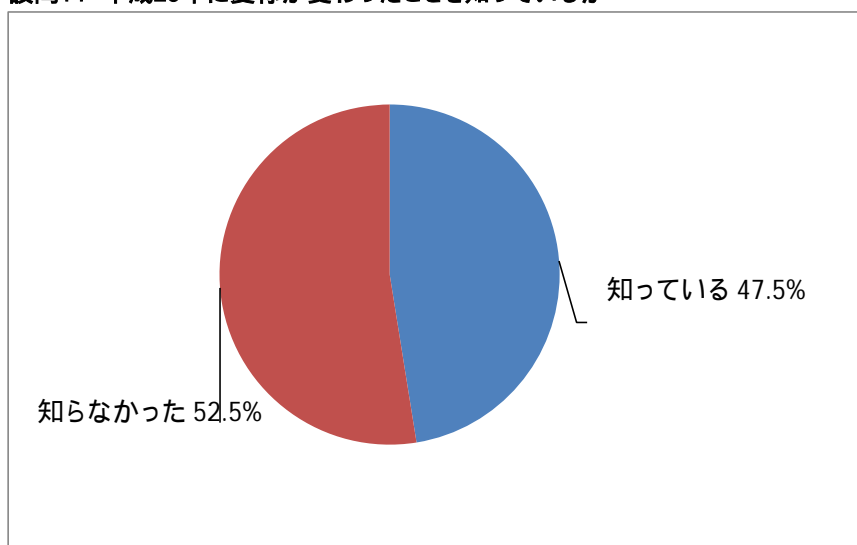
設問12 運営共同企業体の認知度



設問13 ホームページ・フェイスブックの認知度



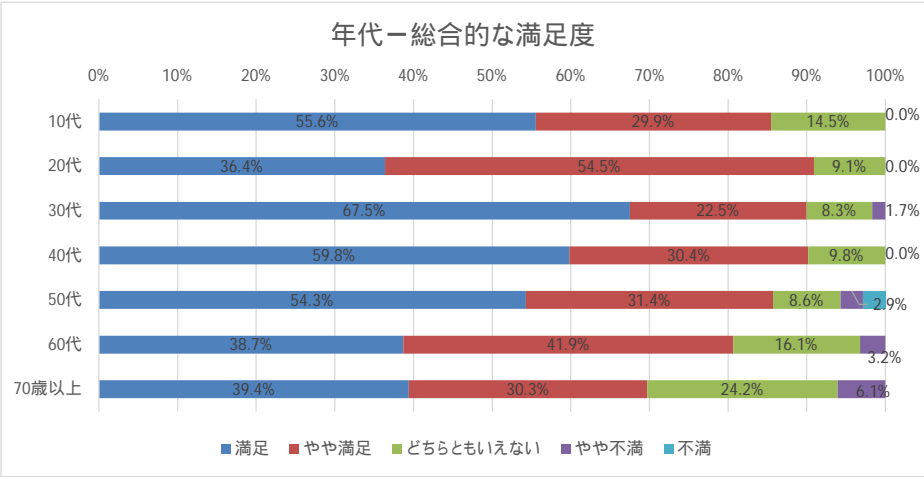
設問14 平成28年に愛称が変わったことを知っているか



満足度調査結果クロス集計分析

年代 総合的な満足度

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	総計
10代	55.6%	29.9%	14.5%	0.0%	0.0%	117
20代	36.4%	54.5%	9.1%	0.0%	0.0%	11
30代	67.5%	22.5%	8.3%	1.7%	0.0%	120
40代	59.8%	30.4%	9.8%	0.0%	0.0%	214
50代	54.3%	31.4%	8.6%	2.9%	2.9%	35
60代	38.7%	41.9%	16.1%	3.2%	0.0%	31
70歳以上	39.4%	30.3%	24.2%	6.1%	0.0%	33

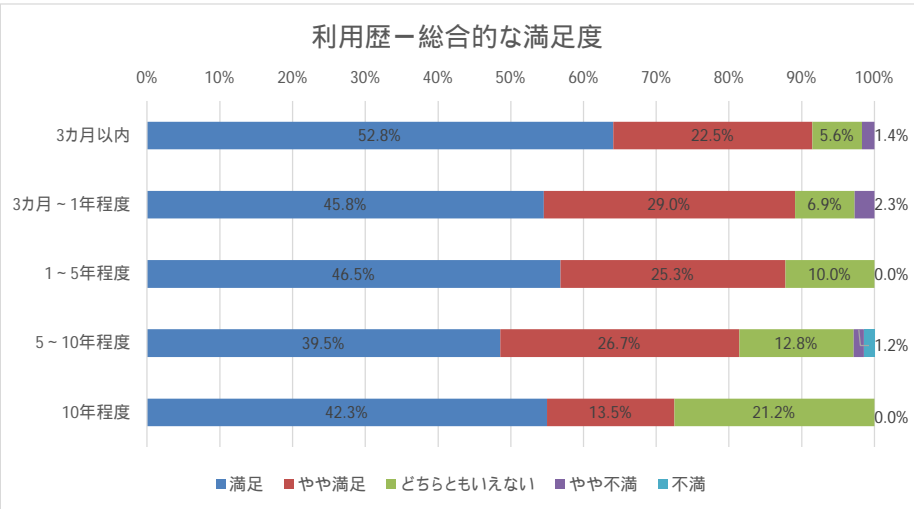


利用頻度 総合的な満足度

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	総計
ほぼ毎日	63.6%	0.0%	18.2%	9.1%	0.0%	10
週に数回程度	41.3%	13.0%	17.4%	0.0%	0.0%	33
月に数回程度	42.3%	24.9%	10.6%	1.6%	0.0%	150
年に数回程度	46.9%	28.1%	7.8%	0.3%	0.3%	279
はじめて	50.5%	18.6%	10.3%	0.0%	0.0%	77

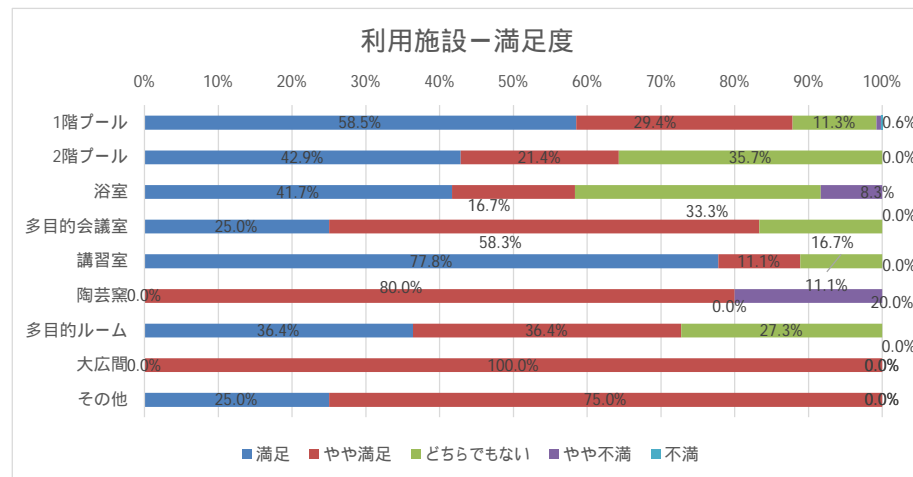
利用歴 総合的な満足度

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	総計
3カ月以内	52.8%	22.5%	5.6%	1.4%	0.0%	117
3カ月～1年程度	45.8%	29.0%	6.9%	2.3%	0.0%	110
1～5年程度	46.5%	25.3%	10.0%	0.0%	0.0%	139
5～10年程度	39.5%	26.7%	12.8%	1.2%	1.2%	70
10年程度	42.3%	13.5%	21.2%	0.0%	0.0%	40



# 利用施設 満足度

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	総計
1階プール	58.5%	29.4%	11.3%	0.6%	0.2%	494
2階プール	42.9%	21.4%	35.7%	0.0%	0.0%	14
浴室	41.7%	16.7%	33.3%	8.3%	0.0%	24
多目的会議室	25.0%	58.3%	16.7%	0.0%	0.0%	12
講習室	77.8%	11.1%	11.1%	0.0%	0.0%	9
陶芸窯	0.0%	80.0%	0.0%	20.0%	0.0%	5
多目的ルーム	36.4%	36.4%	27.3%	0.0%	0.0%	11
大広間	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7
その他	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4

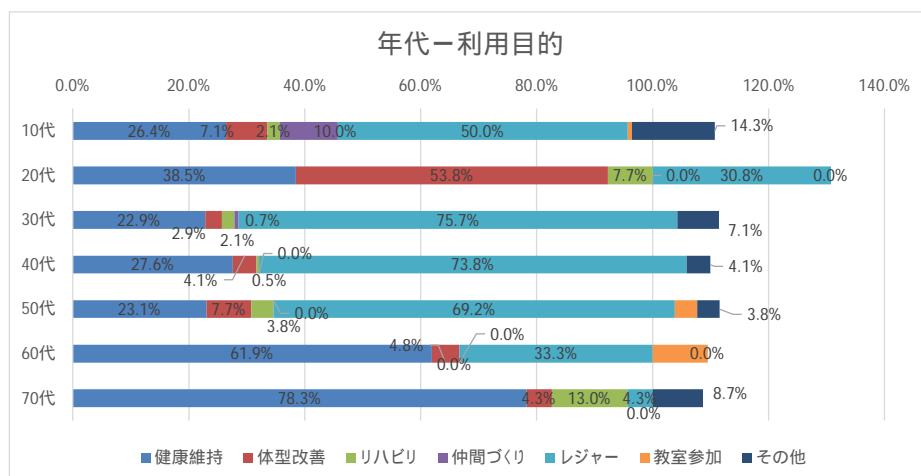


## 年代 利用施設

	1階プール	2階プール	浴室	会議室	講習室	陶芸窯	多目的ルーム	大広間	その他	総計
10代	94.8%	5.8%	1.3%	0.6%	0.0%	0.0%	5.2%	7.8%	1.3%	154
20代	92.9%	14.3%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%	0.0%	14
30代	97.3%	9.3%	1.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	1.3%	0.0%	150
40代	94.2%	4.2%	1.3%	1.7%	0.8%	0.0%	0.0%	1.3%	1.7%	240
50代	64.3%	2.4%	7.1%	7.1%	14.3%	0.0%	4.8%	0.0%	2.4%	42
60代	60.0%	2.9%	14.3%	14.3%	2.9%	8.6%	11.4%	0.0%	2.9%	35
70代	40.0%	0.0%	38.0%	6.0%	6.0%	6.0%	8.0%	6.0%	0.0%	50

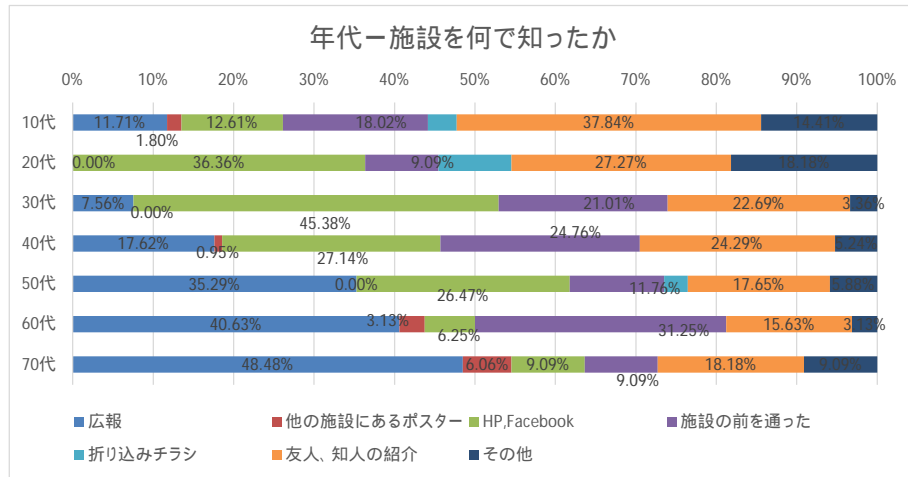
## 年代 利用目的

行ラベル	健康維持	体型改善	リハビリ	仲間づくり	レジャー	教室参加	その他	総計
10代	26.4%	7.1%	2.1%	10.0%	50.0%	0.7%	14.3%	140
20代	38.5%	53.8%	7.7%	0.0%	30.8%	0.0%	0.0%	13
30代	22.9%	2.9%	2.1%	0.7%	75.7%	0.0%	7.1%	140
40代	27.6%	4.1%	0.5%	0.0%	73.8%	0.0%	4.1%	221
50代	23.1%	7.7%	0.0%	0.0%	69.2%	3.8%	3.8%	26
60代	61.9%	4.8%	0.0%	0.0%	33.3%	9.5%	0.0%	21
70代	78.3%	4.3%	13.0%	4.3%	0.0%	0.0%	8.7%	23



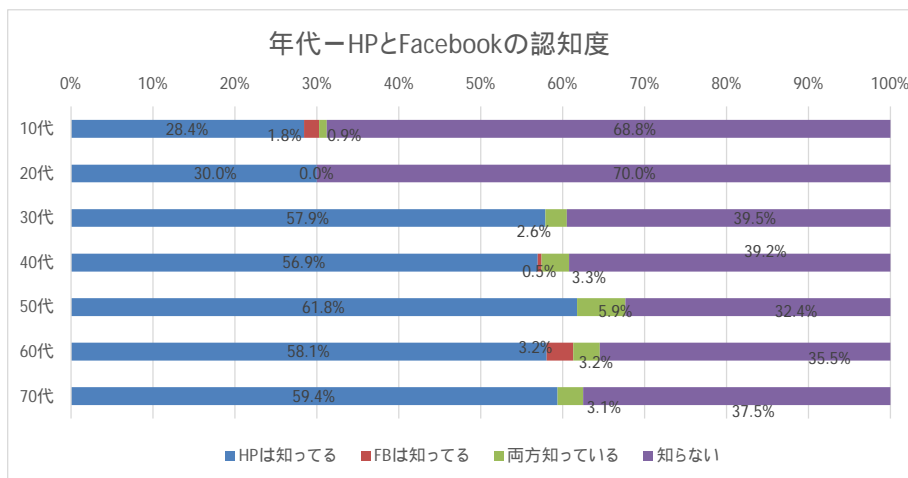
【年代－施設を何で知ったか】

	広報	他の施設にあるHP,Facebook	施設の前の通り	折り込みチラシ	友人、知人の紹介	その他	総計
10代	11.71%	1.80%	12.61%	18.02%	3.60%	37.84%	111
20代	0.00%	0.00%	36.36%	9.09%	9.09%	27.27%	11
30代	7.56%	0.00%	45.38%	21.01%	0.00%	22.69%	119
40代	17.62%	0.95%	27.14%	24.76%	0.00%	24.29%	210
50代	35.29%	0.00%	26.47%	11.76%	2.94%	17.65%	34
60代	40.63%	3.13%	6.25%	31.25%	0.00%	15.63%	32
70代	48.48%	6.06%	9.09%	9.09%	0.00%	18.18%	33



【年代－ホームページとフェイスブックの認知度】

行ラベル	HPは知ってる	FBは知ってる	両方知ってる	知らない	総計
10代	28.4%	1.8%	0.9%	68.8%	109
20代	30.0%	0.0%	0.0%	70.0%	10
30代	57.9%	0.0%	2.6%	39.5%	114
40代	56.9%	0.5%	3.3%	39.2%	209
50代	61.8%	0.0%	5.9%	32.4%	34
60代	58.1%	3.2%	3.2%	35.5%	31
70代	59.4%	0.0%	3.1%	37.5%	32



【クロス集計の分析】

<満足度について>

・年代別にみると、50代までは「満足」「やや満足」において80%を超える高い水準となっている。60代・70代は「どちらともいえない」「やや不満」の閉める割合が上昇している。利用歴別にみると、利用歴の浅い方の満足度が高い。

・利用施設別にみると、プールの満足度は高いが浴室の満足度が比較的低い。

・以上のことから利用歴の浅い若いプール利用者からは一定の高い満足度をいただいているが、利用歴の長い高齢者の利用者や浴室利用者からの満足度が低いと、その満足度をどのように確保していくかが課題と考える。

<年代別・施設PRについて>

・利用施設別にみると、40代までは概ねプール利用となっており、50代～70代は浴室や貸室利用も多くなる。70代においては浴室利用が38%と高い利用率となっている。

・施設を知ったきっかけ(なにで知ったか?)とHP・Facebookの認知度については、全体的にホームページの認知度が昨年と比較してもあがっており、50代まではホームページ・Facebookによって知った方も多い。ITツールが普及していると考えるが、高齢者は広報誌で知った割合が依然として多いため紙媒体での周知も並行して実施していきたい。

設問5 参加してみたい事業・教室について

意見内容
ランニング
ランニング
ヨガ
ヨガ
幼児向けの水泳教室
幼児向けの水泳教室
幼児プール教室
麻雀教室、ヨガ、バドミントン、卓球、アレンジメント
本当に泳げない人の教室。初心者といっても泳げる人が入っている。
ボクシング
ベビー可のプール、子供のプール教室
フラッグフットボール
フラッグフットボール
フラダンス
プール教室に参加したが、教室のようにずっと通えるようにしてほしいです。
プール教室
プール教室
プール
パン作り教室
バドミントン
バスケットボール
バザー、フリーマーケット
なし
なし
トレーニング教室
土曜・日曜の単発のプール教室があれば参加したいです。
土日やしゅくじつがよいです。飛び込み台(スタート)やターン練習の講座がある
土日開催があるとうれしいです。
とくにないです。
特にありません。
特にありません。
陶芸
天体教室、マイクラフト教室
テニス、バドミントン
ダンス教室
ダンス、バスケ、サッカー、楽器
ダンス
ダンス
卓球やプール
体操(子ども)
スポーツ
スパとか
ストレッチ、筋トレ
ストレッチ
水中エクササイズ
水泳基本



手芸、手編み、書道
手芸、昭和の遊び
手芸
参加したいが、仕事の都合上時間が決まらず、なかなか参加無理です。
子供向けのプール教室休日あるといい(平日は仕事があるので)
子供向けスイミング教室
子供の能力向上プログラム
子供の水泳上達レッスン(単発)があったらうれしいです。
子供の水泳教室
子供の初心者短期プール教室(まずは水に顔をつけられる様になって欲しい)
子供の泳ぎかた教室など
子どもに関すること、工作とか
子供が前に参加した手品は良かったです！
健康づくり、筋力アップみたいな...
60歳以上の健康教室はよく見かけるけど40代でもできる講座あるといいな
クロール、ドルフィンキック、救助
簡単なワークショップなど、親子で
科学教室
絵画
泳ぎ方教室
エアロビやストレッチ、卓球等
エアロビクス
エアロビクス
ウクレレ。楽器系、石鹸・キャンドル作り
今のところなし
アクアビクス教室
アクアビクス

**設問6 利用した施設の満足度 やや不満・不満理由**

意見内容	対応
空調	適正な室温管理に努めてまいります。
ドライヤーがない	プール更衣室、浴室更衣室ともにドライヤーを設置しております。
においがする	夏季のトイレに関しては、利用者が多く定期的な清掃や消臭剤の設置により環境改善に努めております。
利用前なのでわかりません	次回からはお手数ですが、利用後に記入いただけますようお願いいたします。
これから	
これから利用	

設問7 利用料金についての満足度 やや不満・不満理由

意見内容	対応
料金が高い	相模原市の公共施設として平成28年度に値上げをしましたが、維持管理費の増大や類似施設との比較など、使用料の見直しについては今後も常に課題として検討してまいりたいと考えております。
やや高い	
やや高い	
もっと良く	
もう少し安くても良いかも	
もうすこし安くしてほしい	
もう少し安くしてください	
メンテナンスがブアーなくせに普通の料金	
目指せ200円大人プール利用子供100円	
無料が一番	
町田と同程度にしてほしい	
高くなった	
高くなった	
たかい	
高い	
制限してるので安く	
制限時間が短いので割高	
少し高い	
少し高い	
市民はもう少し安く	
市民外をわけてほしい	
市の施設にしては高額に感じる	
大人料金が高い	
大人200円、子供100円くらいが理想	

**設問8 職員の接遇(対応)について やや不満・不満理由**

意見内容	対応
監視員 プールサイドを走ったり、話をしている人がいる	ルールを守っていただき、多くのお客様に快適にご利用いただくため必要な注意を引き続き行ってまいります。
チケットを買うときにソーシャルディスタンスが保てていない。スタッフがもっと声かけしてほしい。	
対応に個人差が多々ある	プール施設として常にお客様の安全を第一にして対応していますが、いただいたご意見を貴重なものととらえ、職員間で周知するとともに、今後もより一層皆様が快適に過ごすことができる接遇に努めてまいります。
プール内のアナウンスは何を言っているか聞こえない	はっきりと伝わる音量でお伝えしてまいります。

設問9 施設の管理状態(清掃・衛生状況)について やや不満・不満理由

意見内容	対応
2階観覧席の窓の外にゴキブリが	更衣室にも男女それぞれ芳香機を設置し、環境維持に努めております。引き続きプールのスノコなど更衣室内の清掃に力を入れてまいります。
更衣室で臭いがする。	
ちょっと古いにおいがする	
トイレが汚い	
トイレ周辺が少し匂う	
におい	
におい(更衣室)	
色々な所で天井のシミやプール内のトイレも早く使えるようにしてほしい。	プール内の幼児トイレは昨年を修繕をし、利用ができる状態となっております。
老朽化部分がケアされていない	開館20年が経過しており、年々老朽化が激しくなっておりますので故障対応には苦慮しております。優先順位をつけて対応しておりますが、抜本的な改修に向け引き続き市と協議をしております。
トイレのウォシュレット、つけてくれと言っても中中つけてくれない	
古いので相応だと思う	
各室消毒	プール、浴室ロッカーはどちらも定期的に職員で消毒をしております。その上で利用者の方へもロッカー消毒をご協力いただいている状態です。
コロナ対策としてロッカーの清掃を利用者任せにするのは不適切と思う。	
着がえる場所のところが暑すぎる	適正な室温を保てるよう努めておりますが、室温が暑い、寒い等ございましたら職員までお声かけください。
時間に厳しい	新型コロナウイルス感染症対策のため、プール内の定員を制限する関係で利用時間は厳しく設定させていただいております。ご理解ください。
備品が雑に扱われている	備品の扱いには気を付けておりますが、再度丁寧に使用するよう職員に周知します。

設問10 総合的な満足度 やや不満・不満理由

意見内容	対応
2階の畳の部屋が暑かった	適正な室温を保てるよう努めておりますが、室温が暑い、寒い等ございましたら職員までお声かけください。
スタッフが親切	ありがとうございます。そのようなお言葉をいただけるよう今後も接遇に力を入れてまいります。
スポーツジムはあまり利用しようとは思わない。横山公園最強です。	現在、多目的ルームはすでにご登録いただいております方のみ対象に運営しております。当センターの多目的ルームも規模としてはグリーンプールのジムには劣りますが、豊富なマシンを取り揃えております。新型コロナウイルス感染症が終息しましたらご利用いただけますと幸いです。
駐車場が少ない	夏季の駐車場混雑時についてはお客様にはご不便をおかけしております。混雑解消のため対策を検討するとともに、混雑時には駐車場整理者を配置し案内を行ってまいります。
名前がわかりづらい	相模原市のネーミングライツ制度に基づき、契約金額を当該小学校の運営法人が市に支払い、その利用料が施設の維持管理費の一部に充当されております。「相模女子大学グリーンホール」と同様のものがございます。ご理解ください。
入場制限	新型コロナウイルス感染症対策のため、プール内の定員を制限する関係で利用時間は厳しく設定させていただいております。ご理解ください。
まだ利用前	次回からはお手数ですが、利用後に記入いただけますようお願いいたします。

自由意見

区分	意見内容	対応
プール入場方法について (コロナ対策)	(プール)ソーシャルシャルディスタンス限界だと思えます。人多くて、工夫はしていますが、もっとWEB使ってください。整理券、WEBで取れるとか、予約制にするとか、来館過ぎて40分待っているのは恐かったかも(人のいない所にいましたが)スタッフ皆さん頑張っていました。ありがとうございます。	ネット予約につきましては、当センターでも検討いたしましたところ、コロナがいつ終息するか見通しが立たないことから多額の費用をかけて新しいシステムを導入するのではなく、今年度は現在の運用で入場する形をとることとしました。来年度以降も同様の状態が続くことが想定されますため、改めてネット予約については導入の検討をして参りたいと思っております。
	整理券を取る際、ネットでできると良い。	
	プールの入場について、本当は午後～夕方に来たいけど、整理券の配布が終わってしまふと嫌なので朝～午前中に来ないといけないことが不満です。インターネット等で整理券を取ったり、整理券の配布状況を確認できたらいいなと思いました。	
	プールの待ち時間で密ができています。時間指定で整理番号の配布が良いと思う。	
	プールはネット予約ができると良い、コロナで接触を避ける目的で整理券を配るのであれば取りに来なければならないのは本末転倒である。お願いします。	
	待ち時間が長く、工夫が必要。ネット予約など	
	携帯で予約できるようにしてほしいです。利用時間を着がえを入れて2時間半くらいにしてほしいです。	
プール入場人数について (コロナ対策)	1回の入場者数が少なすぎ、娯楽室や浴室等を更衣室として使用することで三密を避けながら、入場者数を増やせないか？	プールの定員につきましては、利用者が特に多くなる8月の2週目の土曜日から1度に入場できる人数を20名30名に増やし、運用してまいりました。プール内の密やプールサイドで待っていただく休憩時間の密、更衣室の密など様々な場面を想定して入場者数を決めておりますのでご理解ください。
	9時前に着きましたが整理券で10時でした。もう少し入場者数を増やして欲しい。	
	入場人数は是非ご検討ください。	
コロナ対策について	利用者カードを家族毎の作成としてほしい。人数分は不要	お客様からのご意見を受け、ご家族の場合は家族で1枚の記入で良いこととしました。
	コロナで入場方法がかわっているので、どのくらいのまち時間が毎日UPされてるといい。	待ち時間の表示につきましては、検討いたします。お電話でお問合せいただければ現在の待ち時間をお伝えしております。
	すわるばしょをふやしてほしい	新型コロナウイルス感染症対策のため、座る場所を制限させていただいております。ご理解ください。
	プール入場の時にくつを入れるビニール袋を配るのは工夫がないと思う。袋を持参するよう促すか有料でよいと思う。環境にも悪いのでプラごみを増やさないでほしい。プール入場の並ぶところに赤色コーンや工事中のボールのような柵があったがもっとナチュラルなデザインにしてほしい。休日にリフレッシュに来ているのに気が休まらない。配慮不足と思う。	新型コロナウイルス感染症対策のため、従来は使いまわしておりました靴袋を持ちかえっていただくこととしております。次回からはご持参いただくようお願いしております。整理券配布列のボールにつきましては、目立つように赤色コーンとボールを使用しております。
	風呂内で大声の会話を禁止してほしい。非常に不快です。係員の人がその場で注意してください。(コロナ予防の為)	職員が消毒などで巡回した際にお見掛けしたお客様にはお声掛けしております。さらに浴室更衣室内の会話について控えていただくよう鏡上部に目立つような表記を出しました。

	スライダーが増えたらいいな	スライダーの増設につきましては、大規模な改修が必要ですので相模原市に要望としてお伝えいたします。
	スライダー増やし	
	スライダー増やし	
	スライダーを増やしてほしい	
	ウォータースライダー2本の復活を待っています。いつもありがとうございます。	10月の長期休所期間で修繕をいたしまして、現在が2台とも稼働できる状況となっております。またのご利用をお待ちしております。
	古くなって傷んだプール部位の改善を希望しています。ずいぶん長い間放置されたままです。	老朽化により様々な箇所が破損・故障しており、対応に苦慮しているところです。対応できる部分は順次対応し、そうでない大規模な部分は市に要望を上げるとともに協議を行ってまいります。
	風呂ですぐお湯が出ないのが不満です。	ご不便をお掛けしました、設備の不具合は順次対応してまいります。
	まわりのしせつよりはあそぶうぐは多いがもっとあるとおもしろいと思う。子供とかが	大規模な改修が必要ですので相模原市に要望としてお伝えいたします。
	プール入口、くつをはきかえる所につかまるものが欲しい。手すり等。	手すりの代わりに椅子をご用意しております。靴の履き替えの際にご利用ください。
	親が上から見守っておぼれている子がいたらブザーで教えるボタンが設置してあると安心して見学できると思う。	随時ブザーでお伝えすることは現在のところ困難です。プール内には監視員が常駐しており、おぼれているお客様がいた場合すぐに必要な対応をいたします。
プールについて	完泳コースがあと1コースあると良い(2レーンを一方通行+1レーンで往復とか)。お風呂が17:00まで延びるとぶーるにはいってからお風呂に入って帰るなど使い勝手が良くなる。	完泳コースは原則2コース設置するようにしており、サービスプログラムや他のコース利用の方とのバランスを見て設定しておりますため、これ以上増やすことが困難です。浴室の営業時間につきましては、一般の浴場との営業状況を考慮して相模原市が定めております。ご理解をいただければと思います。
	教室を少人数でやってほしいです	9月から教室を一部再開しております。ご応募をお待ちしております。
	使えない浮輪の表示がわかりにくかったです。ホームページにものせてほしい。	使用できない浮き輪はホームページの「利用案内」「プールでの注意事項」でも記載しております。お電話でも初めての方にはご案内しております。館内の表記をもう少し目立つよう検討してまいります。
	次きた時にビート板が使いたい	新型コロナウイルス感染症対策のための現在貸し出しを中止しております。持ち込みは可能ですのでご容赦ください。
	プールで(流れるプールの所)の噴水で水を止める子を注意していたが、子供が多い日などは水を止めたほうが良い。注意をしなくても良い整理をしてほしい。	お客様が楽しめる設備については運用してまいりたいと考えております。ルール・マナーを守っていただくよう職員での注意喚起は引き続き行ってまいります。
	プール内が少し暗いので足もとのライトを少しお願いします。	大規模な改修が必要ですので相模原市に要望としてお伝えいたします。
	プール内が少し暗いので足もとのライトを少しお願いします。	大規模な改修が必要ですので相模原市に要望としてお伝えいたします。
接遇について	今まで以上に親切・ていねいにに接してほしい。	常にお客様の安全を第一に対応していますが、いただいたご意見を貴重なものにとらえ、職員間で周知するとともに、今後もより一層皆様が快適に過ごすごことができる接遇に努めてまいります。
	ライフセーバーさんの声が周りの声に消されて何を言っているか聞き取りづらかった。	常にお客様の安全を第一に対応していますが、いただいたご意見を貴重なものにとらえ、職員間で周知するとともに、今後もより一層皆様が快適に過ごすごことができる接遇に努めてまいります。
ネーミングライツについて	LCAがおぼえにくくていつも検索に時間がかかります。	相模原市のネーミングライツ制度に基づき、契約金額を当該小学校の運営法人が市に支払い、その利用料が施設の維持管理費の一部に充当されております。「相模女子大学グリーンホール」と同様のものがございます。ご理解ください。
	ホームページを見たときにネーミングが変わっていたことに気付いた。	



清掃について	更衣室汚いのでお掃除してください	更衣室にも男女それぞれ芳香機を設置し、環境維持に努めております。引き続きプールのスノコなど更衣室内の清掃に力を入れてまいります。
休所日について	ご苦労さんです。休みが多いと感じていました。通年開所していただければなお良いと思います。	当センターの長期休所は清掃工場からの蒸気停止に伴うもの、月1回の休所日では施設の維持管理のためメンテナンス等を行っております。
その他	WiFiの容量UP,利用時間ももっと長く、各階での携帯接続できるように改善願います。	導入しましたWiFiは長期滞在を促すためのものではございません。外国人の方の利用や簡単な調べものをする際に活用していただきたく設置しているものですのでご理解ください。
	アメの味が大人向け	来年度のアンケート徴収の際は再検討いたします。
	コミュニティバスの本数を増やしてほしい	コミュニティバスを運航している神奈川中央バスに対し、相模原市を通じて頂いたご意見を伝えてまいります。
	駄菓子屋さんのお菓子賞味期限がきれてました。交換してもらいましたが、	売店の営業は別の団体が行っておりますが、賞味期限等注意するようご意見を売店担当者にお伝えします。
	よく町でマアジャンやってるけどここでも良いと思います。お金はかけないで、どうでしょうか。	常駐する職員がいない状況での自由な麻雀利用はお客様同士がお金を賭けてしまう可能性がありますため実施は考えておりません。
特筆なし	特にありません。	
	特にないです	
	なし	
	なし	
コロナ対策についての評価の言葉	いつもお世話になっております。今後とも宜しくお願いします。コロナでお休みになってしまったときはどうなるかと心配でした。まだ、安心できませんがお互い頑張りましょう。	励みになるご意見、ありがとうございます。センター職員と相模原市とで協議を繰り返し、7月に全館再開することができました。引き続き、感染症対策を十分に行いつつ、お客様に楽しんでいただけるよう尽力してまいります。
	いつも利用しているお気に入りのプールです。コロナで大変ですが安全に利用できるようよろしくお願いします。	
	コロナウィルスの対策をしてプール運営していただきありがとうございます。また利用したいです。	
	コロナ禍の中で、プールを利用させていただきまして、誠にありがとうございます。	
	コロナ対策、大変な中ありがとうございます。子供たちの遊び場が限られる中、本当に助かります。いろいろと大変ですが頑張ってください。	
	コロナ対策お疲れ様です。ありがとうございます。	
	コロナ対策がきちんとされていて良いと思います。	
	コロナ対策もしっかりしていて安心して利用できました。この夏、プールは利用できないかと思っていましたが、こちらで体験できて楽しかったです。	
	コロナですががんばって下さい。	
	コロナで利用中止になっている施設が多い中、対策をとり開園していただきありがとうございます。何とか継続してもらいたいです。夏休みに行ける市民プールが少なく、	
	コロナの対策がしっかりしているので、安心して遊べます。	
	またきたいです。たのしかったです。コロナたいさくばっちりですね！	

感謝の言葉	スライダーがすき。	ご利用いただき、ありがとうございます。そのような意見をいただけることがとても励みになります。今後もお客様に楽しんでいただけるようセンターの管理・運営に取り組んでまいります。
	スライダーがすき。	
	ありがとうございます。楽しかったです。	
	一年間通じて楽しく利用しています。これからも色々な教室の企画をお願いします。	
	いつも楽しく遊ばせてもらってます。がんばってください。	
	いつもきれいに整備して頂き(トイレや更衣室も)ありがとうございます、安心して泳ぐこともできますし、子供たちも楽しんでいます。	
	ここがすきでよく利用させてもらってます。よろしく	
	この施設を知ってから孫達がまた行きたいと言っていました。家からも近いので今後もプールで遊ぶことが多くなると思います。	
	職員の対応がすごくよかった。	
	気軽にこれるプールが近くにありとてもいいです。	
	ウォータースライダーがはくりょくがありたのしかった。	
	特にいいプールだと思う	
	とっても楽しいプール	
	とてもきれいな所で市民でありながら知らなかったのも、これからも孫を連れて遊びに来たいと思います。ありがとう	
	対策がきちんとされていてよかった。	
	とても満足しています。	
	友達や家族といっていると心がはれます。これからもがんばってください。	
	何事も継続は力ですね。長く続けてください。	
	日産プール等、プールがお休みの施設が多いので、プールができてよかったです。	
	また、来ます。	
	また来ます。	
	待たずにプールに入れたので良かったです。子供と楽しめました。	
	また利用したいと思います。スライダーが楽しかったです。	
	みんなやさしかったです。とても楽しかったです！	
	もぐったときにブクブクになっておもしろかったです。	
	もっと家の近くにこういう施設を作ってくれたらうれしい	
	横浜市から来ました。市内のプール…制限が多く利用しづらいので調べてこちらへやって来ました。とてもキレイでびっくり。障害のある息子は大喜びでした。また利用したいです。ありがとうございました。	
	楽しんでいました(初のプール)	

## 令和3年度北市民健康文化センター利用者満足度調査結果

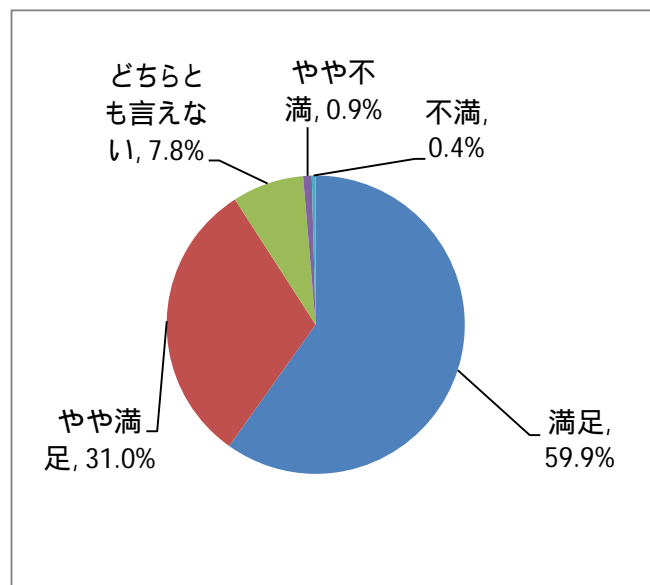
- 1 目的  
本施設を利用するお客様の満足度やニーズを把握し、更なるサービスの向上を図る。
- 2 実施期間  
令和3年7月17日～10月31日(107日間)  
新型コロナウイルス感染症の影響により8月5日～9月30日まで休館だったため10月末まで期間を延長。
- 3 サンプル件数  
761件
- 4 調査場所・方法等  
利用者に直接アンケート用紙を配布し、館内に回収箱を設置し回収。  
アンケート用紙配布時に粗品(飴・ポケットティッシュ)を配布。  
新型コロナウイルス対策のため、館内にアンケート用紙とペンを配置して自由に記載していただく方法は中止とした。

### 5 結果

#### 総合的な満足度

満足	446
やや満足	231
どちらとも言えない	58
やや不満	7
不満	3
総計	745

無回答16件



### 6 考察等

・総合的な満足度については「満足・やや満足」の割合が90.9%となり、前年度の87.1%を3.6ポイント上回り、目標値(90%)を達成することができた。昨年度に比べて「満足」の回答が2.5ポイント上昇したこと、「どちらとも言えない」の回答が3.8ポイント下がったことが要因として考えられる。昨年度のアンケート用紙を見直し、最もサンプルがほしい満足度に関する設問を表面表記したことで、無回答の件数を大幅に減らすことができた。(昨年度130件)

・自由意見を分析すると、利用施設の満足度や施設の管理状態の満足度に関する不満のご意見が昨年度と比較すると多く、施設の老朽面での不満をもっている方が多いことが今年の結果からも分かった。その中でもカビや錆についてのご意見など対応できるものがあるため、日常業務で少しずつ改善を図っていきたい。

・今年度新たに感染症対策についての設問も作成したところ、再開の要望や利用制限が厳しいこと、待ち時間が長いとのことで不満のご意見をいただいているものの、「満足・やや満足」と回答した方は83.1%と高い満足度を得る結果となった。自由意見にも感染症対策について多くの応援の声をいただいている。次年度以降もコロナの状況を鑑みながら、引き続き、相模原市と調整し、適正な入場人数等運用方法を検討していきたい。

# 「北の丘 利用者満足度アンケート」集計結果

集計期間: 令和3年7月17日～10月31日

有効件数: 768件

## 設問1-1 年代

選択肢	回答数	割合
10代	244	32.8%
20代	13	1.7%
30代	133	17.9%
40代	223	30.0%
50代	46	6.2%
60代	36	4.8%
70歳以上	48	6.5%
無回答	18	-
	761	100.0%

## 設問1-3 お住まいの地域

選択肢	回答数	割合
緑区	287	41.0%
中央区	192	27.4%
南区	50	7.1%
市外	171	24.4%
無回答	61	-
	761	100.0%

## 設問3-1 プールの利用方法(複数回答)

選択肢	回答数	割合
遊泳	637	86.5%
水中ウォーキング	65	8.8%
水泳教室	24	3.3%
プールサービスプログラム	3	0.4%
その他	7	1.0%
無回答	77	-
	813	100.0%

## 設問1-2 性別

選択肢	回答数	割合
男	327	49.0%
女	334	50.0%
回答しない	7	1.0%
無回答	93	-
	761	100.0%

## 設問2 本日利用した施設

選択肢	回答数	割合
1階プール	695	92.2%
2階プール	12	1.6%
浴室	11	1.5%
貸室	21	2.8%
多目的ルーム	4	0.5%
大広間	1	0.1%
その他	10	1.3%
無回答	7	-
	761	100.0%

## 設問3-2 プールの利用目的(複数回答)

選択肢	回答数	割合
健康維持	139	22.0%
体型体質改善	21	3.3%
リハビリテーション	13	2.1%
仲間づくり	26	4.1%
レジャー	334	52.8%
教室参加	21	3.3%
その他	79	12.5%
無回答	171	-
	804	100.0%

設問4 利用された施設の満足度

選択肢	回答数	割合
満足	488	67.7%
やや満足	179	24.8%
どちらとも言えない	42	5.8%
やや不満	9	1.2%
不満	3	0.4%
無回答	40	-
	761	100.0%

設問5 利用料金についての満足度

選択肢	回答数	割合
満足	386	51.9%
やや満足	181	24.3%
どちらとも言えない	107	14.4%
やや不満	43	5.8%
不満	27	3.6%
無回答	17	-
	761	100.0%

設問6 職員の接遇(対応)についての満足度

選択肢	回答数	割合
満足	502	67.3%
やや満足	170	22.8%
どちらとも言えない	65	8.7%
やや不満	8	1.1%
不満	1	0.1%
無回答	15	-
	761	100.0%

設問7 施設の管理状態についての満足度

選択肢	回答数	割合
満足	427	57.0%
やや満足	226	30.2%
どちらとも言えない	74	9.9%
やや不満	18	2.4%
不満	4	0.5%
無回答	12	-
	761	100.0%

設問8 総合的な満足度

総合的な満足度

選択肢	回答数	割合
満足	446	59.9%
やや満足	231	31.0%
どちらとも言えない	58	7.8%
やや不満	7	0.9%
不満	3	0.4%
無回答	16	-
	761	100.0%

設問9 感染症対策についての満足度

選択肢	回答数	割合
満足	382	54.0%
やや満足	206	29.1%
どちらとも言えない	86	12.2%
やや不満	27	3.8%
不満	6	0.8%
無回答	54	-
	761	100.0%

設問10-1 施設の利用頻度

選択肢	回答数	割合
ほぼ毎日	11	1.6%
週に数回程度	77	11.5%
月に数回程度	182	27.2%
年に数回程度	319	47.8%
はじめて	79	11.8%
無回答	93	-
	761	100.0%

設問10-2 施設の利用歴

選択肢	回答数	割合
3カ月以内	98	22.5%
3カ月～1年程度	96	22.0%
1年～5年程度	149	34.2%
5年～10年程度	58	13.3%
10年以上	35	8.0%
無回答	325	-
	761	100.0%

設問11 参加してみたい事業・教室

選択肢	回答数	割合
プール教室	236	34.8%
プール以外のスポーツ教室	57	8.4%
文化系教室	33	4.9%
特に関心はない	336	49.5%
その他	17	2.5%
無回答	82	-
	761	100.0%

設問12 センターを何で知ったか

選択肢	回答数	割合
広報さがみはら	145	20.5%
HP、フェイスブック、LINE@	200	28.3%
折り込みチラシ	4	0.6%
友人、知人の紹介	256	36.2%
その他	102	14.4%
無回答	54	-
	761	100.0%

設問13 センター広報の認知度(知っているもの)

選択肢	回答数	割合
ホームページ	357	48.1%
フェイスブック	15	2.0%
LINE@	36	4.9%
知らなかった	334	45.0%
無回答	54	-
	796	100.0%

設問14 「運営共同企業体」の認知度

選択肢	回答数	割合
知っている	158	22.1%
知らなかった	557	77.9%
無回答	46	-
	761	100.0%

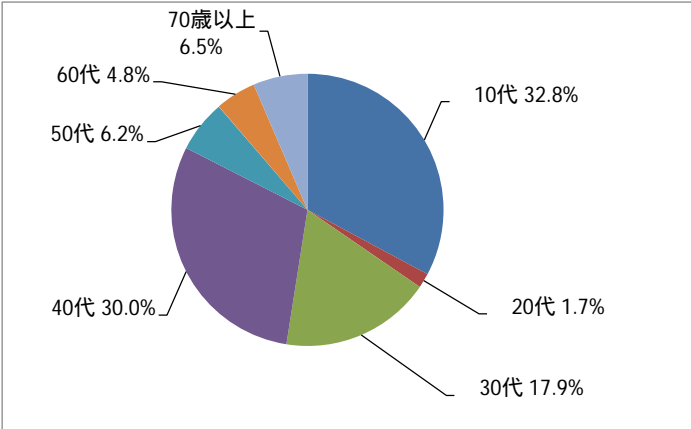
設問15 ネーミングライツの認知度

選択肢	回答数	割合
知っている	202	28.1%
知らなかった	516	71.9%
無回答	43	-
	761	100.0%

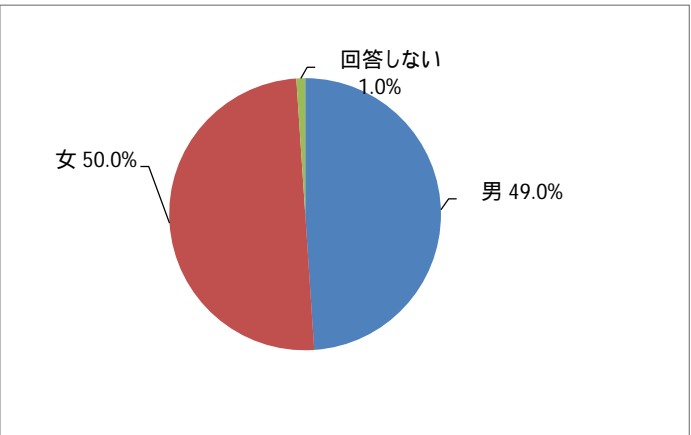
北市民健康文化センター利用者アンケート結果集計グラフ

グラフの割合は無回答を除いたもの

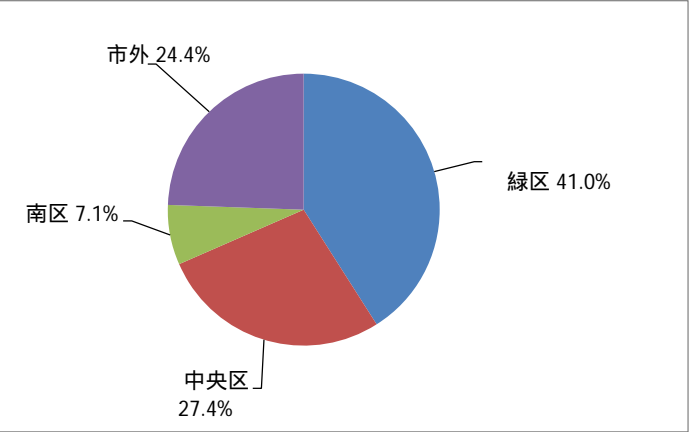
設問1-1 年代



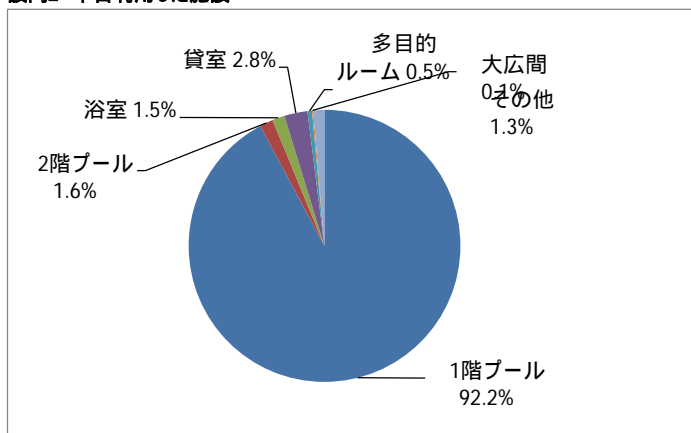
設問1-2 性別



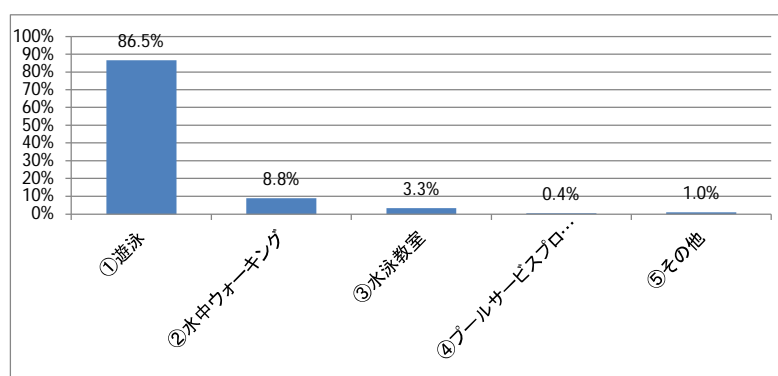
設問1-3 お住まいの地域



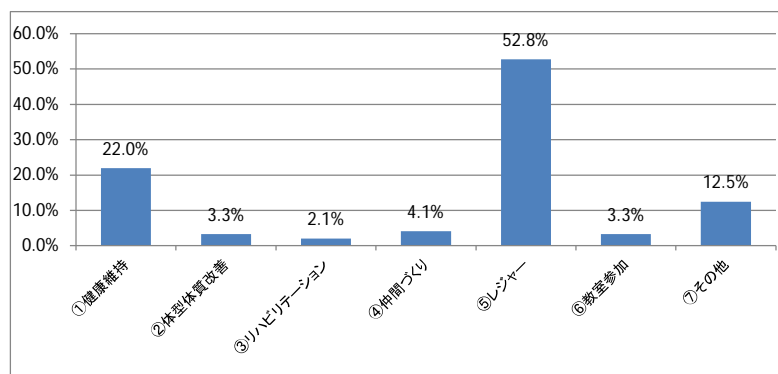
## 設問2 本日利用した施設



## 設問3-1 プールの利用方法

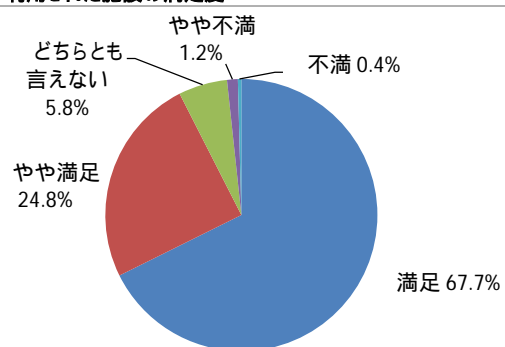


## 設問3-2 プールの利用目的

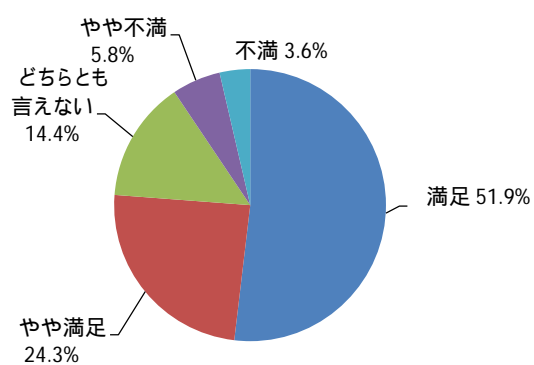




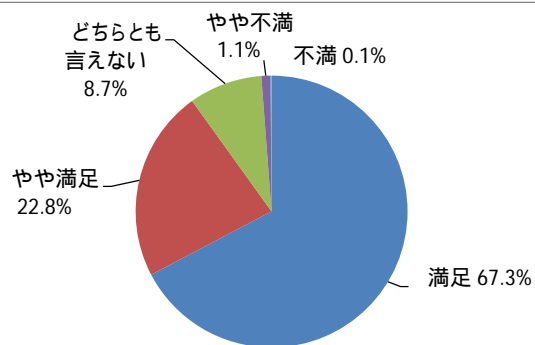
設問4 利用された施設の満足度



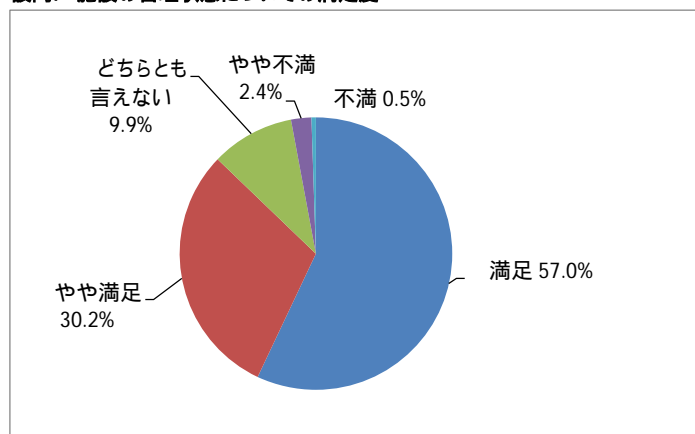
設問5 利用料金についての満足度



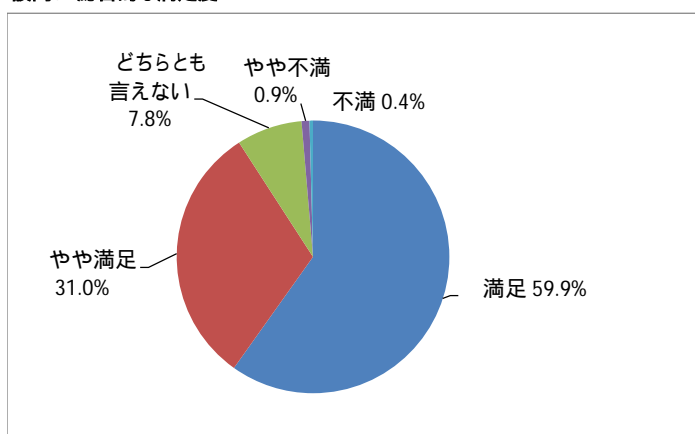
設問6 職員の接遇(対応)についての満足度



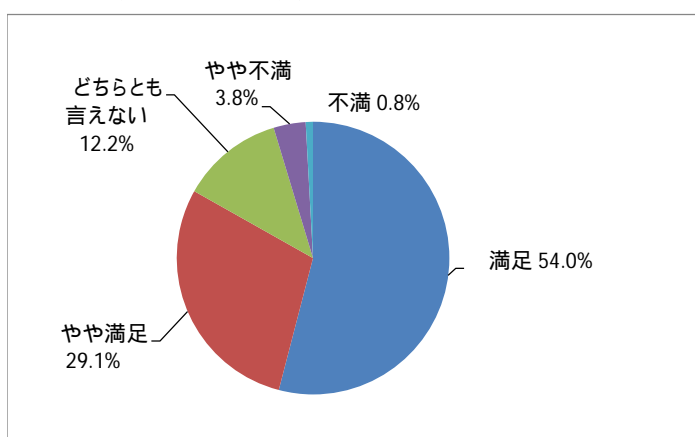
設問7 施設の管理状態についての満足度



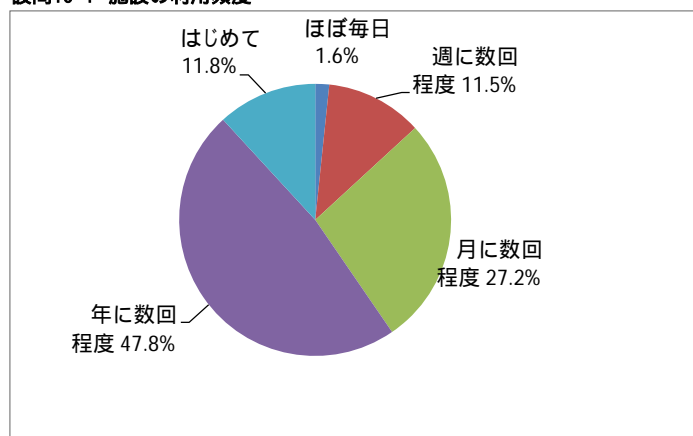
設問8 総合的な満足度



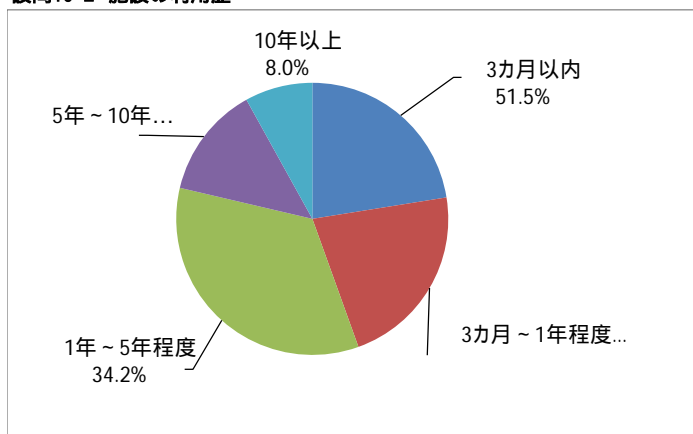
設問9 感染症対策についての満足度



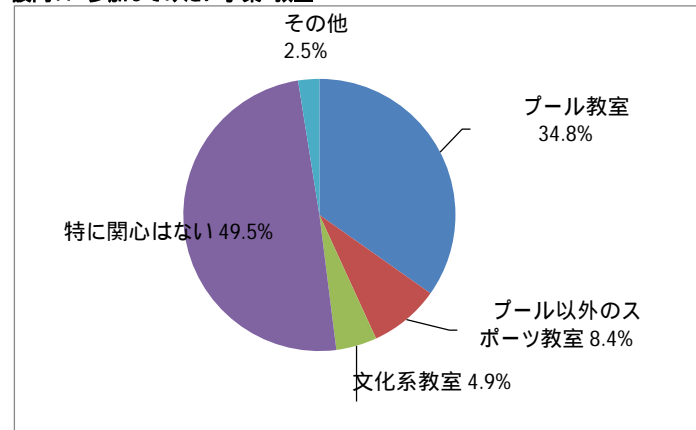
設問10-1 施設の利用頻度



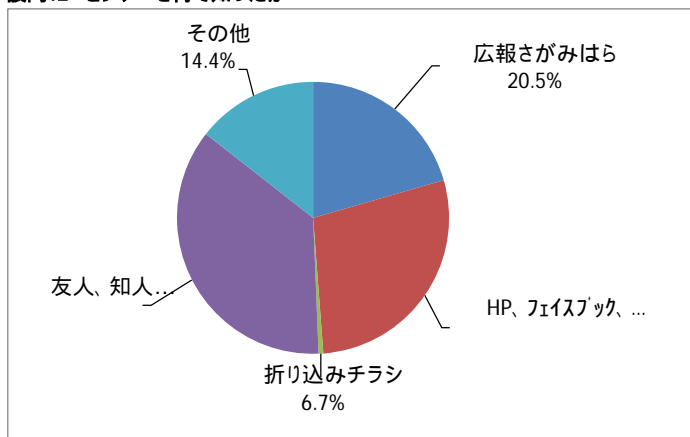
設問10-2 施設の利用歴



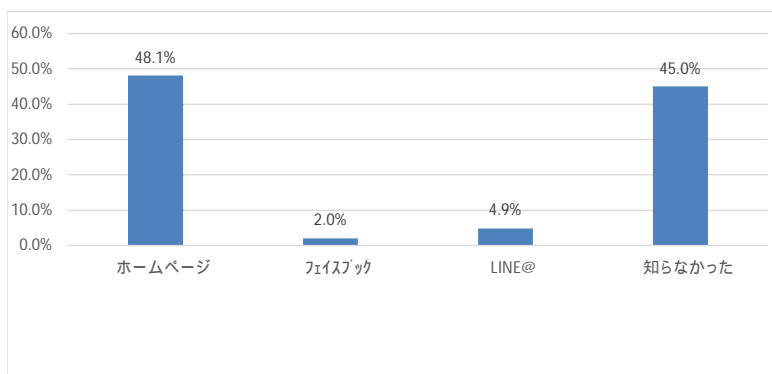
設問11 参加してみたい事業・教室



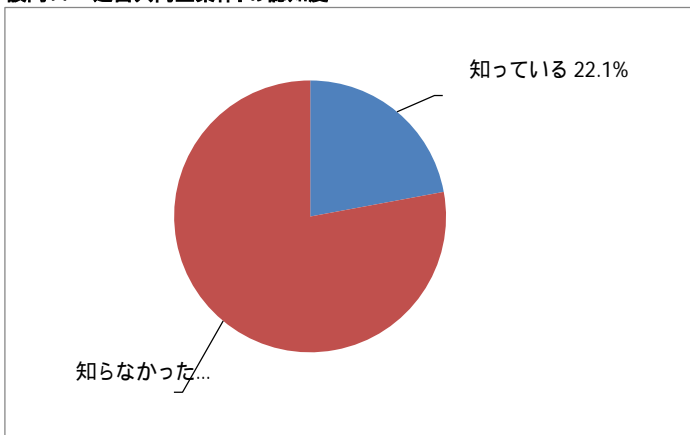
設問12 センターを何で知ったか



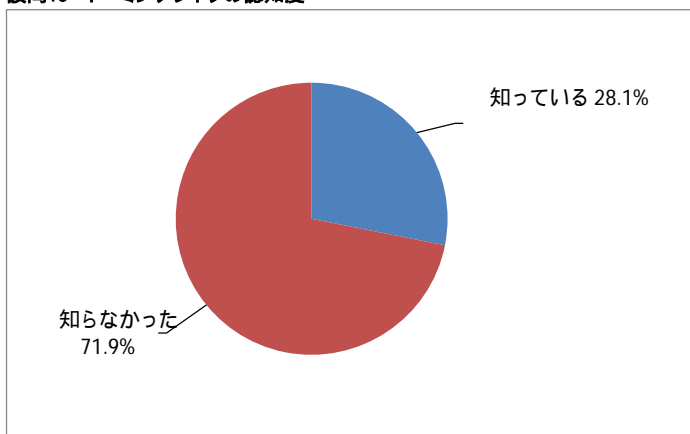
設問13 センター広報についての認知度



設問14 「運営共同企業体」の認知度



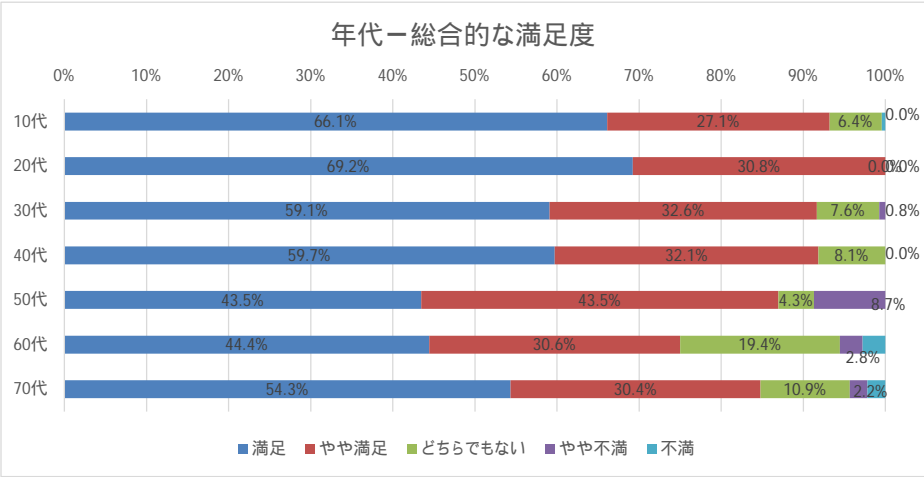
設問15 ネーミングライツの認知度



満足度調査結果クロス集計分析

年代 総合的な満足度

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	総計
10代	66.1%	27.1%	6.4%	0.0%	0.4%	236
20代	69.2%	30.8%	0.0%	0.0%	0.0%	13
30代	59.1%	32.6%	7.6%	0.8%	0.0%	132
40代	59.7%	32.1%	8.1%	0.0%	0.0%	221
50代	43.5%	43.5%	4.3%	8.7%	0.0%	46
60代	44.4%	30.6%	19.4%	2.8%	2.8%	36
70代	54.3%	30.4%	10.9%	2.2%	2.2%	46

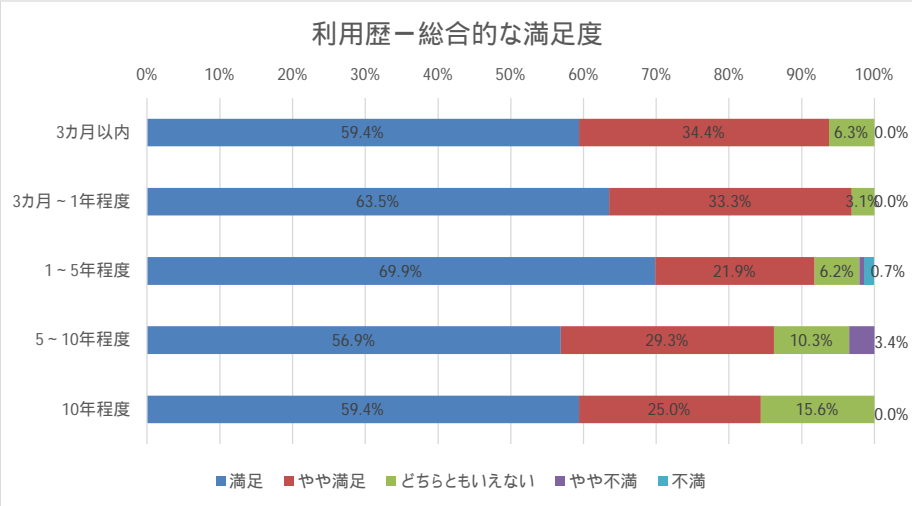


利用頻度 総合的な満足度

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	総計
ほぼ毎日	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10
週に数回程度	47.4%	38.2%	9.2%	3.9%	1.3%	76
月に数回程度	62.4%	27.0%	10.1%	0.6%	0.0%	178
年に数回程度	61.5%	33.8%	4.4%	0.3%	0.0%	317
はじめて	60.8%	29.1%	10.1%	0.0%	0.0%	79

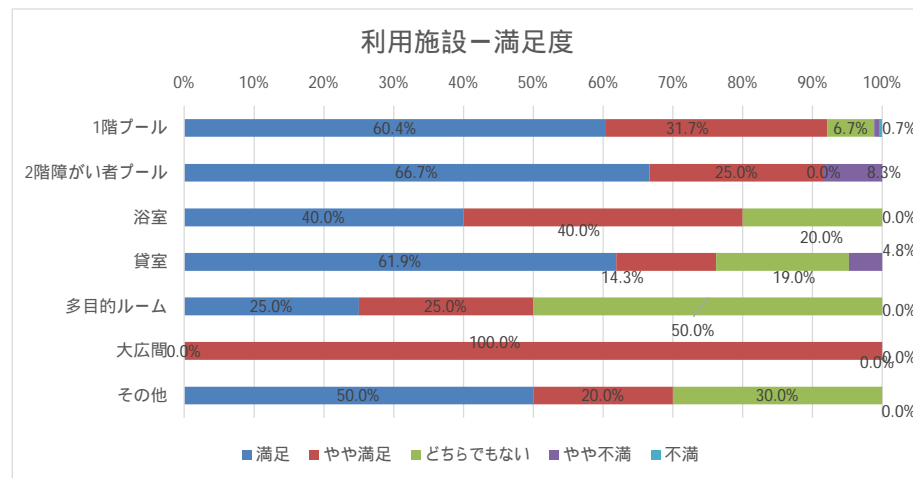
利用歴 総合的な満足度

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	総計
3カ月以内	59.4%	34.4%	6.3%	0.0%	0.0%	96
3カ月～1年程度	63.5%	33.3%	3.1%	0.0%	0.0%	96
1～5年程度	69.9%	21.9%	6.2%	0.7%	1.4%	146
5～10年程度	56.9%	29.3%	10.3%	3.4%	0.0%	58
10年程度	59.4%	25.0%	15.6%	0.0%	0.0%	32



# 利用施設 満足度

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	総計
1階プール	60.4%	31.7%	6.7%	0.7%	0.4%	685
2階障がい者プール	66.7%	25.0%	0.0%	8.3%	0.0%	12
浴室	40.0%	40.0%	20.0%	0.0%	0.0%	10
貸室	61.9%	14.3%	19.0%	4.8%	0.0%	21
多目的ルーム	25.0%	25.0%	50.0%	0.0%	0.0%	4
大広間	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1
その他	50.0%	20.0%	30.0%	0.0%	0.0%	10

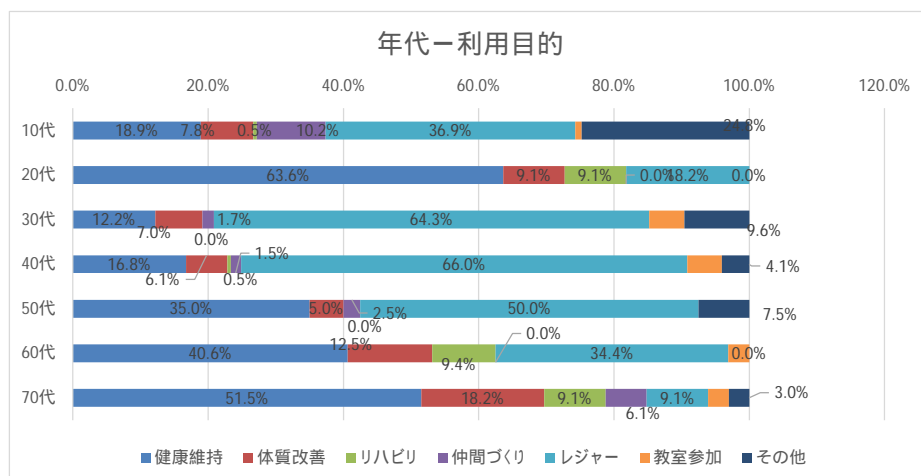


## 年代 利用施設

	1階プール	2階プール	浴室	貸室	多目的	大広間	その他	総計
10代	96.3%	0.0%	0.0%	0.0%	1.7%	0.0%	2.1%	242
20代	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	13
30代	95.5%	1.5%	1.5%	0.8%	0.0%	0.0%	0.8%	133
40代	96.4%	1.8%	0.0%	1.8%	0.0%	0.0%	0.0%	221
50代	82.6%	4.3%	2.2%	8.7%	0.0%	0.0%	2.2%	46
60代	86.1%	0.0%	5.6%	2.8%	0.0%	2.8%	2.8%	36
70代	56.3%	4.2%	12.5%	22.9%	0.0%	0.0%	4.2%	48

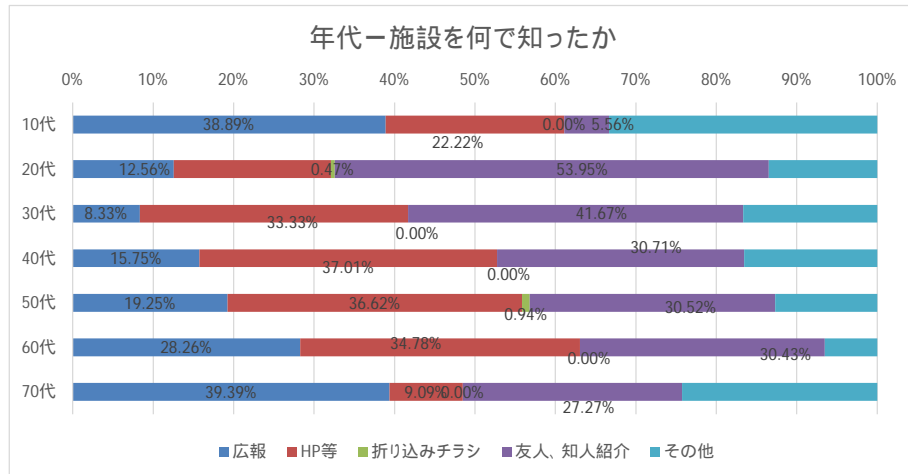
## 年代 利用目的

	健康維持	体質改善	リハビリ	仲間づくり	レジャー	教室参加	その他	総計
10代	18.9%	7.8%	0.5%	10.2%	36.9%	1.0%	24.8%	206
20代	63.6%	9.1%	9.1%	0.0%	18.2%	0.0%	0.0%	11
30代	12.2%	7.0%	0.0%	1.7%	64.3%	5.2%	9.6%	115
40代	16.8%	6.1%	0.5%	1.5%	66.0%	5.1%	4.1%	197
50代	35.0%	5.0%	0.0%	2.5%	50.0%	0.0%	7.5%	40
60代	40.6%	12.5%	9.4%	0.0%	34.4%	0.0%	0.0%	32
70代	51.5%	18.2%	9.1%	6.1%	9.1%	3.0%	3.0%	33



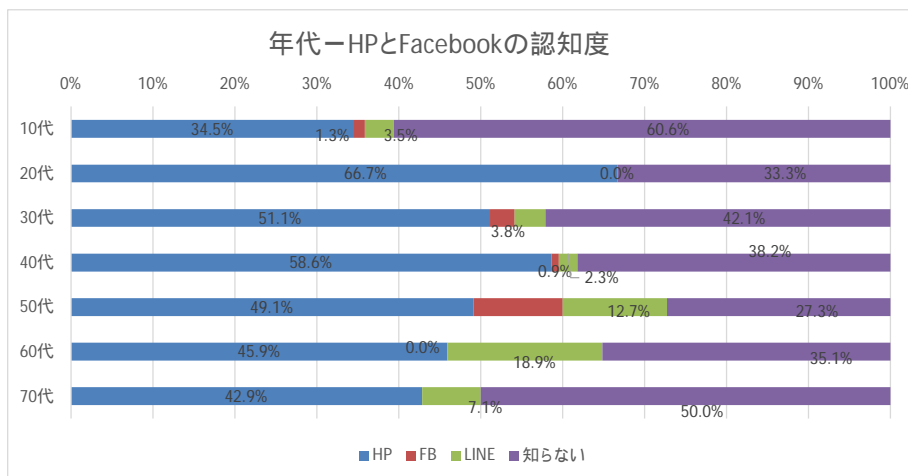
【年代－施設を何で知ったか】

	広報	HP等	折り込みチラシ	友人、知人紹介	その他	総計
10代	38.89%	22.22%	0.00%	5.56%	33.33%	215
20代	12.56%	19.53%	0.47%	53.95%	13.49%	12
30代	8.33%	33.33%	0.00%	41.67%	16.67%	127
40代	15.75%	37.01%	0.00%	30.71%	16.54%	213
50代	19.25%	36.62%	0.94%	30.52%	12.68%	46
60代	28.26%	34.78%	0.00%	30.43%	6.52%	33
70代	39.39%	9.09%	0.00%	27.27%	24.24%	43



【年代－ホームページとフェイスブックの認知度】

行ラベル	HP	FB	LINE	知らない	総計
10代	34.5%	1.3%	3.5%	60.6%	226
20代	66.7%	0.0%	0.0%	33.3%	12
30代	51.1%	3.0%	3.8%	42.1%	133
40代	58.6%	0.9%	2.3%	38.2%	220
50代	49.1%	10.9%	12.7%	27.3%	55
60代	45.9%	0.0%	18.9%	35.1%	37
70代	42.9%	0.0%	7.1%	50.0%	42



【クロス集計の分析】

<満足度について>

・年代別に見ても、「満足」「やや満足」の割合はどの年代も高い。50代から「どちらとも言えない」や「やや不満」「不満」といった割合も増えているが昨年度と比較してもほとんどの年代が満足度を上げている。

・利用頻度や利用歴からみても、長年ご利用いただいている方や利用頻度の高い方からも高い満足度を得ている。しかしどちらとも言えないと回答している方が一定数いるためそういった方の満足度をあげられるように努めたい。

<年代別・施設PRについて>

・利用施設別にみると、40代までは概ねプール利用となっており、50代～70代は浴室や貸室利用も多くなる。日頃の運営からも利用施設ごとに利用が多い年齢層が明確となっているため、ターゲットを絞って利用者増加に努めたい。

・利用目的別に見ると大半がレジャー目的か健康維持の目的での利用であり、20代、60代、70代の方は健康維持目的の割合が高い。

・施設を知ったきっかけ（なにで知ったか？）と広報の認知度については、依然としてホームページの認知度が圧倒的である、FBやLINE@の認知度が低い状況である。施設を知ったきっかけが20代～60代までは広報よりHPのほうが割合が高い結果となっているため引き続き、HPを活用して他の広報ツールについての普及を努めていきたい。

設問4 利用された施設の満足度 やや不満・不満理由

意見内容	対応
プールサイドでころんだりケガしたら	プールサイドは常時濡れておりますので滑りやすくなっております。監視員からも注意を致しますが、走らずご利用ください。
あそんでプールサイドですべり、大けがするから	
プールサイドでのすべり	
休日で待ち時間が長かった	待ち時間を短くするためには入場人数を増やす必要がありますが、コロナによる対応のため更衣室の密とプールの密を防ぐ必要があり、厳しい人数設定にさせていただきました。整理券番号によって待ち時間が大幅に長くなってしまった場合は一旦ご退出いただき、再度その時間に合わせてご来館いただくことも可能ですのでご検討ください。
待ち時間長い	
整理券方式でも待ち時間が長い	
プールが小さい、人が多い	夏季は大変混みあうシーズンとなっております。当センタープールは温水プールですので一年中ご利用いただけます。是非とも夏季以外のご利用もご検討ください。
後半は人が多くなってきたので	
こんでる	
混雑	
建物が古くなってきている。清潔感に不満	開館20年以上経過しているため、老朽化が激しくなっており、故障対応には苦慮しております。緊急度の高いものから対応しておりますので、ご理解ください。
(人工の木)だいぶくたびれています。ちょっと不せいつだと感じた。	
メンテナンスが不十分	
ロッカーがくさい	多くの方が利用される夏季は匂い対策に苦慮しているところです。引き続き、清掃や日常点検に力を入れてまいります。
コロナのため	新型コロナウイルス感染症対策のためいくつかの利用制限を設けて運営しておりましたため、ご不便をお掛けしておりました。お客様の安全を守るための措置ですのでご理解いただければ幸いです。
風呂が中止で悲しい	新型コロナウイルス感染症対策のため、密になってしまうジャグジーやサウナ・採暖室の利用は中止とさせていただいておりました。現在は制限を緩和し、故障していない設備については利用可能となっております。
ジャグジー、サウナが利用できない	
しいていえば、3時間ぐらいあそべたらうれしいです	より多くの方に利用していただくため、2時間の制限を設け、プールの回転率を上げて運営しておりました。夏季以外であれば時間に余裕を持って遊ぶことができます。夏季以外のご利用もご検討ください。
シャワーが冷たい、水着を乾かす機械が使えない。	シャワーは温水も出る設定となっております。脱水機については新型コロナウイルス感染症対策のため中止とさせていただいておりました。
個々は良いが、更衣室がつながっているともっと良いと思う	更衣室の動線については指定管理者では対応できない部分ですので相模原市に要望としてお伝えします。
きれい	ありがとうございます。引き続き、清掃にも力をいれてまいります。
お値段が、高いです	相模原市の公共施設として受益者負担の観点から昨年度プールと貸室については値上げを行いました。維持管理費の増大や類似施設との比較など、利用料の見直しについては今後も常に課題として検討してまいりたいと考えております。
お値段が高い	
完泳コース、遅く泳ぐ人は、右ルールを守ってくれない	監視員からプール利用のルールについては守っていただくようお願いしますので、ルールを守っていない方を見かけた際は監視員へお声掛けください。
分からない	



設問5 利用料金についての満足度 やや不満・不満理由

意見内容	対応
高い・少し高い(同意見28件)	相模原市の公共施設として受益者負担の観点から昨年度プールと貸室については値上げを行いました。維持管理費の増大や類似施設との比較など、利用料の見直しについては今後も常に課題として検討してまいりたいと考えております。
値上がりした(残念・しないでほしかったなど同意見11件)	
大人料金が高い(同意見6件)	
もう少し安くしてほしい(同意見3件)	
高い！市民は安くしてほしい	
65歳以上を更に安価にしてほしい。	
値上がりされたのに対して時間が変わらない	
2時間なので安くしてほしい(同意見3件)	
家族利用だとかなり高額になる為	
昔を知っているから	
せめて町田市位に押さえてください。ジムの方が安いです。	
回数券などもあると良い	プリペイドカードを販売しております。2000円で2200円分ご利用いただけるものと4000円で4400円分ご利用いただけるものの2種類ございます。ぜひ購入についてご検討ください。
安い	ありがとうございます。昨年度値上げをいたしましたが、サービス等の面でそのようなご意見をいただけるよう努めてまいります。
分からない	

設問6 職員の接遇(対応)について やや不満・不満理由

意見内容	対応
あいそがわるい	挨拶等の基本的な接客態度については改めて職員に気を付けるよう指導してまいります。また、プール内は通常より事故が発生しやすい場所のため、お客様の安全を確保するために危険行為がみられた際には厳しく注意をさせていただくことがございます。その点についてはご理解ください。
こわい	
プール監視員の挨拶が少ない	
態度	
職員の方の態度が悪いです。	
お客(利用者)への対応が不十分	どのようなお客様にも利用していただきやすい対応を心掛けてまいります。
職員により対応が違う	
言ってる意味が分からない	
浴室見回り回数増やしてほしい(会話注意喚起)	浴室内での会話が目立つとのことが多くなったため、見回りの回数を増やしました。
もう少しやすいともっと利用しやすい。家族で来ると高いと思う	相模原市の公共施設として受益者負担の観点から昨年度プールと貸室については値上げを行いました。維持管理費の増大や類似施設との比較など、利用料の見直しについては今後も常に課題として検討してまいりたいと考えております。
分からない	

設問7 施設の管理状態(清掃・衛生状況)について やや不満・不満理由

意見内容	対応
少し黒いところがある	シャワー室のカビなどは長期休館日などに集中的に清掃を行っております。利用が多い夏季などは増えてしまう傾向がございますが、状況を確認しつつ清掃を行ってまいります。
シャワー室のカビ	
シャワー室のタイルと、そのスノコに黒カビが	
プールのまわりのベンチのサビが気になりました	定期的に錆落としを実施しておりますが、開館20年以上を経過しており、ベンチの更新が必要と考えております。引き続き相模原市への要望を出してまいります。
更衣室がややムシムシしている。	コロナによる換気を行っているため、冷房がききづらい環境になってしまっている場合がございます。
暑い	
待ち時間が長くて暑く感じた。もう少し施設を涼しくしてほしいです。	
ロッカーがこわれて開かないことが1回点検してほしい	開館後20年以上経過しており、ロッカーの破損が目立ってしまい申し訳ございません。毎年少しずつ修繕できるよう対応しておりますが、全体を一気に修繕することは難しい状況です。
ロッカーがちょっとよごれてる	
床がはがれている所がある	開館後20以上を経過しており、各所の老朽化が目立ってしまい申し訳ございません。限られた修繕料の中で緊急度の高いものから実施をしておりますのでご理解ください。
きがえのところにぬけげがおおい	引き続き清掃に力を入れてまいります。
2階ベンチのまわりにポテトチップの食べかすがあった	
プールの更衣室の環境改善してほしい。臭う。	更衣室にも男女それぞれ芳香器を設置し、環境維持に努めております。引き続きプールのスノコ等更衣室内の清掃に力を入れてまいります。
古い	開館20年以上経過しているため、老朽化が激しくなっており、故障対応には苦慮しております。緊急度の高いものから対応しておりますので、ご理解ください。
流石に経年劣化が所々に見られる	
汚い、時計ない	
メンテナンスの不十分	
パーキングから雨に濡れる	雨に濡れない地下駐車場は夏場は大変混みあいますので、時間に余裕を持ってお来館いただければと思います。
自分は障害があり余り歩けません建物の裏の駐輪場でなく玄関付近に障害者用駐輪なスペースを作ってもらいたい	職員の介助が必要でしたら、駐輪場についた際にお電話いただければお手伝いをさせていただきます。
シャワー室に前日からの忘れ物あり、確認？	ロッカー確認は開館前と利用終了後の2回行っております。見落としがないよう注意して実施してまいります。
ロッカールーム、足元、先にタオルを使える導線にしたらびしゃびしゃが改善されるのではないのでしょうか(例えばアクアブルー多摩)	施設の構造上、動線を変更するのは困難ですが、プールサイドまでであればタオルの持ち込みは可能ですので、足元を拭きつつご退出いただければと思います。
トイレ改善	設備の更新については現時点では困難です。
浴室の会話なくしてほしい(コロナ) 水着脱水機設置希望(どこにでもあります)	以前より浴室内の見回りを多く実施し、マスクなしでの会話をしている方には直接注意をさせていただいております。鏡に大きく注意喚起の貼り紙も掲出し、対応しているところです。脱水機はコロナのため利用を中止しておりましたが、再開いたしましたのでご利用ください。
しょうがないはんいです	お客様に満足いただけるよう管理してまいります。
こわい	職員の対応と推測してお答えいたします。プール内は通常より事故の発生が多いため、危険行為をされている場合は監視員から注意をすることがございます。ご理解ください。
分からない	

設問8 総合的な満足度 やや不満・不満理由

意見内容	対応
料金が高い	相模原市の公共施設として受益者負担の観点から昨年度プールと貸室については値上げを行いました。維持管理費の増大や類似施設との比較など、利用料の見直しについては今後も常に課題として検討してまいりたいと考えております。
料金が高くなったので	
たかい	
たかい	
料金が高い	
利用料が高い	待ち時間を短くするためには入場人数を増やす必要がありますが、コロナによる対応のため更衣室の密とプールの密を防ぐ必要があり、厳しい人数設定にさせていただきました。整理券番号によって待ち時間が大幅に長くなってしまった場合は一旦ご退出いただき、再度その時間に合わせてご来館いただくことも可能ですのでご検討ください。
待ち時間が長すぎる	
まちじかんがながい	
えがおがありません(スタッフ)	プール内でお客様の安全を確保しつつ運営しておりますため、真剣な表情になっていることがあると思います。笑顔も忘れず快適にご利用いただけるよう心掛けてまいります。
メンテナンスが不十分	開館20年以上経過しているため、老朽化が激しくなっており、故障対応には苦慮しております。緊急度の高いものから対応しておりますので、ご理解ください。
カベやゆかにカビの様な染みがある	利用が多い夏季などはカビが増えてしまう傾向がございますが、状況を確認しつつ清掃を行ってまいります。
当日の混雑状況もわかるようにしてほしい	リアルタイムでの混雑状況は刻々と変化するもののため、HPなどでの周知が難しい状況です。お越しになる前にお電話でお問合せいただくか、または夏季は先週1週間の混雑状況を目安としてHPに掲載しております。
整理券を取って、3時間待ち、なのに、完泳コースには3人しかいない 完泳コース専用使用で区切って欲しい	完泳コースのみご利用の方とそうではない方を利用前に区別することは困難です。夏季は特に待ち時間が長く、ご不便をお掛けいたしますが、ご理解ください。
ふつう	よりご満足してご利用していただけるよう今後も管理運営に努めてまいります。

設問9 感染症対策の満足度 やや不満・不満理由

意見内容	対応
チケット購入後、ゲート通過までの所が密が心配。時間まで各々待っていたら良いと思う。	整理券番号にて入場時間を設定させていただいておりますので、それまでは各自で密にならない場所にてお待ちいただけるようにしておりました。
密になってしまう所がある	
夏は密になりやすいので、入場時間のかんかくをもう少しあけてほしい。	
その時の状況がわかりずらく利用しづらい。リアルタイムの状況が知りたい。	リアルタイムで番号を表示することは出来ないため、先週1週間の混雑状況をHPにて掲載しておりました。
人数制限の具体的な数までHPにのせてほしい	
インターネットで整理券とれるようにしてほしい	ネット予約につきましては、当センターでも検討いたしましたが、コロナの終息する見通しが立たないことから多額の費用をかけて新しいシステムを導入するのではなく、現在の運用で入場する形をとることとしております。
ネット予約ができると良いかな	
インターネットでも予約できると有り難いです	
プール・ネットで予約ができること	
紙ではなくネットでできるようにして下さい	
整理券はWebで配布してほしい。待機が長く、それも感染リスクに繋がっているのでは	
直接来場してからの整理券なので時間が読めない。ネット予約したい。	
待ちが長い	待ち時間を短くするためには入場人数を増やす必要がありますが、コロナによる対応のため更衣室の密とプールの密を防ぐ必要があり、厳しい人数設定にさせていただきました。整理券番号によって待ち時間が大幅に長くなってしまった場合は一旦ご退出いただき、再度その時間に合わせてご来館いただくことも可能ですのでご検討ください。
まち時間がながい。プールによって感染対策にちがいがあある。	
利用制限は仕方ないが、もう少し待ち時間が短くなるようにしてほしい。	
いつも待ち時間が長い	
ならんでいない人の分まで整理をもらっていくから	整列時の密を防ぐために代表者の方のみでも可能としています。コロナによる対応のためご理解ください。
あとから来た友達家族の分の整理券をもらっている。早く並んでも遅くなってしまう	
入場前に、急に車で待っていた人が前の列に増えるので	
スタートの人数を増やしてはどうか？	更衣室とプール内のそれぞれの密を防ぐために、30名ずつ10分おきに入場していただいております。コロナによる対応のためご理解ください。
コロナなので仕方ないと思うが人数制限の数が厳しい	
人数制限もう少し多くてもいいのかと思います	
整理券を取得後、帰ってしまう人もいるようなので、キャンセル待ち制度もあると良いと思う。券を返し、その券を別の人が使えるようにすると、効率よく待ち時間も短縮できそう	コロナによるプール入場対応については費用をかけて新たなシステムを導入しないこととしたため、キャンセル待ち制度を作成することが難しい状況です。

パーキングの開場時間ネットと同じ？	地上の駐車場は朝8時頃から開場しております。地下の駐車場の開場時間は通常時は8時50分、夏季は8時40分～45分となっております。HPに記載しておりませんでしたので記載いたしました。
子供はやむをえないが、プールの中で大人同士のおしゃべりがいつも気になる	コロナ禍ですのでお客様には、会話を控えていただくようお願いしております。館内放送やプール内放送を実施しておりますので目に余るお客様がいましたら職員までお声掛けください。
入水時間が選べない	ご来館の際はお時間に余裕を持ってお越しいただけますようお願いいたします。
でかい	プール内は広がっておりますが、更衣室内の密や休憩時間の密を避けるため、制限をしております。ご理解ください。
1度整理券番号を必要なところ	コロナ感染予防のための対策になります。ご不便をお掛けいたしましたがご理解ください。
外でならばから	夏場の開館時は最も混雑いたします。開館前には外でお並びいただくことになってまいりますので、
時間で何人って、決まっているけどプール内に何人かにして欲しい	プール内の定員も決めておりまして、300名としておりました。
自分は障害があり余り歩けません建物の裏の駐輪場から玄関まで20mさらに玄関から受付まで10mありますが余りにも距離があります	職員の介助が必要でしたら、駐輪場についた際にお電話いただければお手伝いをさせていただきます
待合室等の換気が気になる	待合室がどちらか推測ができないのですが、館内は窓やドアを開けることが可能な場所は開けており、換気扇も回しております。
緊急事態宣言が発令されても町田市はやっているのに、相模原市は直ぐ休館になってしまう	市の方針によるものですのでご理解いただけますようお願いいたします。
軽食の自販機等がなくなってしまったので困っています	軽食の自販機については中身の商品の生産が終了してしまうため、撤去となりました。新しい食品の自販機を導入するなど検討してまいります。

# 設問11 参加してみたい事業・教室について

意見内容
子供の水泳教室、学校のプールが中止の為、初心者講習を受けたい。
短期のアクアビクス(初心者向)
ジム、自転車マシーン
外国語(英語)
夏休み・土日の子ども用教室
近くならもっとトライしてみたいです
スポーツジム、ヨガ
現在参加利用しているので
いつも楽しく参加出来る事業には参加させていただいています。美よう、写仏、ステンドグラスなどなど
あそび
陶芸、手芸
夏休みの小学生対象の工作教室
シュノーケル教室 / フィンを使える時が設けられているとうれしい。
かたこ改善や市政改善
福利厚生
秋の寄せ植えは希望予定。手作りリース等
ウォーキング、水泳教室
手芸教室
家から遠いので
ズンバ、レスミルズコンバット・ダンス系

自由意見		
区分	意見内容	対応
設備・施設環境について	天井を修理されると良いと思います。	大規模な改修が必要ですので、引き続き、相模原市に要望としてお伝えしてまいります。
	1Fから見える天井が水がしみこんだ跡があるので腐ったりしてこないか心配です。	
	談話室が暑いです。	
	市役所への要望 プール施設のメンテナンスをしてください。不十分です。	
	ほぼない。ゴミ箱がない	
	プールのトイレはウォシュレットにしてほしい	
	休憩時間の放送が反響して聞こえない。休憩時間等は大きく書いて貼っておいてほしい。	
	もうおすこしあそぶ地場をふやしてほしい。しごとがんばってください	
	裏面に記入しましたがタオルを持ち込み置く場所があればロッカールームのびしゃびしゃの床が改善されるのではと思います。	
清掃について	ホールの温度をもう少し下げしてほしい	設備が故障していることや、天井窓を十分に開放できない状況のため、夏場の温度を下げるのが困難となっており、ご迷惑をお掛けしております。他の修繕の状況を鑑み、空調修繕について検討してまいります。
	プールの中の大きい時計が去年から故障していて未だに直っていない。あそこの時計も見れるようになると便利かな。	開館20年以上経過しているため、老朽化が激しくなっており、故障対応には苦慮しております。緊急度の高いものから対応しておりますので、ご理解ください。
	入浴施設をリニューアルして欲しい	大規模な改修が必要ですので、相模原市に要望としてお伝えしてまいります。
駐車場について	更衣室の消臭に力を入れて欲しい	更衣室内にも男女それぞれで芳香器を設置し、環境維持に努めております。引き続きスノコ清掃など更衣室清掃に力を入れてまいります。
駐車場について	駐車場がよくまって停められないので増やしてほしい	夏場の駐車場混雑時についてはお客様にはご不便をお掛けしております。駐車場の増設については相模原市に要望として提出いたします。混雑している日は人員を配置して案内を行ってまいります。
	近いところの駐車場が広いと便利のため近場を広くて欲しい	夏場は多くのお客様が来館されますが、新型コロナウイルス感染症対策も必要となるため、一人でも多くの方にご利用いただきたく2時間という利用制限を設けております。ご理解の程お願いいたします。
コロナ対策について	制限時間のばしてくだし	新型コロナウイルス感染症対策のため、更衣室内とプール内で密にならないよう人数制限をしております。ご理解の程お願いいたします。
	制限時間伸ばしましょう	新型コロナウイルス感染症対策のため、更衣室内とプール内で密にならないよう人数制限をしております。ご理解の程お願いいたします。
	「けっこう人数を減らしたな」と思いました	新型コロナウイルス感染症対策のため、更衣室内とプール内で密にならないよう人数制限をしております。ご理解の程お願いいたします。
	ジャグジー開放を待っています。	当センターのジャグジーは狭いスペースとなっており、休憩時間に利用が集中し、密な状況となってしまうことを想定して中止しておりました。制限緩和に基づき、12月15日から再開いたしました。
	ジャグジーの再開をしてほしい。ビートバンの貸出をお願いしたい(横山のグリーンプールでは貸出しています)	当センターのジャグジーは狭いスペースとなっており、休憩時間に利用が集中し、密な状況となってしまうことを想定して中止しておりました。制限緩和に基づき、12月15日から再開いたしました。
	浴室会話注意は絶対徹底してもらいたい。心配が続いています。	更衣室内の鏡に大きく注意書き掲示させていただいております。更衣室内の見回りも従来より増やし、対応いたします。
	なるべく閉鎖しないで！八王子はやっているよ。東京なのに・・・	相模原市からの要請に伴い、8・9月は休館となっております。感染症対策に基づくものですのでご理解ください。
	8月末迄お休みは残念！子供たちがかわいそうです。早く収束しますように。	相模原市からの要請に伴い、8・9月は休館となっております。感染症対策に基づくものですのでご理解ください。
	入場者状況の電光掲示板をHPで写して欲しい	リアルタイムで番号を表示することは出来ないため、先週1週間の混雑状況をHPにて掲載しております。
浴室について	浴室の終わる時間が早過ぎる	浴室の営業時間につきましては、一般の浴場との営業状況を考慮して定めております。ご理解ください。
	料金について	相模原市の公共施設として受益者負担の観点から昨年度プールと貸室については値上げを行いました。維持管理費の増大や類似施設との比較など、利用料の見直しについては今後も常に課題として検討してまいりたいと考えており
施設PRについて	水泳教室の広報にもっと力を入れてほしい。	教室のPRにつきましては新型コロナウイルス感染症がまん延している中で参加人数も制限していることから、通常よりも控えた形で周知しておりました。従前とありの日常が戻ってまいりつつあるため、PRについては再度力を入れて取り組んでまいります。
	知らない事が多かった。 ラインでの、早い情報 前回故障で休館になった時、センターに行ってからわかった ラインが来たのは次の日だった	ご不明点はお気軽に職員にお問合せください。 LINE@での通知が遅れてしまい申し訳ありません。今後も迅速な情報周知に努めてまいります。
アクセスについて	待ち時間があるのは仕方ないが、コミュニティバスを増やして欲しい(お昼を食べに行ったり、遊びに行ったり)	コミュニティバスを運行している神奈川中央バスに対し、相模原市を通じていただいたご意見を伝えてまいります。
	施設はとても衛生的です。ただバスの本数が少なく結構待つので、売店の他に、対策をした喫茶店や冷食の自販コーナーなど待ち場所が複数あるとよいです。もしくはアリオ行きのをせざらぎ号が増便されるとよいです。	橋本駅からだとコミュニティバスや通常のバスで近くに停まるものがございますので、そちらを活用ください。
プール内ルールについて	止まらず、泳ぎ切りのコースで自信がないけど頑張って泳ぎ切ろうと思い、誰もいない時を見計らって挑戦したが、立ち止まってしまったら即座に注意されたのに、ガッカリ????し	完泳コースは泳ぎ切れる方専用のコースとさせていただきますので、自信のない方はフリーコースをご利用ください
	幼児とスライダーの真ん中あたりに監視員を常駐して頂きたいです。スライダーは、初めてやる子供や1年生は着地が不安定で親と一緒に上に行ってしまうと見れません。市外プールでは監視員さんが無線で1年生と初の子は構えて見てくれました	ご利用が多い夏季は通常より人員を多く配置し、対応しておりますが、スライダープールの着水時、危険が想定されるお子様の場合は保護者の方につきましても、着水プール付近で見守っていただけますようお願いいたします。万が一着水時に危険な状況になってしまった場合には監視員室前のポジションのスタッフが対応に参ります。
	教室を受けている方(ウォーキングやアクアビクス)がマスクをしていない(先生はしている)	当センターではプール内のマスク着用を義務付けておりません。気になる方は着用していただけますが、ソーシャルディスタンスと会話を控えていただく形で対策をとっており
	完泳コース専用の使用の整理券が欲しい 3時間待って入っても完泳コースには、2?3人しかいないから	当プールの利用はコースごとに分けて受付しているわけではないため、そのような対応はできません。ご理解ください
ネーミングライツについて	プールっぽくない名前	相模原市のネーミングライツ制度に基づき、契約金額を当該小学校の運営法人が市に支払い、その利用料が施設の維持管理費の一部に充当されております。ご理解ください。



その他	アンケート箱が整理券の近くにあり間違いやすい。	次年度以降は設置場所を変更いたします。
	このアンケートはつかった後にやるものではないのですか？	そのとおりです。ご利用前に配布をしている場合がありますが、ご利用後に記入をお願いいたします。
	脱水は死につながります	そのとおりです。こまめな水分補給をお願いいたします。
	自動販売機がほぼ売り切れになっていました。もう少し売店の品物を充実させてほしいです	売店にお伝えいたします。
	ゴミ箱をもっと設置してほしい	ゴミは各自でお持ち帰りいただけますようお願いしております
	STAY SAFE!!	引き続き、お客様の安全を確保することはもちろん、必要な新型コロナウイルス感染症対策を講じた上で管理運営に努めてまいります。
コロナ対策についての評価や応援のご意見	自分は障害者でホームセンターとか病院では余り歩けない為車椅子を借りて移動しています	当センターにも貸し出し可能な車いすがございますのでお声掛け下さい。
	スタッフの方が皆さん親切で気持ちが良いです。コロナ禍でも対策取りながら行って頂けるのはありがたい。	励みになるご意見、ありがとうございます。今年度はトップシーズンである8月・9月が休館となつてしまい、職員一同も残念な気持ちでございました。感染状況が回復しつつありますが、引き続き、気を引き締めて感染対策を行い、お客様に安心してご利用いただける施設となるよう努めてまいります。
	コロナでもなるべく続けてもらえるとこどもが喜びます	
	コロナの中でのいし、管理が大変だと思いますが、がんばって下さい	
	コロナ対応、大変だと思いますが、もう少しです！！がんばって下さい	
	感染が出て閉鎖にならないようがんばってください	
感謝の言葉等	コロナ禍の中できっちり対策をとり運営していただいていることに地域住人としてとてもありがたく思っております	ご利用いただき、ありがとうございます。このようなご意見をいただけることがとても励みになります。今後もお客様に楽しんでいただけるようセンターの管理・運営に取り組んでまいります。
	プールの設備がとても良いです。子供といつも利用しています。いつもありがとうございます。感染症対策大変ですが助かっています。	
	足腰が悪くなり寝たきりになる寸前をプールのおかげで何とかもちこたえています。特にコロナでプールが休みになった時期は悪化し、大変でした。何とかあまり休まずに開館を続けて下さい。	
	コロナ禍の対応、大変だと思いますが開場していただき子供達は喜んでます。ありがとうございます。	
	コロナのある中、感染対策をしながら安心して利用できるよう配慮していただき、小学校のプールがない為、泳ぐ環境があることに感謝しています。ありがとうございます。スタッフの方々の対応も柔らかく、温かく嬉しく思います。	
	コロナ禍での運営感謝します。	
	今のままで良い、サービスは良い	
	近くに子どもが楽しめる施設があり大変感謝しています。これからどうぞよろしくお願い	
	プールがととても広くて、キレイでエコなとても良いプールだと思います！！これからも続け	
	ください！！！！	
	かんし員さんがしっかり見てくれていて安心	
	子どもが大変楽しく遊べて助かっています。いつもありがとうございます	
	おしごとがんばってください	
	続けて下さい	
	とてもキレイで利用しやすいと思います。また来たいと思いました。	
	本当にいつもいつも感謝しております。閉鎖された時はモンモンとし、一日も早い開設を	
	毎日願っております。これからもうよろしくお願いいたします。閉鎖的になりがちな高齢者	
	の天国とも思える施設を今後ともよろしくお願いいたします。	
	汚い字でごめんなさい。市長さま、老人のゆいいつの生きる楽しみをどうかうばわないで	
	下さい。せつにお願ひいたします。	
	とても楽しめるプールでした。	
	他市在住ですが市民プールなので利用やすく、子供が友達と来るのに楽しいようで、	
	また利用したいと思っています。	
	楽しかったです	
	楽しかったです	
	がんばって下さい	
	楽しかったです(プール)	
	だいじょうぶです	
	プール設備がととのっていて、子供がいつもここへ来たがります。	
	よかった	
	プールがたのしい	
	係員みなさまは親切で孫連れで来ても楽しかった。	
	楽しくできてよかった。また楽しみたい。	
	気軽に来れて、流れるプール、室内で孫と楽しく過ごしています。	
	流れるプールのある市民プールは珍しいと思います。子供も大好きでいつも来たがります。	
	これから頑張ってください！！	
	着がえも含めて2時間なのは物足りない感じもありますが、こんな中、少しでもプールに入	
	れて子供達も大喜びで感謝です。	
	頑張ってください！！	
	これほど管理が行き届いていて、分かり易い施設は横浜になく、とてもありがたいです。	
	いつも楽しく利用させてもらっています。	
	スタッフの皆様いつもごくろう様です。ありがとうございます。	
	健康維持の為に水泳教室に3年程参加しています。コーチが素晴らしい教室が楽しいので	
	これから出来るだけ参加したいと思ひます。	
	市営で流れるプールがあるところはなかなかないので、子供も大人も大満足です。この	
	金額で二時間遊べるならまああでしょう。	
	この金額で二時間遊べるなら大満足です	
	プールの水をトイレの水に再利用しているところがよかった	
	流れるプールが楽しくて、子供も大喜びです。	

特筆なし	特になし	
	ない	
	ない	
	ない	
	ない	
	ない	
	なし	
	ない	
	ない	
	なし	
	なし	
	ないです	
	なし	
	ありません	
	無し	
	特にない	
	特にない	
	なし	
	ないで~す	
	ないよ!!!	
	なし	
	特にありません	
	特になし!!	
	特になし	
	とくになし	
	なし	
	ありません	
	特に無い	
	とくはない	
	とくに無い	
	ないです	
	なし	
	とくはない	
	とくはない	
	わかりません	
	無	
	ない	
	ない	

## 令和4年度北市民健康文化センター利用者満足度調査結果

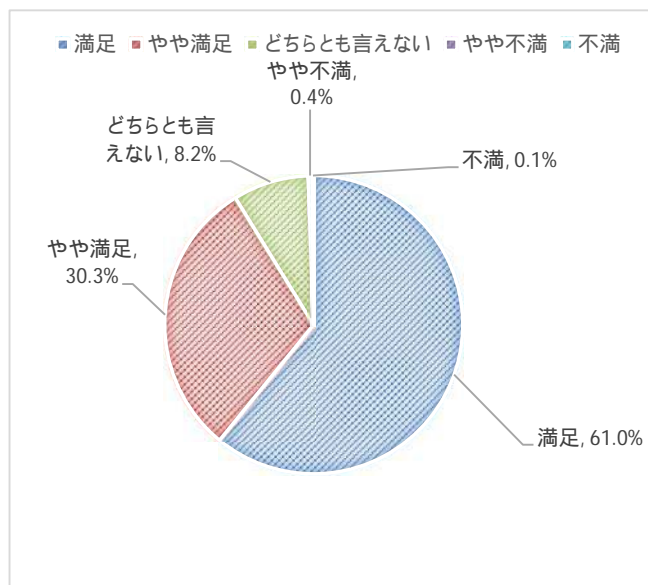
- 1 目的  
本施設を利用するお客様の満足度やニーズを把握し、更なるサービスの向上を図る。
- 2 実施期間  
令和4年7月23日～8月31日(40日間)
- 3 サンプル件数  
682件
- 4 調査場所・方法等  
利用者に直接アンケート用紙を配布し、館内に回収箱を設置し回収。  
アンケート用紙配布時に粗品(ラムネ・ポケットティッシュ)を配布。  
新型コロナウイルス感染対策のため、館内にアンケート用紙とペンを配置して自由に記載していただく方法は中止とした。ネットでのアンケートを実施。HP、LINE@、館内にてQRコードを掲出して実施。

### 5 結果

#### 総合的な満足度

満足	408
やや満足	203
どちらとも言えない	55
やや不満	3
不満	1
総計	670

無回答12件



### 6 考察等

- ・総合的な満足度については「満足・やや満足」の割合が91.3%となり、前年度の90.9%を0.4ポイント上回り、目標値(90%)を達成することができた。昨年度に比べて「満足」の回答が1.1ポイント上昇しており、「やや不満」や「不満」は昨年度割合よりも低い結果となった。
- ・自由意見を分析すると、施設の管理状態の満足度に関する不満のご意見や既存設備に関するご意見が多く、昨年度に引き続き、施設の老朽化に起因する不満をもっている方が多いことが今年の結果からも分かった。水温や館内温度の暑さについてのご意見や更衣室内の臭い、汚れについて長年の蓄積のものが多く現場での対応に苦慮している状態である。大規模(中規模)改修を見据えて「あったら良い設備・改修希望の場所など」を記載いただく自由意見欄を設けたため、例年より多くの要望が寄せられた。これについては今後の検討材料とされたい。
- ・接遇に関するご意見もいただいているため利用者が戻ってきたと同時に改めて職員の接遇についての意識向上、研修に力を入れていくべきと感じた。
- ・不満に対するご意見をいただくと同時に、感謝や応援のご意見も多くいただいております。「満足・やや満足」を獲得することに繋がっていると感じている。

# 「北の丘 利用者満足度アンケート」集計結果

集計期間: 令和4年7月23日～8月31日

有効件数: 682件

## 設問1-1 年代

選択肢	回答数	割合
10代	135	20.0%
20代	9	1.3%
30代	140	20.7%
40代	267	39.4%
50代	44	6.5%
60代	34	5.0%
70歳以上	48	7.1%
無回答	5	-
	682	100.0%

## 設問1-3 お住まいの地域

選択肢	回答数	割合
緑区	201	31.0%
中央区	174	26.9%
南区	69	10.7%
市外	203	31.4%
無回答	35	-
	682	100.0%

## 設問3-1 プールの利用方法(複数回答)

選択肢	回答数	割合
遊泳	548	86.4%
水中ウォーキング	55	8.7%
水泳教室	22	3.5%
プールサービスプログラム	2	0.3%
その他	7	1.1%
無回答	83	-
	717	100.0%

## 設問4 利用された施設の満足度

選択肢	回答数	割合
満足	491	74.7%
やや満足	124	18.9%
どちらとも言えない	28	4.3%
やや不満	10	1.5%
不満	4	0.6%
無回答	25	-
	682	100.0%

## 設問1-2 性別

選択肢	回答数	割合
男	248	39.7%
女	370	59.3%
回答しない	6	1.0%
無回答	58	-
	682	100.0%

## 設問2 本日利用した施設

選択肢	回答数	割合
1階プール	592	87.0%
2階プール	6	0.9%
浴室	29	4.3%
貸室	28	4.1%
多目的ルーム	12	1.8%
大広間	5	0.7%
その他	8	1.2%
無回答	2	-
	682	100.0%

## 設問3-2 プールの利用目的(複数回答)

選択肢	回答数	割合
健康維持	85	14.5%
体型体質改善	16	2.7%
リハビリテーション	5	0.8%
仲間づくり	24	4.1%
レジャー	377	63.9%
教室参加	22	3.7%
その他	61	10.3%
無回答	124	-
	714	100.0%

## 設問5 利用料金についての満足度

選択肢	回答数	割合
満足	223	33.3%
やや安い	74	11.1%
どちらとも言えない	270	40.4%
やや高い	79	11.8%
高い	23	3.4%
無回答	13	-
	682	100.0%

設問6 職員の接遇(対応)についての満足度

選択肢	回答数	割合
満足	447	66.2%
やや満足	143	21.2%
どちらとも言えない	76	11.3%
やや不満	6	0.9%
不満	3	0.4%
無回答	7	-
	682	100.0%

設問7 施設の管理状態についての満足度

選択肢	回答数	割合
満足	357	52.9%
やや満足	191	28.3%
どちらとも言えない	88	13.0%
やや不満	33	4.9%
不満	6	0.9%
無回答	7	-
	682	100.0%

設問8 総合的な満足度

選択肢	回答数	割合
満足	408	61.0%
やや満足	203	30.3%
どちらとも言えない	55	8.2%
やや不満	3	0.4%
不満	1	0.1%
無回答	12	-
	682	100.0%

設問9 感染症対策についての満足度

選択肢	回答数	割合
満足	375	57.7%
やや満足	174	26.7%
どちらとも言えない	92	14.1%
やや不満	8	1.2%
不満	2	0.3%
無回答	31	-
	682	100.0%

設問10-1 施設の利用頻度

選択肢	回答数	割合
ほぼ毎日	15	2.5%
週に数回程度	43	6.9%
月に数回程度	132	21.2%
年に数回程度	280	45.0%
はじめて	152	24.4%
無回答	60	-
	682	100.0%

設問10-2 施設の利用歴

選択肢	回答数	割合
3カ月以内	117	31.5%
3カ月～1年程度	52	14.0%
1年～5年程度	111	29.9%
5年～10年程度	64	17.3%
10年以上	27	7.3%
無回答	310	-
	681	100.0%

設問11 参加してみたい事業・教室

選択肢	回答数	割合
プール教室	219	35.0%
プール以外のスポーツ教室	65	10.4%
文化系教室	43	6.9%
特に関心はない	277	44.3%
その他	21	3.4%
無回答	57	-
	682	100.0%

設問12 センターを何で知ったか

選択肢	回答数	割合
広報さがみはら	109	17.0%
HP、フェイスブック、LINE@	189	29.7%
折り込みチラシ	3	0.5%
友人、知人の紹介	263	41.3%
その他	73	11.5%
無回答	45	-
	682	100.0%

設問13 センター広報の認知度(知っているもの)(複数回答)

選択肢	回答数	割合
ホームページ	268	41.1%
フェイスブック	13	2.0%
LINE@	14	2.1%
知らなかった	357	54.8%
無回答	39	-
	691	100.0%

設問14 「運営共同企業体」の認知度

選択肢	回答数	割合
知っている	133	20.4%
知らなかった	518	79.6%
無回答	31	-
	682	100.0%

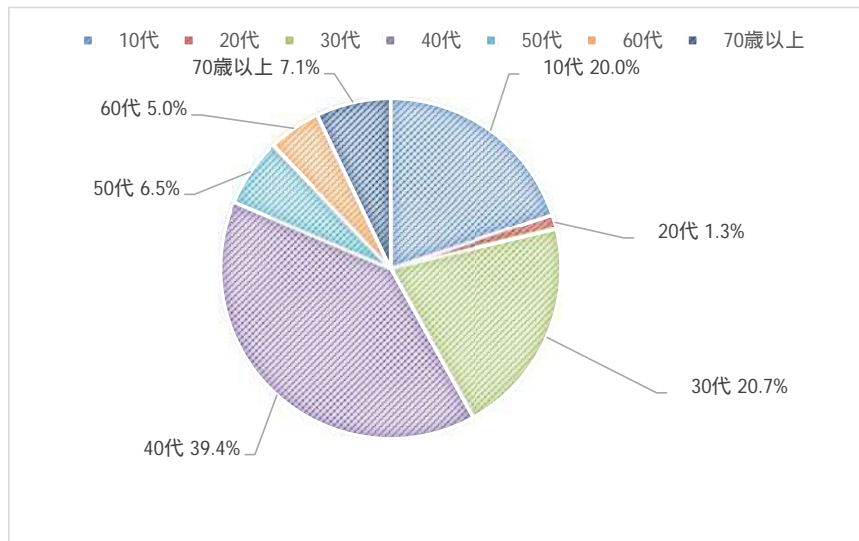
設問15 ネーミングライツの認知度

選択肢	回答数	割合
知っている	182	27.8%
知らなかった	473	72.2%
無回答	27	-
	682	100.0%

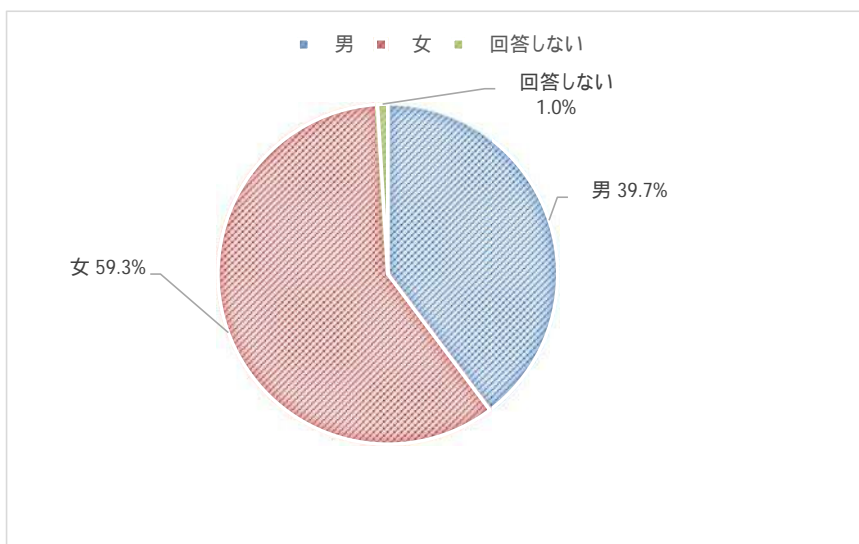
## 北市民健康文化センター利用者アンケート結果集計グラフ

グラフの割合は無回答を除いたもの

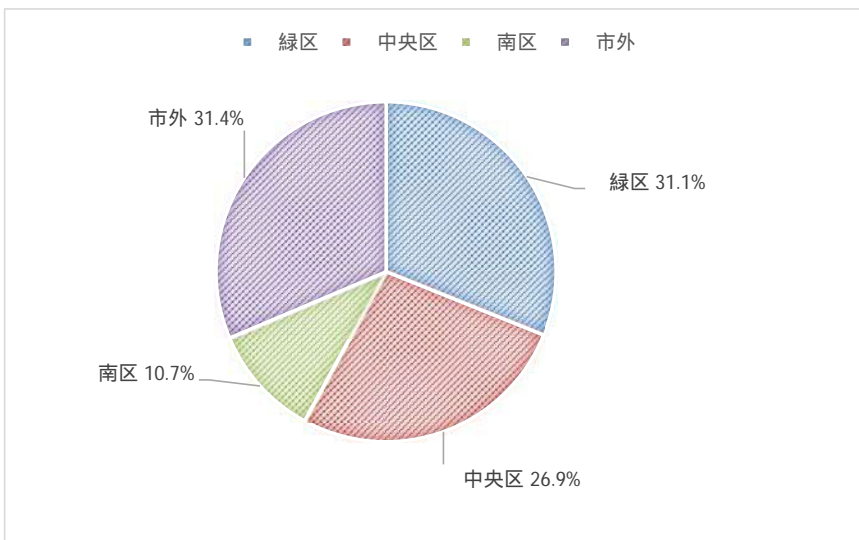
### 設問1-1 年代



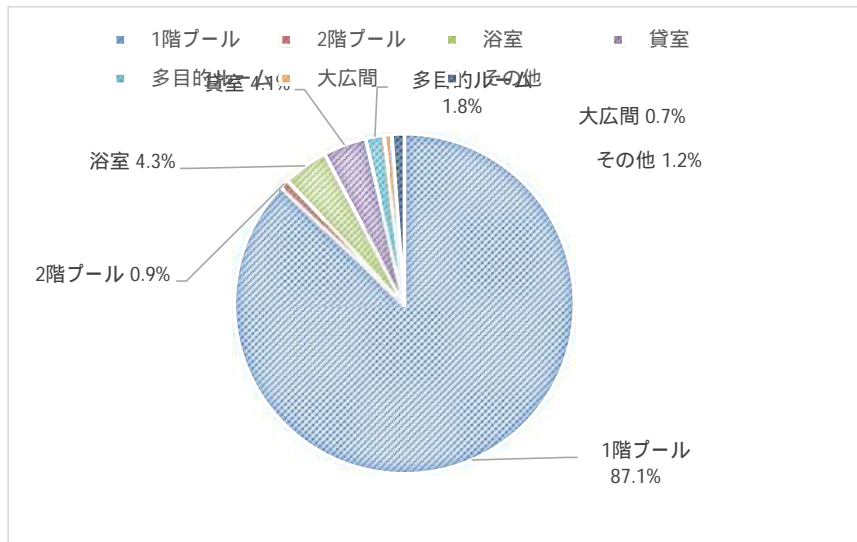
### 設問1-2 性別



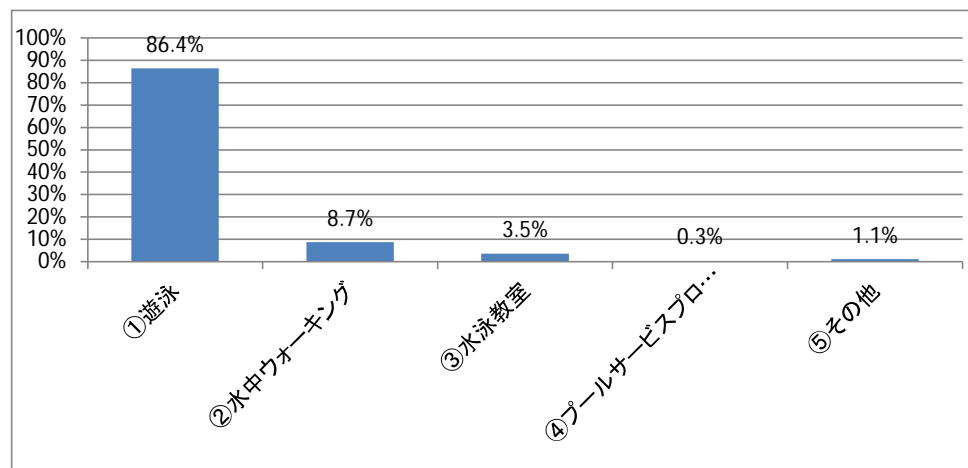
### 設問1-3 お住まいの地域



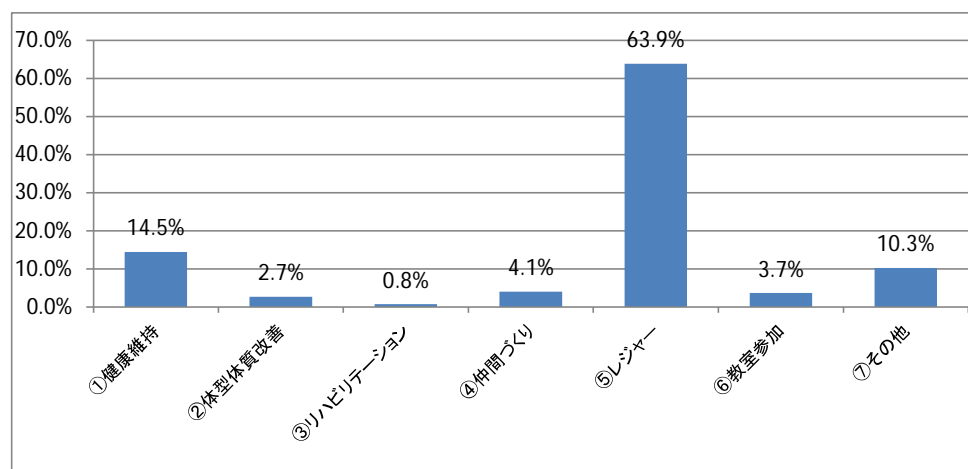
## 設問2 本日利用した施設



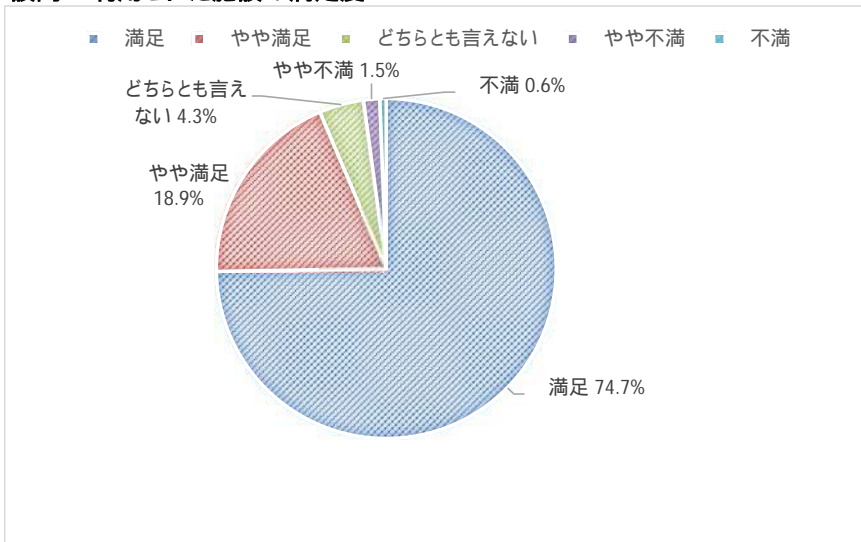
## 設問3-1 プールの利用方法



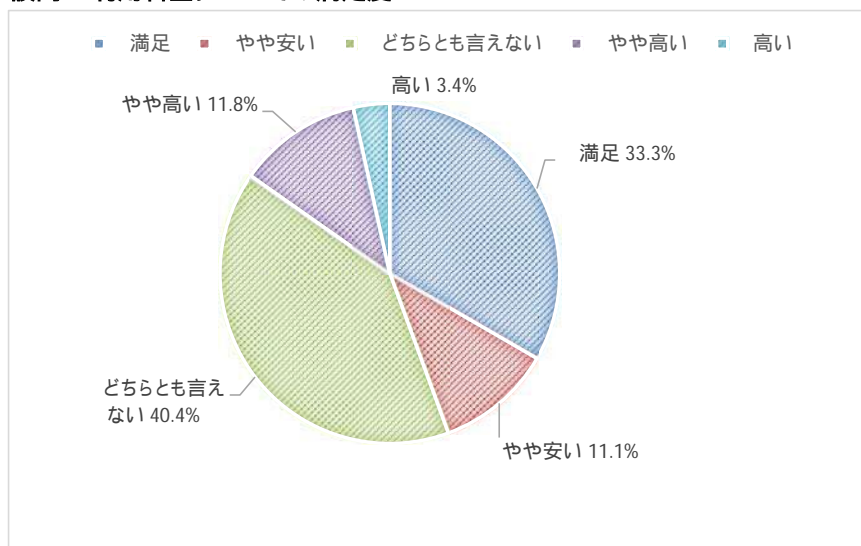
## 設問3-2 プールの利用目的



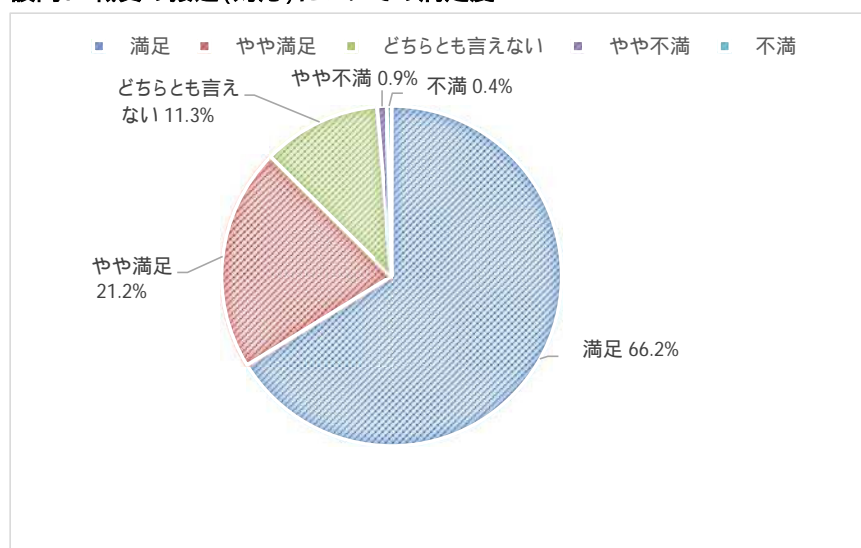
#### 設問4 利用された施設の満足度



#### 設問5 利用料金についての満足度

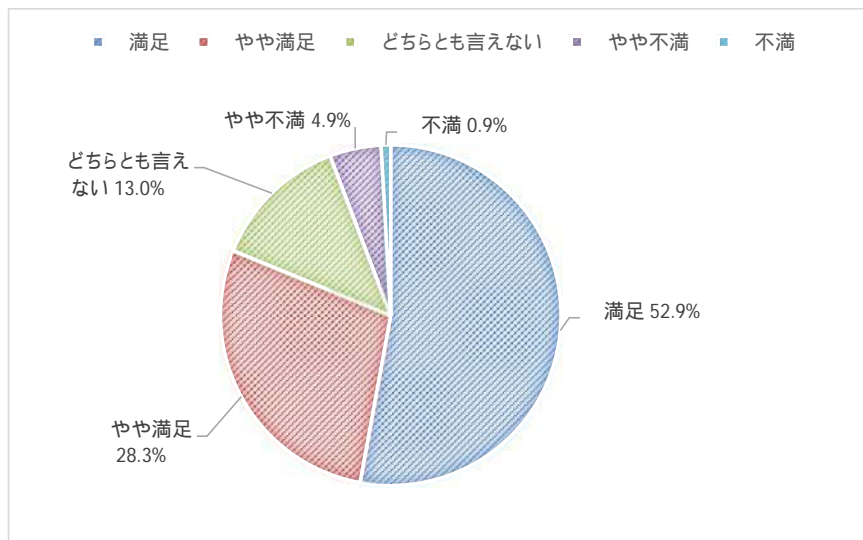


#### 設問6 職員の接遇(対応)についての満足度

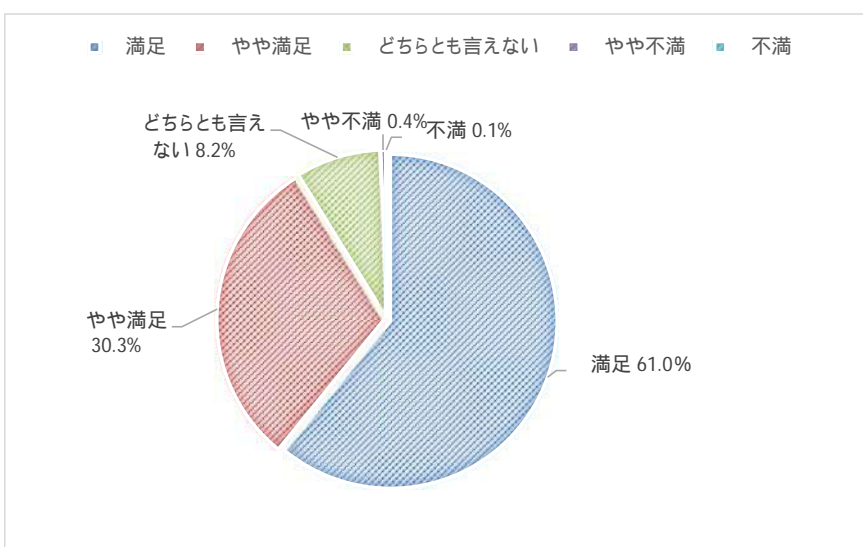




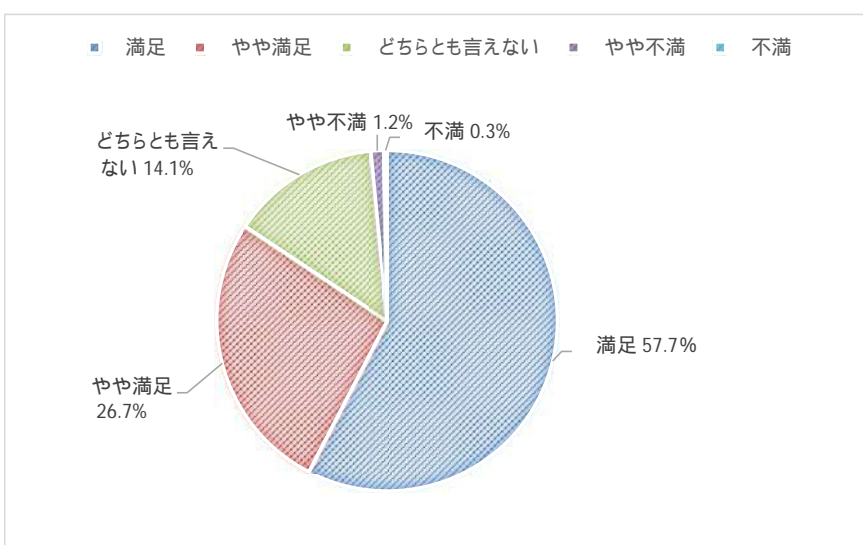
### 設問7 施設の管理状態についての満足度



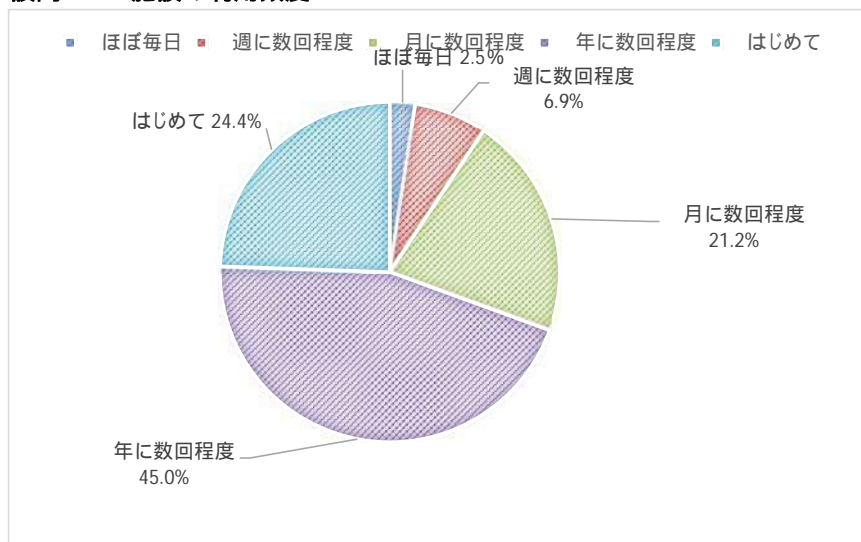
### 設問8 総合的な満足度



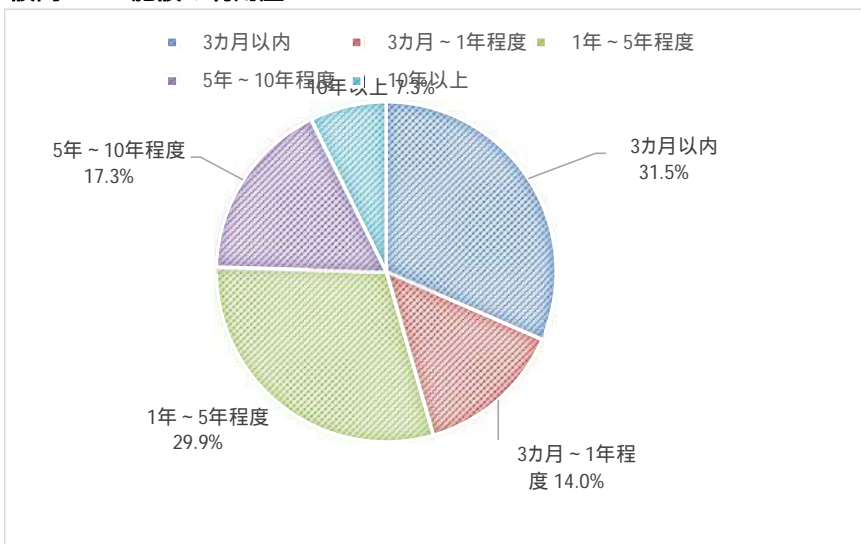
### 設問9 感染症対策についての満足度



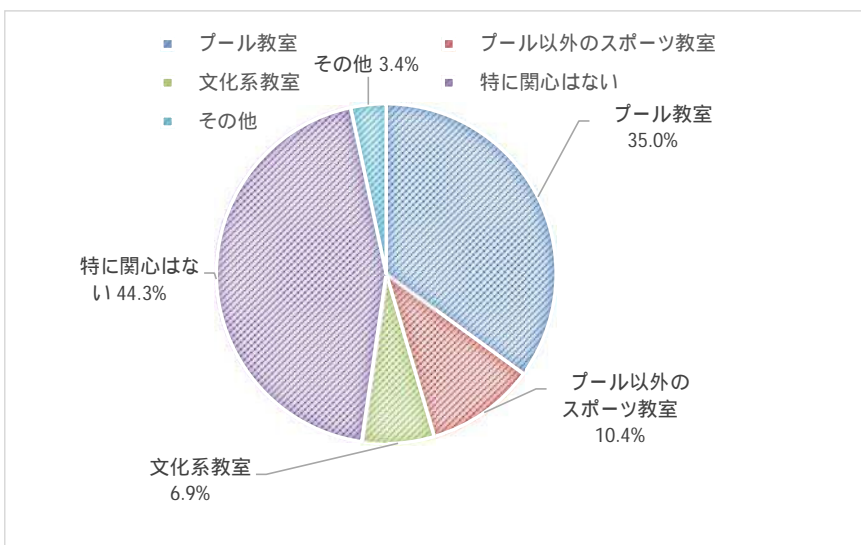
### 設問10-1 施設の利用頻度



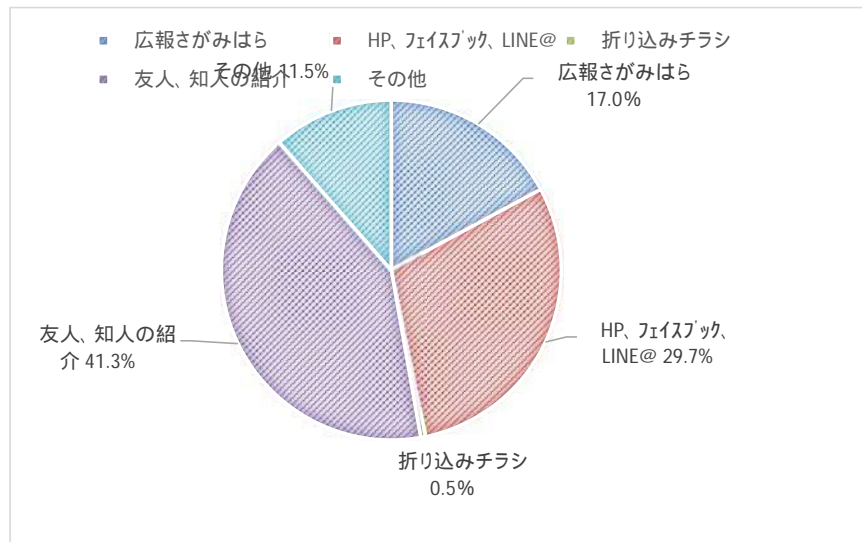
### 設問10-2 施設の利用歴



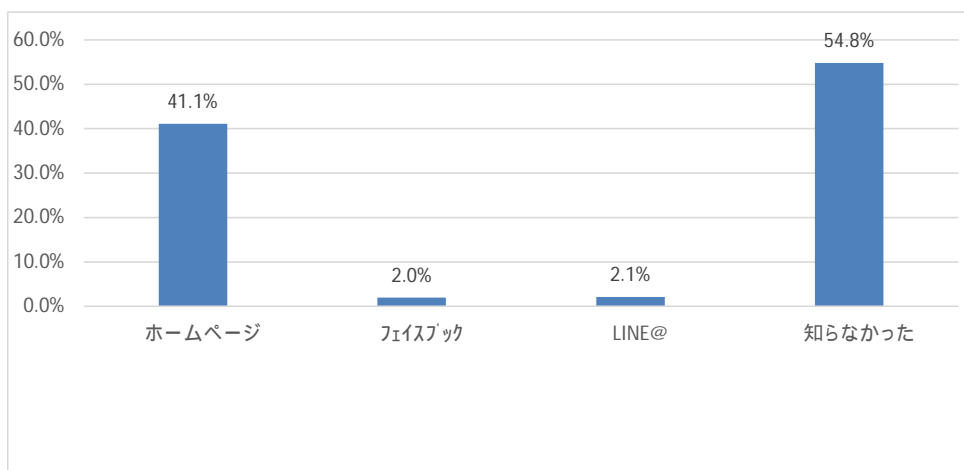
### 設問11 参加してみたい事業・教室



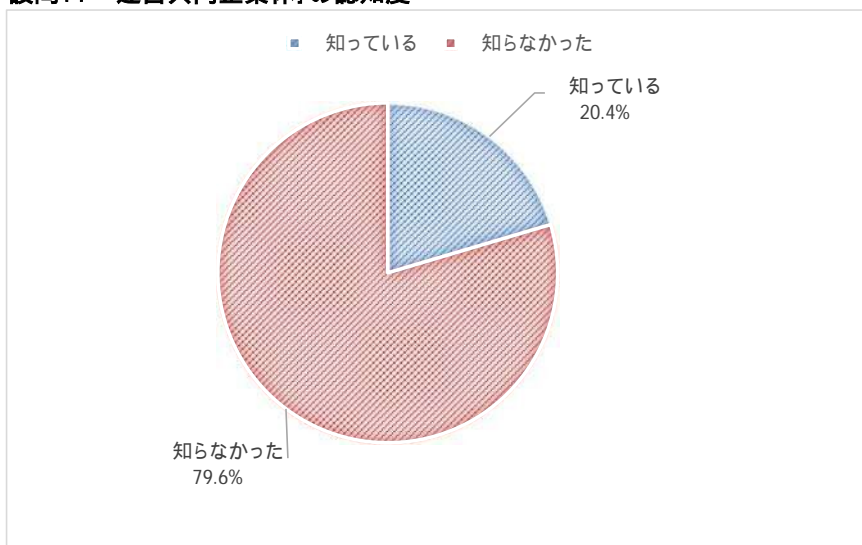
### 設問12 センターを何で知ったか



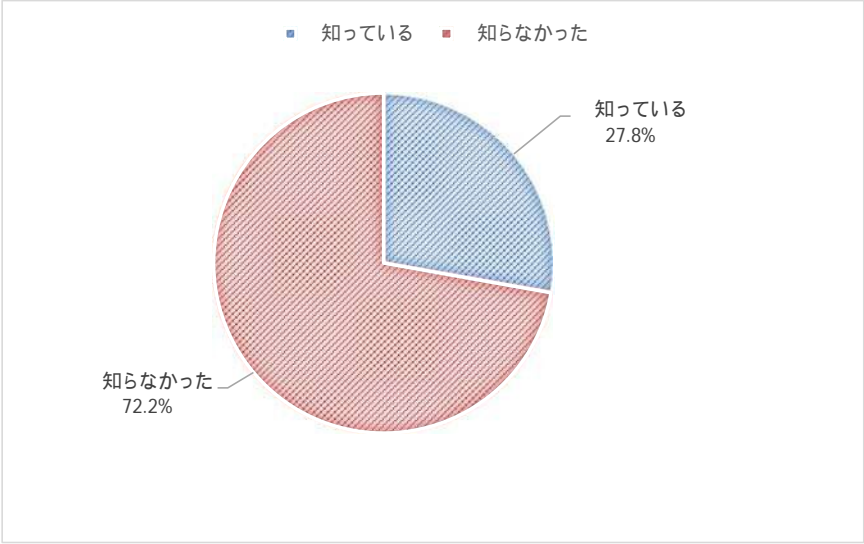
### 設問13 センター広報についての認知度



### 設問14 「運営共同企業体」の認知度



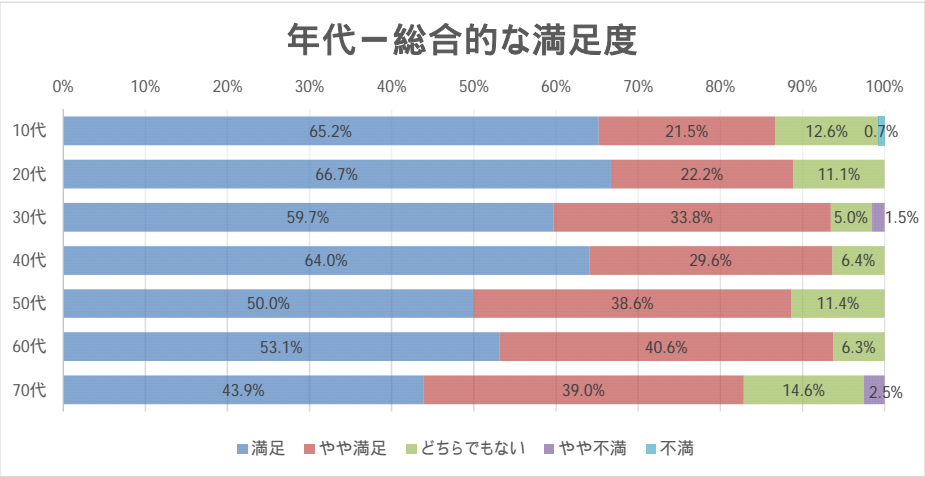
設問15 ネーミングライツの認知度



満足度調査結果クロス集計分析

年代 総合的な満足度

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	総計
10代	65.2%	21.5%	12.6%	0.0%	0.7%	135
20代	66.7%	22.2%	11.1%	0.0%	0.0%	9
30代	59.7%	33.8%	5.0%	1.5%	0.0%	139
40代	64.0%	29.6%	6.4%	0.0%	0.0%	267
50代	50.0%	38.6%	11.4%	0.0%	0.0%	44
60代	53.1%	40.6%	6.3%	0.0%	0.0%	32
70代	43.9%	39.0%	14.6%	2.5%	0.0%	41

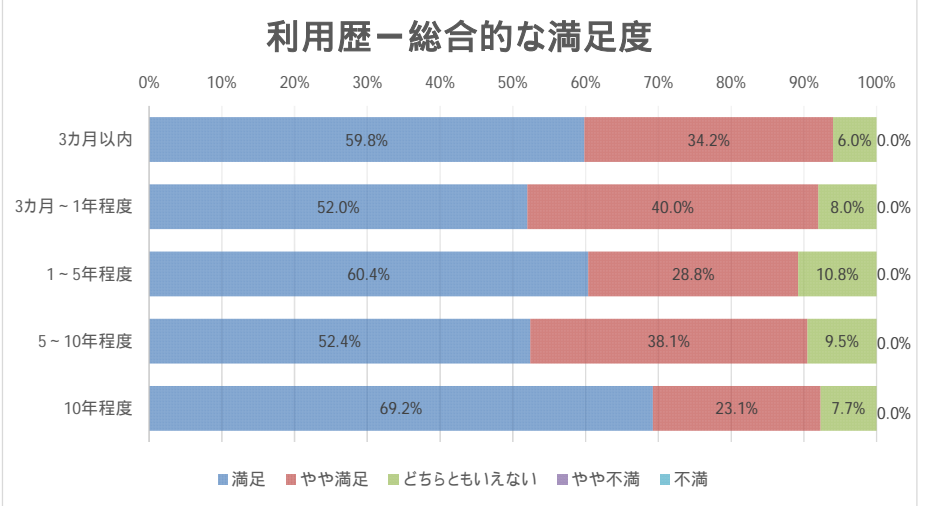


利用頻度 総合的な満足度

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	総計
ほぼ毎日	42.8%	28.6%	28.6%	0.0%	0.0%	14
週に数回程度	62.5%	30.0%	7.5%	0.0%	0.0%	40
月に数回程度	62.3%	29.2%	8.5%	0.0%	0.0%	130
年に数回程度	58.9%	33.6%	7.5%	0.0%	0.0%	280
はじめて	72.0%	20.7%	6.0%	0.7%	0.7%	150

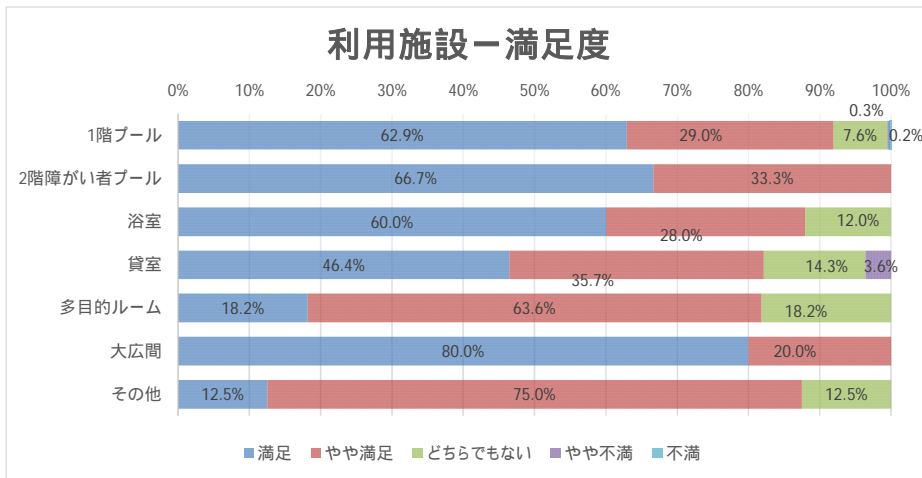
利用歴 総合的な満足度

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	総計
3カ月以内	59.8%	34.2%	6.0%	0.0%	0.0%	117
3カ月～1年程度	52.0%	40.0%	8.0%	0.0%	0.0%	50
1～5年程度	60.4%	28.8%	10.8%	0.0%	0.0%	111
5～10年程度	52.4%	38.1%	9.5%	0.0%	0.0%	63
10年程度	69.2%	23.1%	7.7%	0.0%	0.0%	26



# 利用施設 満足度

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	総計
1階プール	62.9%	29.0%	7.6%	0.3%	0.2%	587
2階障がい者プール	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	6
浴室	60.0%	28.0%	12.0%	0.0%	0.0%	25
貸室	46.4%	35.7%	14.3%	3.6%	0.0%	28
多目的ルーム	18.2%	63.6%	18.2%	0.0%	0.0%	11
大広間	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5
その他	12.5%	75.0%	12.5%	0.0%	0.0%	8

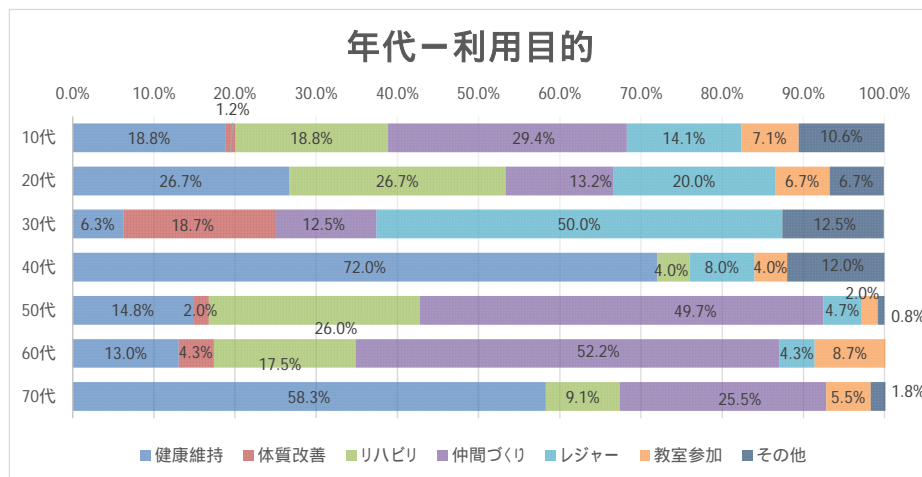


## 年代 利用施設

	1階プール	2階プール	浴室	貸室	多目的	大広間	その他	総計
10代	97.8%	0.0%	0.0%	1.5%	0.0%	0.7%	0.0%	135
20代	88.9%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	9
30代	97.2%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.1%	140
40代	92.5%	1.1%	0.5%	3.7%	1.1%	0.0%	1.1%	267
50代	72.7%	0.0%	2.3%	18.2%	6.8%	0.0%	0.0%	44
60代	58.8%	0.0%	26.5%	5.9%	0.0%	5.9%	2.9%	34
70代	31.3%	2.1%	37.5%	10.4%	12.4%	4.2%	2.1%	48

## 年代 利用目的

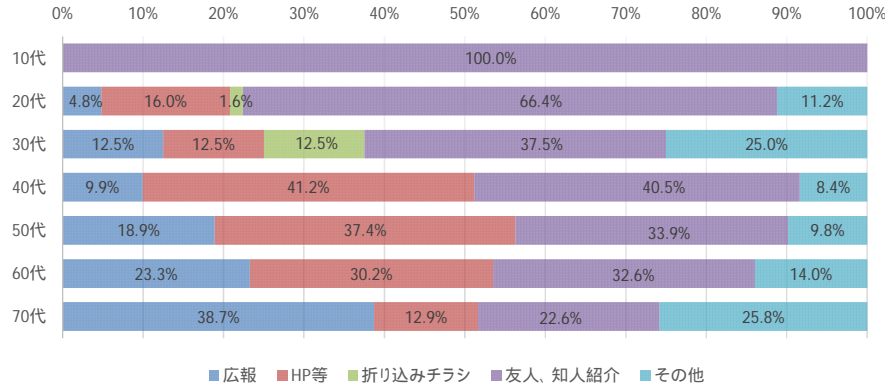
	健康維持	体質改善	リハビリ	仲間づくり	レジャー	教室参加	その他	総計
10代	18.8%	1.2%	18.8%	29.4%	14.1%	7.1%	10.6%	85
20代	26.7%	0.0%	26.7%	13.2%	20.0%	6.7%	6.7%	15
30代	6.3%	18.7%	0.0%	12.5%	50.0%	0.0%	12.5%	16
40代	72.0%	0.0%	4.0%	0.0%	8.0%	4.0%	12.0%	25
50代	14.8%	2.0%	26.0%	49.7%	4.7%	2.0%	0.8%	358
60代	13.0%	4.3%	17.5%	52.2%	4.3%	8.7%	0.0%	23
70代	58.3%	0.0%	9.1%	25.5%	5.5%	1.8%	0.0%	55



【年代別施設を何で知ったか】

	広報	HP等	折り込みチラシ	友人、知人紹介	その他	総計
10代	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	125
20代	4.8%	16.0%	1.6%	66.4%	11.2%	8
30代	12.5%	12.5%	12.5%	37.5%	25.0%	131
40代	9.9%	41.2%	0.0%	40.5%	8.4%	254
50代	18.9%	37.4%	0.0%	33.9%	9.8%	43
60代	23.3%	30.2%	0.0%	32.6%	14.0%	31
70代	38.7%	12.9%	0.0%	22.6%	25.8%	41

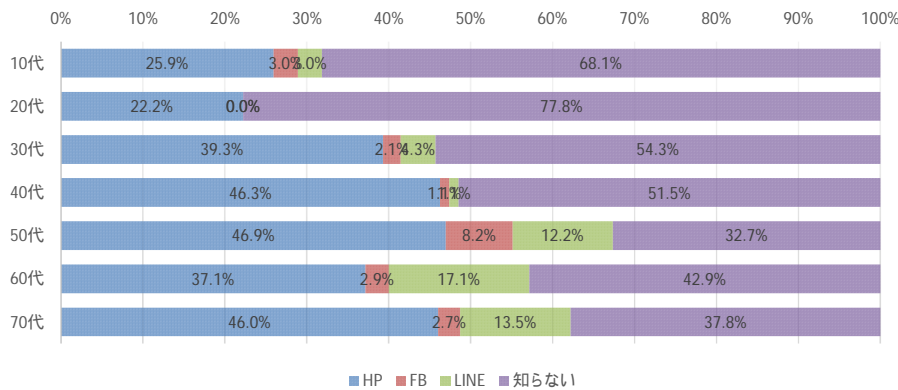
年代別施設を何で知ったか



【年代別ホームページとフェイスブックの認知度】

行ラベル	HP	FB	LINE	知らない	総計
10代	25.9%	3.0%	3.0%	68.1%	135
20代	22.2%	0.0%	0.0%	77.8%	9
30代	39.3%	2.1%	4.3%	54.3%	140
40代	46.3%	1.1%	1.1%	51.5%	262
50代	46.9%	8.2%	12.2%	32.7%	49
60代	37.1%	2.9%	17.1%	42.9%	35
70代	46.0%	2.7%	13.5%	37.8%	37

年代別HPとFACEBOOKの認知度



【クロス集計の分析】

<満足度について>

・年代別に見ても、「満足」「やや満足」の割合はどの年代も高いが「やや不満」「不満」の割合が少ない代わりに「どちらとも言えない」の割合が昨年より増えている。  
 ・利用頻度や利用歴からみると、全体的に「やや不満」「不満」の回答がほぼなく、はじめて利用された方の満足度も72%と前回よりあがっている。(前回60.8%)しかしどちらとも言えないと回答している方が一定数いるためそういった方の満足度をあげられるように努めたい。

<年代別・施設PRについて>

・利用施設別にみると、40代までは概ねブルー利用となっており、50代～70代は浴室や貸室利用も多くなる。場所ごとに利用が多い年齢層が明確となっている。  
 ・利用目的別に見ると昨年度は大半がレジャー目的であったが、今年度は仲間づくりの目的と回答した方が多い。健康維持の目的での利用も、どの年代も一定数回答があるため健康維持、仲間づくりどちらも実現できる教室やワンコインプログラムを実施していきたい。  
 ・施設を知ったきっかけ(なにで知ったか?)と広報の認知度については、依然としてホームページの認知度が圧倒的であるが、LINE@の認知度も高齢者には一定数あると分かった。昨年度とLINEの登録者数を比較すると約2倍の登録があることから(250 500)、引き続き、イベントやホームページでもLINE登録の促進に努めることで若年層の認知度を増やしていきたい。



設問4 利用された施設の満足度 やや不満・不満理由

意見内容	対応
いれずみをした人がルールを守らない。監視して。	監視員からプール利用のルールについては守っていただくようお願いしますので、ルールを守っていない方を見かけた際は監視員へお声掛けください。
まあ、でかい声でずうとしゃべり込んでこまります。何とかならないでしょうか。	
設備改修工事して下さい。あと「滝」だとか復活させてください。もう30年近く通っています。	
スライダーは上下2つとも使えるようにしてほしい	
ロッカーの鍵があげにくい	
時計、男性用小便器、故障中なものが多すぎる。ヤシの木がかれている。	
滑り台や流れるプールなど充実した内容で小3と3歳の子どもは大喜びでしたが、プール内の床の粒が水着に入ったり踏むと痛かったり、いろいろと破損箇所があったりしたので改善して下さったら大満足です。	
更衣室・トイレ清掃されているが、古くなっているので改修されると嬉しい	開館20年以上経過しているため、老朽化が激しくなっており、故障対応には苦慮しております。緊急度の高いものから対応しておりますので、ご理解ください。
更衣室(男)異臭	
更衣室の床面、水or湯に良くぬれている。頻繁に拭いて欲しい。	多くの方が利用される夏季は匂い対策に苦慮しているところです。引き続き、清掃や日常点検に力を入れてまいります。
シャワー室のかべ、ゆか、黒カビが	
プールの水はキレイだが、お風呂のお湯はアカが浮いている。	
掃除をして下さっている姿は見受けられて良い印象	
前回きた時より人数制限がゆるくなっている点	多くの方が利用される夏季は匂い対策に苦慮しているところです。引き続き、清掃や日常点検に力を入れてまいります。
朝一番で並んだのに案内が分かりづらくだいぶ待った	
ウォータースライダーの待ちが長い	
水温が高い(同意見4件)	夏季は大変混みあうシーズンとなっております。当センタープールは温水プールですので一年中ご利用いただけます。是非とも夏季以外のご利用もご検討ください。
スマホの持ち込みができず不便	当センターは温水プールでして、水温を下げる設備がございません。夏季は温度の状況を見つつ、新しい水を入れ替え水温を下げる対応を行っております。近年の異常気象に既存設備が追いついてない状況です。可能な限りの対応を行ってまいります。
2時間で出ること。男の子の女子ロッカー利用。	盗撮の恐れもあるため当センターではプール内の撮影を禁止しております。ご理解ください。
時間が少ない(2時間)(同意見4件)	
風呂は10時から入場できるようにしてほしい	より多くの方に利用していただくため、2時間の制限を設け、プールの回転率を上げて運営しておりました。夏季以外であれば時間に余裕を持って遊ぶことができます。夏季以外のご利用もご検討ください。また、異性の更衣室利用の年齢制限は2022年4月より6歳以下までとなりました。
シャンプーも置いてください	浴室の営業時間につきましては、一般の浴場との営業状況を考慮して定めております。ご理解ください。
	シャンプーの導入予定はございませんので、ご持参ください。



**設問5 利用料金についての満足度 やや不満・不満理由**

意見内容	対応
7月、8月の2時間制だとやや高い	利用者の多い時期のみ2時間制とさせていただき、多くの方がご利用できるような設定としております。それ以外の月については時間無制限にてご案内しておりますのでご確認ください。
身障者の為、本人・ヘルパー無料(市外在住ですがとても助かっています)	引き続き、満足してご利用いただけるように運営に努めてまいります。

設問6 職員の接遇(対応)について やや不満・不満理由

意見内容	対応
案内がたくさんいるのに分かりづらかった	挨拶等の基本的な接客態度については改めて職員に気を付けるよう指導してまいります。また、プール内は通常より事故が発生しやすい場所のため、お客様の安全を確保するために危険行為がみられた際には厳しく注意をさせていただくことがございます。その点についてはご理解ください。
きちんと対応してくれるが、もう少し笑顔で優しく声かけてほしい	
子供がプールの使い方をまちがえた際、監視員の方の口調が少しつよかった。	
監視員がちょっと不愛想	
監視員の方、しっかり見てくれていて安心です。携帯撮影もすぐ注意してくれていた。	
注意してない人がいたからやや不満	
男性の職員でとても感じの悪い方がいらっしゃいました	
障害者割のチケットをくれる所で、こども用チケットをかえなかったのよけいに並ぶことになった	どのようなお客様にも利用していただきやすい対応を心掛けてまいります。
普通です。可もなく不可もなく、	
朝行ったが明るくあいさつしてくれる	
かんじがよかった	
受付の方がとてもやさしいです。お店の高齢の方もやさしいです。	
バンドエイドを頂いた(売店の方に)	売店職員に感謝のお声があったことお伝えいたします。

設問7 施設の管理状態(清掃・衛生状況)について やや不満・不満理由及びあったらいい設備・改修希望箇所など

意見内容	対応
<p>老朽化が感じられる (同意見3件)</p> <p>修繕できてない所が多い</p> <p>全体的におい</p> <p>清掃、衛生状況はとても良いのですが、雨染み(水染み?)が少し気になります</p> <p>プールの窓、中が見えずらい。天井のしみ等</p> <p>ロビー天井のしみがざんねん</p> <p>床(じゅうたん)が汚い</p> <p>前、2Fからプールを見るとところにゴキブリの死がいがありました。窓の下(プール側)なのでとれないかもしれません</p> <p>できないかもありますが、もう少し壁をきれいにしたいです。(同意見1件)</p> <p>天井の壁がボロボロ・壁のつきはぎ 旧相模原緑区の数少ない施設なのだからしっかり改修してほしい。</p> <p>ウォータースライダー大きくしてほしい</p> <p>きいろのすべりだいのしが小さかったので下を少し深くしてほしい</p> <p>すべり台をもうひとつ解放してほしい</p> <p>未就学児も利用可能なウォータースライダー。</p> <p>飛び込み台</p> <p>更衣室のエアコン設備 (同意見1件)</p> <p>更衣室の最後、クツをはく時に足を洗えたらもっと良いです</p> <p>お風呂をもっと拡充してください。</p> <p>平日は気にならないのですが週末は駐車場台数がもう少し多いと良いかなと思います。</p>	<p>開館20年以上経過しているため、老朽化が激しくなっており、故障対応には苦慮しております。緊急度の高いものから対応しておりますので、ご理解ください。1階からみるプール窓はガラスコートにて対応いたします。また、増設や改修が必要な物に関しましては、貴重なご意見としてお預かりするとともに、現時点では指定管理者では対応できかねる事項のため相模原市に共有いたします。</p>
<p>温度が暑かった</p>	<p>館内空調は一部を除き、全館一体となっておりますため、効きづらい箇所もありご不便をお掛けしております。扇風機などで補助しながら少しでも不快感が解消できるように対応してまいります。</p>
<p>窓がくもっていて中が見えないので改善できると嬉しいです</p>	<p>ご意見ありがとうございます。定期的にガラスコートにて対応いたします。</p>
<p>場所の指示があいまいでわかりにくい</p>	<p>ご意見ありがとうございます。分かりやすい案内となるよう検討いたします。</p>
<p>トイレが少ない</p> <p>トイレは洋式にして下さい</p> <p>トイレの改修(ウォシュレットに！)</p> <p>トイレの修理をして欲しいです</p> <p>トイレにせっけん欲しいです</p>	<p>指定管理者では対応しかねる事項ですので、例年相模原市に要望を上げております。今回のご意見についても共有させていただきます。ウォシュレットについては令和3年度にプール内以外のみんなのトイレにウォシュレットを設置いたしました。</p>
<p>2Fのトイレの石鹸(手洗い用) 小さな容器の方 中身なし 実施願う</p> <p>ロッカールームの中の洗面所に石けんがあったらうれしいです。</p>	<p>液体石鹸補充がされていなかったことと推測いたします。確認・補充を怠らないよう対応してまいります。</p>
<p>流れるプールの丸いエリアの底をはがしている子供がいる。はがれたものが浮遊している。</p> <p>プールはさびが目立つ</p>	<p>定期的に錆落としを実施しておりますが、開館20年以上を経過しており、ベンチの更新が必要と考えております。引き続き相模原市への要望を出してまいります。</p>
<p>椰子の木がボロボロなので改修しないなら撤去してほしい</p> <p>水質をもう少しきれいにして欲しい</p>	<p>限られた修繕料の中で対応しておりますので、緊急性の高いものから対応しております。行き届かない箇所もございますことご理解ください。</p> <p>水質は厚生労働省からでている「遊泳用プールの衛生基準について」の基準を満たすよう対応しております。皆さまに少しでもキレイと思っていただけるプールとなるよう引き続き管理してまいります。</p>
<p>ぬるっとしている床がありました</p> <p>プールサイドのコケが気になる</p>	<p>休所日に高圧洗浄機をかけ清掃を行っております。</p>
<p>シャワー室のかべ、ゆか、黒カビ、毎日掃除してください (同意見5件)</p>	<p>シャワー室のカビなどは長期休館日などに集中的に清掃を行っております。利用が多い夏季などは増えちゃう傾向がございますが、状況を確認しつつ清掃を行ってまいります。</p>
<p>トイレがくさい。ロッカーの鍵がボロボロ</p> <p>ロッカーの鍵が無い所が多いので直して欲しい</p> <p>ロッカーが使えないところがある。プールサイドの床に藻みたいなヌルヌルするところがある</p>	<p>開館後20年以上経過しており、ロッカーの破損が目立ってしまい申し訳ございません。毎年少しずつ修繕できるよう対応しておりますが、全体を一気に修繕することは難しい状況です。</p>
<p>更衣室の床乾燥</p> <p>男子の更衣室の異臭がひどかった。衛生上心配です。(同意見1件)</p> <p>髪の毛が、着替え場所に沢山落ちていたので。(同意見1件)</p>	<p>夏季の利用が多い時期の清掃には苦慮しているところでございます。異臭は経年劣化に伴う影響も大きく、数年前から芳香機を増設して対応しております。引き続き毎日の清掃にも尽力いたします。</p>

もっとドライヤーがあるといい（同意見1件）	ご意見ありがとうございます。ドライヤーは壁付けのものをご利用いただきたいのですが、お持ち込みいただくことも可能としております。
ドライヤーは有料ではなく使える様にして欲しい	
脱水機が混んでしまうので台数を増やしてほしい（同意見1件）	脱水機の増設は現時点では難しい状況です。譲り合って利用していただけますと幸いです。
シャワーの壁、入口の強制シャワー頭上からのみで意味がない。	経年劣化のため故障している箇所もあり、ご不便をお掛けしております。優先順位を検討し、修繕を行ってまいります。
サウナ使用できるようお願いします。（同意見1件）	サウナの利用中止については、サウナ内の木材が腐ってしまったため修繕が必要となります。修繕するためには多くの費用がかかりますため、再開を見合わせている状況です。
ゴミ箱が欲しいです	ゴミはご自身でお持ち帰りいただくようお願いしております。
観覧席が多いと嬉しいです	1階だけでなく、2階にもプール全体を見渡せる観覧席がございます。ご利用ください。
赤ちゃんの遊び場	貴重なご意見ありがとうございます。今後の施設運営にて実現可能を検討させていただきます。
1歳2歳（オムツはずれ前の幼児）の託児が利用可能になったらすごく嬉しいです。我が家は年の近い3人兄妹なので...	
子連れは着替えに時間がかかるので着替えも含む2時間は短すぎました。3時間にしたらえたら助かります。	小さいお子様連れのお客様にも利用制限をかけなければならぬこと心苦しいのですが、夏季は大変沢山のお客様が利用されます。定員制限もある中で少しでも多くの方にご利用いただけますように2時間制とさせていただいております。年間営業しておりますプールのため他の時期の利用もご検討いただけますと幸いです。
体重計 シャンプー	ご意見ありがとうございます。シャンプーは当面導入の予定はございませんが、体重計はコロナ禍で利用中止としておりましたものを再度設置いたしました。
軽食が食べれる施設（コンビニも可）	9月からコーヒースタンドを設置いたしました。コーヒーやマフィン、ペーグルなどのメニューがございます。館内食品の充実については自販機導入や移動販売など他に方策がないか検討してまいります。
売店でパンやスナックを売っているといい。（今日はパン売りでよかったです！！）	
カフェ 無料Wi-Fi	9月からコーヒースタンドを設置いたしました。コーヒーやマフィン、ペーグルなどのメニューがございます。無料wifiも時間は15分おきですが設置しております。
地下駐車場に携帯電波が入るようにして欲しい	鉄筋コンクリート造となっていること、地下であることで電波が届き辛い状況になっておりますが、地下へのwifi設置の予定はございません。地下駐車場をさせていただいてからか、館内にてご連絡いただくようお願いいたします。

設問8 総合的な満足度 やや不満・不満理由

意見内容	対応
使用料が高い	相模原市の公共施設として受益者負担の観点から昨年度プールと貸室については値上げを行いました。維持管理費の増大や類似施設との比較など、利用料の見直しについては今後も常に課題として検討してまいりたいと考えております。
他市の市民プールの利用料金と比較すると高いと思います。市民割引などであると嬉しいです。	
故障箇所がなかなかおらない	開館20年以上経過しているため、老朽化が激しくなっており、故障対応には苦慮しております。緊急度の高いものから対応しておりますので、ご理解ください。
更衣室以外はかなり良かったですが、そのマイナスが大きいです。あとえんぴつが短すぎです。	更衣室の清掃は引き続き力を入れてまいります。アンケートの鉛筆が短いとのことで、次回ご協力の際には改善いたします。
(満足に『大』が足されていた)車いすではありませんが95才の母を風呂に連れていくので駐車場が気軽につかえる様にもみじマーク(年寄りスペース)をおねがいします。	駐車場にもみじマーク場所を設置することは考えておりません。高齢の方の介助が必要であれば事務所にお声かけいただければ許可書を出させていただきます。
場所が離れている	駅から少し離れております。本数は少ないですがコミュニティバスをぜひご活用ください。
幼児トイレは助かります！	よりご満足してご利用していただけるよう今後も管理運営に努めてまいります。
プールの設備が調度良い	
流れるプールがあって楽しかったです	
また来ます。	

設問9 感染症対策の満足度 やや不満・不満理由

意見内容	対応
ネット予約したい	ネット予約につきましては、当センターでも検討いたしました。コロナの終息する見通しが立たないことから多額の費用をかけて新しいシステムを導入するのではなく、現在の運用で入場する形をとることとしております。
入場制限でせっかく来たのに入れないことがあるのでHPとかで今の待ち時間が見れるといい。	
オンタイムで混雑状況がわかるとたすかる。駐車場とか。	
2時間が早い	利用者の多い時期のみ2時間制とさせていただき、多くの方がご利用できるような設定としております。それ以外の月については時間無制限にてご案内しておりますのでご検討ください。
もう少し(1時間くらい)入れるとうれしい(夏)	
今日はたまたまガラガラだったので時間制限はやめてほしかった	
感染症対策のために2時間制なのは良い	夏季の2時間制はコロナ対策に関わらず例年実施している対応となります。引き続きコロナ対策については必要な対策をとって運営してまいります。
待ち時間が長い	更衣室とプール内のそれぞれの密を防ぐために、順番に入場していただいております。コロナによる対応のためご理解ください。
もう少し人数を減らして欲しい	定員600名はコロナの状況を鑑みた上で設定した定員となります。通常800名定員ですので、現時点でも制限を行っていることご理解ください。
人が多すぎる。人数制限してほしい。	
上限500人のときは密だと感じた	
プール入り口に消毒がほしい	プール入り口付近には利用者カード記入台及び、更衣室入り口に消毒液を設置しております。ご利用ください。
入口で機械に異常ですと言われていても何も気にする様子が職員の方になかったの。	入り口のサーモカメラについてかと推測いたします。表面温度の測定のため夏季は高温(冬季は低温)となり、異常と表示されてしまうことが多々あります。体調に異変を感じられたりした場合は窓口にお声掛けください。
ホームページで水泳帽子貸出していないことを書いて欲しかった	ご意見ありがとうございます。以前まで貸し出しを行ってございましたので、長年ご利用いただいている方とお見受けいたします。ホームページに反映させていただきました。
仕方ありません	少しでもご満足いただけるよう今後の運営にも努めてまいります。
いれずみをした人をみた。	当センターは入れ墨をした方の利用は禁止してありません。

設問11 参加してみたい事業・教室について

意見内容
ヨガ(親子)
ヨガ (同意見1件)
ヨガ、ピラティス
ストレッチ等
子供の体操
バレーボール
バレーボール・バトミントン
フットサル、ラグビー・テニス、格闘技
遊びでプール
子供がプール教室を利用しています。とてもよいです。
多目的ルーム
フリーマーケット
工作など
英語教室
美術系
パソコン、スマホ教室
参加するにはすこし遠い

自由意見

区分	意見内容	対応
設備・施設環境について	早急に大規模修繕すべき	大規模な改修ですので、相模原市に要望としてお伝えしてまいります。
	プールの底がはがれてる 足の裏が痛くなる場所がある。流れるプールのプールサイドの黄色の石	
	トイレの洋式がもっとあると良いです。	
	見学席の温度が暑かった	館内空調は一部を除き、全館一体となっておりますため、効きづらい箇所もありご不便をお掛けしております。扇風機などで補助しながら少しでも不快感が解消できるように対応してまいります。
	水をもう少し冷たくしてほしい	当センターは温水プールでして、水温を下げる設備がございません。夏季は温度の状況を見つつ、新しい水を入れ替え水温を下げる対応を行っております。近年の異常気象に既存設備が追いついていない状況です。可能な限りの対応を行ってまいります。
	更衣室のドライヤーが良くなると嬉しいですが	ご意見ありがとうございます。ドライヤーは壁付けのものをご利用いただきたいのですが、お持ち込みいただくことも可能としております。
	トイレなど案内板が分かりづらい	ご意見ありがとうございます。分かりやすい案内となるよう検討いたします。
	喫煙所を一つ作って欲しい	当センターは館内禁煙としております。今後も喫煙所を作る予定はございません。ご理解ください。
	2F通路空間等利用できるのにもったいない。美術、デッサン利用等。	ご意見ありがとうございます。今後有効活用できないか検討してみます。
	サウナ風呂、使用人数時間を出来るようにお願いします。	サウナの利用中止については、サウナ内の木材が腐ってしまったため修繕が必要となります。修繕するためには多くの費用がかかりますため、再開を見合わせている状況です。
	見学が窓がくもって見にくいので、くもりどめをぬってくれるとありがたい	ご意見ありがとうございます。定期的にガラスコートにて対応いたします。
清掃について	シャワー室の掃除を毎日してほしい	清掃は毎日行っております。夏季の利用者数が多い時期は汚れも多くなってしまうことや長年の匂いなどは取り切れない部分もありますが、引き続き清掃に力を入れてまいります。
	衛生面が気になった。コロナで大変ですが頑張ってください。	ご利用いただき、ありがとうございます。夏季の利用者数が多い際の清掃には引き続き力を入れてまいります。
駐車場について	地下駐車場が小さい	夏場の駐車場混雑時についてはお客様にはご不便をお掛けしております。駐車場の増設については相模原市に要望として提出いたします。混雑している日は人員を配置して案内を行ってまいります。
	駐車場を明るくして欲しい	限られた予算(電気料)の中で運営をしておりますため、安全面が確保できる程度の照度としております。
	地下駐車場にWiFiを	鉄筋コンクリート造となっていること、地下であることで電波が届き辛い状況となっておりますが、地下へのwifi設置の予定はございません。地下駐車場をでていただいでからか、館内にてご連絡いただくようお願いいたします。
コロナ対策について	ジャグジーで会話をしているのが散見される	ジャグジー利用の際は会話を禁止しておりますが、引き続きスタッフにて注視してまいります。
	コロナ対策をもう少し…。あとは特に。	昨今の感染症の状況を鑑み、市と協議の上、制限も緩和しております。引き続き必要な対策を講じた上で運営を続けてまいります。
	人数規制していたらHPにのせてほしいです	ご意見ありがとうございます。HPの反映については費用対効果を含めて検討いたします。夏季は入場制限を行う場合もあるため、来館前に一度お電話いただければその時の状況をお伝えさせていただきます。
浴室について	浴室がもう少し遅くまで入れると良いと思いました	浴室の営業時間につきましては、一般の浴場との営業状況を考慮して定めております。ご理解ください。
	入浴時間がPM5:00頃だと助かります。いつも1級身障者と一緒なので1つ1つが時間がかかってしまう為。いつもありがとうございます。職員の方みなさん親切で気持ち良いです。	
料金について	プール料金がどんどん値上がりして、家族全員で来るとけっこうかかってしまい、気軽に来れなくなってきたので、仕方ないとは思いますが、家族4人で1500程度だとありがたいです	相模原市の公共施設として受益者負担の観点から昨年度プールと貸室については値上げを行いました。維持管理費の増大や類似施設との比較など、利用料の見直しについては今後も常に課題として検討してまいりたいと考えており
プール内ルールについて	スライダーの出すタイミングを少し早くしてほしい(安全内で)	スライダーは前に滑った方が捌けたら合図を出しております。大変人気のため混雑時はお待ちいただくほどですが、安全面を考慮しての対応のためご理解ください。
	帰りの精算機が混むのであせる。	夏季は混雑いたしますので、お時間に余裕を持ってご準備ください。
教室について	夏は特に子どもと利用するので気軽なイベント(親子向け)などあるとうれしいです。	教室についての貴重なご意見ありがとうございます。教室担当者と検討してまいります。
	子供の水泳教室の機会を増やしていただけたらありがたいです	
	市内に1箇所でもいいので、託児付きの運動施設、教室があったら嬉しいです！	
ネーミングライツについて	ネーミングライツは小学校の施設と思ってしまう。	相模原市のネーミングライツ制度に基づき、契約金額を当該小学校の運営法人が市に支払い、その利用料が施設の維持管理費の一部に充当されております。ご理解ください。
	小学校の名前がなぜつくのか分からなかった	



その他	バス便がもっとあるとうれしい。	駅から少し離れております。本数は少ないですがコミュニティバスをぜひご活用ください。指定管理者だけでは対応できかねる事項のため、要望は相模原市にも共有いたします。
	飲食スペースが少ないので2Fのところでも開放してもらえると広々としてうれしいです	2階の廊下スペースや談話室でもご飲食可能となっております。ご利用ください。
	セブンティーンアイスの自販機をおいてほしいです。	3階に設置しております。ご利用ください。
	軽食等の販売	9月からコーヒースタンドを設置しております。マフィンやペーグルなども販売しております。
	売店の品をもっと多くする。 駄菓子屋のお菓子を安くして欲しい	売店にお伝えいたします。
	近くなので浴室利用ですが、今日は孫の水泳教室の送り迎えの為に来ました。	ご利用いただき、ありがとうございます。プールも浴室も引き続き気持ちよくご利用できるよう運営してまいります。
	外にプールがほしいなぁ～ 銀河アリーナがなくなりプールが中央区にもう一つ欲しいです。グリーンプールはスライダーがないので。	指定管理者だけでは対応できかねる事項のため、要望は相模原市にも共有いたします。
	一時停止いはんでキップされましたケイサツに抗ぎします。	交通ルールを守って来館いただければ幸いです。
感謝の言葉等	子供が毎回 楽しい！！と言ってくれるので少し遠くでもこちらにきます。監視員さんいつもありがとう。	ご利用いただき、ありがとうございます。このようなご意見をいただけることがとても励みになります。今後お客様に楽しんでいただけるようセンターの管理・運営に取り組んでまいります。
	プールで監視の人がしっかりみていて安心しました。また東京にくる機会があったら来たいです。	
	引き続き利用したい。家から近い為。	
	楽しかったです	
	たのしかったです	
	楽しかった	
	たのしかったです	
	たのしかったです	
	楽しかった！（特にウォータースライダー！！）	
	たのしかったです	
	楽しかったです。また来たいです。	
	楽しかったです。	
	楽しかったです。	
	いつも楽しく利用させて頂いています。ありがとうございます。	
	とてもたのしくてよかったです。	
	7月頃やっていたお祭りがとても楽しかったです。来年度もできるといいですね。	
	初めて利用させてもらいました。小学生の子供たちが楽しく遊べてスタッフの方もいて安心な点が気に入りました。また利用させてもらいます。	
	初めてでしたが子どもがとても楽しんでたことが良かったです	
	楽しかったです。また来ます。	
	いつもありがとうございます。また伺います！	
	遠方ですが大満足でした。また来ます。	
	近くにもこういう施設があってほしい	
	この値段で流れるプールやスライダーができるのはありがたいです	
	流れるプールがたのしかった	
	広いプールで子供が嬉しそうでした。また来たいと思います。	
	子どもがまた行きたいとよく話しています。気軽に行けるのも魅力です。今後ともよろしく願っています。	
	今年になって初めて利用しました。子供が小5になったこともあり、時計も大きく見やすく、監視の方もいて、安心できます。ありがとうございます。	
	子供たちにとってたのしい場所でありたいです	
	きれい。子どもには良い施設。	
	こちらのプールの利用を子どもたちはとても楽しみにしていました。コロナ禍で感染対策等にも配慮いただきありがとうございます。今後も楽しみにしております。	
	いつも丁寧に対応していただき有難いです。	
	楽しく遊びました。ありがとうございます。	
	プール利用のみですが素晴らしい施設です。これからもよろしく願います。	
	ありがとうございます。また機会があれば来ます。使いやすい環境でした。	
	衛生状態が良い環境で利用させていただきありがとうございます	
	いつもありがとうございます	
	いつもありがとうございます。	
	ありがとうございました。	
	ありがとうございました	
	プールもきれいで楽しく、対応もとてもよく楽しかったです。アイスおいしかったです。	
	これからも利用しますのでよろしくお願い致します。	
	いつも有意義に利用させていただいています。アリガトウ！！感謝	
	室内プールが広く、流れるプールやウォータースライダーもあり、子供が大満足で遊べて有難いです。	

	<p>           すごく満足しました            過ごしやすかったです。            とても楽しく利用させてもらいました。ありがとうございました。            プールが楽しかった            プールが泳ぎやすかった            プールが楽しかった            すばらしい施設と取組だと思います。ありがとうございました。            温水プールが楽しいです。また来ます。            孫をプールに2日連続で連れてきました。とても楽しく過ごしたみたいです            現在のままで良いと思う。            特に不満なし。継続していただけることが一番大事だと思います。            小規模ながらウォータースライダージャグジー流れるプールがあるところが魅力です。            流れるプールやスライダーがとても楽しいようで、子ども達が喜びます。これからも利用したいと思える施設です。            講習室・陶芸窯を利用させていただいていますが、職員の方も親切で、部屋も快適です。いつもありがとうございます。            清掃の女性の方(ショートカットの)、娘がトイレに行く際に鞆を預かって頂いてありがとうございました。            プール入口にある売店のご婦人がとても親切にしてくださって嬉しかったです。ありがとうございました。            子供がこちらのプールが大好きでたまに利用させていただいています。コロナ禍で大変とは思いますが、これからも利用したいと思います。            とても良い運動ができる         </p>	
	<p>           なし            特にありません            特にありません            ないです。            ない            特になし。            とくにないです            特にありません。楽しく利用できました。            特になし。ありがとうございました。            とくにありません            とくにない            なし            特になし            特にないです。            特にございません。         </p>	

## 令和5年度北市民健康文化センター利用者満足度調査結果

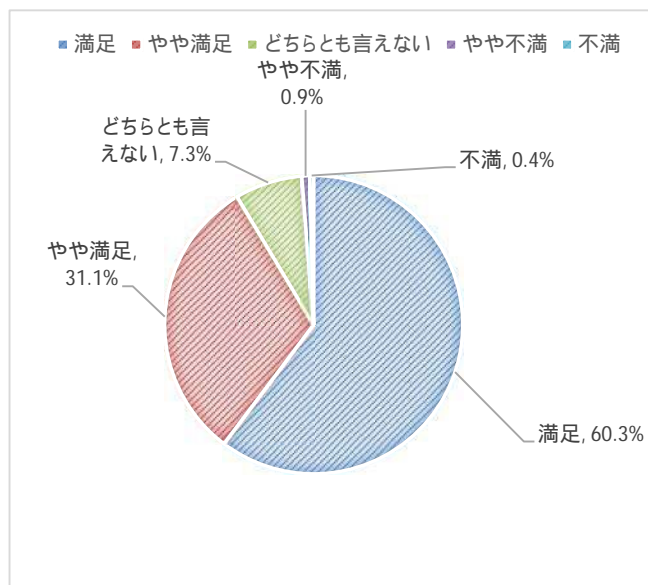
- 1 目的  
本施設を利用するお客様の満足度やニーズを把握し、更なるサービスの向上を図る。
- 2 実施期間  
令和5年7月22日～8月31日(41日間)
- 3 サンプル件数  
709件
- 4 調査場所・方法等  
利用者に直接アンケート用紙を配布し、館内に回収箱を設置し回収。  
アンケート用紙配布時に粗品(ラムネ・ポケットティッシュ)を配布。  
ネットでのアンケートを実施。HP、LINE@、館内にてQRコードを掲出して実施。

### 5 結果

#### 総合的な満足度

満足	422
やや満足	218
どちらとも言えない	51
やや不満	6
不満	3
総計	700

無回答9件



### 6 考察等

総合的な満足度については「満足・やや満足」の割合が91.4%となり、前年度の91.3%を0.1ポイント上回るとともに、目標値(90%)を達成することができた。評価別では昨年度に比べて「満足」「やや満足」の回答が0.1ポイント上昇し、「やや不満」や「不満」は昨年度比で0.8ポイント上昇した。「どちらとも言えない」と回答した方が0.9ポイント減少した。

自由意見を分析すると、昨年度に引き続き、施設の老朽化に起因する不満をもっている方が多いことが今年の結果からも分かった。水温や館内温度の暑さについてのご意見や更衣室内の臭い、汚れについて長年の蓄積のものが多く現場での対応に苦慮している状態である。今年度において大型の送風機を購入し、館内及びプール施設内の循環効率を上げる対応を図るなど行っているが、今後も指定管理者で対応できる内容については、適切に対応し、高い満足度を継続させたい。

なお、前年度に引き続き、アンケート調査に際して粗品を準備したことで回答を拒否されることも少なく、スムーズな調査活動を実施できたため、今後も継続していきたい。

また、WEB回答のみを抽出した結果では、総合的な満足度は89.9%という結果となった。全体の構成と比較し、「やや不満」の割合が高くなった。直接のやり取りでない分、利用者の素直な回答が含まれたものと考え、回答内容について真摯に対応していきたい。

# 「北の丘 利用者満足度アンケート」集計結果

集計期間: 令和5年7月22日～8月31日

有効件数: 709件

## 設問1-1 年代

選択肢	回答数	割合
10代	194	27.6%
20代	16	2.3%
30代	116	16.5%
40代	237	33.7%
50代	54	7.7%
60代	36	5.1%
70歳以上	51	7.1%
無回答	5	-
	709	100.0%

## 設問1-3 お住まいの地域

選択肢	回答数	割合
緑区	217	32.5%
中央区	191	28.6%
南区	68	10.2%
市外	192	28.7%
無回答	41	-
	709	100.0%

## 設問3-1 プールの利用方法(複数回答)

選択肢	回答数	割合
遊泳	581	84.7%
水中ウォーキング	65	9.5%
水泳教室	26	3.8%
プールサービスプログラム	6	0.9%
その他	8	1.1%
無回答	78	-
	764	100.0%

## 設問4 利用された施設の満足度

選択肢	回答数	割合
満足	501	72.1%
やや満足	153	22.0%
どちらとも言えない	20	2.9%
やや不満	15	2.2%
不満	6	0.8%
無回答	14	-
	709	100.0%

## 設問6 職員の接遇(対応)についての満足度

選択肢	回答数	割合
満足	467	66.8%
やや満足	134	19.2%
どちらとも言えない	84	12.0%
やや不満	10	1.4%
不満	4	0.6%
無回答	10	-
	709	100.0%

## 設問1-2 性別

選択肢	回答数	割合
男	248	37.5%
女	406	61.4%
その他(答えたくない)	7	1.1%
無回答	48	-
	709	100.0%

## 設問2 本日利用した施設

選択肢	回答数	割合
1階プール	630	89.4%
2階プール	16	2.3%
浴室	22	3.1%
貸室(会議室・講習室・陶芸窯)	0	0.0%
多目的ルーム	11	1.6%
大広間	8	1.1%
その他	18	2.5%
無回答	4	-
	709	100.0%

## 設問3-2 プールの利用目的(複数回答)

選択肢	回答数	割合
健康維持	115	17.6%
体型体質改善	26	4.0%
リハビリテーション	6	0.9%
仲間づくり	31	4.7%
レジャー	370	56.6%
教室参加	30	4.6%
その他	76	11.6%
無回答	109	-
	763	100.0%

## 設問5 利用料金についての満足度

選択肢	回答数	割合
安い	255	36.4%
やや安い	77	11.0%
妥当(適している)	248	35.4%
やや高い	93	13.3%
高い	28	3.9%
無回答	8	-
	709	100.0%

## 設問7 施設の管理状態についての満足度

選択肢	回答数	割合
満足	350	49.8%
やや満足	210	29.9%
どちらとも言えない	98	13.9%
やや不満	38	5.4%
不満	7	1.0%
無回答	6	-
	709	100.0%

設問8 総合的な満足度

選択肢	回答数	割合
満足	422	60.3%
やや満足	218	31.1%
どちらとも言えない	51	7.3%
やや不満	6	0.9%
不満	3	0.4%
無回答	9	-
	709	100.0%

設問9 感染症対策についての満足度

選択肢	回答数	割合
満足	370	56.6%
やや満足	163	24.9%
どちらとも言えない	98	15.0%
やや不満	16	2.4%
不満	7	1.1%
無回答	55	-
	709	100.0%

設問10-1 施設の利用頻度

選択肢	回答数	割合
ほぼ毎日	8	1.3%
週に数回程度	68	10.9%
月に数回程度	130	20.9%
年に数回程度	291	46.7%
はじめて	126	20.2%
無回答	86	-
	709	100.0%

設問10-2 施設の利用歴

選択肢	回答数	割合
3カ月以内	105	25.7%
3カ月～1年程度	76	18.6%
1年～5年程度	136	33.3%
5年～10年程度	54	13.2%
10年以上	37	9.2%
無回答	301	-
	709	100.0%

設問11 参加してみたい事業・教室

選択肢	回答数	割合
プール教室	195	30.7%
プール以外のスポーツ教室	78	12.3%
文化系教室	34	5.3%
特に関心はない	315	49.5%
その他	14	2.2%
無回答	73	-
	709	100.0%

設問12 センターを何で知ったか

選択肢	回答数	割合
広報さがみはら	112	17.1%
HP、フェイスブック、LINE@、インスタグラム	181	27.7%
折り込みチラシ	4	0.6%
友人、知人の紹介	259	39.6%
その他	98	15.0%
無回答	55	-
	709	100.0%

設問13 センター広報の認知度(知っているもの)(複数回答)

選択肢	回答数	割合
ホームページを知っている	247	35.5%
フェイスブックを知っている	11	1.6%
LINE@を知っている	44	6.3%
インスタグラムを知っている	12	1.7%
知らなかった	381	54.9%
無回答	55	-
	750	100.0%

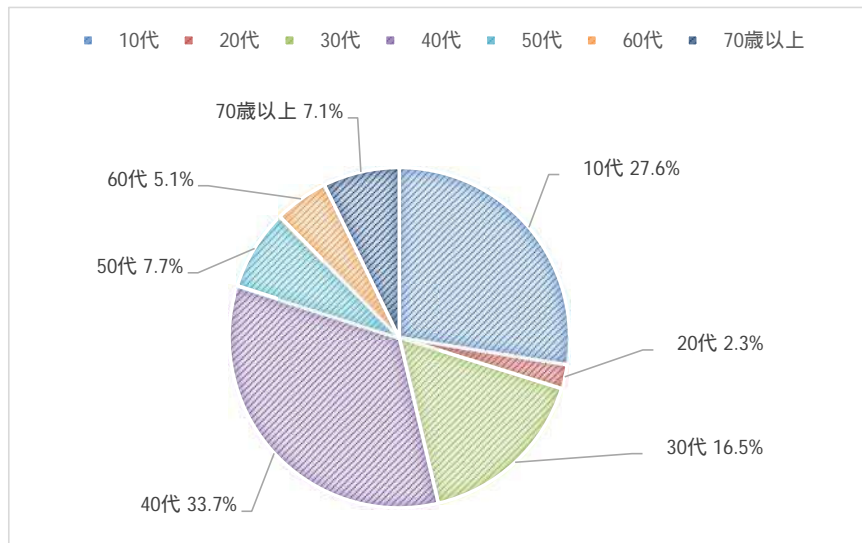
設問14 ネーミングライツの認知度

選択肢	回答数	割合
知っている	158	23.9%
知らなかった	503	76.1%
無回答	48	-
	709	100.0%

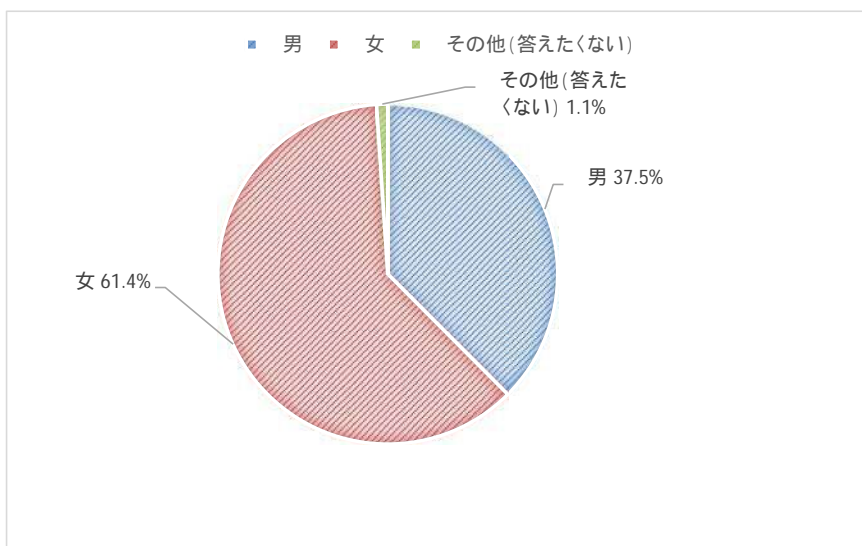
## 北市民健康文化センター利用者アンケート結果集計グラフ

グラフの割合は無回答を除いたもの

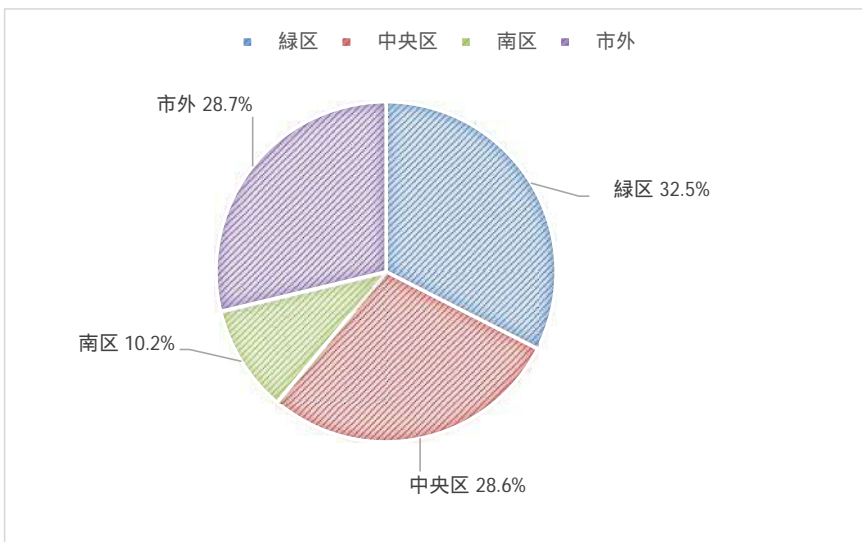
### 設問1-1 年代



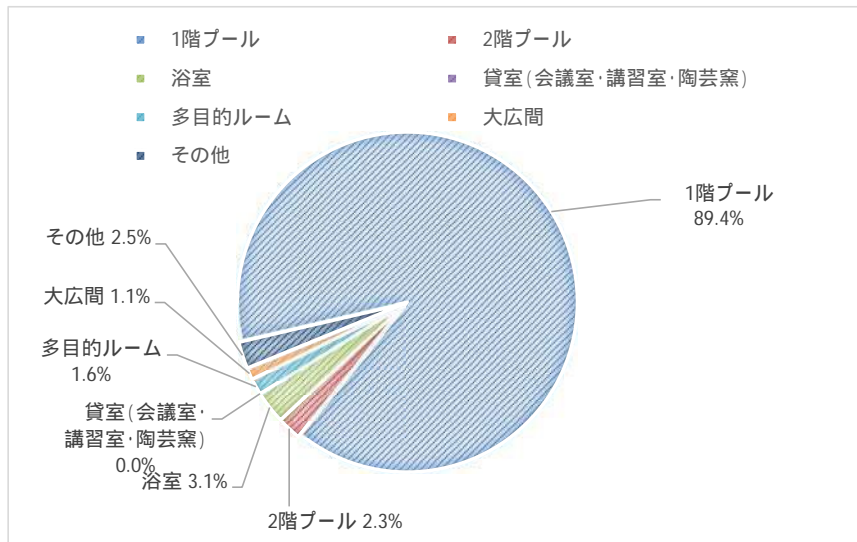
### 設問1-2 性別



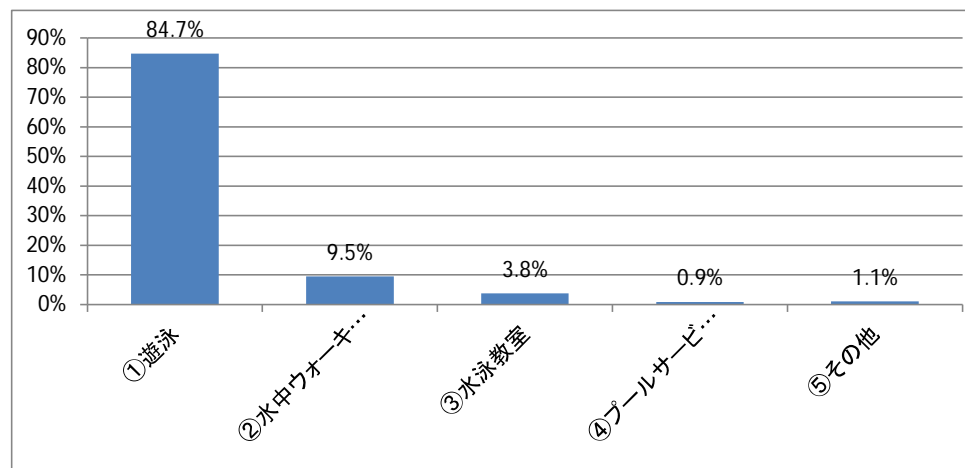
### 設問1-3 お住まいの地域



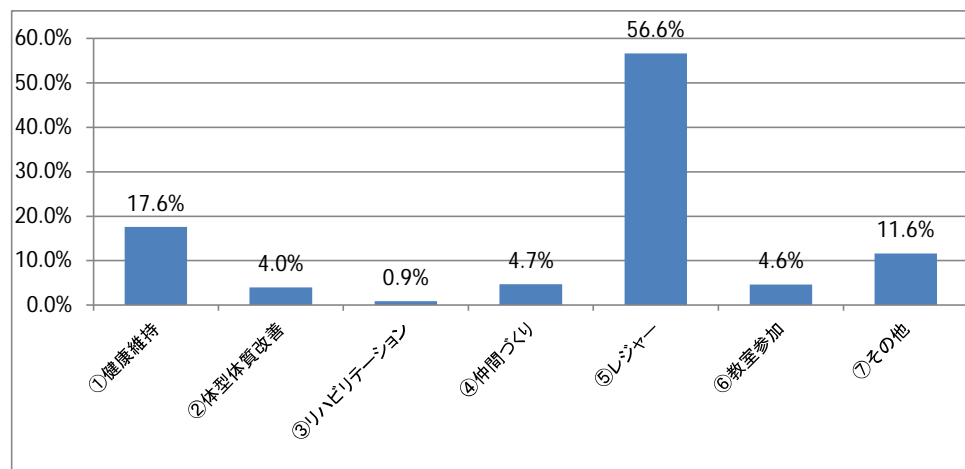
## 設問2 本日利用した施設



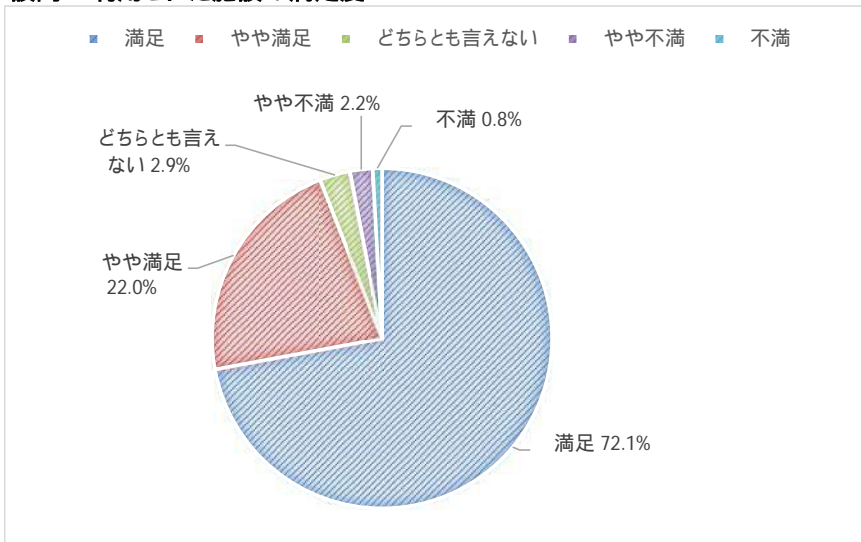
## 設問3-1 プールの利用方法



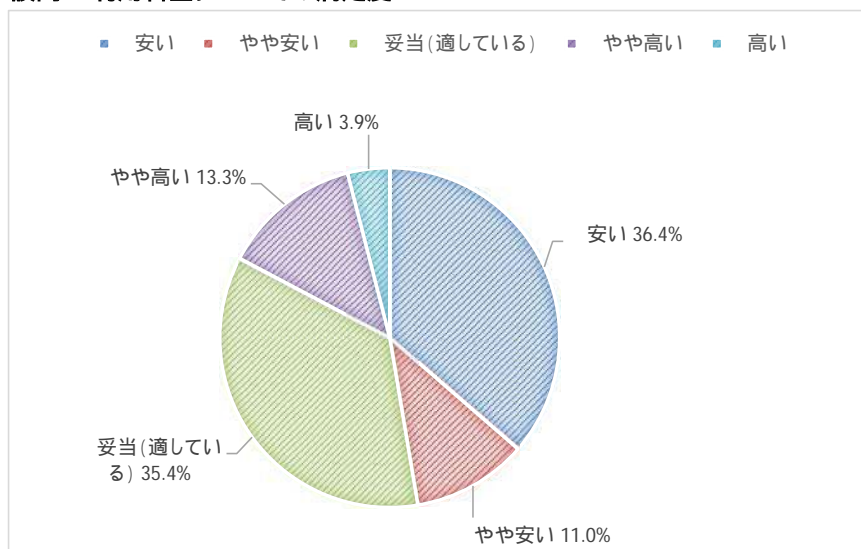
## 設問3-2 プールの利用目的



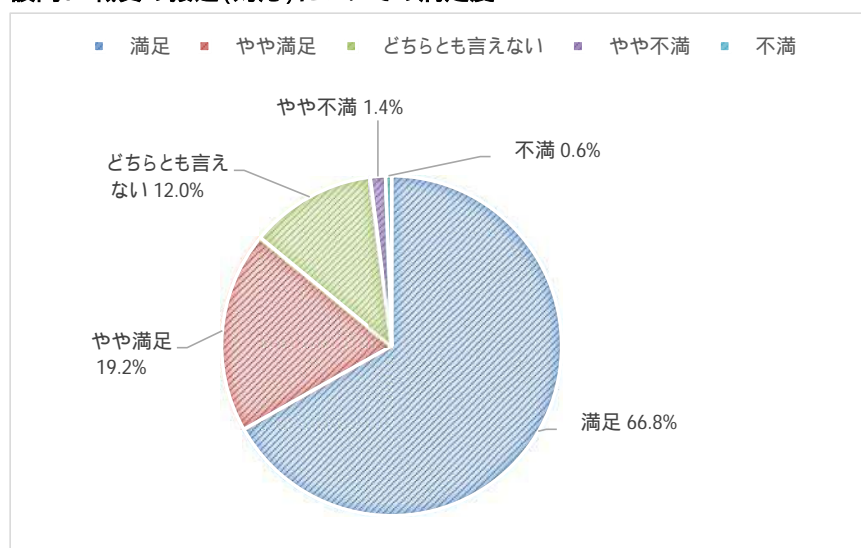
#### 設問4 利用された施設の満足度



#### 設問5 利用料金についての満足度

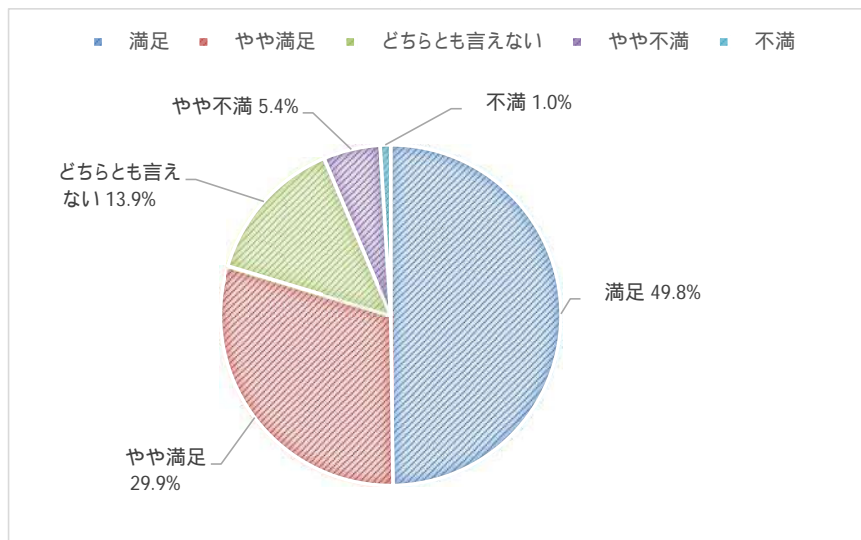


#### 設問6 職員の接遇(対応)についての満足度

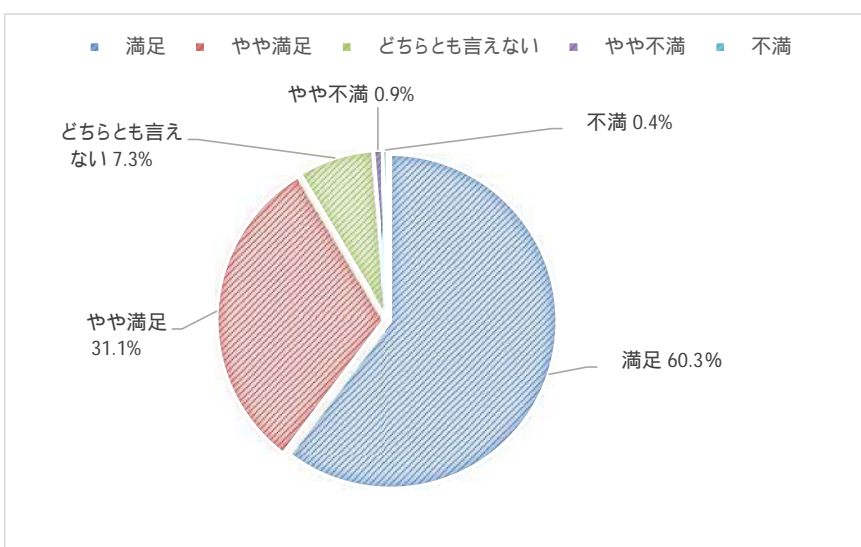




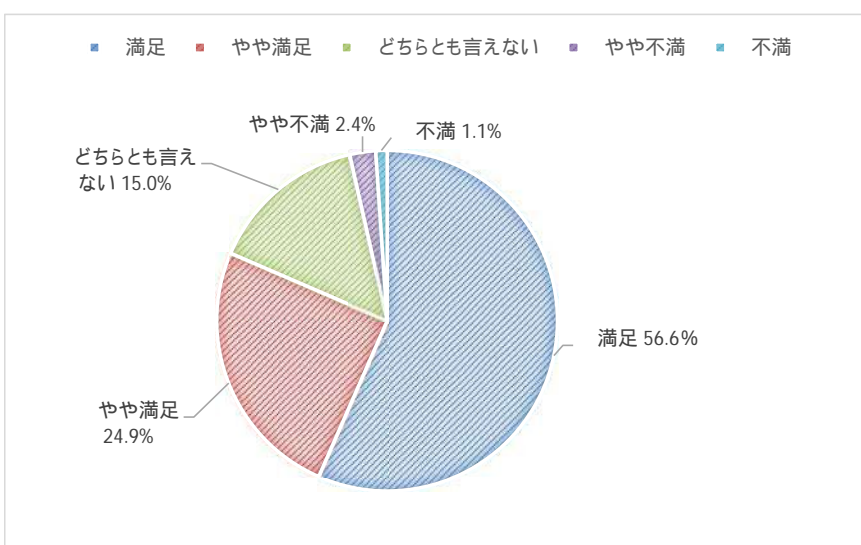
### 設問7 施設の管理状態についての満足度



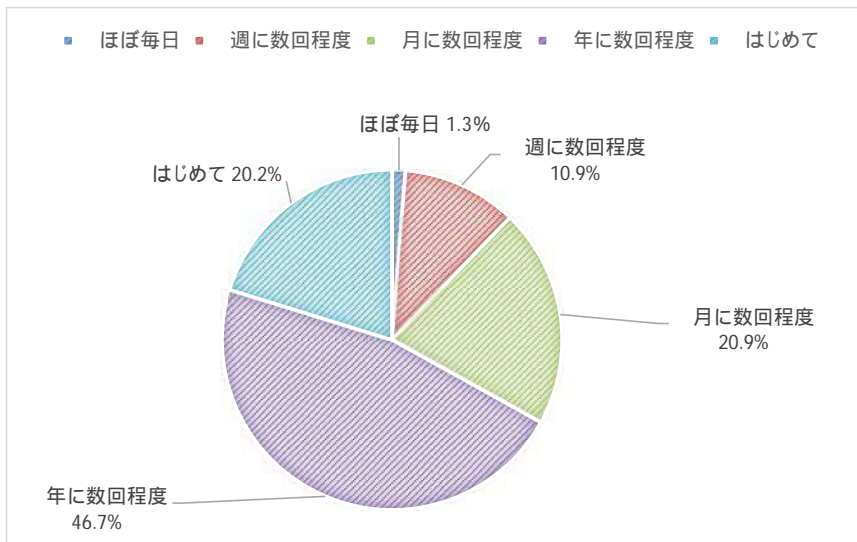
### 設問8 総合的な満足度



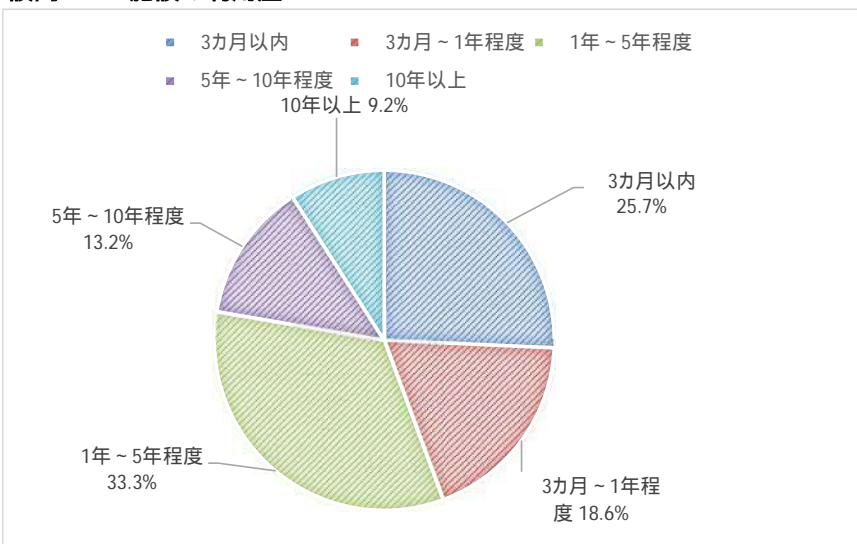
### 設問9 感染症対策についての満足度



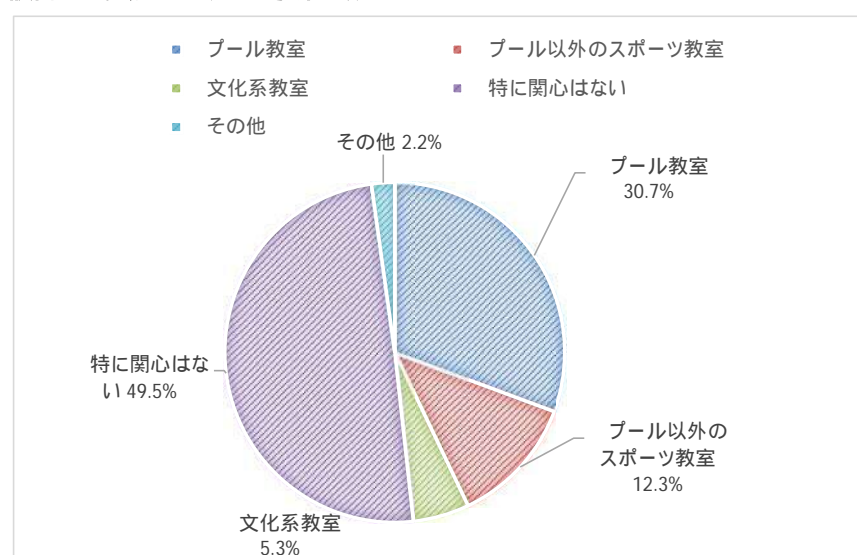
### 設問10-1 施設の利用頻度



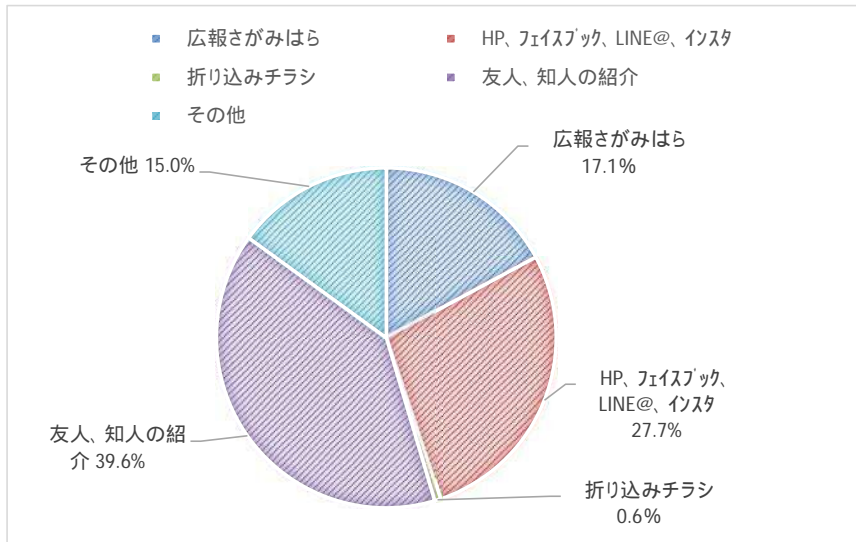
### 設問10-2 施設の利用歴



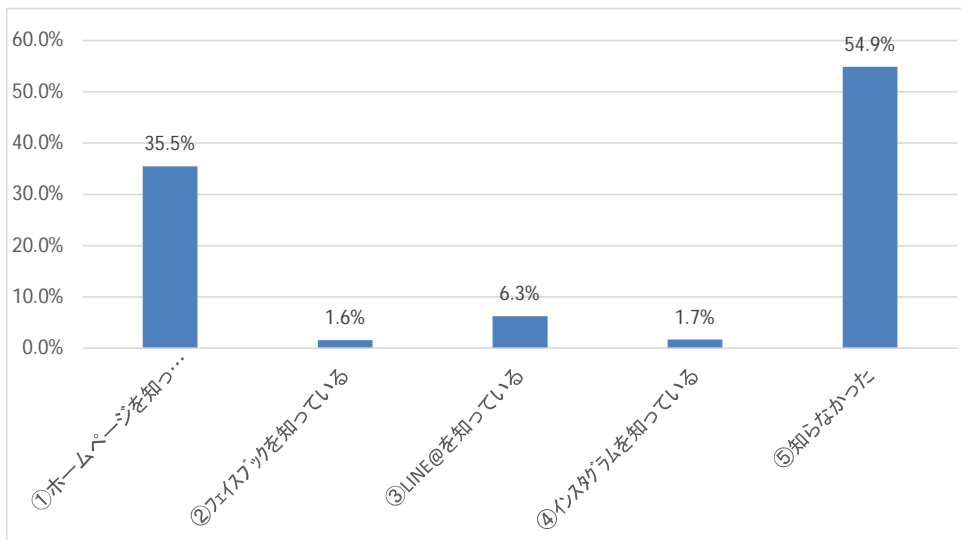
### 設問11 参加してみたい事業・教室



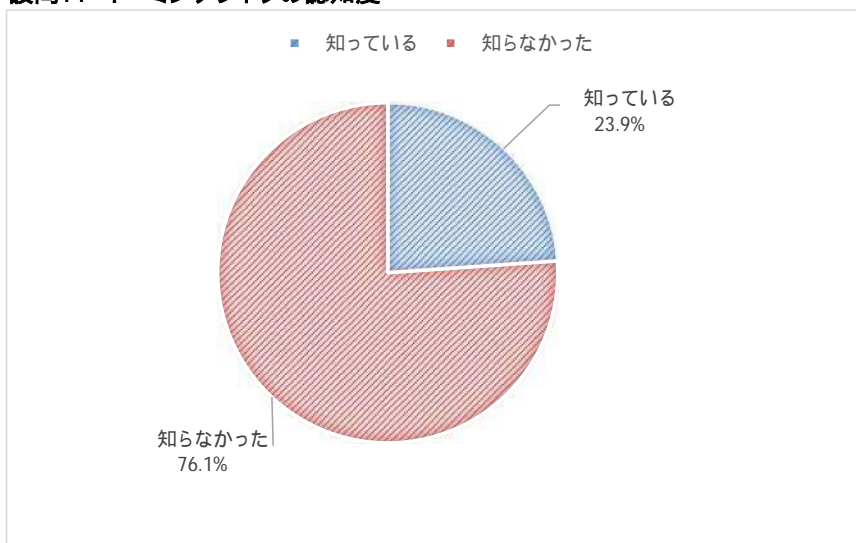
### 設問12 センターを何で知ったか



### 設問13 センター広報についての認知度



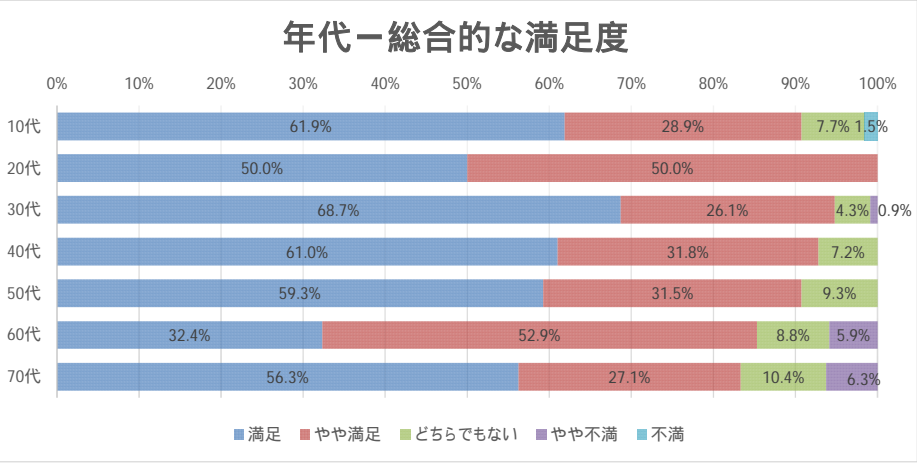
### 設問14 ネーミングライツの認知度



満足度調査結果クロス集計分析

年代 総合的な満足度

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	総計
10代	61.9%	28.9%	7.7%	0.0%	1.5%	194
20代	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16
30代	68.7%	26.1%	4.3%	0.9%	0.0%	115
40代	61.0%	31.8%	7.2%	0.0%	0.0%	236
50代	59.3%	31.5%	9.3%	0.0%	0.0%	54
60代	32.4%	52.9%	8.8%	5.9%	0.0%	34
70代	56.3%	27.1%	10.4%	6.3%	0.0%	48

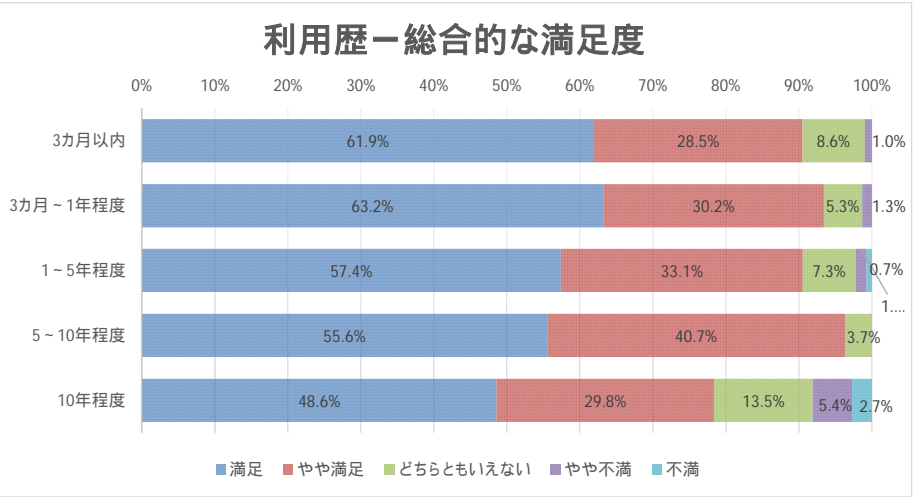


利用頻度 総合的な満足度

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	総計
ほぼ毎日	42.9%	28.6%	0.0%	0.0%	28.6%	7
週に数回程度	52.2%	37.3%	7.5%	3.0%	0.0%	67
月に数回程度	50.0%	38.5%	10.0%	0.8%	0.8%	130
年に数回程度	67.9%	24.5%	7.2%	0.3%	0.0%	290
はじめて	58.9%	34.7%	4.8%	1.6%	0.0%	124

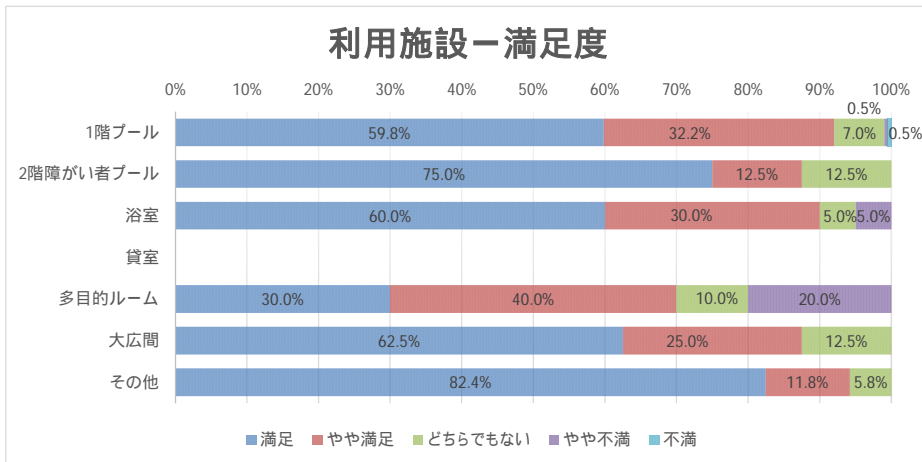
利用歴 総合的な満足度

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	総計
3カ月以内	61.9%	28.5%	8.6%	1.0%	0.0%	105
3カ月～1年程度	63.2%	30.2%	5.3%	1.3%	0.0%	76
1～5年程度	57.4%	33.1%	7.3%	1.5%	0.7%	136
5～10年程度	55.6%	40.7%	3.7%	0.0%	0.0%	54
10年程度	48.6%	29.8%	13.5%	5.4%	2.7%	37



# 利用施設 満足度

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	総計
1階プール	59.8%	32.2%	7.0%	0.5%	0.5%	628
2階障がい者プール	75.0%	12.5%	12.5%	0.0%	0.0%	16
浴室	60.0%	30.0%	5.0%	5.0%	0.0%	20
貸室	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0
多目的ルーム	30.0%	40.0%	10.0%	20.0%	0.0%	10
大広間	62.5%	25.0%	12.5%	0.0%	0.0%	8
その他	82.4%	11.8%	5.8%	0.0%	0.0%	17

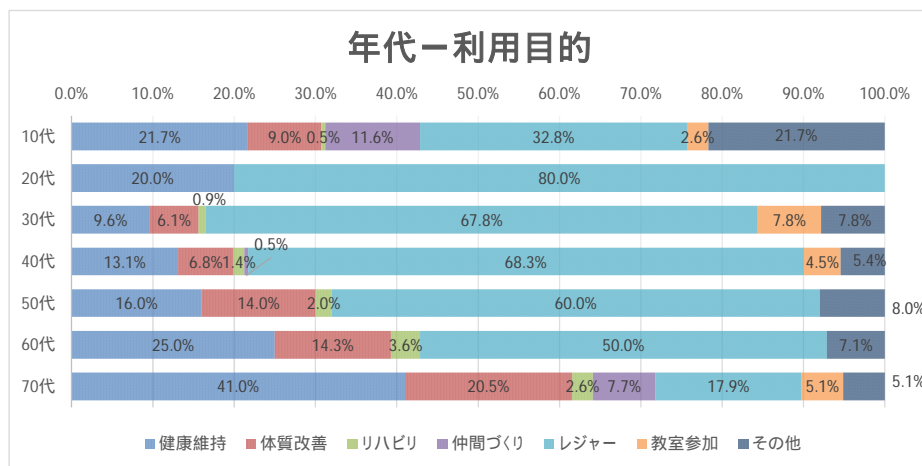


## 年代 利用施設

	1階プール	2階プール	浴室	貸室	多目的	大広間	その他	総計
10代	97.0%	1.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%	1.5%	194
20代	75.0%	12.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16
30代	96.6%	3.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	116
40代	92.8%	2.6%	0.4%	0.0%	1.2%	0.0%	3.0%	235
50代	81.5%	1.9%	5.6%	0.0%	5.6%	1.8%	3.6%	54
60代	72.1%	0.0%	11.1%	0.0%	5.6%	5.6%	5.6%	36
70代	52.9%	2.0%	23.6%	0.0%	5.9%	7.8%	7.8%	51

## 年代 利用目的

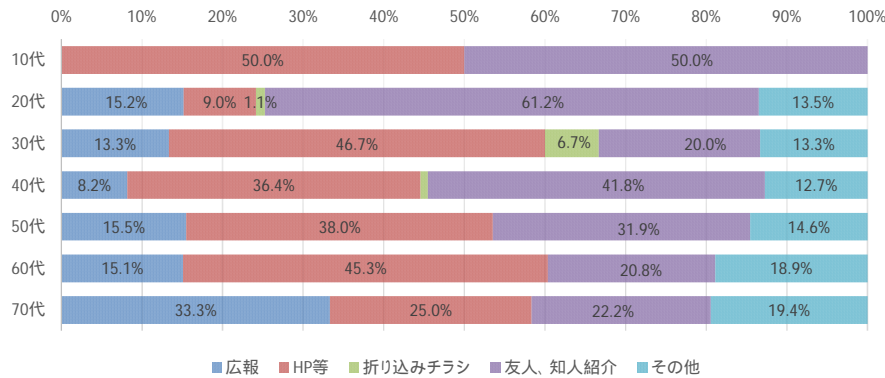
	健康維持	体質改善	リハビリ	仲間づくり	レジャー	教室参加	その他	総計
10代	21.7%	9.0%	0.5%	11.6%	32.8%	2.6%	21.7%	189
20代	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	80.0%	0.0%	0.0%	10
30代	9.6%	6.1%	0.9%	0.0%	67.8%	7.8%	7.8%	115
40代	13.1%	6.8%	1.4%	0.5%	68.3%	4.5%	5.4%	221
50代	16.0%	14.0%	2.0%	0.0%	60.0%	0.0%	8.0%	50
60代	25.0%	14.3%	3.6%	0.0%	50.0%	0.0%	7.1%	28
70代	41.0%	20.5%	2.6%	7.7%	17.9%	5.1%	5.1%	39



【年代－施設を何で知ったか】

	広報	HP等	折り込みチラシ	友人、知人紹介	その他	総計
10代	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	194
20代	15.2%	9.0%	1.1%	61.2%	13.5%	16
30代	13.3%	46.7%	6.7%	20.0%	13.3%	116
40代	8.2%	36.4%	0.9%	41.8%	12.7%	237
50代	15.5%	38.0%	0.0%	31.9%	14.6%	54
60代	15.1%	45.3%	0.0%	20.8%	18.9%	36
70代	33.3%	25.0%	0.0%	22.2%	19.4%	51

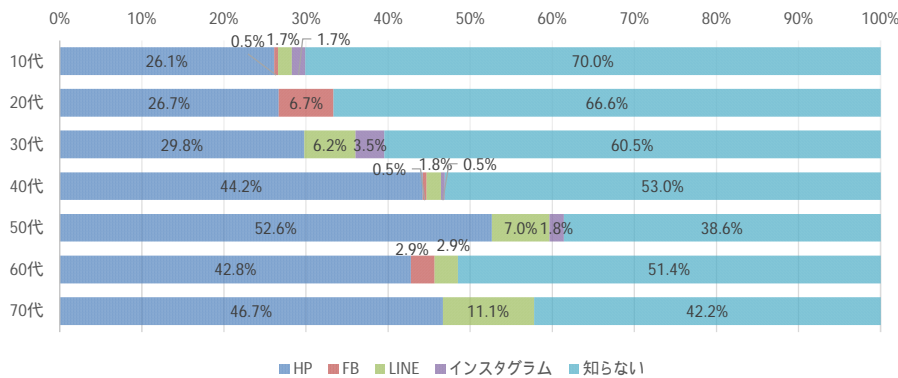
年代－施設を何で知ったか



【年代－ホームページとSNSの認知度】

行ラベル	HP	FB	LINE	インスタグラム	知らない	総計
10代	26.1%	0.5%	1.7%	1.7%	70.0%	180
20代	26.7%	6.7%	0.0%	0.0%	66.6%	15
30代	29.8%	0.0%	6.2%	3.5%	60.5%	114
40代	44.2%	0.5%	1.8%	0.5%	53.0%	215
50代	52.6%	0.0%	7.0%	1.8%	38.6%	57
60代	42.8%	2.9%	2.9%	0.0%	51.4%	35
70代	46.7%	0.0%	11.1%	0.0%	42.2%	45

年代－HPとSNSの認知度



【クロス集計の分析】

<満足度について>

・前年度増加傾向の「どちらとも言えない」が今年度は減少し、全体平均9.6%から6.8%へ2.8ポイント減少した。

・特に20代については「満足」「やや満足」で100%となっており、前年度11.1%だった「どちらとも言えない」が変更となった。施設での若年層への対応で満足度が高まったものと捉えている。

・逆に60、70代の高齢者からの回答は「やや不満」の割合が4.9ポイント増加してしまった。

件数としては87名のうちの5名といった人数でご意見として、「繁忙期時における駐車場内のお子様への注意喚起」や「浴室の清掃等」だった。幅広い世代の利用がある本施設のため、適切な運用を図っていきたい。

<年代別・施設PRについて>

・利用施設別にみると、40代までは概ねプール利用となっており、50代～70代は浴室や貸室利用も多くなる。場所ごとに利用が多い年齢層が明確となっている。

・利用目的別に見ると前年度以上に「レジャー目的」が多くを占める結果となった。新型コロナウイルスの5類引き下げに伴い、外出の機会が回復傾向となっていることが本施設にも影響があったと考えている。

今後多くの方々に再訪いただけるよう魅力的な施設運営を心掛けていきたい。

・施設を知ったきっかけ(なにで知ったか?)と広報の認知度については、今まで同様にホームページの認知度が圧倒的となった。運用を始めたばかりのインスタグラムやLINE公式アカウントの認知度も各年代で少しずつではあるが認知され始めていることが分かった。LINE公式アカウントについては前

設問4 利用された施設の満足度 やや不満・不満理由

意見内容	対応
トイレやシャワー(プールの)老朽化が見られ少くさい。	開館20年以上経過しているため、老朽化が激しくなっており、故障対応には苦慮しております。緊急度の高いものから対応しておりますので、ご理解ください。
トイレなど故障中が多く設備も老朽が激しい。乾燥室も衛生面で信頼出来な空調が悪く暑かった。	
大広間の畳の上に、さらにゴザが敷いてあるので、滑りやすかったり、寝だ姿勢のポーズをとる時に、背中着が痛む。	
2時間制の中に着替えの時間を含めないでほしいです。子どもがいたりすると時間がものすごくかかります。	
着がえまで含め2h、しかもその間に休けいはさむのは子どもにはきつい	
営業時間を長くしてほしい。	
夏の水温高すぎ	
流れるプールより25mプールの水温が高い	当センターは温水プールでして、水温を下げる設備がございません。夏季は温度の状況をもつつ、新しい水を入れ替浴室の営業時間につきましては、一般の浴場との営業状況を考慮して定めております。ご理解ください。
10:30ではなくもっと早い時間にしてほしい	
人数のわりに監視が不十分	利用者の増える繁忙期の週末などは、安全性を担保するため、通常時より人員を増加し適切な配置を行っております。
人数に対してしせつが少ない	夏季は大変混みあうシーズンとなっております。当センタープールは温水プールですので一年中ご利用いただけます。是非とも夏季以外のご利用もご検討ください。
人が多かった	
こだまプールのように入場制限をWeb予約、抽選にして欲しい	ご利用いただき、ありがとうございます。夏季の利用者数が多い際の清掃には引き続き力を入れてまいります。
便などある2回見た	
お風呂のお湯をあたたくする方法が分からなかった	利用について不明な点がございましたら、職員までお声掛けください。
フリースペースで喋りながらふたりでよこならびに歩くおばさんが喋りながらまわりに気遣いなく歩いているので迷惑です。	監視員からプール利用のルールについては守っていただくようお願いしますので、ルールを守っていない方を見かけた際は監視員へお声掛けください。
金が高い	相模原市の公共施設として受益者負担の観点からプールと貸室については値上げを行いました。維持管理費の増大や類似施設との比較など、利用料の見直しについては今後も常に課題として検討してまいりたいと考えております。
娯楽室が以前のように自由に使えない。	コロナ禍を経て、現在における適切な運用を管理者にて設定させていただき現在の運用となっております。恐れ入りますがご理解ください。



設問6 職員の接遇(対応)について やや不満・不満理由

意見内容	対応
言葉がすこしきついきがする	挨拶等の基本的な接客態度については改めて職員に気を付けるよう指導してまいります。また、プール内は通常より事故が発生しやすい場所のため、お客様の安全を確保するために危険行為がみられた際には厳しく注意をさせていただくことがございます。その点についてはご理解ください。
注意をされたが言い方がきつかった。感じ悪い	
少し対応がきびしめだった	
不親切	
怖い	
スライダー職員がちょっと...	
プールで、プールの中に入っていないのに帽子がないと何度も言われた。	
メガネが事実上禁止なのに、案内板には「えんりょ」と書いていて分かりにくい。禁止なら禁止と掲示すべき。納得いかない。	
注意をしていない。	
すわってねむったりするガードがいた	
サービスはよくない	どのようなお客様にも利用していただきやすい対応を心掛けてまいります。
電話で幼児教室の予約をしたら、全く対応できていなくて、そのあとかけ直してきました。また、子どもの名前を毎回間違えられていて都度伝えているのに直されてません...	
検討するというありきたりの返事しかもらえない。	
子どもだから(ぜいきんどろぼうのせい)	
プール内トイレの大人用も欲しい	よりご満足してご利用していただけるよう今後も管理運営に努めてまいります。



**設問7 施設の管理状態(清掃・衛生状況)について やや不満・不満理由及びあったらいい設備・改修希望箇所など**

意見内容	対応
古い リニューアルしたほうがいい (同意見4件)	開館20年以上経過しているため、老朽化が激しくなっており、故障対応には苦慮しております。緊急度の高いものから対応しておりますので、ご理解ください。増設や改修が必要な物にしましては、貴重なご意見としてお預かりするとともに、現時点では指定管理者では対応できかねる事項のため相模原市に共有いたします。
全て改修か新規建て替えてほしい	
トイレ、シャワー(プール)更衣室の修繕	
トイレが使いづらい	
スライダー	
更衣室前の廊下 プールサイドの床の色 ジャグジー内の色を白くして欲しいなど	
更衣室が狭い	
女子化粧室！せまい！むりょうのコンセントが二つしかなくて使っている人がいるとまたなけなければならない！でなければならない時間があるのでこまります。	
いしがはげて足にささったのでなおしてほしい。	
建物が古いのでしょうかないのかもしれませんが今まで行った室内プールの中で一番汚く感じた。ロッカールームは改修したほうがよい	
コインロッカー	開館後20年以上経過しており、ロッカーの破損が目立ってしまい申し訳ございません。毎年少しずつ修繕できるよう対応しておりますが、全体を一気に修繕することは難しい状況です。
流れるプールの装飾のヤシの木がボロボロなのが残念です。修繕できないなら撤去してほしいのでは？	限られた修繕料の中で対応しておりますので、緊急性の高いものから対応しております。行き届かない箇所もございますことご理解ください。
シャワー室の天井や上の方に黒カビがある。プール内のヤシの樹がずい分前から老朽化しておりみっともない。	更衣室は休所日に高圧洗浄機をかけ清掃を行っております。夏季の利用が多い時期の清掃には苦慮しているところでございます。状況を確認しつつ毎日の清掃にも尽力いたします。
使用前にはお掃除をお願いします	
ロッカー、更衣室がもっとキレイだと良い (同意見3件)	
こういっつきたない	
もう少し綺麗なほうがありがたい	
少しカビが気になる	
更衣室が少し臭ってた、またプールへの入口のところが少し汚かった	
更衣室に行くまでの通路が汚い	
プール終わり更衣室に水がたまっているためマットが何かを置いていただきたいです。	
更衣室の足元の水を拭き取るスタッフがいると尚嬉しいです	
ちょっとそうじ	異臭は経年劣化に伴う影響も大きく、数年前から芳香機を増設して対応しております。状況を確認しつつ清掃を行ってまいります。
ところどころ汚い	
大広間のそうじをして下さい	
ロッカー室が少し臭い	
男子更衣室が少し臭い	
ロッカーの異臭を気にしている	
更衣室が臭う気がした	
更衣室の床とトイレをきれいにしてほしい	
プールサイドの床が少しきたない	
床部分はすでにカビが生えていて滑りやすくなっています	
2Fプール見学の間があつい	館内空調は一部を除き、全館一体となっておりますため、効きづらい箇所もありご不便をお掛けしております。扇風機などで補助しながら少しでも不快感が解消できるように対応してまいります。
2階の通路があついです(見学時)	
PC-がむしあつい	
PC-が暑い	
大型扇風機の増設	
ガラス窓に並んでるペットボトルは...	窓の結露を受けるために設置しております。開館20年以上経過しているため、老朽化が激しくなっており、故障対応には苦慮しております。緊急度の高いものから対応しておりますので、ご理解ください。
オムツ替え台、乳児プレイルームがあったら助かる	オムツ替え台は一部みんなのトイレ内にございます。貴重なご意見ありがとうございます。今後の施設運営にて実現可能か検討させていただきます。
仮眠可能な休憩室	
レストラン	令和4年度よりコーヒースタンドを設置いたしました。コーヒーやマフィン、ペーグルなどのメニューがございます。館内食品の充実については自販機導入や移動販売など他に方策がないか検討してまいります。
以前のようにホットスナックの自動販売機を置いてもらえるとありがたい	
常に水を入れ替える	水質は厚生労働省からでている「遊泳用プールの衛生基準について」の基準を満たすよう対応しております。皆さまに少しでもキレイと思っていただけるプールとなるよう引き続き管理してまいります。
水がにごっている	
水が汚い	

設問8 総合的な満足度 やや不満・不満理由

意見内容	対応
夏場の地下Pの車の誘導についてプール行きの子チョロチョロが怖いです善処願います 駐車場が使いにくい。その他は満足です	夏場の駐車場混雑時についてはお客様にはご不便をお掛けしております。駐車場の増設については相模原市に要望
コミニティーバスの運行時間が少ない	停留所から少し離れておりますが、路線バスもご利用ください。指定管理者だけでは対応できかねる事項のため、要望は相模原市にも共有いたします。
売店の開店時間も9時からになると助かる	売店にお伝えいたします。

設問9 感染症対策の満足度 やや不満・不満理由

意見内容	対応
2時間ならもっと安いところ選ぶ 2時間は短い 2時間少ない 2時間は短い 2時間は短い 2時間は短い 2時間だと少ない 2時間はみじかいです。 2時間制(着替え含み)は少し短い。理由:プールの休憩が10～20分があるため 2時間は短い もっと長い時間遊びたい 少し時間が短いと思いました。 2時間制着替える時間が含まれて短い 着がえを含むと時間が短い。 休憩が他の所より長い気が...着がえを入れての2時間は少し慌ただしい。小さい子がいると大変 着がえを入れて2hは子供と一緒にだと厳しい 利用制限は良いが2時間少しはやり 時間制限が子供だけの時に超えてしまわないか心配	多くの方がご利用できるよう、利用者の多い7月8月のみ2時間制とさせていただいております。 その後は超過料金をお支払いいただく形となりますが、その他の月については、時間無制限にてご案内しておりますのでご利用に際してご検討ください。
こみすぎです！！	夏季繁忙期については例年沢山の方にお越しいただいており、ご迷惑おかけしており申し訳ございません。 プール以外の施設環境含め、改善を図りますので、混雑についてはご了承ください。
入場制限の状況がわからない、人が多い	現在は、プールへの入場者を700人で制限を行っております。 繁忙期の休日は制限人数に達する日もありご迷惑おかけしております。申し訳ございません。 現在インスタグラムにて混雑状況を発信しておりますので、お越しいただく際にご確認いただければ幸いです。
ルールや規制が英語で書かれているものを希望します。	本施設にお越しいただく皆様のため、英語表記への対応を前向きに検討させていただきます。
シャワー室がきたない	ご不快なお気持ちにさせてしまい、申し訳ございません。 定期的な清掃は適宜行っておりますが、繁忙期はシャワー室を利用される方も多く、清潔な環境作りへより注
消毒あった方がよいと思った	新型コロナウイルスの5類引下げに伴い、以前と比較し設置数は減少いたしましたが、地下駐車場及び1階エントランスへ消毒液の設置は継続しております。 恐れ入りますがこちらを使用いただくか、消毒物品をお持ちいただければと存じます。
とくに対策感がない	新型コロナウイルスの5類引下げに伴い、ソーシャルディスタンスやマスク着用有無など皆様の自己判断に委ねる運用とさせていただいております。
分からない、気づけなかった	消毒液については、以前と比較し設置数は減少いたしましたが、地下駐車場及び1階エントランスへ消毒液の設置は継続しておりますので、よろしければご活用ください。
新型コロナ感染の影響か？もうやめる すでにただのカゼにつぎない	新型コロナウイルスの5類引下げに伴い、皆様の判断に委ねる運用としております。 ご利用者様の中には、気にされる方もいらっしゃるため、その点をご了承いただければと存じます。

設問11 参加してみたい事業・教室について

意見内容
ダンス教室(子供用)
遠いのでレジャー目的
習字、数学教室ボランティアでしている方がいる
アクアビクス
親子スイミング(一度参加しました。)
水中ウォーキング
音楽に関する教室例えばウクレレなど高齢者も参加できるので
孫と遊泳
自由に利用
幼児のプール教室
私は英語の教師なので、あらゆる種類の英語の執筆や英会話の活動にボランティアとして参加できま
トレーニング
バドミントン
バスケットボール
工作教室があったら楽しそう
工作、ダンスなど
小学校高学年で泳ぎが不得手な子の教室があるとありがたいです。
クロールのしかた速くおよくほうほう
プールそうじしている所
スポーツ全般
簡単なストレッチ
エアロビクス、ストレッチ、ヨガ、ステップエクササイズ
陸上教室
ソフトテニス教室
やきゅう
子供のスポーツ教室、球技など
フラダンス

## 自由意見

区分	意見内容	対応
設備・施設環境について	設備古すぎです 天井や更衣室がリニューアルしたらうれしい ウォータースライダーを長く楽しくしてほしい！！ 洋式トイレを増やしてほしい トイレが洋式が増えたらうれしいです。ドライヤーもあるととってもうれしいです。駐車場が多く無料なのはとても助かります 南区にも流れるプールがあったらいいな！ 建物を新しくしてほしい 一階プールのシャワーが少しあつかったです。プール(子供用以外)の温度が少しあつかったです。ありがとうございます 北の丘プールのおかげで！とても充実した一日になりましたとても楽しかったです 25mプールの温度が高すぎる	大規模な設備更新については、相模原市に要望としてお伝えしてまいります。 小規模な修繕については、引き続き施設職員にて対応いたします。
	石をへらしてほしいです。	当センターは水温を下げる設備がございません。 夏季は温度の状況を見つづ、新しい水を入れ替え水温を下げる対応を行っております。
	シャワーが可動式だと嬉しいです。いつも子供達とプール楽しませて頂いています。維持運営ありがとうございます	大きく改善は難しい状況ではございますが、可能な限りの対応を行ってまいります。 プール室内の造作石と推測し、ご回答いたします。 対応には多額の費用がかかってしまったため、現状としては減らす予定はございません。ご了承ください。
	保護者用の観覧席がもっと多くあると嬉しいです。	申し訳ございませんが、更衣室内のシャワーは現状でも向きは変更可能なため、直近での更新予定はございません。 当センターの構造上、プール内をご覧いただける場所にはございますができる限りの席数増加を検討させていただきます。
	ロッカーが古いので、かぎが簡単に空けられそうな点以外 楽しく利用させて頂いております。	ロッカーの老朽化も進んでおりますが、安全性が担保された中で運用しております。 職員の巡回等含めて安全には注意を図っておりますので、今後も当センターを楽しんでいただければ幸いです。
	子供が利用するのにカギのベルトが大きく、一人でつけられない。スプリングゴムとかに変えてもらえるとうれしいです	鍵の落下防止及び遊泳中の安全性確保の観点から現状の運用を継続させていただいております。 申し訳ございませんが、一緒に入場される親御様での着用等ご対応ください。
	更衣室が圏外だったのが不便でしたが、すぐ満足です。また来ます！	当センターは施設の構造上、一部携帯キャリアの電波がつながりにくい状況となっております。現状改善は難しいため、その点ご了承ください。
	ゴーグルを失くしたときに対応が早くいいと思いました。あとプールが暗かったのでライトつけたらいいと思います。	お褒めの言葉ありがとうございます。 節電の心がけた運営を行っておりますが、皆様にご不便をおかけしないよう適切な照明使用を行ってまいります。
	浴室やゴーグルがおちたりするとたいへんだから下をライトアップ	新たな照明器具の取り付けについてはコスト面を考慮し現状対応予定はございませんが、今後における検討事項とさせていただきます。
	プールの利用時間を延長してほしい	利用時間については当センターの関係条例に規定されており、延長については運営者で対応不可となっております。ご了承ください。
プール内ルールについて	夏季の制限時間は余裕がない、せめて3時間にできないか？ 流れるプールの特有の吸水構造や安全対策のアピールと水質清浄化や水交換について広報説明したほうが良いと思います。 異性の更衣室を使う最近年齢を検討してほしい。(発達障害がある子の場合など考慮してもらえと助かります。カーテンの個室を増やして使えるようにするなど考えてほしいです。 休憩が長い きゅうけいが太い 楽しく利用しています。夏休みの平日だけでも利用時間を2時間半にしたいのですが、休憩時間が助乗すると物足りなくかんじています 2h30分あるとうれしい 暑がえはゆっくり安全に時間を気にせず行いたいです。 入場から退場までが2時間はきびしい。2時間しっかり泳いで楽しみたい！ 今年、2回目です。友人から聞いて、まづ下見にきて、気に入りました♪混雑していませんし、2時間の時間制限があるので、助かります。サマーランドよりずっと安全で、プールを楽しむ事ができます。 水をかけられるので、かいてんしてほしいです。 フリースペースで歩く(中年女性二人組が話しながらまわりを気にすることなく斜めに歩くことがぶつかりそうになりかなり危なかった。 17時からプール大好きなクラスがあると嬉しいです。(小学低学年向け)兄弟がいて親が働いていても参加可能な時間帯が欲しい 5Days初めて参加しましたがしっかり教えていただき感謝です監視の方たちの朝練も見られて感動しました。頑張ってください。ありがとうございます 子どもがとても楽しいプール教室だと満足していました！ えんにちたのしかったです  インターネット申し込みをお願いします。往復はがきはコンビニでは買えません	水質検査結果や吸水構造の安全対策に係る掲出はプール入退場ゲート前等に掲示しております。今後に向けては皆様にご確認いただきやすい箇所への移動を検討してまいります。 お子さまの状況により別の更衣室をご使用できるようご案内を行っております。必要となる際は一度窓口までその旨お伝えください。 利用者の体力考慮及びプール内の安全確保等の観点から、毎時20分から30分の間休憩時間を設けていただいております。 繁忙期は入館される利用者がとても多く、駐車場可能台数を超過してしまう状況やプール内の入場可能人数に達してしまう状況となっております。 この点を鑑み、2時間制をとらせていただいております。 申し訳ございませんが、ご理解ください。 沢山の皆様にご利用いただくため繁忙期は2時間制を取らせていただいている点について、ご理解いただきありがとうございます。 安全に楽しんでいただける施設運営を引き続き心がけていきます。
	恐れ入りますが、発生の際にプール監視員までお伝えください。 適切な指導、案内を行ってまいります。	
	貴重なご意見ありがとうございます。 事業へのご参加ありがとうございます。 今後も当センターをご利用くださいますようよろしくお願いいたします。	
	ありがとうございます。 今後も楽しんでいただける事業展開に努めてまいります。 現在、乳幼児向けの教室からインターネット申込みに切り替えはじめております。その他教室につきましては、往復はがきのニーズを考慮しながらインターネットでも申込みできるよう前向きに検討させていただきます。	
	貴重なご意見ありがとうございます。 今後の検討課題とさせていただきます。 常設のレストランについては収支バランスの関係から現状難しい状況となっております。 昨年9月よりカフェスペースをオープンさせ、既存の売店と併せて運営しておりますが、今後もご利用いただく際の食事環境の整備について検討課題とさせていただきます。 ご不便をおかけし申し訳ございません。 システムに障害が発生し、数時間ホームページの閲覧ができない状況がございました。 繁忙期において、当センターのインスタグラムアカウントにてストーリー機能を用いた混雑状況の発信を行っております。 アカウントをフォローいただきご確認くださいいただければ存じます。	
	清掃について	各所清掃は毎日実施しておりますが、夏季の利用者数が多い際は汚れも多くなってしまうことや、長年において蓄積した匂いは取り切れない部分もございますが、引き続き清掃に力をいれ、気持ちよくご利用いただける環境作りに努めてまいります。
	料金について	ありがとうございます。 今後もまた来たいと感じていただける運営を図ってまいります。 相模原市の公共施設として、受益者負担の観点から3年ごとに利用料の見直しを図っております。 維持管理費の増大や類似施設との比較など、今後も常に課題として検討してまいります。
	駐車場について	ありがとうございます。 今後も価格に見合った運営ができるよう管理方法を検討してまいります。 繁忙期は施設の駐車場可能台数が不足してしまう状況がございますので、近隣の施設に臨時駐車場等の対応を図っております。 申し訳ございませんが、状況に応じて公共交通機関の利用等ご検討ください。 ご配慮ありがとうございます。 明瞭な掲示物の作成を検討させていただきます。

ネーミングライツについて	なぜ？？！'LCA国際小学校が運営主体なの？？相模原市との関係？ LCA小学校のプールであって、一般開放はされていないものだ、ずっと思っていた、もっと早く知っていた ネーミングがまぎらわしくてLCAのプールかと思っていました。 ネーミングライツは理解しますが、私立の学校名だと市の施設だと分りにくい！ ネーミングライツ制度が分りにくい、もう少し広報で知らせてほしい LCA国際小学校がまぎらわしい、説明がもっとはっきりしていないと小学校のプールと思ってし	相模原市のネーミングライツ制度に基づき、契約金額を当該小学校の運営法人が市に支払い、その利用料が施設の維持管理費の一部に充当されております。ご理解ください。
	交通アクセスについて	申し訳ございませんが、運営者での直接的な対応が難しい内容です。 ご理解ください。 施設内の音楽放送及び公共交通機関からの通順についての施設ホームページ等への掲載を検討させていただきます。
感謝の言葉等	長年来ていて、プール教室や接客は最高です！これからもがんばってください。 公共のプールは自宅近くにもありますが、流れるプールは子供にとって魅力的なので、少し遠いですが足を運んでおります。毎度、楽しませていただいております。 スライダーが小1の娘は気に入ったそうです 初めてプールを利用しましたが広くてスライダーもあり楽しかったですありがとうございます はじめて来ましたが、とても良かったです。 家族みんなで遊ばせていただきました。ありがとうございます！ ウォータースライダーができて子供が大喜びで良かったです。今後もプール続けて欲しいです。 昨年はものすごい人数で入場場で大変だったが、今年はすんなり入れて人数もほどよくとても良かったです。また来ます いつも利用させていただき大変満足しています 毎回うれしく利用させていただいてます。ありがとうございます 主人と子どもがプールを利用する際に、浴室を利用しています。初めは暇つぶしのつもりでしたが、利用人数も少なく、穴場的で気に入っています。職員さんも皆にこやかで毎回利用するのが楽しみです。運営ありがとうございます。これからもよろしくお願いします。 たのしかったです!! いつもありがとうございます。設備7についてよろしく願います。 ありがとうございます。これからもよろしく願います コロナ禍で夏のレジャーが出来ないときにも開けてくださりありがとうございます(小2)が楽しみに毎回使わせて頂いてます いつもお世話さまです 今日孫のつき添いで初めて来館しました。市民プールのイメージとは違いレジャー要素もあり、とても楽しく感じました。スタッフさんも沢山配置され安心です。 孫が好きでよく利用させていただいております 元橋から約10分車で来れるので、夏のレジャー孫達はよこんでいます 近場なので助かります！ 夏はプールです！ 楽しかったです たのしかったです 良い たのしかったです 楽しませていただきました たのしかった 楽しく利用させて頂きました。 子供がいつもたのしませてもらっています。ありがとうございます。 子連れには大変ありがたい施設です。 流れるプールがこのおねだんで利用できる最高です とても楽しいプールでした 子どもが楽しそうでした。また利用したいです。 子どもと共に楽しめました。ありがとうございます。 流れるプールや、フリープール、全てのプールの水が冷たすぎず温かすぎずの所がよかったです。また来たい！！ ウォータースライダーが、迫力があって、楽しかった。 子供が小さい時から利用させていただいています。楽しい思い出がたくさんありいつも感謝しています。使いやすい施設です。ありがとうございます おつかれ様です。いつもありがとうございます たのしくスイミング出来た。 また利用します。 楽しめました とても楽しく遊べました。ありがとうございます。 屋内プールで子どもが楽しめるのでありがたいです。 また来たい	喜んでいただきありがとうございます。 今後も皆様に楽しんでいただける施設運営を心掛けてまいります。 引き続き宜しくお願い致します。
その他	高校野球の中継をバスの待ち時間に見られたら良かった ここのプールがつぶれないでほしい	現状テレビを放映する予定はございません。ご了承ください。 これからも皆様に必要とされる施設運営を心掛けてまいります。
	英語の情報がないのは非常に時代遅れです。必要な資料があれば英語翻訳をボランティアで提供したいと思っています。この公共施設は外国人の意見も聞く取り組みをしているのがありがたいですね。ありがとうございます アンジェラ	ご不便をおかけし申し訳ございません。 皆様の利便性向上のため、施設としても必要な対応を検討してまいります。
特筆なし	なし なし なし なし なし なし なし なし ない ない ない ない とくになし 特になし 特になし 特になし 特になし 特になし	