

- I. 目的 : 今後のより良い施設運営・サービス提供のため
- II. 期間 : 平成31年2月1日(金)～令和元年12月27日(金)
- III. 設置場所 : ◆研修棟1F ◆体育館エントランス ◆テニスコート棟入口

- IV. アンケート方式 : 任意記入方式  
※任意による回収枚数を検証 ⇒ 総回答数 : 120件

■利用者情報

年齢	件	性別	件	利用回数	件
10代	12	男	68	はじめて	9
20～30代	17	女	35	2回目	6
40～50代	15	男女	4	3回以上	83
60～70代	55	無回答	13	無回答	22
80代	8				

利用施設	件	きっかけ	件
ホール	8	定期利用	57
研修室	7	知人の紹介	13
会議室	6	ネット	2
広間	3	チラシ	4
宿泊室	14	会社手配	3
体育館	21	指定会場	10
テニス	37	通りがかり	2
グラウンド	16	広報誌	0
その他	5	他	6
無回答	4	無回答	23

■評価項目(区分)

予約対応	件	平均点	コメント
感動	13	3.4	対面や電話でのスタッフ対応について、概ね好評価。表情や声のトーンを大切に、よりスムーズなご案内を引き続き心掛ける。
満足	38		
良好	32		
普通	15		
不満	5		
無回答	17		
利用当日	件 <td>平均点</td> <td>コメント</td>	平均点	コメント
感動	25	3.7	予約対応より高評価いただく。各催事が滞りなく終了されたというバロメーターでもあり、一定の評価にまずは一安心。
満足	35		
良好	31		
普通	10		
不満	2		
無回答	17		
予約方法	件 <td>平均点</td> <td>コメント</td>	平均点	コメント
感動	20	3.5	数値としては高評価だが、「ネット予約」の未整備に不満な利用者は相変わらず多い。予約ルールの簡素化など、取組むべき課題を推進。
満足	30		
良好	39		
普通	14		
不満	1		
無回答	16		
総合評価	件 <td>平均点</td> <td>コメント</td>	平均点	コメント
感動	28	3.7	「良好」以上が76%、うちは1/3は「感動」評価。不満は1%に留まり、各業務セクションの努力の成果が総合印象を勝ち取った。
満足	32		
良好	31		
普通	12		
不満	1		
無回答	16		

清掃	件	平均点	コメント
感動	29	3.6	「感動・満足」で52%と評価項目の中では最高値。施設の老朽進行を衛生面で印象リカバリー。品質維持に努める。
満足	34		
良好	29		
普通	15		
不満	3		
無回答	10		
設備・備品	件 <td>平均点</td> <td>コメント</td>	平均点	コメント
感動	16	3.2	概ね「良好」評価。実現可能なものから着手しているが、「不満」件数も評価項目中、最多。大型設備は小牧市様と協議し進める。
満足	28		
良好	36		
普通	23		
不満	7		
無回答	10		

■運営指標<指定管理者としての評価点>

総合評価	件	平均点	コメント
感動	131	3.6	各評価項目を集計した総合評価。「良好以上」と感じていただく利用者が大半であり、全体を通して概ね高評価。一方で、「不満」解消に努めると同時に、現状約2割の「感動」割合を引上げ、堅実運営でさらなる高得点を目指す。
満足	197		
良好	198		
普通	89		
不満	19		
無回答	86		

■ご意見(一部抜粋/ネガティブ内容)

区分	ご意見	回答
予約	HPの予約システムを改善してほしい。(見づらい。空き状況が分かりづらい)	小牧市の予約システムを使用しており、 <b>当館独自判断でのカスタマイズが出来かねます</b> 。小牧市様へ要望しておりますが、予算面からシステム変更(ネット予約化含む)が困難と伺っております。一方、 <b>当館のホームページ(<a href="http://www.komaki-kinrou.com/">http://www.komaki-kinrou.com/</a>)につきましては、独自カスタマイズが可能です</b> ので、利用案内など分かりやすさを追求いたします。お手数ですが、予約や問合せに関しましては、引き続き電話または窓口のご利用をお願いいたします。
	ネット予約できるようにしてほしい。	
	宿泊の空き状況がネットで分かるようにしてほしい。	
	抽選会場(体育館)の席を座布団ではなく椅子にしてほしい。	数に限りがありますが、 <b>小型イス席を設けています</b> ので、ご利用ください。予約カウンターとの動線理由から「大広間」を会場とするのが妥当と判断しております。座敷について賛否両論あるかと思いますが、ご理解願います。
備品	宿泊室のハンガーを増やしてほしい。	全室共通で、 <b>定員+2本</b> を設置しております。それ以上をご希望の場合は、フロントまでお申し付けください。
	ロビーのソファを替えてほしい。(老朽化のため)	施設・備品ともに老朽化が否めません、 <b>優先順位をつけ更新を行っております</b> 。今しばらくお待ちください。なお、 <b>使用頻度に応じ、設置場所の入替え</b> など、出来る限りの対応は随時実施いたします。
施設	トイレをウォシュレットにしてほしい。	洋式便座の <b>ウォシュレットの需要は認識</b> しております。対応を検討いたします。
テニスコート	冬もナイターをやしてほしい。	一定数の需要は認識しておりますが、以前行った <b>トライアルの稼働率が30%に満たず</b> 、現時点においては夜間営業を見送っております。ご理解の程、宜しくお願いいたします。
	ハードコート改善してほしい。	施設・備品ともに老朽化が否めません、 <b>優先順位をつけ更新を行っております</b> 。今しばらくお待ちください。コンディション悪化により、安全面が著しく損なわれないよう留意いたします。
	オムニコートの砂が多い。(滑りやすい)	砂の量につきましては、 <b>メーカー推奨量を基準に適宜散布</b> しております。 <b>コートの耐久性にも影響</b> しますので、減量は致しかねます。ご理解の程、宜しくお願いいたします。
	ボールの貸出しがあると良い。	消耗品につき、現状は貸出しを行っていません。ご要望を踏まえ、対応を検討いたします。
体育館	体育館にエアコン(または扇風機)を設置してほしい。	需要は小牧市様と共有しておりますが、 <b>予算の都合上、アリーナへの空調設置には時間を要</b> します。比較的安価な <b>スポットクーラー</b> を小牧市様へ <b>予算要望</b> しましたが、見送られている現状です。
	ネットやボールの更新をお願いします。	施設・備品ともに老朽化が否めません、 <b>優先順位をつけ更新を行っております</b> 。今しばらくお待ちください。プレー環境を著しく損なわれないよう、可能な限り内製修繕にて対応いたします。
ソフトボール場	隣の倉庫(「横浜低温」様の壁面色)にボールが同化して見にくい。	建設後かつ他民間法人の所有物へは仕様関与できず、抜本的な環境改善は見込めない状況です。ご利用者側で、 <b>ボール色を変更するなど工夫</b> いただけますと幸いに存じます。
	グラウンドの整備を行ってほしい。(石などが落ちて危ない)	最低限の安全が担保できますよう、 <b>定期チェックによるコンディション管理を強化</b> します。並行して、利用者自身による原状復帰にも引き続きご協力をお願いいたします。
その他	バスの最終時間をもっと遅くしてほしい。	大変申し訳ございませんが、バス運行に関しましては当館の管轄外です。

※5点満点