

10 モニタリング総合評価

令和3年度 モニタリング総合評価票		
評価票作成日 令和5年3月15日		
<b>1 指定管理者概要</b>		
施設名	環境の杜ふれあい	
所在地	南風原町字新川588番地	
施設概要	那覇・南風原クリーンセンターの設置に係る地域還元施設として、スポーツ・レクリエーション活動等の普及及び振興を図り、並びに地域コミュニティ及び環境学習等の発信拠点とするため設置。体育室(695㎡)、トレーニング室(140㎡)、研修室(114㎡)、談話室(58㎡)、会議室(38㎡)、浴室(197㎡)、サウナ(19㎡)、岩盤浴(46㎡)、学習コーナー(41㎡)、多目的広場(屋外、2400㎡)等、駐車場第二駐車場を含め130台収容	
指定管理者	名称	環境の杜ふれあい指定管理者共同企業体
	代表者	(株) 沖縄ダイケン 代表取締役 山盛 博文
	所在地	南風原町字新川588番地
	電話	(098) 882 - 6117
指定期間	平成31年4月1日 ~ 令和4年3月31日 (3年度間)	
指定管理者の業務	(1) 環境の杜ふれあいの施設、設備等の維持管理に関する業務 (2) 利用許可に関する業務 (3) 利用料金の徴収に関する業務 (4) その他の業務	
所管課	那覇市・南風原町環境施設組合総務企画課	
	電話	(098)882-6713
	E-mail	soumukikaku@n-h-gomi.or.jp
<b>2 指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)</b>		
評価	優	
今後の業務改善方針	<p>○改善・是正事項: 感染症対策、受付方法、利用人数制限等、組合と協議しながら見直し、安全を確保した上で適切な管理運営を進める。</p> <p>○課題事項: 指定管理構成団体変更後(R4.4.1~)もこれまでと同等以上のサービス内容を担保し質の向上を目指す。</p> <p>○最重要事項: 地域還元施設であることを再認識し、新型コロナウイルス感染症対策マニュアルに基づき対応し、地域住民の方々等に今まで以上に安全・安心に利用して頂けるよう努める。</p>	
<b>3 那覇市・南風原町環境施設組合による評価</b>		
評価	優	
指摘事項等	<p>利用者への対応は適切に行われており、周辺地域の利用者からも大きなクレームもなく、概ね良好に還元施設としての管理運営がされている。</p> <p>令和4年度にリース期間満了となるトレーニングマシン入替にあたっては、組合と調整し、利用者の満足度が向上する機器構成と配置を計画すること。</p> <p>施設老朽化等の修繕対応について、指定管理者による見積取得等に時間を要しているため、早めの見積取得と報告を行うこと。</p> <p>令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を防ぐため、沖縄県による「緊急事態措置に係る沖縄県対処方針」の発出及び「入院待機ステーション」としての施設利用により、165日間の臨時休館と14日間の屋内施設利用中止となり、地域住民への影響が大きかった。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策については、今後もマニュアル等に基づき、適切な対策に努めること。</p>	
※1 評価区分		
1 優 = 協定書、仕様書等を遵守し、その水準よりも優れた管理運用である。		
2 良 = 協定書、仕様書等を遵守し、その水準に沿った管理運用である。		
3 可 = 協定書、仕様書等を遵守しているが、管理運用の一部に課題がある。		
4 改善 = 協定書、仕様書等の水準に達せず、改善が必要な管理運用である。		

施設名：環境の杜ふれあい

令和3年度  
利用者満足度調査報告書

調査実施期間：令和4年3月7日～ 4月30日

調査分析：株式会社フォスタ CS委員会

# 目次

<b>I. 調査の概要</b>	—————	1
1. 調査の目的	.....	1
2. 調査の方法	.....	1
3. 調査項目	.....	1
<b>II. 質問項目と単純集計結果</b>	—————	2～5
<b>III. 調査結果の分析</b>	—————	6～9
2. 管理運営の満足度	.....	10

## 1. 調査の目的

環境の杜ふれあいの施設利用者を対象としたアンケート調査を実施し、施設における利用状況や管理運営及びサービスにおける満足度を利用者の視点から測定することにより、利用者本位に基づく更なる管理運営の最適化追求することを目的とする。

## 2. 調査の方法

- (1) 調査場所:環境の杜ふれあい
- (2) 調査対象:調査期間に来場した利用者に対して無作為に配布
- (3) サンプル数:調査期間内(37日間)に配布したアンケートへの回答者数。  
回答数・・・36人
- (4) 調査方法:施設ロビーに設置、フロントにて回収
- (5) 調査期間:令和4年3月7日～4月30日
- (6) 調査分析機関:株式会社フォスタ CS委員会

## 3. 調査項目

- (1) 来館されたきっかけ
- (2) 施設に来場された目的
- (3) 利用頻度
- (4) 利用曜日
- (5) 職員の接客対応
- (6) 職員の安全意識
- (7) 施設設備の安全性
- (8) 各施設の清潔度
- (9) 施設への要望
- (10) 自由回答

## 質問項目と単純集計結果

### アンケート調査ご協力のおかげ

いつも当施設をご利用いただき、誠にありがとうございます。この度、当施設ご利用のお客様の声を聞かせていただきたくアンケート調査を実施することになりました。アンケートの結果はお客様に公開するとともに、より良い施設となるように真摯に検討させていただきます。ご協力宜しくお願い致します。

#### 【問1】 来館されたきっかけを選んでください。

有意回答数 38

<input type="checkbox"/> チラシを見て	3	7.9%	<input type="checkbox"/> 知人の紹介	15	39.5%
<input type="checkbox"/> ホームページを見て	3	7.9%	<input type="checkbox"/> 会社や自宅に近い	11	28.9%
<input type="checkbox"/> フェイスブック	0	0.0%	<input type="checkbox"/> その他	6	15.8%

#### 【問2】 施設に来場された目的は何ですか？

有意回答数(複数回答可) 69

<input type="checkbox"/> 健康増進	16	23.2%	<input type="checkbox"/> 仲間との交流の場	12	17.4%
<input type="checkbox"/> リラクゼーション	2	2.9%	<input type="checkbox"/> 趣味(サークルなど)	13	18.8%
<input type="checkbox"/> 美容・ダイエット	3	4.3%	<input type="checkbox"/> 体力向上	16	23.2%
<input type="checkbox"/> プログラム受講	1	1.4%	<input type="checkbox"/> その他	6	8.7%

#### 【問3】 現在どのくらいの頻度で利用していますか

有意回答数(1つ回答) 37

<input type="checkbox"/> ほぼ毎日	0	0.0%	<input type="checkbox"/> 週4～5日	3	8.1%
<input type="checkbox"/> 週2～3日	12	32.4%	<input type="checkbox"/> 週1日	5	13.5%
<input type="checkbox"/> 2週間に1日	1	2.7%	<input type="checkbox"/> 月に1日	7	18.9%
<input type="checkbox"/> 初めて	3	8.1%	<input type="checkbox"/> その他	6	16.2%

#### 【問4】 スタッフの案内や説明は分かり易くスムーズでしたか? 有意回答数

36

	1	2	3	4	5		
不満足	←	.....	.....	.....	.....	→	満足
	0	2	5	10	18		
	0.0%	5.6%	13.9%	27.8%	50.0%		

【問5】 お客様を見守る姿勢や行動は適切だと感じましたか？

(例:お客様への声かけ、応急処置など)

有意回答数

36

	1	2	3	4	5		
不満足 ←	.....					→	満足
	0	1	6	12	16		
	0.0%	2.8%	16.7%	33.3%	44.4%		

【問6】 施設設備の安全性を感じられますか？

有意回答数

35

	1	2	3	4	5		
不満足 ←	.....					→	満足
	1	0	6	6	13		
	2.9%	0.0%	17.1%	17.1%	37.1%		

不便、不自由、危険と感じる箇所はありましたか。

・特になし。

【問7】 1施設の清潔度

有意回答数

35

	1	2	3	4	5		
不満足 ←	.....					→	満足
	0	0	7	5	14		
	0.0%	0.0%	20.0%	14.3%	40.0%		

【問8】 更衣室の清潔度

有意回答数 35

	1	2	3	4	5	
不満足	←	.....			→	満足
	0	1	8	3	10	
	0.0%	2.9%	22.9%	8.6%	28.6%	

【問9】 浴室サウナの清潔度

有意回答数 35

	1	2	3	4	5	
不満足	←	.....			→	満足
	0	1	6	2	7	
	0.0%	2.9%	17.1%	5.7%	20.0%	

【問10】 岩盤浴の清潔度

有意回答数 35

	1	2	3	4	5	
不満足	←	.....			→	満足
	0	1	5	3	7	
	0.0%	2.9%	14.3%	8.6%	20.0%	

【問11】 トレーニング室

有意回答数 35

	1	2	3	4	5	
不満足	←	.....			→	満足
	0	1	6	5	10	
	0.0%	2.9%	17.1%	14.3%	28.6%	

【問12】貸し部屋施設

有意回答数 35

	1	2	3	4	5	
不満足	←	.....			→	満足
	0	0	6	4	9	
	0.0%	0.0%	17.1%	11.4%	25.7%	

【問13】トイレ

有意回答数 35

	1	2	3	4	5	
不満足	←	.....			→	満足
	0	1	7	4	12	
	0.0%	2.9%	20.0%	11.4%	34.3%	

【問14】施設の設備・安全面・雰囲気について、気になる箇所や

その他ご意見、ご要望をお聞かせ下さい。(多数意見抜粋)

- トレーニングルームの受付の方が親身に対応してくださりうれしかったです。  
-----
- トイレの履物が古いので替えて欲しい。  
-----
- トイレの修理があるのに長いことそのままのものが気になる。  
-----
- 体育館の端が清掃されていないです。  
-----
- 更衣室にカーテンが欲しい。  
-----
- 卓球用のフェンスの不具合あり、しっかり立つように修理してください。  
-----
- 勉強したところに虫が多いと感じました。  
-----
- バドを行う際、体育館入口を閉められるようにしてほしい。  
-----
- 腹筋の機械が新しいのにやりにくい。  
-----
- 気持ちよく利用させていただきました。  
-----
- 勉強室の音楽を無くして欲しい。  
-----
- 電話での予約を可能にしてくれると嬉しいです。  
-----
- 団体で卓球を使うときに狭くて安全面で不安。  
-----



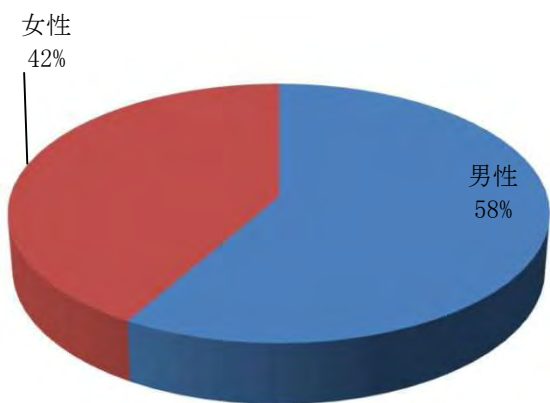
# 調査分析の結果

## 1. 利用者の傾向

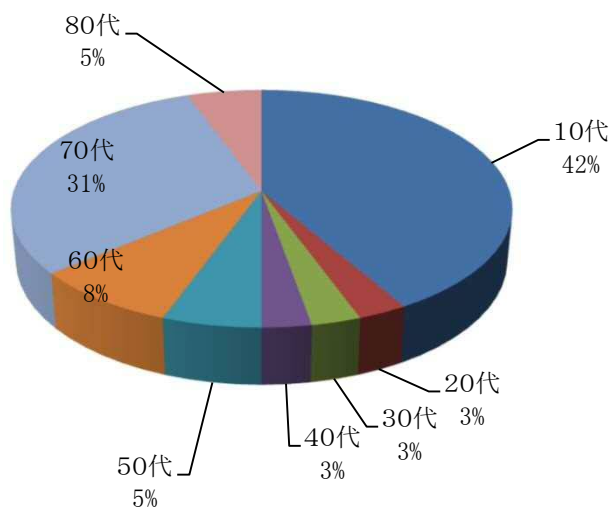
### (1) 利用者の属性

今回のアンケート調査における回答者のデータをもとに、どのような利用者が多いかの分析を行いました。

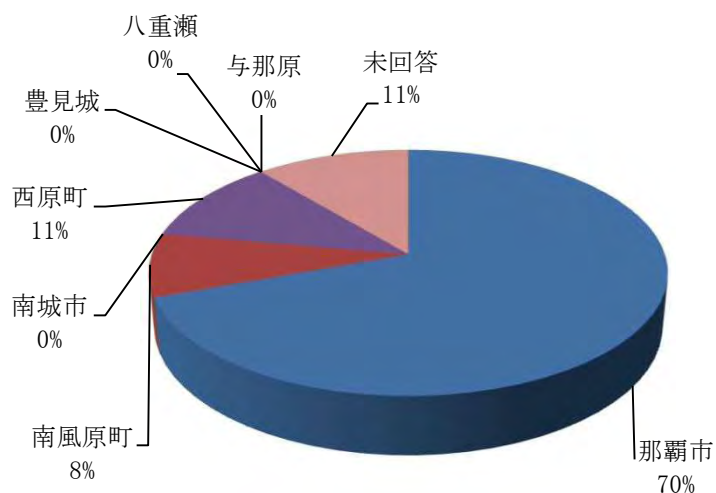
性別



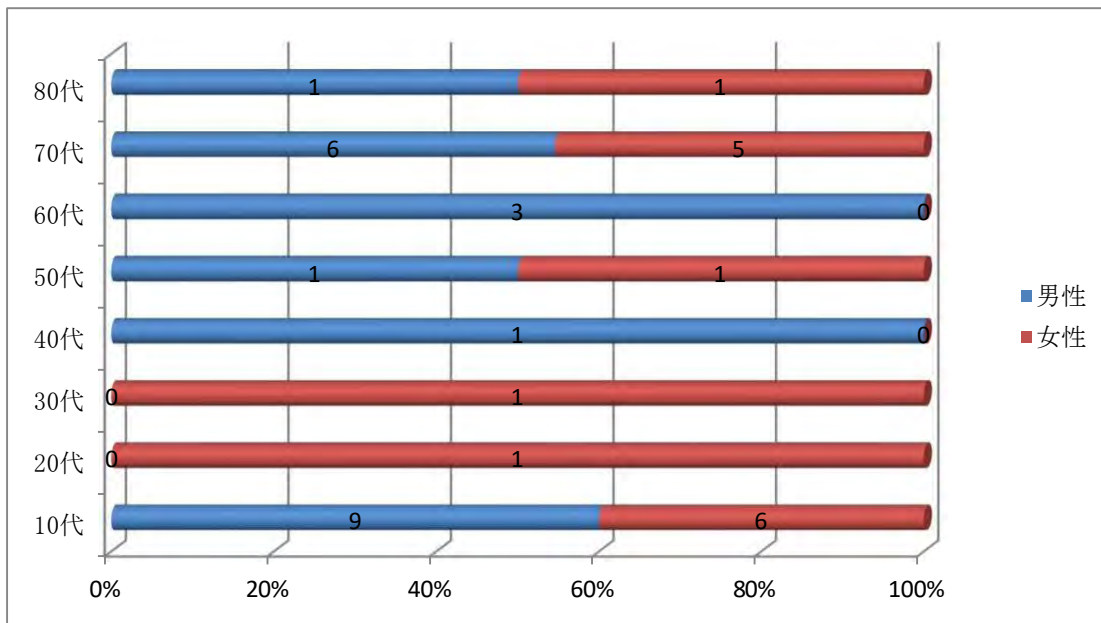
年代



居住



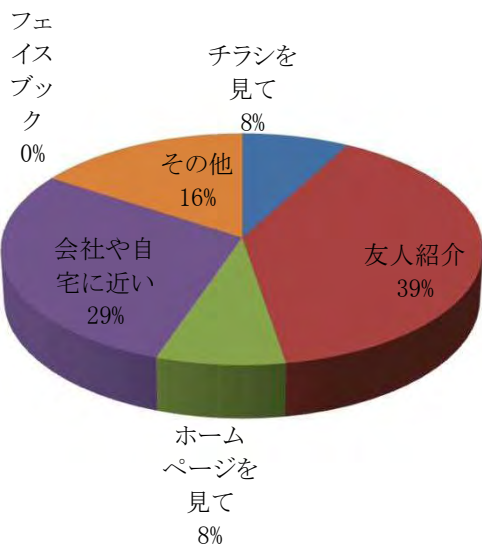
※年齢と性別のクロス集計



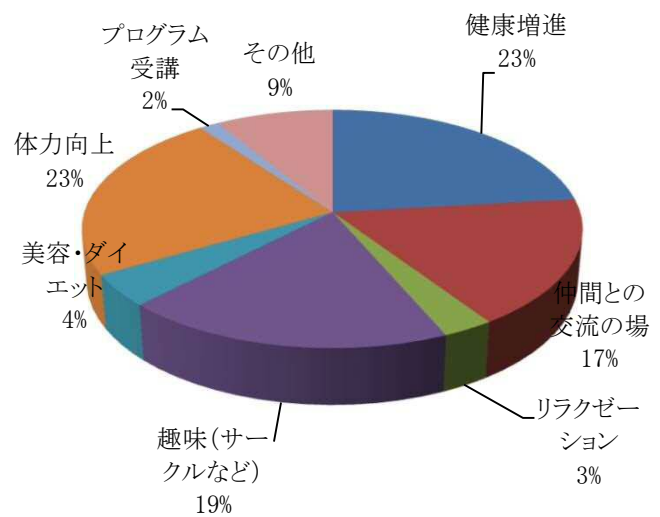
(2) 来館されたきっかけ

施設の利用者が来館するきっかけとどのような目的で利用しているかについて分析を行いました。

来場したきっかけ

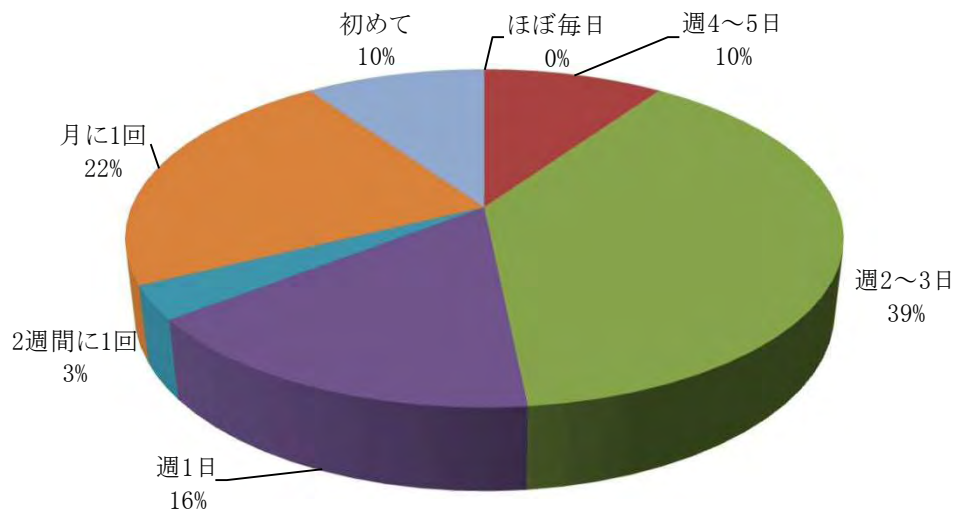


利用目的



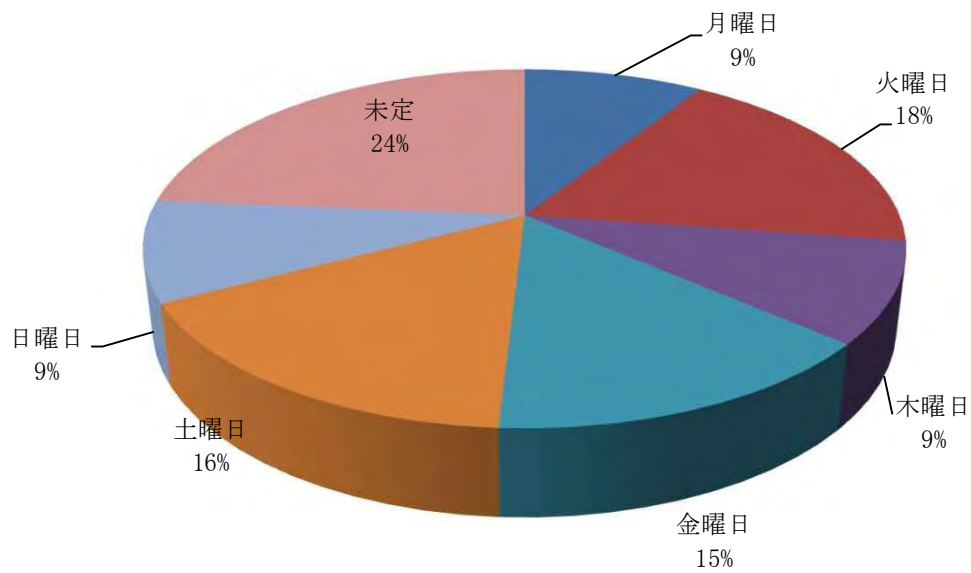
### (3) 利用頻度

利用者がどのくらいの頻度で施設を利用しているかについて分析しました。



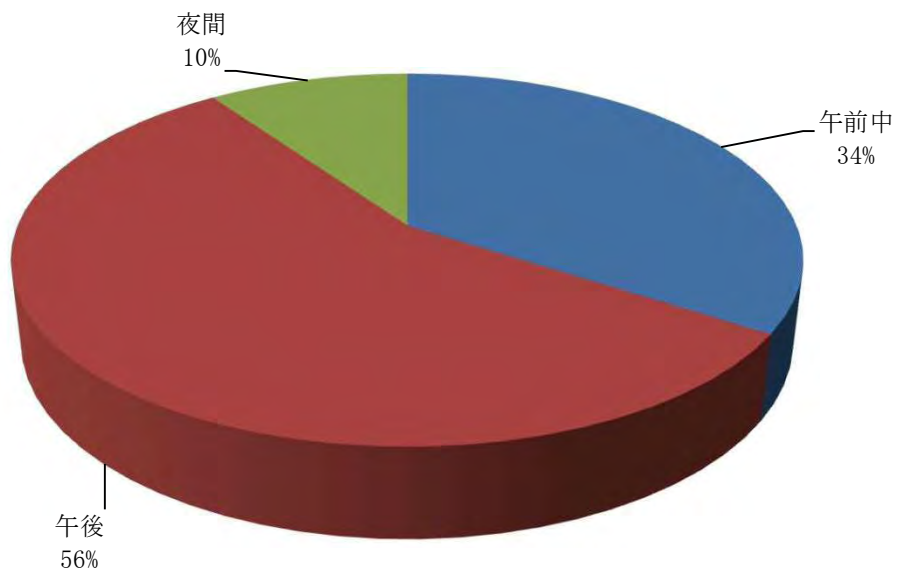
### (4) 利用曜日

利用者が何曜日に施設を利用しているかについて分析しました。



### (5) 利用時間

利用者が何時に施設を利用しているかについて分析しました。



## 2. 管理運営の満足度

利用者の満足度を抽出するにあたり、各設問に対して回答者数をもとに加重平均を行いそれぞれ利用者満足度のランク7段階で評価しました。

ランク	加重平均地	レベル
S	9点以上	顧客感動レベル
A	8～8.99	高い満足度レベル
B	7～7.99	やや高い満足度レベル
C	5.5～6.99	通常の満足度レベル
D	4～5.49	低い満足度レベル
E	2～3.99	不満足レベル
F	2点以下	早急な改善を要するレベル

設問内容 (n=満足度のサンプル数)	加重平均値 (満足度)	ランク
スタッフは笑顔で対応していたか	8.46	A
スタッフのお客様を見守る姿勢は適切でしたか	8.46	A
施設設備の安全性	8.23	A
トイレの清潔度	8.25	A
更衣室の清潔度	8.00	A
体育室の清潔度	8.29	A
浴室・サウナの清潔度	8.13	A

8.26

満足度の各項目における加重平均値は8.60で、今回のアンケート結果はどれも高い評価となりました。施設の清潔度は前年度よりも評価が高くなった一方、お客様からの他のお客様への利用マナーへの指摘などもあり、対応しきれていない部分でスタッフの評価が他よりも低くなってしまったと感じました。今後はスタッフ研修にて、お客様対応・案内を強化して行ってきたいと思います。

※加重平均値－単に足して割る平均値と違いそれぞれに重みをつけて割り出す平均値