

平成 31 年 3 月 11 日

企画調整課長 殿

紬観光課長

平成 30 年度指定管理施設に関するアンケート調査結果報告書

指定管理施設利用者の満足度や要望などを把握することを目的に、下記のとおりアンケート調査を実施しましたので報告します。

記

施設名：奄美市健康体験交流施設（タラソ奄美の竜宮）

1 アンケート調査の方法

期 間 平成 30 年 8 月 20 日～9 月 21 日

平成 31 年 2 月 1 日～2 月 26 日

方 法 アンケート用紙配置により来場者の意見を把握

回答数 61 件

2 アンケートへの回答

1) 回答者概要（人数、％）

性別

男		女	
23	34.3%	38	56.7%

年齢

10 歳未満		10 代		20 代		30 代		40 代		50 代		60 歳以上	
0	0%	0	0%	0	0%	3	6.0%	1	1.5%	11	16.4%	45	67.2%

職業

会社員		パート・アルバイト		公務員		自営		学生		無職	
12	17.9%	6	9.0%	7	10.4%	3	4.5%	0	0%	33	49.3%

2) 施設の管理・運営に関する満足度（人数、％）

開館日・開館時間										
開館日等	大変満足		やや満足		普通		やや不満		大変不満	
		37	55.2%	15	22.4%	8	11.9%	1	1.5%	0
施設・サービス内容（プログラム・展示・備品等）										
サービス内容等	大変満足		やや満足		普通		やや不満		大変不満	
		17	25.4%	30	44.8%	7	10.4%	4	6.0%	3
施設の清潔さ（清掃状況等）										
清潔	大変満足		やや満足		普通		やや不満		大変不満	
		9	13.4%	18	26.9%	23	34.3%	10	14.9%	1
職員・スタッフの対応										
スタッフ対応	大変満足		やや満足		普通		やや不満		大変不満	
		26	38.8%	26	38.8%	7	10.4%	2	3.0%	0
施設全体の満足度										
全体満足	大変満足		やや満足		普通		やや不満		大変不満	
		10	14.9%	32	47.8%	13	19.4%	4	6.0%	2

3) 自由意見

良い点

- ◆ 少ない人数でよく頑張っていると思います。ありがとう。
- ◆ 365日営業大変だと思えますが、とても助かっています。スタッフの方の明るさ元気さも貴重な宝ですね。
- ◆ 日ごろからスタッフの親切な対応に感謝します。
- ◆ 満足しています。
- ◆ 健康のため、10年続けています。本当に助かっています。多くの方が利用してくれるのを願っています。
- ◆ 女性スタッフの皆さんのサービス、笑顔がとても素晴らしいです。
- ◆ 健康管理をこの施設でさせてもらっているのので、病院に行くことがなくなり、薬の服用も全くありません。宣伝等も島をあげて皆様に体験していただきたい施設です。
- ◆ スタッフの細かい心づかいに感謝します。

悪い点（改善要望）

- ◆ 壁の照明器具の下の汚れをきれいにしてほしい。
- ◆ ジェットポンプの半数が休止状態になっており不満。これでタラソをやめた方がいます。アンケートを何回もしていますが、どのような要望があったのか。そのフォローはどうしたのか報告がありません。これではアンケートの意義が欠けているのではないですか。
- ◆ 故障した場合早急に対応していただきたい。
- ◆ 更衣室のトイレ掃除用の便器ブラシが備えてありましたら汚れている時に早めに利用できるのですが、数日前便器の中の汚れがそのままのときがあります。
- ◆ 施設内の不具合があっても修理までに時間がかかる。トレーニングルームの器械など。ドライヤーの使用頻度が高いせいか、壊れているものが多い。コンセントがゆるすぎてすぐ抜ける。毎日ドライヤーが使用できるかどうかをチェックした方が良いと思う。
- ◆ アロマのにおいがあまりしなくなった。
- ◆ ウォーキング中逆走されると迷惑。
- ◆ 夕日が見えるところのデッキチェアの木が育ちすぎて夕日が見えない。剪定してください。
- ◆ シャワールームのチェックをもう少し。洗面器など壊れた部分の修理をしっかりと。ジェット不具合のところが多いので早く直してほしい。
- ◆ タラソ利用者以外の方がタラソの駐車場を利用していることがあるので、案内板設置をお願いしたい。
- ◆ 海水浴客が砂をつけたまま利用していたので、近くにいらした利用客の方がみかねて注意していた。スタッフも注意してほしい。
- ◆ 体脂肪計を早くなおしてほしい。
- ◆ プール側のトイレに「トイレ利用後プールに入る前にシャワーをお願いします」と男女トイレの見やすいところに掲示をお願いできないでしょうか。
- ◆ 施設が老朽化し、器具の更新待ちが多いが健康増進の施設（特に高齢者）としては最高です。
- ◆ 故障の箇所があり、修理に時間がかかりすぎています。とくに女子ロッカーのトイレは早く修理してほしい。
- ◆ 運動用マシン等1年以上故障のままで使用できないままです。早急の改善をお願いしたい。
- ◆ スタッフを2、3人増やしてほしい。
- ◆ 県道から大浜に曲がる角にタラソ入口の表示のネオン等があったら初めての方たちもわかりやすいと思う。夜は暗くてこわさを感じます。
- ◆ 壁の照明器具の下の汚れをとってほしい。
- ◆ 運動器具が全部だめです。
- ◆ 体重計が壊れているので早く直してほしい。
- ◆ 脱衣所にクーラーがほしいです。
- ◆ 水の衛生管理報告をしてほしい。
- ◆ 新しく入る人の中にシャワーを使わない人を見かける。なぜ必要なのか説明して守って

もらいたい。

- ◆ すべてが老朽化。故障ないようにお願いします。
- ◆ 送迎バスを利用していますが、あと1便増便してほしい。
- ◆ 運動教室で長い棒をプログラムに再度取り入れてほしい。

その他

- ◆ 水中運動教室でヌードル（長い棒）を使ったプログラムが昨年までありましたが、また教室内容にも変化があるので取り入れてほしいです。
- ◆ 昼食時間を利用できるバスの運営必要。
- ◆ 平野さんのトレーニングがなつかしい。

4) 所管課としての調査要約及び特記事項

- 利用者からスタッフの対応には高い評価をいただいているが、修繕箇所・故障箇所への指摘が多くあり、維持管理に係る超寿命化計画の策定が必要と考える。
- 市として、故障箇所の把握をし、次年度以降の対応を行いたい。
- 40代以下の利用を増やすため、新たなサービス等（家族での利用キャンペーンなど）を実施し、キャンペーン期間中の利用者が増えているので、継続した取り組みにより、利用を増やしてまいりたい。