

令和3年11月23日から11月27日までの5日間で実施した利用者アンケートの結果をご報告いたします。なお、当初は12月26日までを予定しておりましたが、臨時休館したことにより実施期間が短くなったものです。いただいたご意見等で内容が同じと思われるものについては、一部整理・要約して掲載しております。

アンケートには297人の方にご協力をいただきました。有難うございました。

《考 察》

【1】性別

集計した期間では、男性の利用の方が多いようです。

【2】年代

アンケートの実施時期による部分もありますが、「20歳代以下」のご利用が比較的少ないようです。水難救助訓練の様様をYouTube動画にて配信するなど定期的に情報発信しておりますが、引き続きSNS等を通じて施設の魅力をお伝えし、年代を問わず幅広くご利用いただけるよう努めてまいります。

【3】お住まい

ほぼ半数の方が、「岩槻区」からお越しのようです。また、4人に1人の割合で「他市」からもご利用をいただいております。

【4】利用頻度

「週1～3回」の方が全体の65.0%で最も多く、「ほぼ毎日」や「月1～3回」を含めると、全体の91.9%の方が月1回以上利用されているようです。こうした点を見ても、利用される方にとって当プールは、日々の生活を送る上で欠かせない活動の場であることがわかります。

【5】コロナ後の利用回数

新型コロナウイルス発生以前と比べて利用が「減った」という方もおられますが、10.9%の方が「増えた」、58.3%の方が「変わらない」という回答をいただきました。コロナ禍が続く中でも変わらず大勢の方にご利用いただいております。

なお、説明が上手に伝わらず、135名の方が未回答となりました。

【6】職員対応

全体の82.2%の方が「良い」という評価を、「ふつう」を含めると98.3%の方から一定の評価をいただきました。その反面1.7%の方からは「悪い」とする評価もございましたので、謙虚に受け止めて誠実に対応するよう心掛けてまいります。

【7】施設の管理・衛生面

(1) 設備

全体の59.9%の方からは「良い」という評価を、7.3%の方からは「悪い」という評価をいただきました。

(2) 水質・空調

全体の61.4%の方からは「良い」という評価を、6.7%の方からは「悪い」という評価をいただきました。

(1)で「悪い」という理由の中には、「壁面が汚れているので、明るく清潔にして欲しい」というご指摘がありました。それを踏まえ、先の臨時休館中に職員作業として、館内全体の壁面塗装を行ったところでした。こうした比較的容易に行えることについては迅速に対応し、困難と思われることについては市所管課に相談・確認しながら善処してまいります。

(2)で「悪い」という理由の中には、「寒い」というご指摘が多いようです。他には「トイレ室やシャワー室が不衛生」「嫌な臭いがする」といった衛生面に関するご指摘が、(1)(2)ともありました。清掃については日々実施しており、利用される方が不快な思いをされないよう努めているところではありますが、中には十分行き届いていない場所があるかもしれません。お気付きの場所や気になる点がございましたら、どうぞ遠慮なくお近くの職員までお申し付けください。

他には「プール水が茶色に見える」というご指摘を受けておりますが、当プールでは定期的に水質検査を行い、遊泳用プールの衛生基準に適合しておりますので、安心してご利用ください。なお、水質検査の結果については、更衣室をはじめ館内各所に掲示しておりますので、ご確認ください。

【8】感染症予防対策として行っている現在のコース配置

(1) コース配置

① 配置状況

全体の66.2%の方から「良い」という評価を、反対に6.3%の方からは「悪い」という評価をいただきました。

② 使いやすさ

全体の63.8%の方から「良い」という評価を、反対に9.0%の方からは「悪い」という評価をいただきました。

③ 感染症予防対策

全体の71.9%の方から「良い」という評価を、反対に2.4%の方からは「悪い」という評価をいただきました。

(2) 現在のコース配置についての意見・要望

「コロナ禍において安心して利用できる」という声をいただいている反面で「以前よりも使いづらい」「ターンや追い越しができない」という声も多数寄せられました。

他には「話をしながら利用している人などに対して、注意をして欲しい」という声もございます。他の利用者の方に著しく迷惑をかけていると思われる方に対しては、積極的に注意喚起を促してまいります。

【9】キャッシュレス決済

(1) 利用について

ほぼ半数の方が、「利用したい」という回答をされておりました。

(2) 決済方法について

「様々な方法で利用したい」ということがわかりました。今後はキャッシュレス決済の導入に向けて、前向きに検討したいと考えております。

【10】ご意見・ご要望

利用者の皆様から様々なご意見・ご要望をいただきましたが、特に「プール室・更衣室の寒さについて」、「ロッカーの料金負担について」、「プールコースにおける一方通行の実施とターン・追い越しの禁止について」の3つに関するものが比較的多く寄せられておりましたので、お答えさせていただきます。

◎プール室・更衣室の寒さについて

プール室と更衣室の間の階段部分が吹き抜けとなっており、そこにプール室や更衣室の暖かい空気が逃げることが寒いとされる大きな要因です。建物の構造上によるものではありますが、少しでも寒さを軽減できるようさいたま市所管課に相談して、何らかの策を講じていきたいと考えます。

◎ロッカーの料金負担について

ロッカーの利用料金については、さいたま市の条例に基づいて皆様にご負担をいただいているところでありますが、いただいたご意見は、利用者様からのご意見・ご要望として、市所管課へ報告させていただきます。なお、鍵を掛けず（料金を負担されず）扉が開く状態でロッカーを利用されている方に対しては、鍵を掛けていただけるよう注意を促してまいります。

◎プールコースにおける一方通行の実施とターン・追い越しの禁止について

新型コロナウイルス感染拡大防止に向けた取り組みとして、人の流れを制御し対面通行を避けるため、コースはすべてコースロープで区切り一方通行としております。それに伴い、ターンをされますと隣のコースにまたいで泳ぐことになり、他の人と接触する危険、コースロープに触れてケガをされる危険、コースロープを破損させる恐れなどが生じるため、ターンを禁止させていただいております。ご不便をお掛けしますが、何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。

なお、追い越しについては他の人と接触する危険があるため、現在のコース配置にする以前から禁止させていただいております。譲り合ってご利用ください。

上記以外に寄せられたご意見・ご要望につきましても、一つ一つ精査し、可能な限り対応してまいりたいと考えております。

《総括》

最後になりますが、コロナ禍が続く中でも変わらず大勢の方にご利用いただいていることに対し、職員一同心より感謝申し上げます。今回のアンケート結果を踏まえ、継続すべきことは継続し改善すべきことは改善して、より良いサービスを皆様に提供できるよう努めてまいりますので、引き続きよろしく願いいたします。