

考察

より快適な施設づくりに役立てるため、日曜日から土曜日の7日間の利用者約500人を対象にアンケートを実施したところ、414人(82.8%)の方よりご協力を得ました。

【問1】年代

70代以上の35.5%が一番多く、20代にかけて利用者層が減少しています。10代までの利用が7.2%と少ないものの、土日にはご家族の利用があり、平日夕方からは専用利用による小学生教室もあるため、幅広い世代にご利用いただいているものと考えます。

【問2】性別

57.8%が女性でしたが、平日夜間や土日の利用では男性の利用者も多く見受けられることから、男女ともバランスよくご利用いただけていると考えます。

【問3】居住地

岩槻区の52.0%、見沼区の19.1%を含めたさいたま市内の方が76.3%、春日部市16.9%を含む他市の方が23.7%でした。市内・市外とも同一料金の施設であるため、他市の方にも使いやすい施設となっており、越谷・上尾・杉戸・伊奈・羽生・川越等と広域からのご利用があることがわかりました。

【問4】利用頻度

週1～2回の62.6%、週3回以上の11.1%を含めた月1回以上の利用者が90.6%と非常に高いリピート率がうかがえます。

はじめての方が3.4%あり、この方々からもアンケートで好評価をいただけていることから、更なる利用促進につなげていきたいと考えます。

【問5】プール室内の案内掲示（わかりやすさ）

96.6%の方が「大変良い」「良い」「普通」と評価してくださいました。ただし、残念ながら「悪い」とされた方が2.2%ありましたので、今後、よりわかりやすい館内掲示への切り替えに取り組んでまいります。

【問6】キャッシュレス決済について

令和4年度から、Pay Payや電子マネー・クレジットカードといったキャッシュレス決済を導入しており、岩槻温水プールにおけるキャッシュレス決済の利用は増加しているものの、72%の方々には周知ができていないことがわかりました。支払方法に選択肢があることについて、引き続き周知に努めて参ります。

【問7】受付スタッフや監視員の言葉遣い・対応

「大変良い」「良い」が80.7%あり、「普通」の18.6%を合わせると99.3%の利用者からは、求められる対応ができていると評価をいただいたものと推察します。残念ながら「悪い」と回答された方が0.7%あり、一部受付スタッフの対応に不満のお声をいただきました。皆様のご意見は全スタッフへの情

報共有と必要に応じた再教育に活かし、信頼される対応を心がけるよう徹底し、今後の運営に努めます。

【問 8】今後導入したいサービス

【問 9】ご意見・ご感想

ご協力いただいた 414 人のアンケートの内、問 8 には 81 人、問 9 には 158 人の方がご意見を寄せてくださいました。重複する内容もあるため併せて集計したもののうち、複数ご提案いただいたご意見への対応を一部抽出します。

○ロッカーを無料にして欲しい。

→ロッカーの利用料金につきましては、さいたま市の条例に基づき皆様にご負担をいただいているものですが、皆さまからのご意見・ご要望として、市所管課へ報告させていただきます。

○鍵をかけずに使用しているロッカーがあり、開けた時に不快なため改善して欲しい。

→防犯のためにも施錠をお願いしていますが、一部のご利用者様は施錠せずに使用されている状況です。全てのご利用者様が気持ちよくロッカーを利用いただけるよう、引き続き、施錠利用についてポスター等にてお願いして参ります。

○プール室から更衣室への動線の寒さについて

→プール室を除く更衣室や館内の空調システムは、6～10 月頃は冷房・11～5 月頃は暖房といずれかの設定がされており、また、その切替期間の 1～2 週間は使用ができません。プール利用後は肌寒く感じるため、館内を温めたいものの、冷暖房の切り替えに時間を要する設備であるため、使用できない期間には暑すぎる又は寒すぎる日があります。また、更衣室への吹き抜け構造によって、暖房を稼働している冬季にも暖気が追いつかず肌寒く感じることもあるようです。これにつきましては設備・構造の性質上であるため、ご理解いただきますようお願い致します。

引き続き出来得る範囲の調整は対応して参りますので、スタッフへお声掛けをお願い致します。

○シャワー室で洗剤を使用したい

→シャワーブースは男女とも各 4 ブースと数が少なく、洗剤の利用が認められた場合には長時間の使用となり待ち時間が長くなってしまうこと、また、床面に残った洗剤で滑りやすくなり危険であること等から、洗剤の使用は禁止とさせていただいておりますのでご理解下さい。

○専用利用のコースを増やして欲しい／ウォーキングコースを増やして欲しい／フリーコースを増やして欲しい／上級者コースが多い／初級中級を分けて欲しい

→岩槻温水プールは泳ぎの練習をしたい方・ゆっくりまたは早く泳ぎたい方・ウォーキングしたい方等、目的の異なる皆さまが、いつ来館されてもご利用いただけるようコース設定をしております。今後も利用状況に応じたコース配置をして参りますが、いずれかのコースを増やす場合は他のコースを減らすこととなりますので、全体のご利用状況をみながら対応して参りたいと考えます。

○追い越しが出来ると良い

→一方向遊泳のコースでは平泳ぎやバタフライ等の練習をする方もいることから、追い越しは危険と判断し禁止させていただいております。利用状況によって上級者向けスピードコース等を適宜ご活用ください。

○採暖室の温度を上げて欲しい

→節電のため、昨年度から温度を 70℃から 60℃に変更しておりましたが、ご要望も踏まえ、寒暖差の激しい日や冬期の間（目安 12～2 月）は 70℃設定に変更いたします。

○プール室が暗い

→節電の為、天井照明は間引き点灯とさせていただいております。老朽化による修繕不可能な不点灯箇所も一部認められているため、LED化を含めた照明機器の改修をさいたま市と協議しております。

また、ウォーキングコース側が特に暗く感じるため、一部点灯箇所を増やしました。

○ドライヤーを増設して欲しい／持ち込み許可またはワット数の高いドライヤーにして欲しい

→古い設備のため、ドライヤーの増設やワット数の高いものを使用するとブレーカーが落ちてしまいます。ご不便かと思いますがご理解下さい。

○コース配置をホームページで確認できるようにして欲しい

→ホームページ「さいたま公園ナビ」の岩槻温水プールのページに掲載いたしました。



その他、多くいただいたご意見は次のとおりです。アンケート結果はさいたま市にも報告し、今後の参考とさせていただきます。

○回数券を継続して欲しい。利用料金を安くして欲しい。シニア料金があると良い。

フリーパスがあると良い。他料金関係

○初心者向け水泳教室や夜間の水中運動プログラムがあると良い。

○浴槽・浴室機能・ジャグジーを増設して欲しい。

○シャワーブースを増設してほしい。綺麗にして欲しい。扉を付けて欲しい。

○トイレの洋式化、リニューアルをしてほしい。

○水中運動プログラムを増やして欲しい。初心者向け水泳教室を開催して欲しい。

○滑り台やウォータースライダーがあると良い。

《総括》

岩槻温水プールは年間のべ58,124人（令和4年度実績）の方にご利用いただいております。より多くの方が気持ちよく施設を活用できるよう、ご協力いただいたアンケートを参考に、より一層のサービス向上を目指してまいります。

アンケートにご協力をいただきました皆様、有難うございました。