

1. 利用者ニーズ把握のための実施事項（複数ある場合は、全て記入してください。）

①意見箱の設置

②普段から利用者とのコミュニケーションを図り、意見や要望を伝えやすい環境を作っている

2. 実施事項の結果概要（件数等具体的に記入してください。）

①9件

②10件

※要望内容に重複あり

3. 利用者ニーズに対する対応可能性 ※アンケート結果の内容を全て具体的に記入してください。（対応可能なものか、可能であるとすればその時期等）

※凡例 A:既に対応済み・すぐに対応可能 B:翌年度に対応する C:今後、検討する D:対応不可 E:その他・分類不能

ニーズ・意見等	対応可能性	施設回答	所管課所見
1～3月もプール営業してほしい。	A	・所管課へ報告した。 ・市当局の要請があり、3月から営業を開始した。	3月からプールを開始してもらうよう指示しました。
12:00～13:00、17:00～18:00の閉館時間をなくしてほしい。	A	所管課へ報告した。	条例に利用時間が記載されており、午前・午後の利用区分の切り替えに支障がないか等も含め施設管理者と共に検討する。
プールの利用者が増えて、プール内での衝突があり危険。右回りで泳ぐなどルールづくりをしてほしい。	A	プール利用時の簡単なルールを設け、口頭や掲示等で利用者への周知を図った。	適切な対応をしてくださっているので、継続されたい。
シャワーの水圧を強くしてほしい。	A	迅速に業者へ依頼し水圧調整をおこなった。	適切な対応をしてくださっているので、継続されたい。
プールの水が少ないため泳ぎづらい、汚い。あふれるほど入れてほしい。	A	監視員が常に水量に目を配り、こまめに注水をおこなうようにした。	適切な対応をしてくださっているので、継続されたい。
プールの水が汚くなった。	A	週3回実施していたプール内清掃を毎日行うようにした結果、利用者から好評を得た。水中の細かいゴミ等については、業者に相談し、試験的に凝固剤入りの塩素剤を使用した。かえって水が汚く見える結果となったため現在は使用を中止している。塗装剥離によるゴミは毎日の掃除で対応し、来年度の塗装については所管課において業者委託を検討中。	適切な対応をしてくださっているので、継続されたい。

更衣室やプールでマスクをしていないのに大声で話をしている人がある。注意してほしい。	A	プール棟内に注意や案内掲示を増やして目に留まりやすくなるようにしたほか、事務所からもこまめにプールの様子を見に行き、該当者がいれば注意するようにした。	適切な対応をしていただいているので、継続されたい。
泳ぎコースで歩いている人がある。ルールを守らせてほしい。			
横2列縦3列で1時間もしゃべりながら歩く人が多い。是正の方法を考えてほしい。			
シャワールームで禁止されているはずのシャンプー・リンスを使用している人がある。	A	該当者に直接注意したほか、シャワールームへの掲示をさらに増やした。	適切な対応をしていただいているので、継続されたい。
泳ぎコースを増やしてほしい。	A	歩き・泳ぎ両用コースを設置した。	適切な対応をしていただいているので、継続されたい。
アクアビクスを1回ごとに保険料込みで料金設定すると、定期的に来れない方にいいと思う。	C	今年度は既に教室が始まっているため料金体系は変更できないが、次年度以降にほかの教室も含め検討する。	適切な対応をしていただいているので、継続されたい。
スイミング教室を10名1レーンでは難しい。指導してもらうにもレベルが違うし、けがや事故の元になると思う。6名まで1レーンでいいと思う。	A	「教室10名以下1レーン」のルールは当初、少ない受講生数にかかわらず2レーンを使用し教室をおこなっていたことへの一般利用者からの苦情に対応したもの。当該教室では通常2レーンを確保しているため、その日の出席人数や泳力レベル、また一般利用者の混雑状況に応じて、臨機応変にコース取りしてもらうよう指導員に伝えた。	適切な対応をしていただいているので、継続されたい。

4. 今後の課題・改善点等

新規利用者が急増したことに伴い、これまでなかった施設に対する要望やクレーム、顧客同士のトラブルも増加したため、新しくルール作りをし周知徹底していくとともに、運営面においても所管課と協議の上、可能な限り対応していきたい。