

令和4年度神戸常盤アリーナ 施設利用者アンケート
(黒：利用者意見、赤：施設の対応方針)

1 施設に対するご意見

- ・月初めに電話で予約をするが、毎回1時間以上かかる。改善して欲しい。
- * 利用予約受付初日となり、電話が集中するため。現在は、優先団体を対象に前月の最終土曜日に土日祝の予約抽選会を実施しており、毎月第1開館日の入電は、緩和されていると思われる。
- ・スポーツ館の更衣室内、体重計の後ろの壁にソフトボールくらいの穴が開いている。アスベストと思われるものが飛散している。
- * 修繕済。飛散しているものが、アスベストではないこと確認済。
- ・以前はあったスポーツ館3階ロビーの壁掛け時計を設置してほしい。
- * 購入設置済。
- ・プール入口の物置が以前2つあったのが1つになりました。狭く物が置けません。困ります。
- * 購入対応済。
- ・卓球のネットが古い。防球ネットも軽いものを買って欲しい。
- * 3階利用備品については交換済。2階については既存備品を使用。
- ・トイレにウォシュレットを取り付けてほしい。
- * プールサイドの洋式トイレ以外は
- ・スポーツ館更衣室にあるシャワーの止水栓のストッパーのシールを定期的に交換して欲しい（現在サーモの設定リングが緩くなってきている）。
- * 修繕が必要と判断した時点で、随時交換作業を行っている。
- ・スポーツ館更衣室利用者が、履いてきた靴のままロッカーに入る人がいるので注意して欲しい。
- ・スポーツ館利用者が靴のまま更衣室内に入ってくる。表示してくれているが見えてないのか、無視しているのか。
- * 更衣室入口に靴に対する注意喚起のPOP掲示を増設。
- ・スポーツ館更衣室でプールの利用者にプール以外の人用のロッカーを使うのをやめさせてほしい。子どももそれを待つ親も。濡れるし迷惑。
- * 更衣室入口、更衣室内、ロッカードアに、利用区分を明記したPOPを掲示。
- ・夏休みの短期教室に参加しました。先生方が笑顔いっぱいでお熱心にご指導して下さい。子どもがとても楽しかったと言っています。ありがとうございました。9月より小学生水泳にも通っております！
- ・小学3年生より始められるバスケット教室を作ってほしい。
- ・子どもバスケットの講座を作ってほしい。
- * プロバスケットボールBリーグ所属の『西宮ストークス』を招いて、子ども対象のバスケットボール教室イベントを開催済。
- ・子どもピアノの講座を作ってほしい。
- * プライベートレッスンとしてピアノ講座を開講中。
- ・囲碁教室（以前ありましたが、問題があって中止しましたよね??）
- ・スタッフの対応の仕方を統一して欲しい。良い人もいるのに良くない人もいる。
- * スタッフそれぞれが、同じ対応ができるように接遇マナー研修を実施済。

2 清掃に対するご意見

- ・プールのトイレをもう少しきれいにして欲しい。
- ・プールの更衣室、髪の毛がよく落ちているのでこまめに掃除機をかけてほしい。
- * 清掃巡回の間に発生する事象と思われませんが、意識して対応する。

3 プールに対するご意見

- ・プールで子どもが走っている、コースロープで泳ぐ。注意してください。
- * プール監視員間で共有した。
- ・プールの担当者様にも一度お話をさせて頂きました。プールの利用者がプール内で小便をしているのを目撃しました。監視中に巡回して欲しい。
- * 現場を確認することはできず、監視員間で注意することを共有した。
- ・プールの中央付近のコースを利用していると、時折トイレ臭が強く泳ぎにくいことがある。
- * これまで、夏場に空調機を稼働させていなかったことで、風の流れがなく臭いが発生していた。現在は、年間を通じて送風を行っており、臭気の問題は改善されている。
- ・プールが髪の毛だらけ。汚い。
- * プール内の指摘であれば、毎日利用時間終了後に「プールロボット」で清掃を行っている。プールサイド等であれば監視員が注意する。
- ・水曜日のアクアダンスの音が水中にいても聞こえてうるさいもう少しボリュームを下げしてほしい。
- * 担当講師に対し、このような指摘があったことを伝え対応を指示した。
- ・プールの採暖室が以前は70度だったのに、60度になっている。非常に寒い。元の設定温度に戻してください。不可なら公示して説明文を。
- ・プールの採暖室の運用改善をお願いします。長時間の利用はお控えくださいと掲示してあるが、1時間近く利用する人が多い。具体的に30分とか記載して欲しい。長く居座る理由は温度が低いため？
- ・採暖室の椅子を独占して寝そべっている人がいる。迷惑な話である。
- * 現在は60度に設定しており、入口ドア、室内に下記内容のPOPを掲示。
 - ・採暖室はプール付帯施設であり、設定温度は40～60度を推奨されていること。
 - ・70度以上は、サウナ（温泉施設）となってしまうこと。
 - ・70度以上になると、非常ボタン等の電気機器が誤作動する恐れがあること。
- ・コロナ対策？で夏場は天窗を開放して下さって安心でした。現在もサイドを少し開けて頂いており、安心して利用させていただいております。

4 トレーニングルームに対するご意見

- ・トレーニング室の女性スタッフが、お客様の差別をします。声が大きいうるさい。自分が陣取っているとでも思っているのか？口も悪ければ、態度もでかい。
- * トレーニングルームスタッフ全員に対して注意を行った。
- ・トレーニング室に質の悪い男性がいるが、スタッフが一切注意しない。その間スタッフも別のお客さんと談笑している。最悪なトレーニング室。
- ・トレーニング室に関して。長年お世話になりありがとうございます。処するに困る利用者がおられます。週3回（3～4時間）のようです。よく話しかけます。同じ内容を繰り返し強要します。自分は正しいが、他の人が話していることに対しては強く文句を表します。その場の雰囲気悪くします。困っているのは私だけではないはず。

- ・例の男性（ここでは名前を隠しております）に注意してください。口を開けば人の悪口・・・聞いてもないトレーニング方法。長すぎて自分のトレーニングに集中できない。何年も我慢している。
- ・トレーニング室にてイキリ声を出す、やたら話しかけてきてしつこく長くその声は大きい。利用時を避けたいが、週3回（3～4時間）滞在されるため、避けようにも避けられない。大変迷惑だと感じております。他人のおしゃべりだけ強く文句を表明してくる。困っている。
- ・トレーニング室に来る（実名）方がずっとマナーの悪いお客さん、私に話してきてトレーニングが出来ない！他の人には私が（実名）にずっと同じ話をしてくると言ってくる。助けてください。
- * 指摘されている男性利用者は同じ方と思われる。スポーツ館責任者の前副施設長が本人と話をさせていただいた。しかしながら、全て聞き入れるタイプの方では無かったとのこと。よって、トレーニングルーム担当スタッフが、その方の動向に注意して対応することとした。
- ・ランニングマシンの持ち手のところがアルコールで拭けなくなったので、近くに手指消毒液を置いてほしい。（本館のライトトレーニングルームみたいに？）
- * 本館、スポーツ館ではライトトレーニングの器具配置、混雑状況も異なっており、入口に設置してあるアルコールを使用していただくようお願いした。

令和5年度神戸常盤アリーナ 施設利用者アンケート(本館)

1. お客様についてお聞かせください。

◎性別と年齢

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	年齢無記入	合計
男	0	0	1	0	0	4	18	0	23
女	0	0	0	4	11	33	84	0	132
性別無記入	0	0	0	0	0	0	1	0	1
合計	0	0	1	4	11	37	103	0	156

◎当館を知ったきっかけお住まいの地域

	東灘区	灘区	中央区	兵庫区	北区	長田区	須磨区	垂水区	西区	その他	無記入	合計
人数	0	2	4	8	4	73	42	13	4	4	2	156

明石

◎当館を知ったきっかけ

	インターネット等	友人の紹介	その他	無記入	合計
人数	10	56	80	10	156

チラシ・パンフレット・新聞折込

家が近い

ずっと以前より

先生からの紹介

前から知っていた

2. 利用について

◎利用目的(複数選択有)

	プール	トレーニング	講座	貸館	無記入	合計
人数	0	3	137	8	8	156

◎利用頻度

	週3日以上	週1回	月2~3回	月1回	それ以下	無記入	合計
人数	5	63	79	3	1	5	156

3. 施設について

◎スポーツ器具・用具の充実

	とても良い	良い	普通	あまり良くない	良くない	無記入	合計
人数	10	35	55	3	1	52	156

◎共有施設(入口、通路、トイレ)の清潔さ

	とても良い	良い	普通	あまり良くない	良くない	無記入	合計
人数	22	55	63	10	4	2	156

自販機:温かい小さいサイズのお茶が欲しい

トイレが狭い

いつも綺麗にさせていただき気持ちよく来れます。ありがとうございます。

トイレに手をふくドライヤーみたいなのを設置してほしい

暗いところが多い

空調をとめてほしい。呼吸しにくい。

トイレの換気口の掃除をお願いします(※多数のご意見がありました)

トイレが壊れたところがある、換気も

トイレの水道を直してください

男子トイレの小便器に「もたれかけ」が欲しい

4. スタッフについて

◎ 印象・受付時の対応

	とても良い	良い	普通	あまり良くない	良くない	無記入	合計
人数	18	63	61	6	0	8	156

改善点等ございましたらご記入お願いいたします。

受付を簡単にしてほしい

5. 講座・イベントについて

◎ 受講してみたい講座・イベントがあれば具体的に教えてください。

スポーツ系

文化系

合気道

新しいものがあれば考える

ピラティス

ストレッチ

新しいものがあれば考える

テニス

◎ 講座・イベントでご意見ございましたらお書きください

イベント(音楽・ダンス)の新しいものがあたらよい

講座の受付を簡単にしてほしい

講座が楽しいです

講座を10年以上続けているのでずっと続けてほしいです

フォークダンスを楽しんでいます

一年に一度の発表会が楽しみです

文科系の講座に通っていましたがダイエットの機会にプールとトレーニングルームを利用し成功しています。体力づくりに続けたいと思っています。お世話になります。

講座の部屋は30分以上前に開けてほしい

◎ その他ご意見などございましたら、ご自由にお書きください。

長く続けてください

食堂があつたら良いと思います

喫煙場所が欲しい

現状に満足しています

いつもありがとうございます

何十年もなるのに長田区でもこの施設を知らない人もいます。宣伝が悪いと思う

トレーニングルームのトレーナーはきちんと教えて下さり感謝です。今、怪我をしているので来年またチャレンジします。ありがとうございます。

令和5年度神戸常盤アリーナ 施設利用者アンケート(スポーツ館)

1. お客様についてお聞かせください。

◎性別と年齢

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	年齢無記入	合計
男	1	0	0	0	1	2	8	0	12
女	4	0	3	1	4	13	29	2	56
性別無記入	0	0	0	0	0	0	0	1	1
合計	5	0	3	1	5	15	37	3	69

◎当館を知ったきっかけお住まいの地域

	東灘区	灘区	中央区	兵庫区	北区	長田区	須磨区	垂水区	須磨区	垂水区	西区	その他	無記入	合計
人数	1	0	1	6	2	35	16	4	0	0	0	2	2	69

(明石)

◎当館を知ったきっかけ

	インターネット等	友人の紹介	その他	無記入	合計
人数	7	22	38	2	69

チラシ・パンフレット・新聞折込

家が近い

40～50年前に来たことがあったから

ずっと以前より

先生からの紹介

お母さんが行っている

散歩

体育館のPR

前から知っていた

開館することによって

2. 利用について

◎利用目的(複数選択有)

	プール	トレーニング	講座	貸館	無記入	合計
人数	9	4	50	5	3	71

◎利用頻度

	週3日以上	週1回	月2～3回	月1回	それ以下	無記入	合計
人数	7	50	6	0	1	5	69

3. 施設について

◎スポーツ器具・用具の充実

	とても良い	良い	普通	あまり良くない	良くない	無記入	合計
人数	6	25	25	7	1	5	69

卓球用具が古い

卓球する場所の床が滑る

◎共有施設(入口、通路、トイレ)の清潔さ

	とても良い	良い	普通	あまり良くない	良くない	無記入	合計
人数	10	27	27	2	1	2	69

改善点等ございましたらご記入お願いいたします。

もっと綺麗にしてほしい

道場が衛生的でなく、朝1でもごみや髪の毛が落ちていたので気になる

4. スタッフについて

◎印象・受付時の対応

	とても良い	良い	普通	あまり良くない	良くない	無記入	合計
人数	7	32	25	1	2	2	69

改善点等ございましたらご記入お願いいたします。

スタッフは人によるので何とも言えない

いまだマシンで長時間離脱していてもスタッフは何も言わない

受付があまり良くない

施設内の衛生面

伝達面が気になる

5. 講座・イベントについて

◎ 受講してみたい講座・イベントがあれば具体的に教えてください。

スポーツ系	文化系
器械体操	コーラス
ソフトバレーボール	歴史講座
水泳の選手コース	囲碁
	オーケストラ
	シルバー麻雀
	書道

◎ その他ご意見などございましたら、ご自由にお書きください。

欠席するときに施設の方へ伝言をお願いしたが、きちんと先生に伝わっておらず出席簿に「×」と記入されただけでした。1回だけではありません。先生の連絡先を知らない場合、施設を頼るしかないので困ります。いつもありがとうございます。受付のご挨拶がとてもステキです。

2回の柔道場が掃除できていない

プールに小さな湯舟がほしい。

プールの右側通行の件で。遊泳コースも右側通行にしてほしい。歩行目的と泳者の半々だが蛇行泳ぎになって時に後ろの人を蹴ってしまうことがある。

全体的に用具が古い

女子更衣室に大きなゴキブリがよく出るので、ブラックキャップのようなものを置いてほしい。

ロッカー(更衣室)が暑すぎると思う

ルールを守ってくれ！ルールを守らない人は出禁にしろ

夏のエアコンが効きすぎて寒いです

令和6年度神戸常盤アリーナ 施設利用者アンケート（本館）

性別を教えてください		利用目的		印象・受付時の対応	
男	73	プール	2	とても良い	59
女	187	トレーニング	25	良い	91
無回答	0	講座	149	普通	71
		貸館	78	あまり良くない	15
		無回答	6	良くない	3
				無回答	21
年齢を教えてください		利用頻度		アンケート総数 260	
10代	7	週3日以上	24		
20代	7	週1日	78		
30代	6	月2～3回	86		
40代	16	月1回	29		
50代	20	それ以下	40		
60代	52	無回答	3		
70代～	151				
無回答	1				
お住まいはどちらですか？		スポーツ器具・用具の充実			
東灘区	8	とても良い	29		
灘区	5	良い	76		
中央区	10	普通	63		
兵庫区	11	あまり良くない	3		
北区	10	良くない	1		
長田区	92	無回答	88		
須磨区	53				
垂水区	23				
西区	16				
その他	32				
無回答	0				
当館を知ったきっかけ		共有施設（入口、通路、トイレ）の清潔			
インターネット	20	とても良い	48		
友人の紹介	88	良い	118		
その他	138	普通	76		
無回答	14	あまり良くない	6		
		良くない	1		
		無回答	11		

★施設について【改善点及びご意見】

- ・ロッカーのカギがかかりにくい、あけにくい
- ・講座がたくさんあると嬉しいです
- ・トイレは清潔で使いよい
- ・ハンドドライヤーがあればなおよい
- ・ゴミ箱が欲しいです
- ・洗面所の手洗い、早く直してください
- ・以前よりトイレが綺麗になったし掃除もきれいにされています
- ・シャワー室が寒いので改善してほしい
- ・コンビニ等の施設の増設
- ・プールの水温が低いのもっとあたたかくして下さい
- ・1日の施設電話予約がなかなか繋がらない
- ・出入口を全て使用できる様にしろ
- ・シャワーがぬるい
- ・トイレが狭い
- ・ロッカーのカギがかかりにくい、あけにくい

★スタッフについて【改善点及びご意見】

- ・早めに講座の部屋を開けてほしい
- ・もう少し柔軟に対応してほしい
- ・作業をパソコンで管理しては？貸館など
- ・年配の人にもう少し優しく
- ・明るくてとても気持ちよく接して下さいます
- ・サービス業である事を忘れている
- ・不親切
- ・昔は良かったのですが最近ちょっと
- ・スタッフの対応個人差がある。ライトは池田氏100点満点
- ・ライトトレーニング室の池田さんは私達利用者に親切で大変好感が持て楽しく出来ている
- ・スポーツカンデは私語げんきらしい。
- ・色々指導していただいてうれしい
- ・搬出入のみのトラック代を無料にさせていただきたいです。（ほかの体育館は無料です。）
- ・もっと優しく言ってほしい
- ・気持ちよく対応してほしい
- ・人によって違うが、声をかけにくい
- ・サービス精神に著しく欠けているように思う

★その他【改善点及びご要望】

- ・交通の便が悪いので足の悪い者にはづらい
- ・受講料の支払いをカードでできるようにしてほしい
- ・2024年ごろからプールの水温が冷たくて風邪をひきそう
- ・施設の予約が取りにくい
- ・講座料金支払いのキャッシュレス希望
- ・少人数ながら講座を続けさせていただいていることに感謝です
- ・いつもお世話になっておりありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- ・申しこみをインターネットに

★受講してみたい講座・イベント

ストレッチ

整体

登山講座、ラテアート講座、実践

語学

詩吟

水泳

姿勢改善

ピラテス

令和6年度神戸常盤アリーナ 施設利用者アンケート（スポーツ館）

性別を教えてください		利用目的		印象・受付時の対応	
男	22	プール	8	とても良い	7
女	58	トレーニング	6	良い	29
無回答	2	講座	65	普通	27
		貸館	2	あまり良くない	9
		無回答	1	良くない	3
年齢を教えてください				無回答	7
10代	0	利用頻度			
20代	0	週3日以上	9	アンケート総数	82
30代	1	週1日	62		
40代	2	月2～3回	7		
50代	5	月1回	0		
60代	16	それ以下	0		
70代～	56	無回答	4		
無回答	2				
お住まいはどちらですか？		スポーツ器具・用具の充実			
東灘区	2	とても良い	8		
灘区	0	良い	26		
中央区	0	普通	27		
兵庫区	9	あまり良くない	9		
北区	4	良くない	3		
長田区	34	無回答	9		
須磨区	22				
垂水区	6	共有施設（入口、通路、トイレ）の清潔			
西区	1	とても良い	15		
その他	1	良い	32		
無回答	3	普通	25		
		あまり良くない	7		
		良くない	0		
当館を知ったきっかけ		無回答	3		
インターネット	9				
友人の紹介	21				
その他	47				
無回答	5				

★施設について【改善点及びご要望】

- ・もっとPRが必要
- ・卓球のネットを新しく
- ・ブルのトイレが使いづらい
- ・プールの水が冷たい
- ・空調を各部屋ごとにして欲しい
- ・トイレ内便座クリーナーの設置があればいいなあと思います。更衣室、プールの方が区画外で使用されている
- ・エレベーターの動きが遅くて少し困ります
- ・卓球台が古すぎる 新しいタタミが固すぎる
- ・ジムの器具が古いがある
- ・ドア等サビが多い プール出た時ゾクッとする
- ・お部屋が暖かくて良かったです
- ・プールの水温を上げてください

★スタッフについて【改善点及びご要望】

- ・受付の女性の方ももう少しにこやかにして頂きたいです
- ・スタッフ、女性の言葉づかい、対応
- ・無愛想すぎる人がいる
- ・特定の人には愛想がいいのかな
- ・こんなものと思っている、サービスを期待していない
- ・お客と思っていない人がいる
- ・こんなものと思っている、サービスを期待していない
- ・一部の利用者への言葉づかいがいまいち

★その他【改善点及びご要望】

- ・いつもありがとうございます
- ・暖房がないと寒い日があります
- ・25年利用していますが改善がなされていません
- ・2階のエアロビクスの方のマイクを少し絞っていただけたらと思います。電話がききとりにくいので
- ・講座の月謝をカード引き落としにしてほしいです。
- ・ミズノさんと比べると大変よくなっている