

令和6年度 モニタリング総合評価票

評価票作成日 令和7年9月10日

1 指定管理者概要

施 設 名	環境の杜ふれあい	
所 在 地	南風原町字新川588番地	
施 設 概 要	那覇・南風原クリーンセンターの設置に係る地域還元施設として、スポーツ・レクリエーション活動等の普及及び振興を図り、並びに地域コミュニティ及び環境学習等の発信拠点とするため設置。体育室(695㎡)、トレーニング室(140㎡)、研修室(114㎡)、談話室(58㎡)、会議室(38㎡)、浴室(197㎡)、サウナ(19㎡)、岩盤浴(46㎡)、学習コーナー(41㎡)、多目的広場(屋外、2400㎡)等、駐車場第二駐車場を含め130台収容	
指 定 管 理 者	名 称	環境の杜FDRパートナーズ
	代表者	株式会社フォスタ 代表取締役 呉屋 智仁
	所在地	浦添市伊祖4丁目21番11号
	電 話	(098) 870 - 0442
指 定 期 間	令和4年4月1日～令和9年3月 31日(5年度間)	
指定管理者 の 業 務	(1) 環境の杜ふれあいの施設、設備等の維持管理に関する業務 (2) 利用許可に関する業務 (3) 利用料金の徴収に関する業務 (4) その他の業務	
所 管 課	那覇市・南風原町環境施設組合 総務企画課	
	電 話	(098) 882-6713
	E - mail	soumukikaku@n-h-gomi.or.jp

2 指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

評 価	優
今後の業務改善方針	1 改善・是正事項 令和7年1月 浴槽水排水作業について文書による業務改善指示を受けたが、期限内に適切な改善対応を行った。 2 課題事項 特になし。 3 その他 インターネットを使って環境情報を発信する。(SNS、メールマガジンなど)

3 那覇市・南風原町環境施設組合による評価

評 価	優
指 摘 事 項 等	利用者への対応は適切に行われており、周辺地域の利用者からも大きなクレームもなく、概ね良好に還元施設としての管理運営がされている。 浴槽水排水作業の不手際により業務改善指示文書を発出したが、その後は適切に対応し改善されている。 今後も、施設の保守点検等を適切に行い、機器や設備の不具合等により施設利用に支障をきたすことがないように、組合と適宜協議し対応すること。

※1 評価区分

- 1 優 = 協定書、仕様書等を遵守し、その水準よりも優れた管理運用である。
- 2 良 = 協定書、仕様書等を遵守し、その水準に沿った管理運用である。
- 3 可 = 協定書、仕様書等を遵守しているが、管理運用の一部に課題がある。
- 4 改善 = 協定書、仕様書等の水準に達せず、改善が必要な管理運用である。

施設名：環境の杜ふれあい

令和6年度
利用者満足度調査報告書

調査実施期間：令和7年2月2日～ 2月24日

調査分析：株式会社フォスタ CS委員会

目 次

I . 調査の概要	1
1. 調査の目的	1
2. 調査の方法	1
3. 調査項目	1
 II . 質問項目と単純集計結果	 2～5
 III . 調査結果の分析	 6～11
1. 利用者の傾向	6～9
2. 管理運営の満足度	10
3. 自由回答	11

1. 調査の目的

環境の杜ふれあいの施設利用者を対象としたアンケート調査を実施し、施設における利用状況や管理運営及びサービスにおける満足度を利用者の視点から測定することにより、利用者本位に基づく更なる管理運営の最適化追求することを目的とする。

2. 調査の方法

- (1) 調査場所:環境の杜ふれあい
- (2) 調査対象:調査期間に来場した利用者に対して無作為に配布
- (3) サンプル数:調査期間内(23日間)に配布したアンケートへの回答者数。
回答数・・・161人
- (4) 調査方法:施設ロビーに設置、フロントにて回収
- (5) 調査期間:令和7年2月2日～2月24日
- (6) 調査分析機関:株式会社フォスタ CS委員会

3. 調査項目

- (1) 来館されたきっかけ
- (2) 施設に来場された目的
- (3) 利用頻度
- (4) 利用曜日
- (5) 職員の接客対応
- (6) 職員の安全意識
- (7) 施設設備の安全性
- (8) 各施設の清潔度
- (9) 施設への要望
- (10) 自由回答

質問項目と単純集計結果

アンケート調査ご協力のおかげ

いつも当施設をご利用いただき、誠にありがとうございます。この度、当施設ご利用のお客様の声を聞かせていただきたくアンケート調査を実施することになりました。アンケートの結果はお客様に公開するとともに、より良い施設となるように真摯に検討させていただきます。ご協力宜しくお願い致します。

【問1】 来館されたきっかけを選んでください。

有意回答数 165

☐ 知人の紹介	67	40.6%
☐ 会社や自宅に近い	35	21.2%
☐ ホームページを見て	23	13.9%

☐ チラシを見て	11	6.7%
☐ SNSを見て	0	0.0%
☐ その他	29	17.6%

【問2】 施設に来場された目的は何ですか？

有意回答数(複数回答可) 277

☐ 健康増進	107	38.6%
☐ 体力向上	56	20.2%
☐ リラクゼーション	28	10.1%
☐ 趣味(サークルなど	26	9.4%

☐ 美容・ダイエット	24	8.7%
☐ 仲間との交流の場	19	6.9%
☐ プログラム受講	2	0.7%
☐ その他	15	5.4%

【問3】 現在どのくらいの頻度で利用していますか

有意回答数(1つ回答) 157

☐ ほぼ毎日	3	1.9%
☐ 週2～3日	63	40.1%
☐ 2週間に1日	15	9.6%
☐ 初めて	7	4.5%

☐ 週4～5日	11	7.0%
☐ 週1日	39	24.8%
☐ 月に1日	15	9.6%
☐ その他	4	2.5%

【問4】 スタッフの案内や説明は分かり易くスムーズでしたか？

有意回答数 160

	1	2	3	4	5	
不満足	←				→	満足
	0	2	25	40	93	
	0.0%	1.3%	15.6%	25.0%	58.1%	

【問5】お客様を見守る姿勢や行動は適切だと感じましたか？

(例:お客様への声かけ、応急処置など)

有意回答数

161

	1	2	3	4	5	
不満足	←				→	満足
	1	3	26	43	88	
	0.6%	1.9%	16.1%	26.7%	54.7%	

【問6】施設設備の安全性を感じられますか？

有意回答数

152

	1	2	3	4	5	
不満足	←				→	満足
	0	1	21	27	103	
	0.0%	0.7%	13.8%	17.8%	67.8%	

不便、不自由、危険と感じる箇所はありましたか。

- ・床がすべりやすい
- ・通路が長い
- ・靴箱のベンチで着替えている人がいる

【問7】施設の清潔度

有意回答数

154

	1	2	3	4	5	
不満足	←				→	満足
	0	1	27	41	85	
	0.0%	0.6%	17.5%	26.6%	55.2%	

【問8】更衣室の清潔度

有意回答数

136

	1	2	3	4	5	
不満足	←				→	満足
	0	1	37	27	71	
	0.0%	0.7%	27.2%	19.9%	52.2%	

【問9】浴室サウナの清潔度

有意回答数

119

	1	2	3	4	5	
不満足	←				→	満足
	2	3	34	25	55	
	1.7%	2.5%	28.6%	21.0%	46.2%	

【問10】岩盤浴の清潔度

有意回答数

94

	1	2	3	4	5	
不満足	←				→	満足
	1	2	29	22	40	
	1.1%	2.1%	30.9%	23.4%	42.6%	

【問11】トレーニング室の清潔度

有意回答数

125

	1	2	3	4	5	
不満足	←				→	満足
	0	1	22	35	67	
	0.0%	0.8%	17.6%	28.0%	53.6%	

【問12】貸し部屋施設の清潔度

有意回答数 47

	1	2	3	4	5	
不満足	←				→	満足
	0	0	8	13	26	
	0.0%	0.0%	17.0%	27.7%	55.3%	

【問13】トイレの清潔度

有意回答数 151

	1	2	3	4	5	
不満足	←				→	満足
	0	0	30	37	84	
	0.0%	0.0%	19.9%	24.5%	55.6%	

【問14】施設の設備・安全面・雰囲気について、気になる箇所や

その他ご意見、ご要望をお聞かせ下さい。(多数意見抜粋)

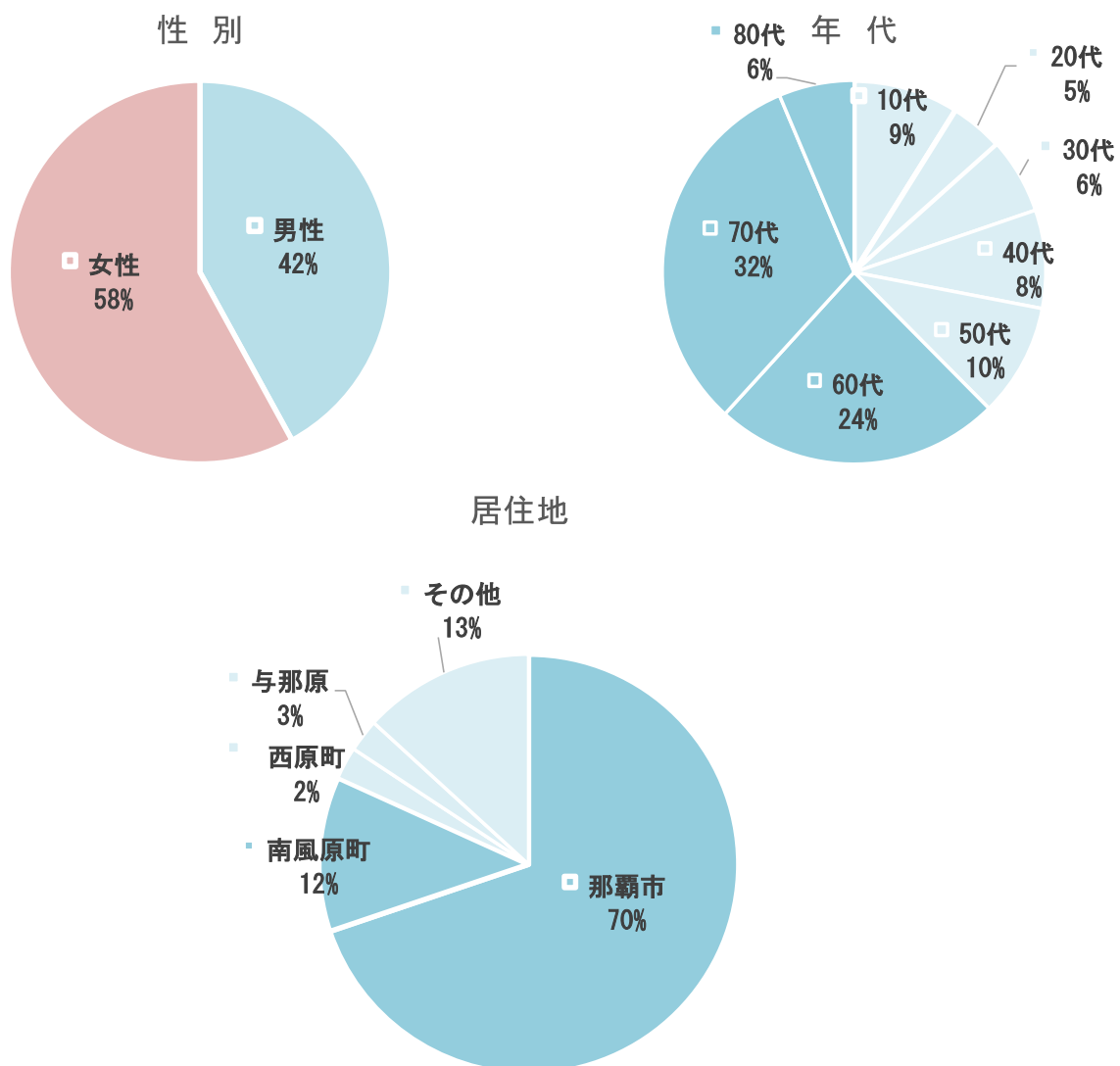
- ・ 清潔でいつもキレイで素晴らしい
- ・ 湯船に髪の毛やゴミが多かった
- ・ ふろの水は汚れがよくあるので定期的に水を流してほしい
- ・ トイレは清潔でとても良い
- ・ 駐車スペースが狭い
- ・ お風呂の温度もちょうどよい
- ・ 障害者用駐車場がもう一台あればよい
- ・ ブラインドの故障や長期のエアコンの故障があり早めに修理してほしい
- ・ 全体的にリラックスできて気持ちよいと思います
- ・ サウナにいる常連の女性たちがおしゃべりを堂々としている、大人のルールを守ってもらいたいと感じました
- ・ バドミントン個人利用の時間を増やしてほしい
- ・ 環境の杜というだけあって環境にやさしい行動を行っていてすごい

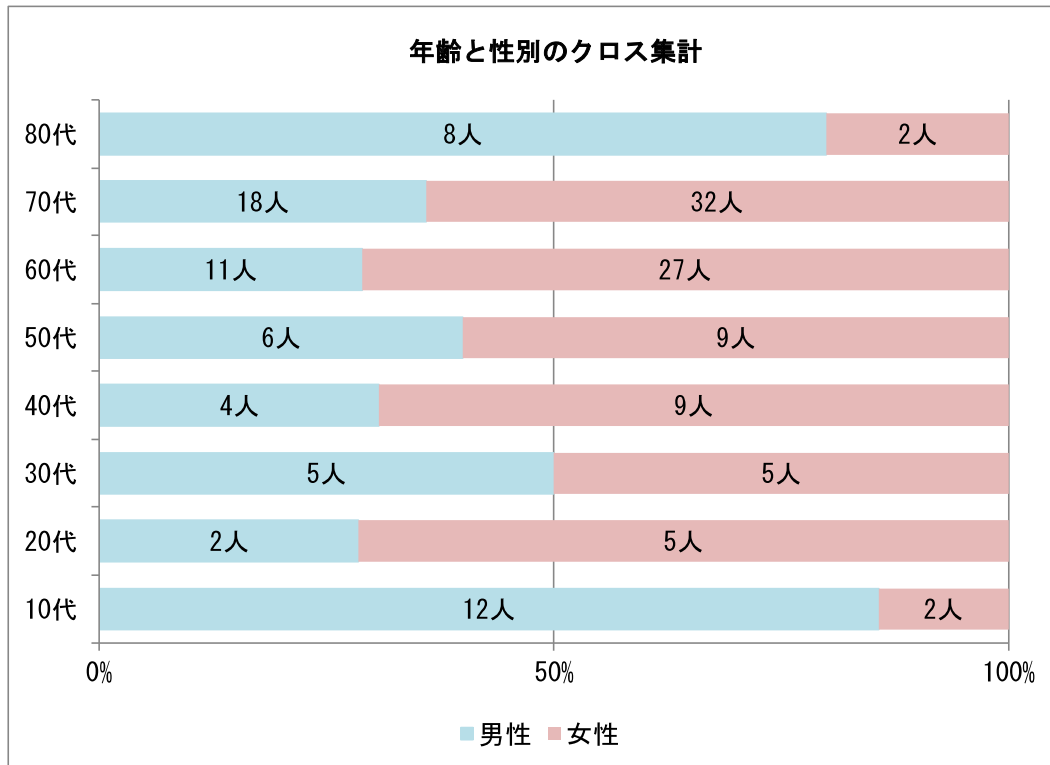
調査分析の結果

1. 利用者の傾向

(1) 利用者の属性

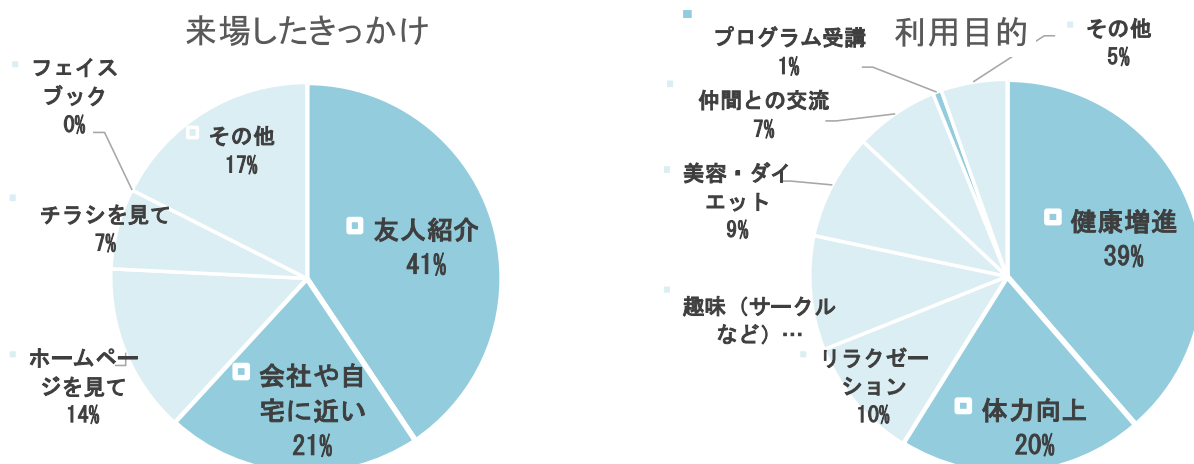
今回のアンケート調査における回答者のデータをもとに、どのような利用者が多いかの分析を行いました。





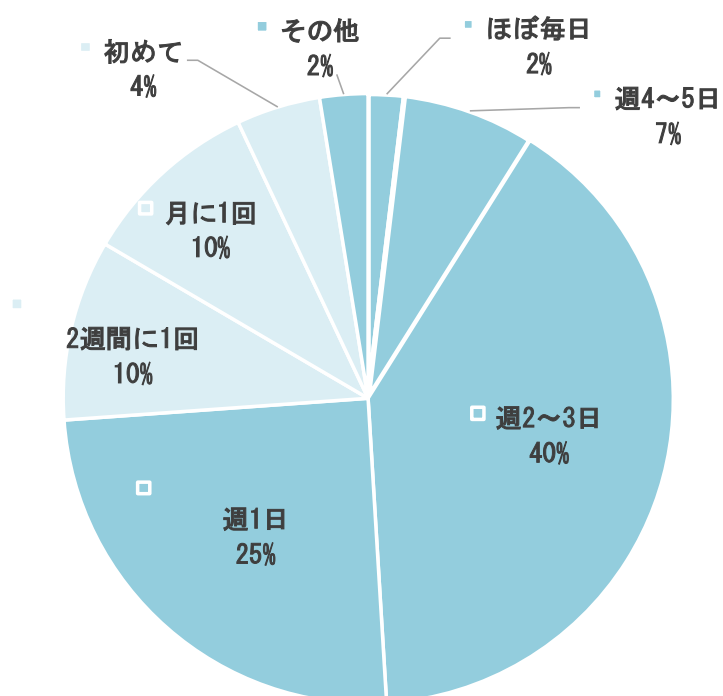
(2) 来館されたきっかけ

施設の利用者が来館するきっかけとどのような目的で利用しているかについて分析を行いました。



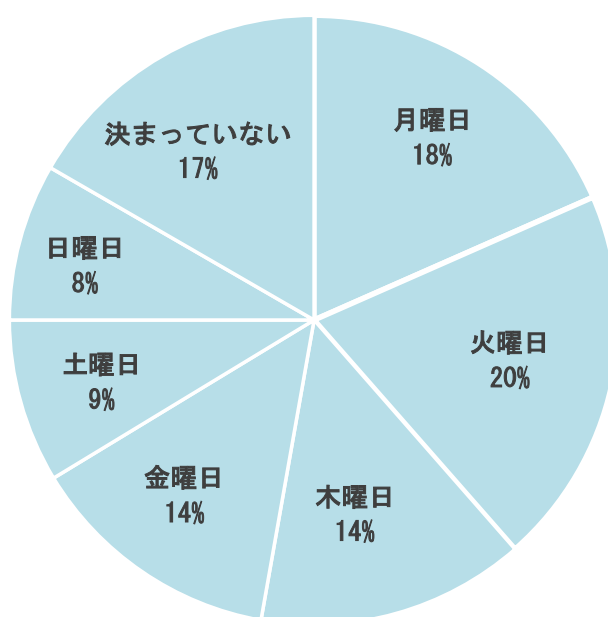
(3) 利用頻度

利用者がどのくらいの頻度で施設を利用しているかについて分析しました。



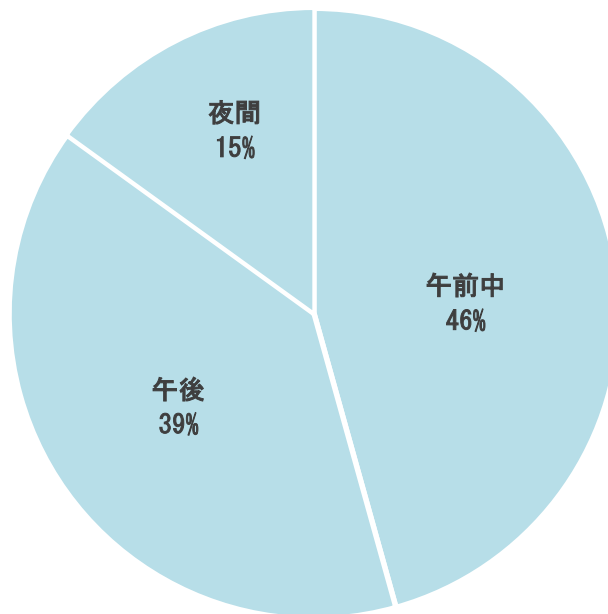
(4) 利用曜日

利用者が何曜日に施設を利用しているかについて分析しました。



(5)利用時間

利用者が何時に施設を利用しているかについて分析しました。



2. 管理運営の満足度

利用者の満足度を抽出するにあたり、各設間に対して回答者数をもとに加重平均を行いそれぞれ利用者満足度のランク7段階で評価しました。

ランク	加重平均地	レベル
S	9点以上	顧客感動レベル
A	8～8.99	高い満足度レベル
B	7～7.99	やや高い満足度レベル
C	5.5～6.99	通常の満足度レベル
D	4～5.49	低い満足度レベル
E	2～3.99	不満足レベル
F	2点以下	早急な改善を要するレベル

設間内容 (n＝満足度のサンプル数)	加重平均値(満足度)	ランク
スタッフは笑顔で対応していたか	8.84	A
スタッフのお客様を見守る姿勢は適切でしたか	8.66	A
施設設備の安全性	9.05	S
トイレの清潔度	8.72	A
更衣室の清潔度	8.47	A
体育室の清潔度	8.31	A
浴室・サウナの清潔度	8.15	A

8.60

満足度の各項目における加重平均値は8.60で、今回のアンケート結果はどれも高い評価となりました。昨年課題としたトイレ、更衣室の清潔度は前年度よりもポイントが上昇しましたが、体育室、浴室・サウナの清潔度のポイントが下降しました。今後は体育室、浴室・サウナの清掃強化を図りたいと思います。

※加重平均値＝単に足して割る平均値と違いそれぞれに重みをつけて割り出す平均値

3. 自由回答

1. 自由回答の内容

アンケートの最後に「その他お気づきの点、ご意見、ご要望がございましたら、ご記入ください」とお願いしたところ173件のコメントをいただきました。

自由回答で記入いただいた内容をスタッフ対応や、施設に関する要望と合わせ、ここでは以下のようにジャンル別で分類しました。

1	施設(ハード)や備品に対する要望	44	件	25%
2	利用者からの感謝の声	77	件	45%
3	利用ルールの改善要望	3	件	2%
4	衛生面(清掃等)や点検に関する要望	16	件	9%
5	スタッフの接客、接遇に関する要望	4	件	2%
6	利用時間に関する要望	3	件	2%
7	料金設定に関する要望	7	件	4%
8	利用者マナーに関する要望	14	件	8%
9	修繕に対する要望	2	件	1%
10	各種プログラムやソフトに関する要望	3	件	2%
計		173	件	

2. 自由回答の集約

自由回答では施設(ハード)や備品に対する要望が全体の25%を占めていて、スタッフの接客、接遇に対する要望は2%の結果となっています。

この結果から人的サービスより設備的サービスに力をいれていくことで改善できることがわかります。

今後も、お客様が快適に過ごしていただける環境づくりが更なる顧客満足度向上につながると考えられます。

衛生面に関するご意見は9%と、昨年の6%と比較すると若干増加しており、

今後は改めて清掃に力を入れていきたいと思えます

利用者マナーに関する要望も多く、マナーの悪い利用者に対しては毅然とした態度で注意すること、掲示での周知などが大切になります。