

4 利用者満足度

アンケート結果					改善等の内容	
※小数点以下切り捨て アンケート依頼件数 210 件 (前年 228件) 回答件数 88 件 (前年 94件) 回答率 42 % (前年 41%)						
【施設の利用について】						
満足以上	48	%	普通	35	%	前年(満足以上44%、普通46%、不満及びやや不満11%)より利用者の満足度は若干高くなっている。 ・斜路の金網管理組合と協議(3レーン完了)
不満(及びやや不満)	15	%	未回答	2	%	
【設備の利用について】						
満足以上	32	%	普通	38	%	前年(満足以上32%、普通45%、不満及びやや不満12%)より利用者の満足度はほぼ同じになっている。 ・Bヤード艇置区画割ロープ張替
不満(及びやや不満)	20	%	未回答	10	%	
【スタッフの作業対応について】						
満足以上	52	%	普通	40	%	前年(満足以上50%、普通43%、不満及びやや不満2%)より利用者の満足度は若干高くなっている。
不満(及びやや不満)	4	%	未回答	4	%	
【事故防止など安全管理の状態について】						
満足以上	42	%	普通	44	%	前年(満足以上33%、普通53%、不満及びやや不満12%)より利用者の満足度は高くなっている。 ・防波堤Bの灯台傾きの改善案検討。
不満(及びやや不満)	12	%	未回答	2	%	
【入退場管理システムについて】						
満足以上	44	%	普通	47	%	前年(満足以上41%、普通49%、不満及びやや不満7%)より利用者の満足度は若干高くなっている。
不満(及びやや不満)	9	%	未回答	0	%	
【職員・スタッフの接客対応について】						
満足以上	59	%	普通	34	%	前年(満足以上52%、普通41%、不満及びやや不満1%)より利用者の満足度は若干高くなっている。
不満(及びやや不満)	3	%	未回答	4	%	
【営業時間外の対応について】						
満足以上	32	%	普通	52	%	前年(満足以上30%、普通47%、不満及びやや不満11%)より利用者の満足度は若干高くなっている。
不満(及びやや不満)	7	%	未回答	9	%	
【利用申請について】						
満足以上	37	%	普通	53	%	前年(満足以上35%、普通56%、不満及びやや不満3%)より利用者の満足度は若干高くなっている。
不満(及びやや不満)	2	%	未回答	8	%	
【利用者に対する指導、助言について】						
満足以上	31	%	普通	58	%	前年(満足以上30%、普通49%、不満及びやや不満12%)より利用者の満足度は若干高くなっている。 ・意見交換会等の場や掲示板を利用しての注意喚起、
不満(及びやや不満)	4	%	未回答	7	%	
【ホームページの情報について】						
満足以上	24	%	普通	39	%	前年(満足以上15%、普通46%、不満及びやや不満29%)より利用者の満足度は高くなっているが、不満も高くなっている。
不満(及びやや不満)	25	%	未回答	12	%	
【掲示物等の情報について】						
満足以上	26	%	普通	60	%	前年(満足以上27%、普通54%、不満及びやや不満11%)より利用者の満足度は若干低くなっている。
不満(及びやや不満)	8	%	未回答	6	%	
【気象・海象等の情報提供について】						
満足以上	29	%	普通	51	%	前年(満足以上23%、普通47%、不満及びやや不満19%)より利用者の満足度は若干高くなっている。 ・毎朝、当日・翌日の気象情報の掲示
不満(及びやや不満)	14	%	未回答	6	%	
【免許講習・イベントの内容について】						
満足以上	21	%	普通	65	%	前年(満足以上29%、普通55%、不満及びやや不満5%)より利用者の満足度は若干低くなっている。 ・イベント情報等を積極的に新聞等でPRしてる。
不満(及びやや不満)	4	%	未回答	10	%	
【館内施設・設備の利用及び清潔感について】						
満足以上	39	%	普通	41	%	前年(満足以上47%、普通40%、不満及びやや不満3%)より利用者の満足度は低くなっている。 ・管理棟研修室の利用ない場合の開放。
不満(及びやや不満)	10	%	未回答	10	%	
【全般的な満足度について】						
満足以上	42	%	普通	43	%	前年(満足以上40%、普通55%、不満及びやや不満3%)より利用者の満足度は若干高くなっている。
不満(及びやや不満)	11	%	未回答	4	%	