

# 平成23年度 利用者満足度調査結果報告書

## 体育施設

### 【調査概要】

- |        |                        |
|--------|------------------------|
| 1 調査期間 | 平成24年1月23日から平成24年2月21日 |
| 2 調査対象 | 体育施設利用者                |
| 3 調査方法 | 受付窓口でアンケートを依頼し、回収箱に投函  |
| 4 回答数  | 229人                   |

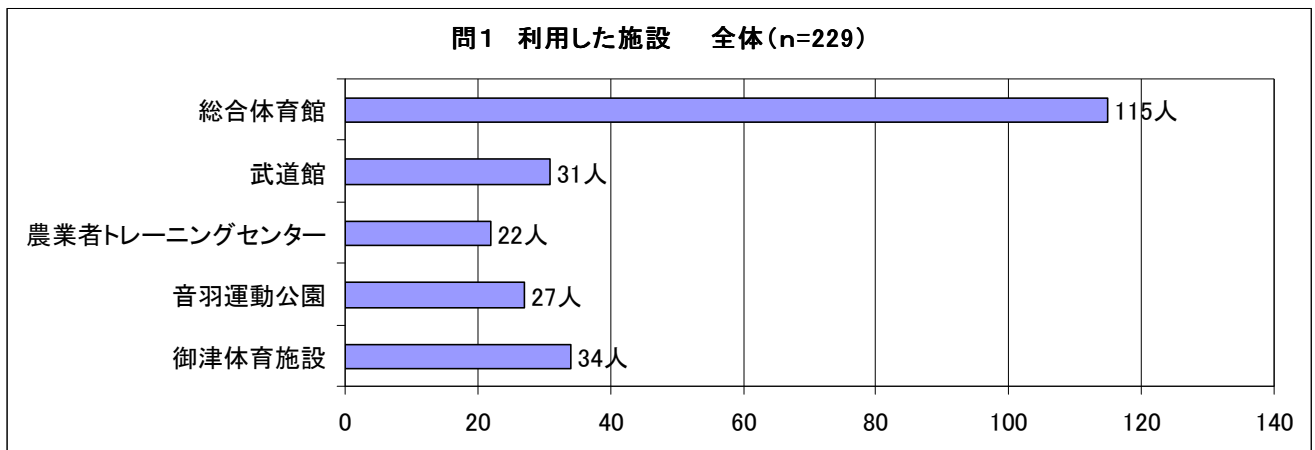
平成24年3月

豊川市教育委員会 市民体育課

### 問1：本日はどちらの施設をご利用いただきましたか？

図1のとおり、体育施設の利用者229人より回答をいただいた。

【図1】

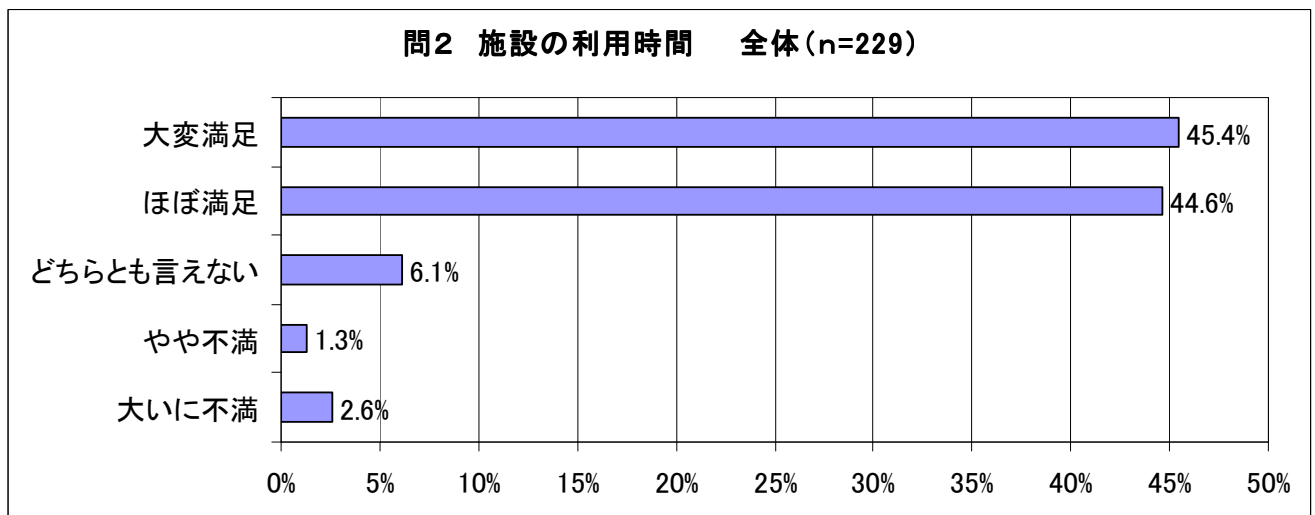


### 問2：施設の利用時間について、どのようにお考えですか？

図2のとおり、90.0%の方が「大変満足」または「ほぼ満足」と回答しており、非常に高い評価を得られた。

しかしながら、3.9%の方は「やや不満」または「大いに不満」と回答している。不満の内容については、利用時間の延長を希望する声があった。

【図2】



(主な不満の内容)

☆総合体育館

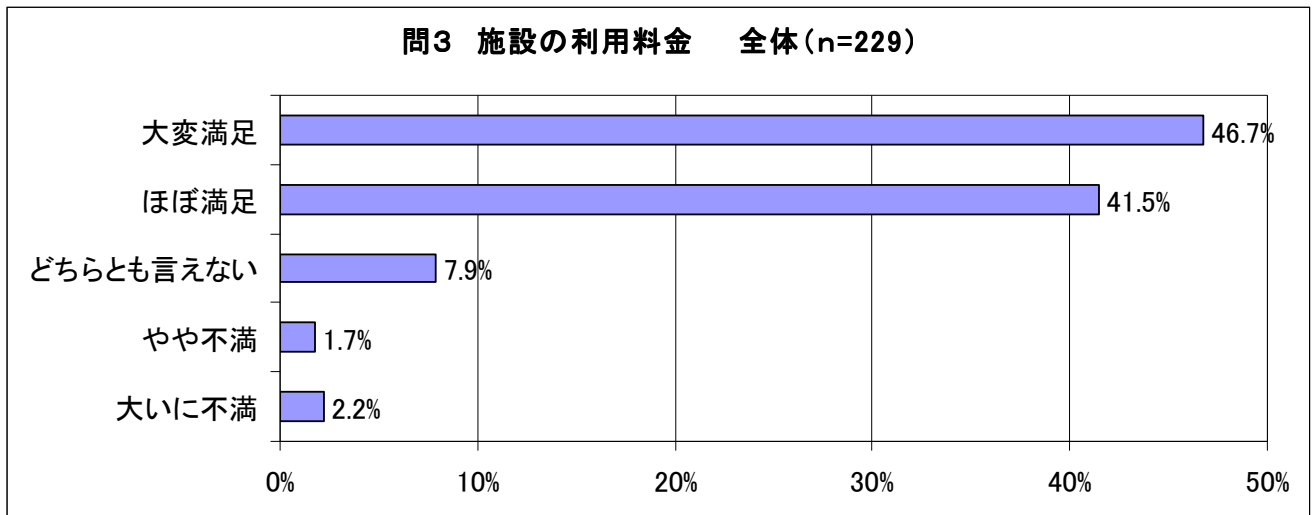
- ・午前8時から開館してほしい。
- ・午後12時まで開館してほしい。
- ・エアロビクスの開始時間が遅い。

### 問3：施設の利用料金について、どのようにお考えですか？

図3のとおり、88.2%の方が「大変満足」または「ほぼ満足」と回答しており、非常に高い評価を得られた。

しかしながら、3.9%の方は「やや不満」または「大いに不満」と回答している。不満の内容については、利用料金を安くしてほしいとの声があった。

【図3】



(主な不満の内容)

#### ☆総合体育館

- ・小中学生の料金を下げてほしい。
- ・もっと安くしてほしい。
- ・月単位で定期券の導入をしてほしい。
- ・公共施設にしては割高である。
- ・シャワー設備は無料にしてほしい。
- ・エアロビクスが500円は高い。

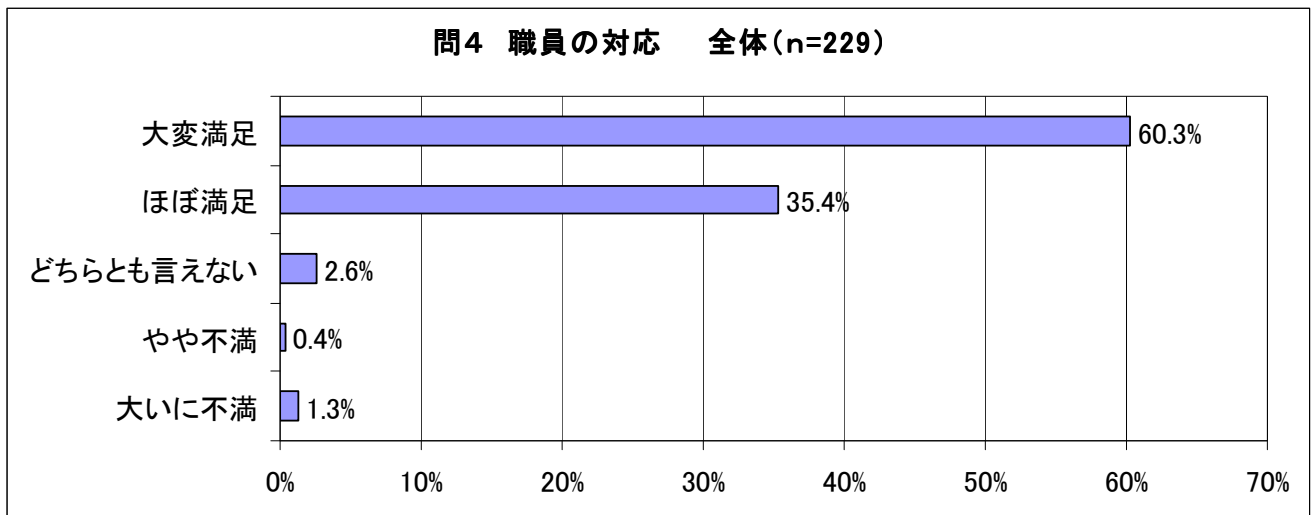
#### 問4：職員の対応は、どうでしたか？

※職員の接客態度・服装・あいさつなど

図4のとおり、95.7%の方が「大変満足」または「ほぼ満足」と回答しており、非常に高い評価を得られた。

しかしながら、1.7%の方は「やや不満」または「大いに不満」と回答している。不満の内容については、一部の職員の態度がよくないとの意見があり、利用者により楽しく施設を利用していただくためには、早急に改善する必要がある。

【図4】



(主な不満の内容)

☆総合体育館

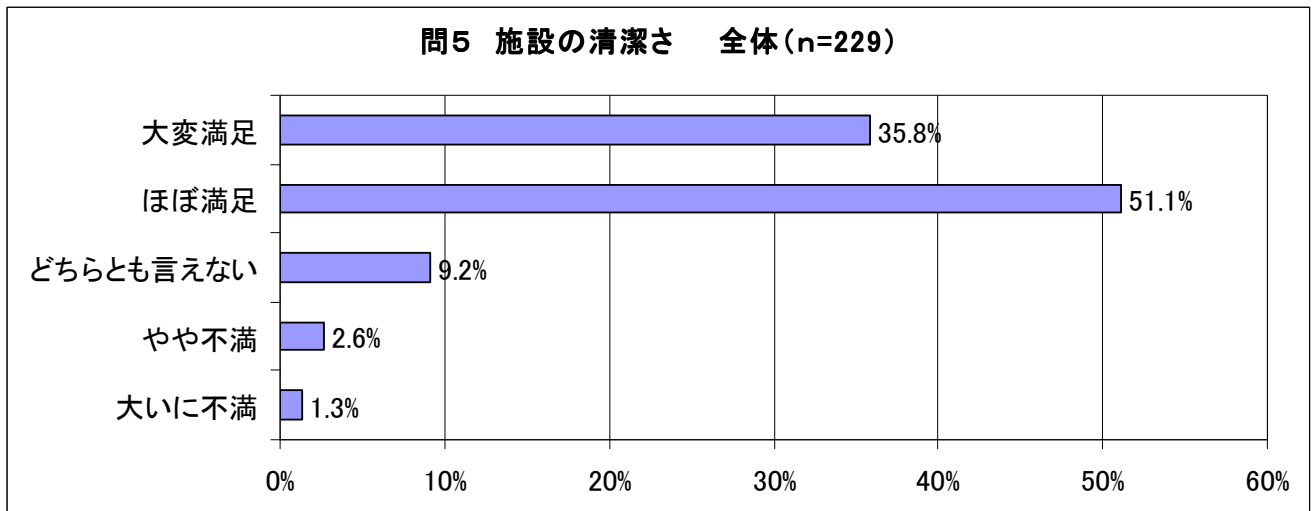
- ・何もしていない。
- ・トレーニング室利用者（特に中高生）に利用マナーをしっかり教えてほしい。
- ・皆さん努力はしていると思うが、一部無礼な人もいる。
- ・備品等の説明など、詳しくしてほしい。

### 問5：施設の清潔さは、どうでしたか？

図5のとおり、86.9%の方が「大変満足」または「ほぼ満足」と回答しており、非常に高い評価を得られた。

しかしながら、3.9%の方は「やや不満」または「大いに不満」と回答している。不満の内容については、清掃が行き届いていないとの意見があり、利用者に気持ちよく施設を利用していただくためにも、常に清潔で快適な環境を整える必要がある。

【図5】



(主な不満の内容)

☆総合体育館

- ・倉庫が汚い。
- ・マシンが古くなってきている。
- ・清掃されず埃が溜まっているところがある。
- ・サブアリーナのプレイルームが雨漏りの影響でじゅうたんが汚い。
- ・トイレが臭う時がある。
- ・トイレトペーパーの三角折りは不衛生である。

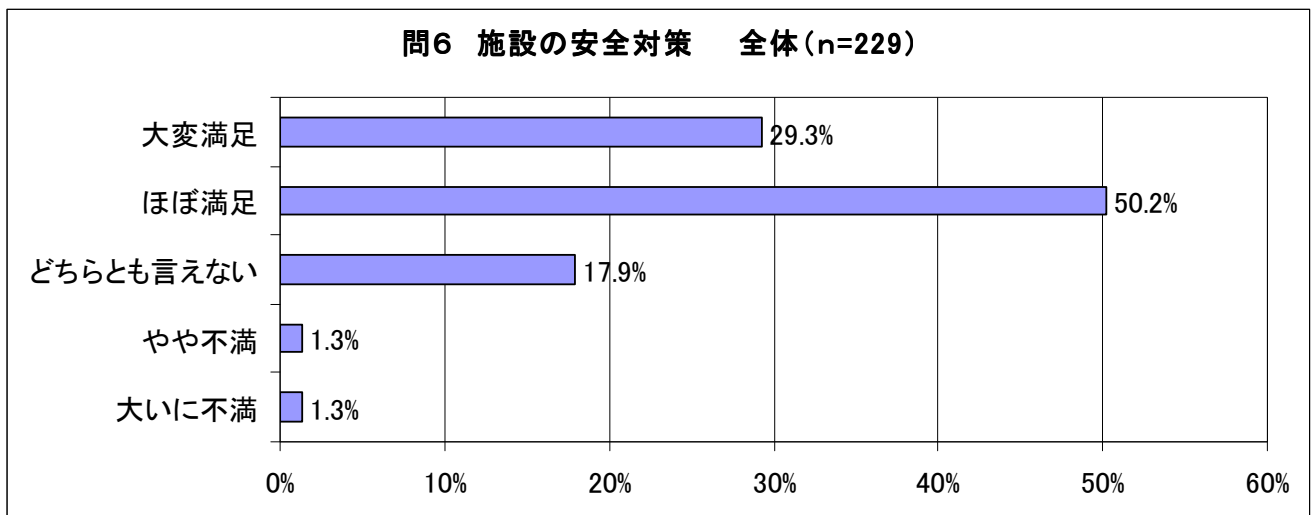
## 問6：施設の安全対策は、どうでしたか？

※使用上の注意事項の説明、器具の安全配慮など

図6のとおり、79.5%の方が「大変満足」または「ほぼ満足」と回答しており、高い評価を得られた。

しかしながら、2.6%の方は「やや不満」または「大いに不満」と回答している。不満の内容については、危険な箇所があるなどの意見があり、利用者に気持ちよく、かつ安全に施設を利用していただくためには、常に施設や器具などの点検を行いつつ、不備・危険などあれば修繕や補修、一時的に利用中止の措置を講ずるなど、利用者の安全に配慮した施設運営を行う必要がある。

【図6】



(主な不満の理由)

☆総合体育館

- ・非常時に対応するため、トレーニング室出入口を1箇所追加してほしい。
- ・トレーニングマシンの器具が日本人向けに作られていない。
- ・トレーニング室のダンベル等の設置場所が少々危険な感じがする。
- ・ランニングマシンが突然止まって危なかった。

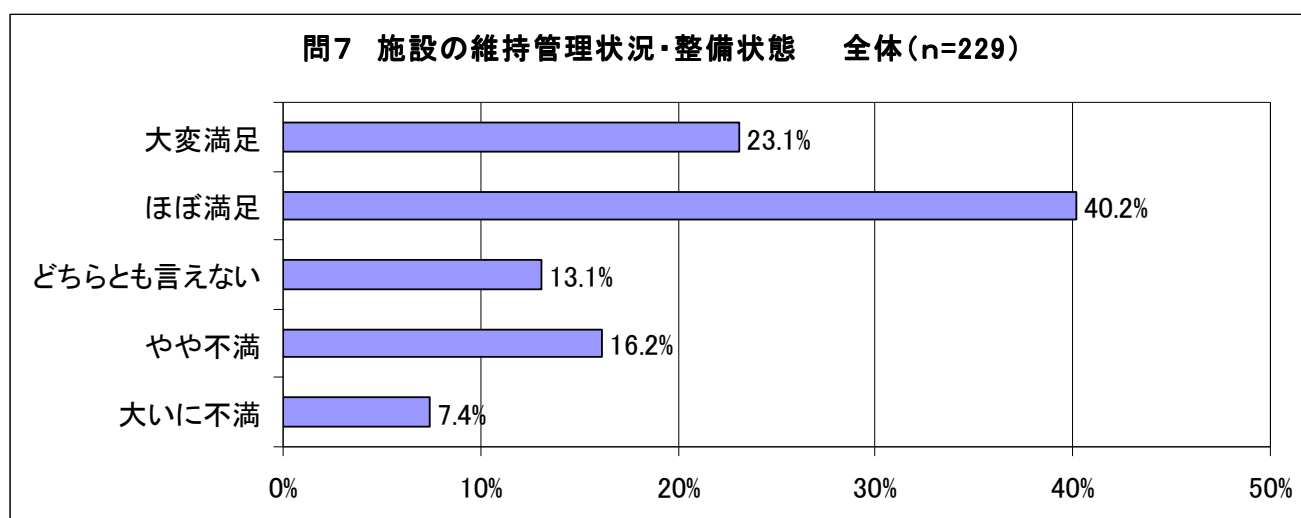
## 問7：施設の維持管理状況・整備状況は、どうでしたか？

※施設の損傷箇所や不備、整備の状態など

図7のとおり、63.3%の方が「大変満足」または「ほぼ満足」と回答しており、一定の評価は得られた。

一方で、23.6%の方は「やや不満」または「大いに不満」と回答している。不満の内容については、設備の不具合が多くあるなどの意見があり、利用者に快適で、かつ安全に施設を利用していただくためには、常に施設や器具などの点検を行いつつ、不備・危険などあれば修繕や補修、一時的に利用中止の措置を講ずるなど、利用者の安全に配慮した施設の維持管理や整備を行う必要がある。

【図7】



(主な不満の理由)

### ☆総合体育館

- ・倉庫が汚い。整理されていない。
- ・不良施設の処置が遅い。
- ・何にもしていない。
- ・冷暖房がよく切れる。
- ・レクアリーナの暖房（冷房も）を早く直してほしい。
- ・駐車場が少ない。
- ・駐車場を整備してほしい。
- ・使用できない物が多い。シートが破れている。
- ・2階ロビーのソファが古すぎて座る気にならない。
- ・ランニングマシンの機械がずっと故障している。早く直してほしい。
- ・ランニングマシンが何回も故障し、かつ直るのが遅い。

### ☆武道館

- ・トレーニング室のじゅうたんを新しくしてほしい。

### ☆農業者トレーニングセンター

- ・会議室の壁がはがれている。

### ☆御津体育施設

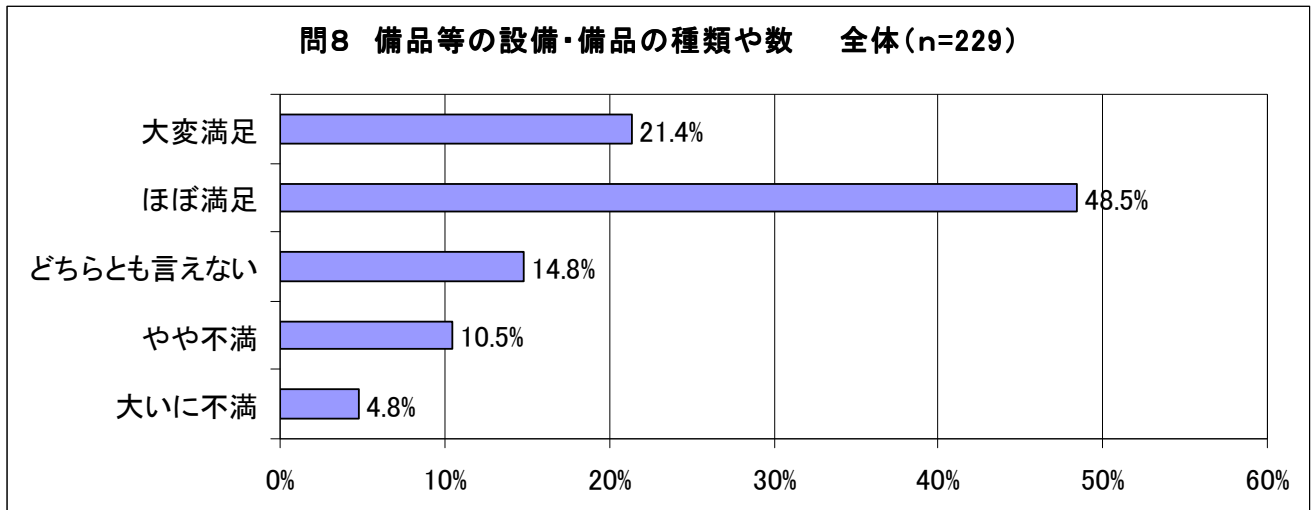
- ・空調設備が不十分である。
- ・庭球場のコートは良くなったが、砂が少ない。

## 問8：備品等の設備・備品の種類や数は、どうでしたか？

図8のとおり、69.9%の方が「大変満足」または「ほぼ満足」と回答しており、一定の評価は得られた。

一方で、15.3%の方は「やや不満」または「大変不満」と回答している。不満の内容については、備品が少なく、古いなどの意見であるが、利用者に快適で、かつ安全に施設を利用していただくためには、常に備品や器具などの点検を行いつつ、不備・危険などあれば修繕や補修、又は、新たに備品を購入するなど、利用者の要望に配慮した適切な備品管理を行う必要がある。

【図8】



(主な不満の理由)

### ☆総合体育館

- ・故障が多い。
- ・故障している備品や施設設備がそのままになっていることが多い。
- ・故障すると長期にかかり修理が遅れる。
- ・故障機は出来るだけ早急に直す。
- ・すぐ故障して不便をしている。
- ・エアロバイクのイヤホンが無いマシンもあって、使い回しをしているのが悲しい。
- ・ランニングマシンの台数を増やしてほしい。
- ・ダンベルの調整が細かくできない。
- ・もう少し全体的に機器が多くあると良い。

### ☆武道館

- ・トレーニング機器が少なく、古い。
- ・弓道・剣道・柔道の各道場に備品、設備がない。

### ☆音羽運動公園

- ・ナイター照明がない。

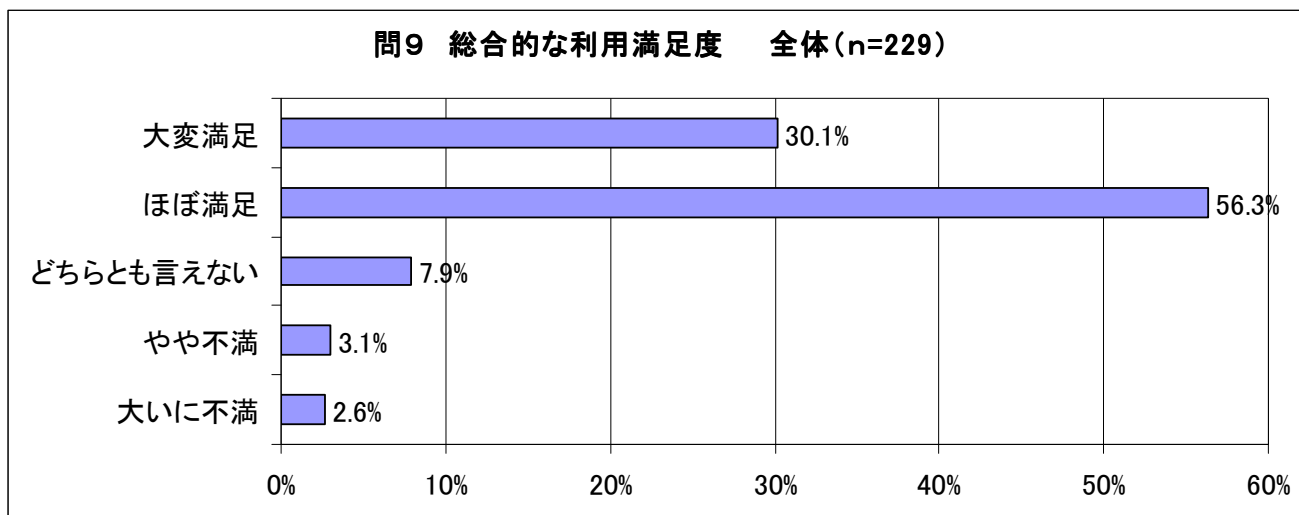


## 問9：総合的な利用満足度、どうでしたか？

図9のとおり、86.4%の方が「大変満足」または「ほぼ満足」と回答しており、非常に高い評価を得られた。

しかしながら、5.7%の方は「やや不満」または「大変不満」と回答している。今後は、今回の調査結果を参考にしながら、すべての施設利用者に「利用してよかった」「また利用したい」と満足していただけるような施設運営を行うことが重要である。

【図9】



## <その他利用者の声>

### ☆総合体育館

- ・いつも楽しみに使っています。
- ・楽しく利用しています。
- ・満足しています。
- ・いつもよくしてもらっています。
- ・使いやすいです。これからもお願いします。
- ・職員さんの対応が素晴らしいです。挨拶が気持ちいいです。
- ・職員の方が、明るくていいと思います。
- ・もっと市が動くべきだと思う。
- ・市が指定管理者に委託している予算をもっとかけるべき。我々も月々経費は支払っている。市職員も視察、チェックし、利用者の声も聴くべき。
- ・豊川市は不良施設の対応を早くやってほしい。
- ・前回は改善内容を記入したが、全く改善されていません。
- ・年寄り向けプログラムの充実。
- ・利用料金も安い中での維持管理は大変と思いますが、利用者も多いので設備を整えて頂けるようお願いいたします。
- ・懸垂できるトレーニング場所、設備があつたらいいと思います。
- ・料金を小中学生用に作ってほしい。
- ・エアロビクスのスタンプで使用できるコースと500円かかるコースの違いが解らない。
- ・どの施設にも入口にありますが、手指の消毒用具がほしい。シャワー料金も込みで料金設定してください。

- ・もっと備品を充実してほしい。
- ・全体的にもう少し機器の数を増やしてほしい。
- ・市民の体力改善のためが目的なら故障したものはすぐに修理してください。
- ・故障している器具の修理をしてほしい。（使用できない期間が長すぎる）
- ・修理を早くしてほしい。
- ・故障したらすぐに直してください。
- ・修理が遅い。
- ・お金を払っているのでちゃんとランニングマシンなどを使えるようにしてください。直す気がないならタダにしてほしいです。
- ・利用料の値上げをしてもいいのでランニングマシンを増やしてください。
- ・ランニングマシン以外は満足です。待ち時間は長いと1時間以上もあります。
- ・ランニングマシンが故障しているのに修理をしない。これで普通に料金を取っていいの。駐車場が狭くていつも止められない。
- ・ランニングマシンを早く修理して。お客様の気持ちを考えてほしい。
- ・エアロバイクでイヤセンサーが無いまたは壊れて使用できない時がある。レクアリーナの空調設備が悪い。
- ・ランニングマシンの補充にあまりにも時間がかかった。対応不適。全体として器具が古い。
- ・費用はかかると思うが、ランニングマシンにテレビを設置したらいいかもしれない。

#### ☆武道館

- ・問題ないです。
- ・満足しています。
- ・アリーナの前のじゅうたんがきれいになって良くなった。
- ・駐車場の整備（穴がある）をしてほしい。
- ・武道館なのに剣道場としていない。

#### ☆農業者トレーニングセンター

- ・いいです。
- ・壁に穴があいている。
- ・公共施設の全面禁煙を望みます。
- ・入口に灰皿があり、煙を吸わされる。施設すべて全面禁煙にしてほしい。

#### ☆音羽運動公園

- ・大変空気がよく、気持ちよかった。
- ・受付の対応がいい。
- ・コートの水はけがよくて助かります。
- ・いつも楽しく利用しています。
- ・サッカー団体のマナーが悪い。

#### ☆御津体育施設

- ・すべてに満足です。ありがとう。
- ・職員・指導者の方々がとても感じ良いのが好きです。
- ・空調機器がないのに気にならないほど職員の方々や指導者の先生が素敵なのがよいです。よい人材に恵まれていますね。大切にしてください。
- ・天井が低いので夏暑く、冬寒い。体育館としては不適格じゃないかと常々思っている。

## <総合分析>

今回の利用者満足度調査からは、全体的に概ね利用者の満足を得ているものと推測される。しかしながら、利用者からは非常に多くの不満やご意見も寄せられているのが現状である。特に、今回の調査期間中に総合体育館のレクアリーナ空調とトレーニング室内のランニングマシンが故障していたことから、多くの不満やご意見が寄せられた。

利用者からいただいた意見については、即時対応できるものについては早急に対応し、利用者が安全・安心、かつ気持ちよく利用できるように改善する必要がある。

また、財政的から見て、早急に対応できないものについても、その必要性や緊急性に応じて、計画的に施設改修・補修や備品整備、環境整備を行うなど、すべての利用者に「利用してよかった」「また利用したい」と満足していただけるような施設運営を行っていくことが非常に重要である。なお、本調査より得られた結果、意見を参考に職員の接客態度等、予算を伴わず早急に対応できる項目については、指定管理者にも指示をして対応する。