

平成24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25年1月22日から平成25年2月20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 | 433人 |

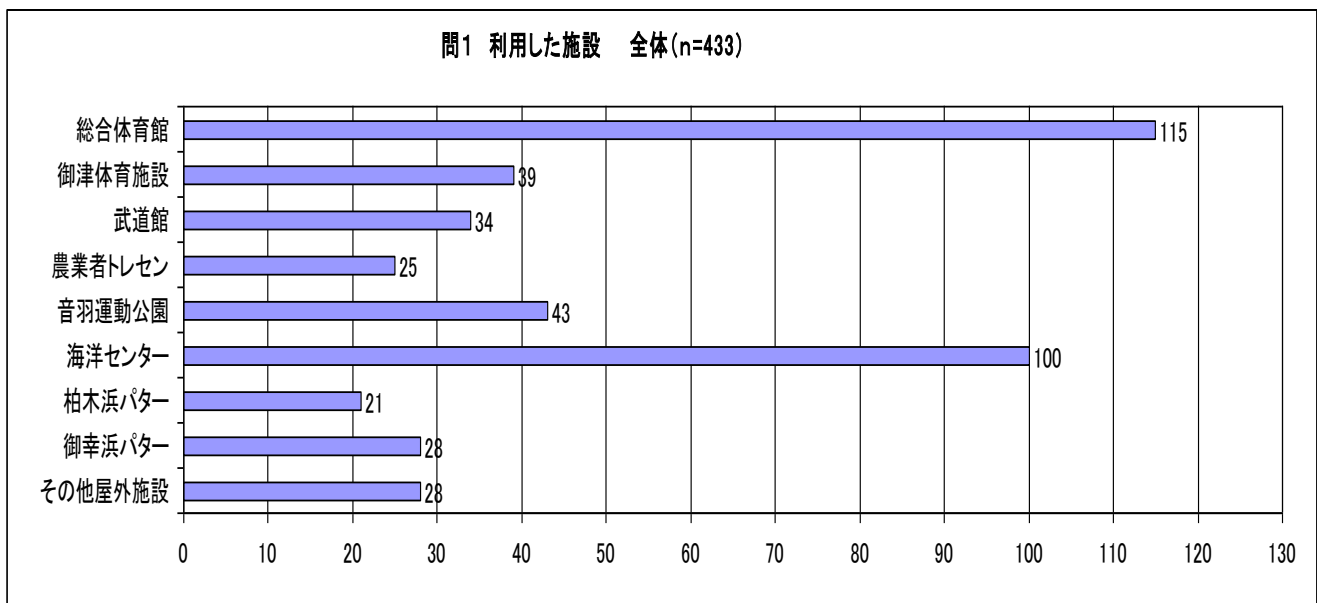
平成25年3月

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433人より回答をいただいた。

【図1】

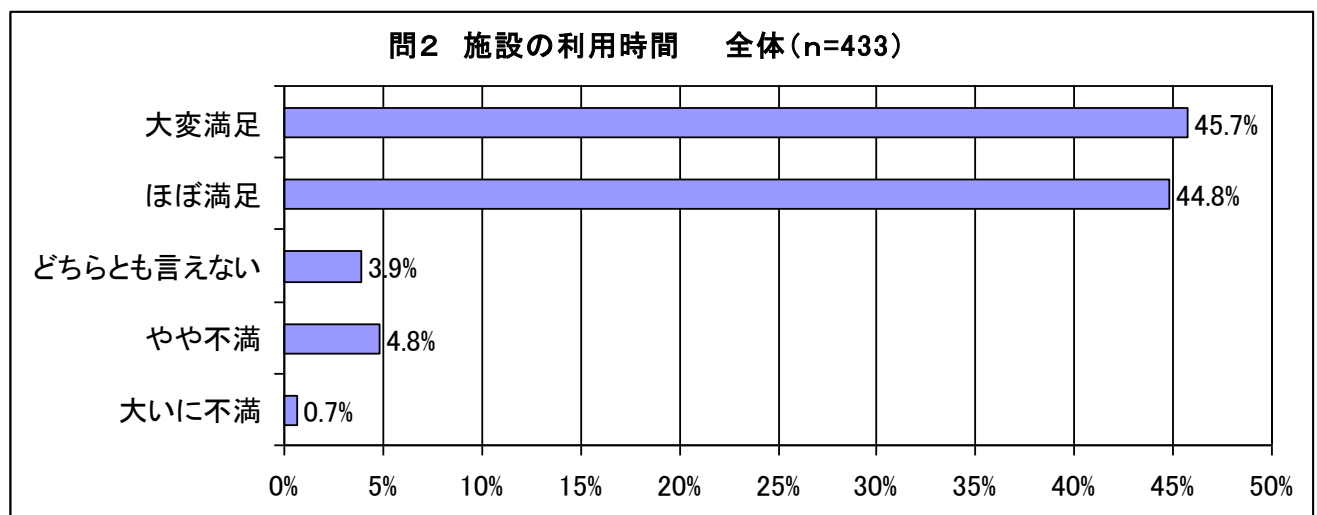


問2：施設の利用時間について、どのようにお考えですか？

図2のとおり、90.5%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、5.5%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、利用時間の延長や、利用区分の見直しを希望する声が多かった。

【図2】



(主な不満の内容)

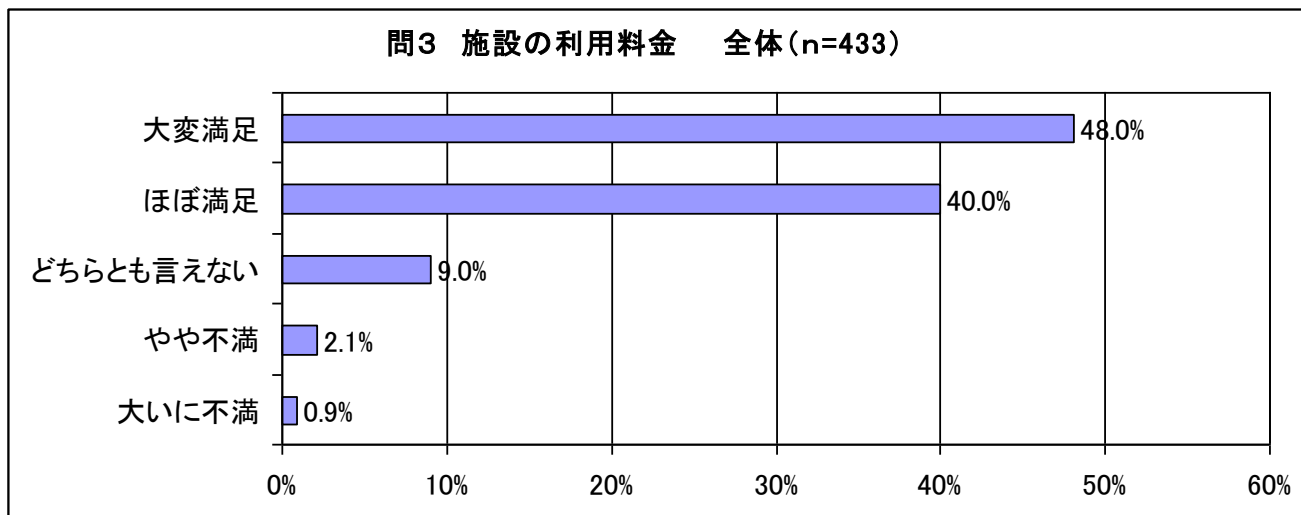
- ・利用時間を延長してほしい。(総合体育館、農業者トレーニングセンターなど)
- ・貸出区分を細分化してほしい。(総合体育館、御津体育館など)
- ・もっと遅くまでやってほしい。(その他屋外施設：市庭球場)
- ・21時から24時まで利用できませんか。(農業者トレーニングセンター)
- ・朝、午後とももう少し早く始めていただきたい。(小坂井B&G海洋センター)
- ・時間帯ではなく1時間単位にしてほしい。(小坂井B&G海洋センター)

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、88.0%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、3.0%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多かった。

【図3】



(主な不満の内容)

- ・小中学生の料金を下げてほしい。(小坂井B&G海洋センター)
- ・時間帯によって料金を分けてほしい。(小坂井B&G海洋センター)
- ・もっと安くしてほしい。(総合体育館、小坂井B&G海洋センターなど)
- ・電気代が高い。(武道館)
- ・60歳から300円にしてほしい。(小坂井B&G海洋センター)

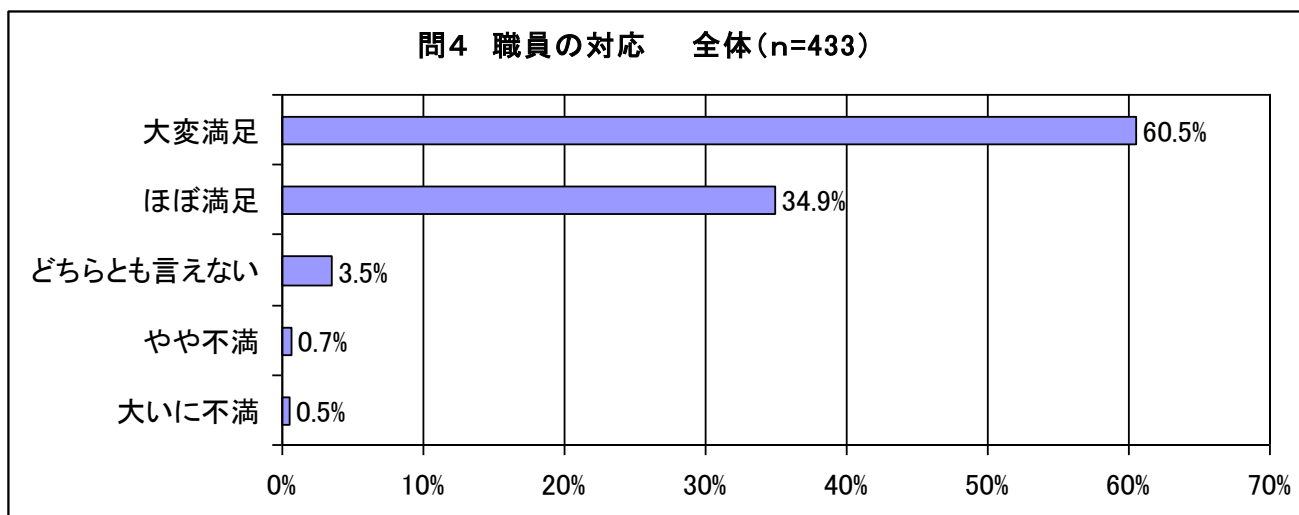
問4：職員の対応は、どうでしたか？

※ 職員の接客態度・服装・あいさつなど

図4のとおり、95.4%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、1.2%の方は「やや不満」または「大いに不満」と回答している。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)

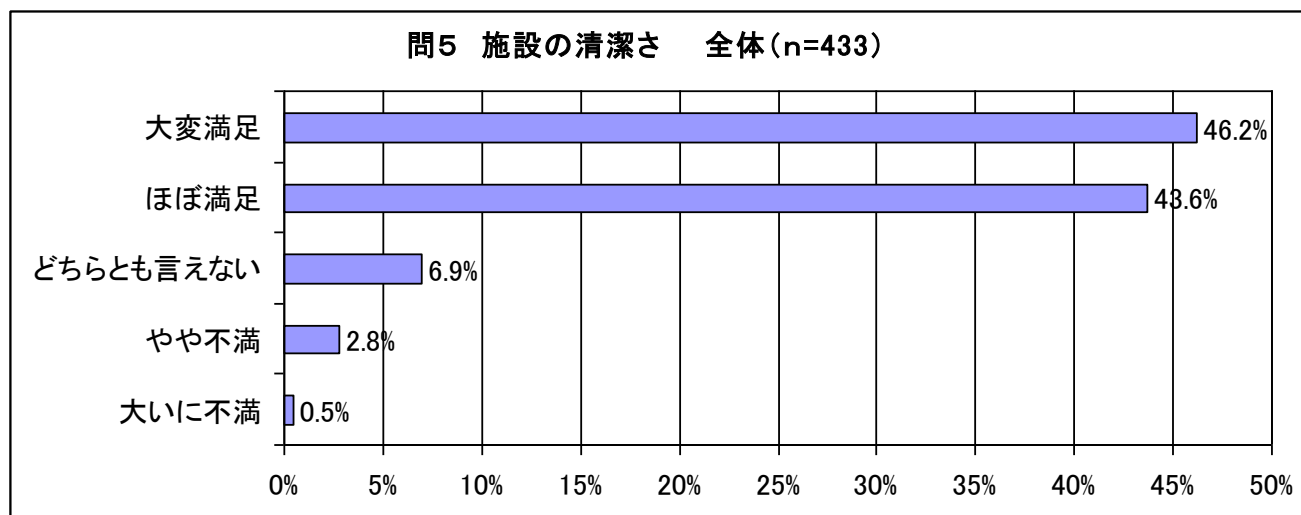
- ・受付の人が忙しそうで声がかげづらい。(小坂井B&G海洋センター)
- ・職員の態度が大きい。(柏木浜パターゴルフ場)

問5：施設の清潔さは、どうでしたか？

図5のとおり、89.8%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、3.3%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)

- ・洋式トイレにしてほしい。(総合体育館)
- ・シャワー室に忘れ物が放置されている。(総合体育館)
- ・落ち葉が多い。(その他屋外施設：地域文化広場庭球場)
- ・トイレが清掃はされているが古くて臭い。(武道館)
- ・トレーニング室の清掃ができていない。(武道館)
- ・シャワー室が少なくカビが発生している。(小坂井B&G海洋センター)

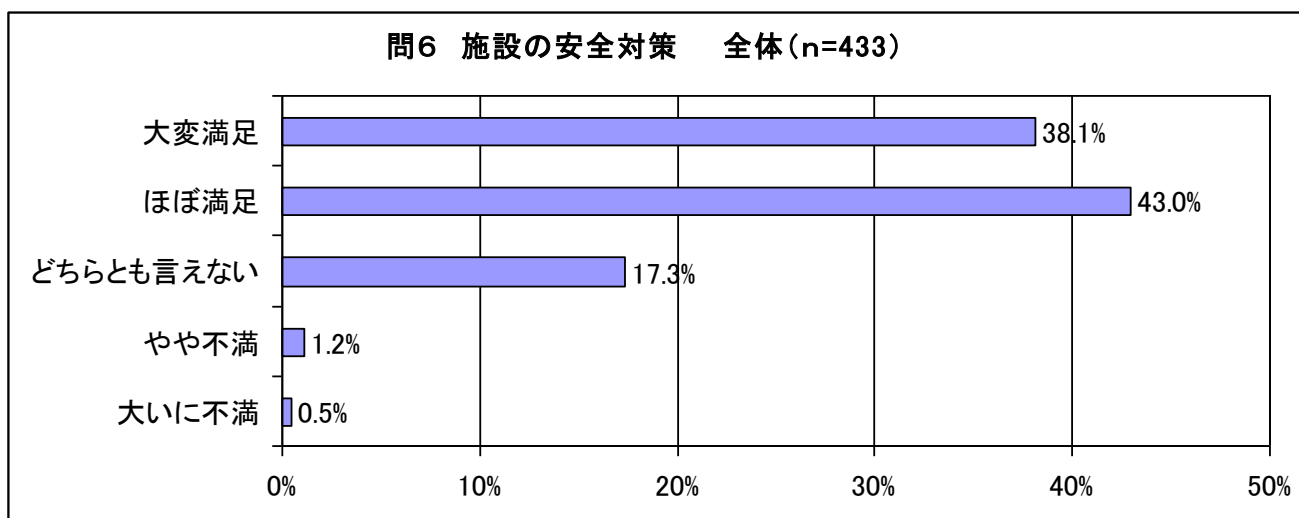
問6：施設の安全対策は、どうでしたか？

※ 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、81.1%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、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、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)

- ・身体障害者に優しくない。(武道館)
- ・古い。(武道館)
- ・手すりが少ない。(小坂井B&G海洋センター)
- ・卓球台が整備不良(危険性がありました)(武道館)

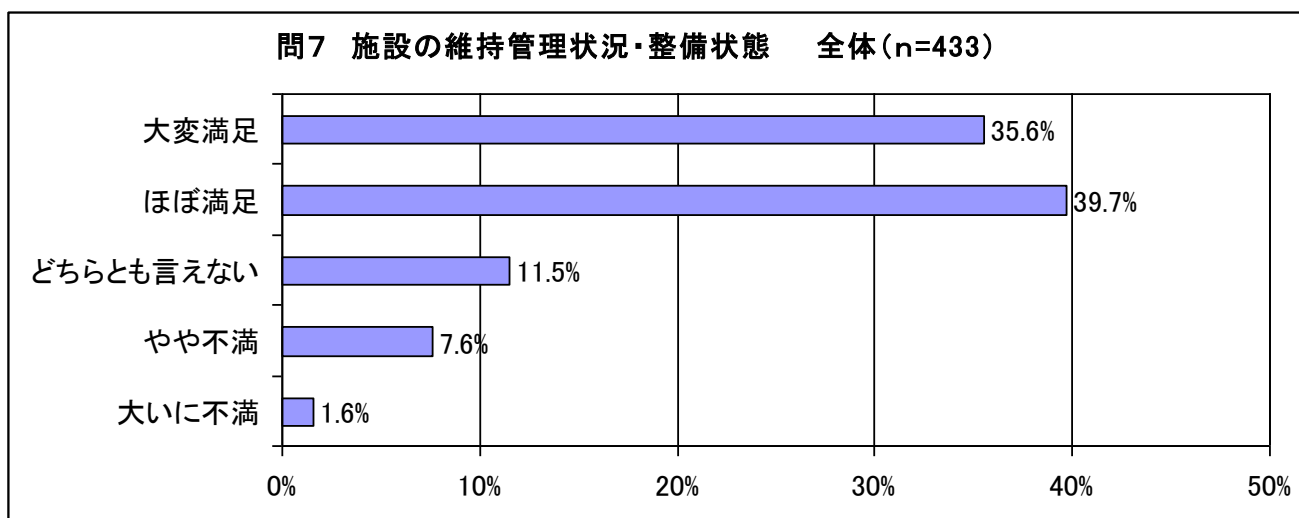
問7：施設の維持管理状況・整備状況は、どうでしたか？

※ 施設の損傷箇所や不備、整備の状態など

図7のとおり、75.3%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、9.2%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)

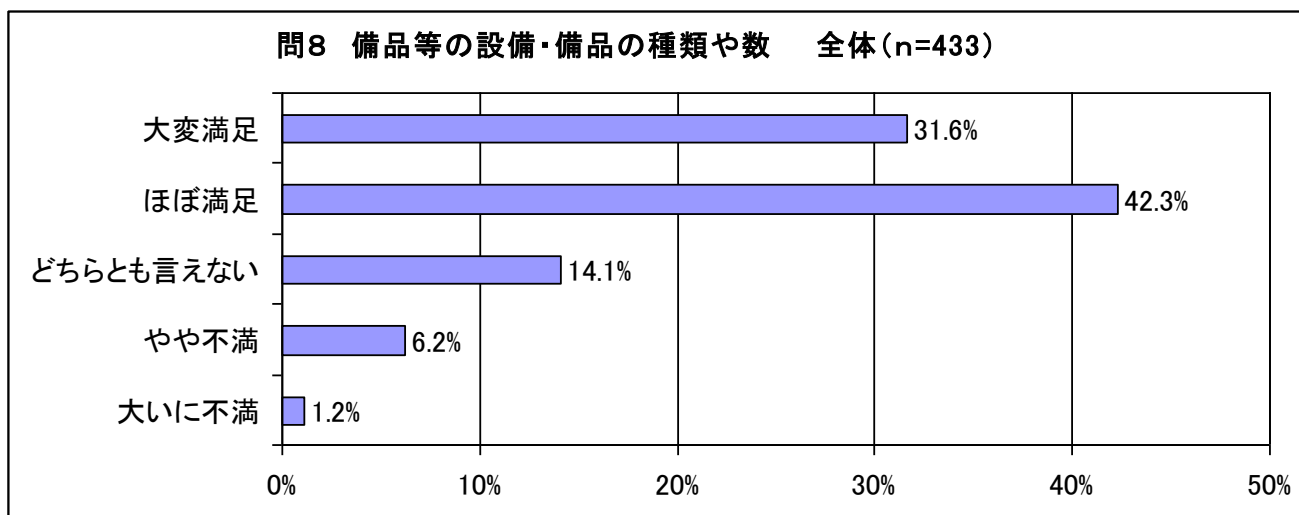
- ・トレーニング室の機械の故障が多い。(総合体育館)
- ・トレーニング室の機械の修理が遅い。(総合体育館)
- ・照明が切れている。(総合体育館)
- ・エアコンの微調整ができない。(総合体育館)
- ・男子ロッカーの暖房が故障して寒かった。(総合体育館)
- ・テニスコートがひどい。直してほしい。(その他屋外施設:上長山庭球場)
- ・ハードコートがいい。(その他屋外施設:上長山庭球場)
- ・体育協会の大会の後は使用できないことが多い。(その他屋外施設:市庭球場)
- ・テニスコートが悪い。(その他屋外施設:市庭球場、地域文化広場庭球場)
- ・落ち葉が多い。(その他屋外施設:地域文化広場庭球場)
- ・防風ネットが破れて役に立たない。(御津体育館)
- ・冷暖房があるとずっと快適に使えます。(御津体育館)
- ・アリーナの上の窓を開けてほしい。(武道館)
- ・男子トイレの壁が古くさい。(武道館)
- ・床のテープがベタベタ。壁がボロボロ。(農業者トレーニングセンター)
- ・扉の開閉に不備がある。(農業者トレーニングセンター)
- ・温度管理が悪い。込み合って泳ぐ場所がない時がある。(小坂井B&G海洋センター)
- ・シャワーの個室が汚い。(小坂井B&G海洋センター)
- ・設備のトラブルの市の対応が遅い。(小坂井B&G海洋センター)

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、73.9%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、7.4%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)

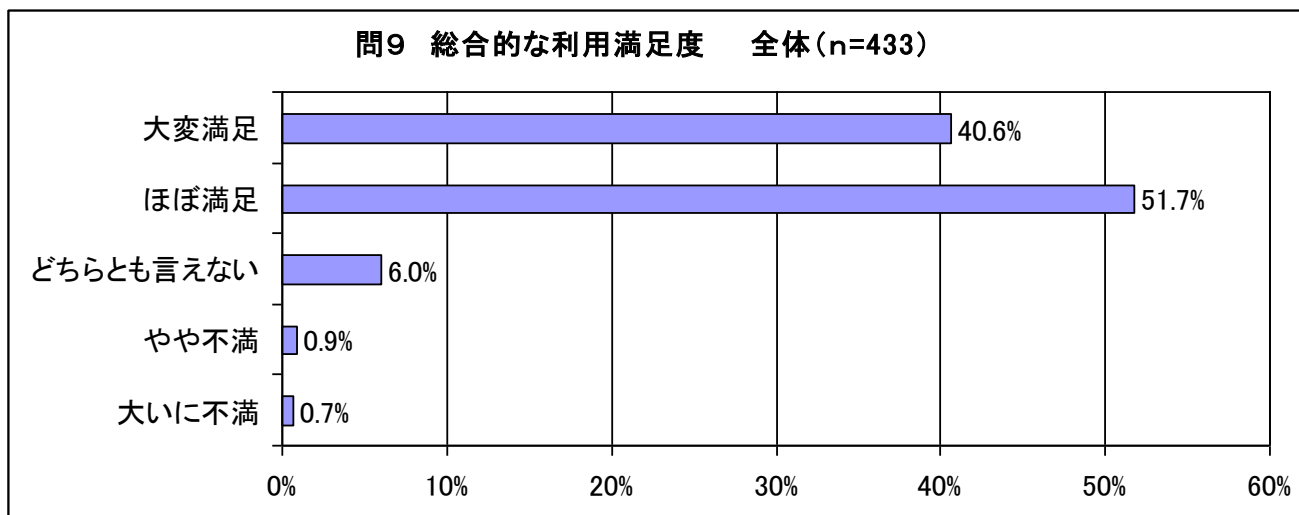
- ・トレーニング機器の故障が多い。(総合体育館)
- ・もう少し新しい備品を入れてほしい。(総合体育館)
- ・故障している備品や施設設備がそのままになっていることが多い。(総合体育館)
- ・ロッカーを新しくしてほしい。(総合体育館)
- ・照明が切れたままでやや暗い。(総合体育館)
- ・大会後の整備が不十分。(その他屋外施設：市庭球場)
- ・イスも傷んでいる。新しいのがほしい。(御津体育館)
- ・卓球台が古すぎる。傷んでいる。(武道館)
- ・卓球のガードネットがやや不足。増やしてほしい。(武道館)
- ・卓球台その他の備品の不良が多い。新しいものに変えてほしい。(武道館)
- ・ナイター設備を設置してほしい。(音羽運動公園)
- ・清掃用具を充実してください。(農業者トレーニングセンター)
- ・フットサルのゴールを設置してほしい。(農業者トレーニングセンター)
- ・古い。(農業者トレーニングセンター)
- ・水着の脱水機がほしい。(小坂井B&G海洋センター)
- ・ティッシュくらいあると嬉しい。(小坂井B&G海洋センター)

問9：総合的な利用満足度、どうでしたか？

図9のとおり、92.3%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、1.6%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】



<その他主な利用者の声>

☆ 総合体育館

- ・ラボードやエアロバイクの故障を早く直してほしい。（トレーニング室）
- ・故障が多すぎる。早く直してほしい。（トレーニング室）
- ・機械等の故障修理の時間が長い。（トレーニング室）
- ・20年前から利用していますが、以前より色々利用しやすい様工夫されていると思います。いつも気持ちよく利用しています。ありがとうございます。
- ・ロッカーの足場が弱くてすぐ割れる。（更衣室）
- ・シャワー室の備品が古いので、温度設定など使いづらい。（更衣室）
- ・皆さん明るく接してくれ、わからないことなどを教えてくれますので大変満足しています。
- ・駐車場が少なくて、満車の時はあきらめて帰る時がありました。
- ・ほぼ朝しか利用していませんが、ほぼ満足しています。
- ・照明が一部暗いので工夫してほしい。（サブアリーナ）
- ・車回しのスペースはすべて障害者用にすべき。
- ・フットサルの場所がない。
- ・高所にのってしまったバドミントンの羽を取ってくれるよう依頼したが、3ヶ月経過してもやってくれない。（サブアリーナ）
- ・正面玄関が9時近くまで開けてもらえなかった。
- ・ラインテープが危険です。はがしてほしいです。（メインアリーナ）
- ・トレーニング室が暑い。（トレーニング室）

☆ 武道館

- ・照明が切れていることが多い気がする。

- ・トイレがぼろいです。
- ・アリーナが夏に暑いです。
- ・少人数で利用する場合の料金の見直しがほしい。
- ・もっと大勢の人々に低価格で利用できることを知ってほしい。
- ・正面入口に車椅子用のスロープがほしい。
- ・電気代は込みだと嬉しいですよ。
- ・老朽化で雨漏りがひどい。
- ・トイレが古いので変えてほしいです。
- ・トレーニング室の器具が古い。
- ・駐車場の砂利を舗装してほしい。
- ・駐車場がせまい。

☆ 農業者トレーニングセンター

- ・貸し出し区分を小さくしてほしい。（バドミントン1面分単位で）（アリーナ）
- ・利用者の時間を守らせてほしい。（一宮体育センター）
- ・床が傷んでいるので直してほしい。（アリーナ）
- ・料金が安すぎる。
- ・いつもわがまま言ってすいません。これからもよろしくお願いします。
- ・壁が傷んでいます。（アリーナ）
- ・フットサルでの使用可能な施設（屋内）をもう少し増やしてほしい。
- ・フットサルのゴールがあるとよい。（アリーナ）
- ・有効に利用させていただいている。
- ・雨漏りをどうにかしてほしい。（アリーナ）

☆ 音羽運動公園

- ・スタッフの対応がすごく丁寧でよかった。
- ・日曜日は利用できない日が多い気がする。
- ・テニスコートに屋根をつけてほしい。

☆ 御津体育施設

- ・多目的ルームに空調をつけてほしい。
- ・天井が低く体操に適さない。（多目的ルーム）
- ・毎週体操楽しみにしています。
- ・利用時間の変更（1時間単位）
- ・弓道場との境にテニスボールが入らないようにしてもらえるとありがたいです。（庭球場）
- ・防風ネットを整備してほしい。（庭球場）
- ・安価で利用させていただいていることがありがたい。施設案内も満足のいくものだった。
- ・職員、指導員の質の高さには大変満足。それに比べ特に設備の状況が追い付いていない。空調がない。壁の鏡面を増やしてほしい。（多目的ルーム）

☆ 小坂井B&G海洋センター

- ・スタッフの対応がよかった。
- ・プールの水が少し濁っている。
- ・大変ありがたく利用させていただいています。

- ・もう少し少人数でのスクールをお願いします。
- ・ホームページで運営の詳細を随時案内してほしい。
- ・満足です。
- ・朝の水が冷たい
- ・豊川市民でよかったと思っている。
- ・営業時間中に清掃を始めるのは非常に不愉快。
- ・スタッフの対応がすごく良くて利用してよかったと思います。
- ・今後とも続けてください。
- ・背泳ぎ用に天井にラインがほしい。
- ・駐車台数を増やしてほしい。
- ・会員でなくても使えること、値段もてごろなので今後も利用したいと思っています。
- ・プールの耐震性能が大丈夫か確認してほしい。
- ・現状のままで満足です。
- ・ウォーキングコースの人数が多くなったら、コースを増やしてほしい。

☆ 柏木浜パターゴルフ場

- ・バンカーレーキ各所に置くこと。グリーンフェアウェイの芝を刈った時、3度か5度に一回はラフも刈ってほしい。
- ・子供の利用について考慮が必要。

☆ 御幸浜パターゴルフ場

- ・場所がもう少し分かりやすいといい。
- ・手洗い所の液体石鹸を入れてほしい。
- ・楽しかったです。
- ・絶対また来ます。

☆ その他屋外施設

- ・野球ができるところが少ない。
- ・野球をやりたくても空いている日がない。（本野原第一公園）
- ・サッカー、フットサルができる場所がない。（曙グラウンド）
- ・鍵の回収BOXを設置してくれたのですごく便利になった。（小坂井庭球場）
- ・いつも利用させていただいています。オムニコートですと尚よいです。（上長山庭球場）
- ・コートがかなり傷んでいます。（上長山庭球場）
- ・以前に比べて良くなった。（東上野球場）
- ・トイレをきれいにしてほしい。（市庭球場）
- ・オムニコートにしてほしい。（市庭球場）
- ・塗装しなおしてほしい。（地域文化広場庭球場）

<総合分析>

今回の利用者満足度調査では概ね利用者の満足を得ており、昨年と比較しても満足度が向上するとともに、不満だという声も減少している。しかしながら利用者からはまだ多くの不満の声やご意見が寄せられているのも現状である。特に今回の調査でも昨年に引き続き、総合体育館を始めとして、施設の老朽化や不備、設備の故障について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、財政的に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。