平成２８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２８年１１月２１日から平成２８年１２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　　４１２人

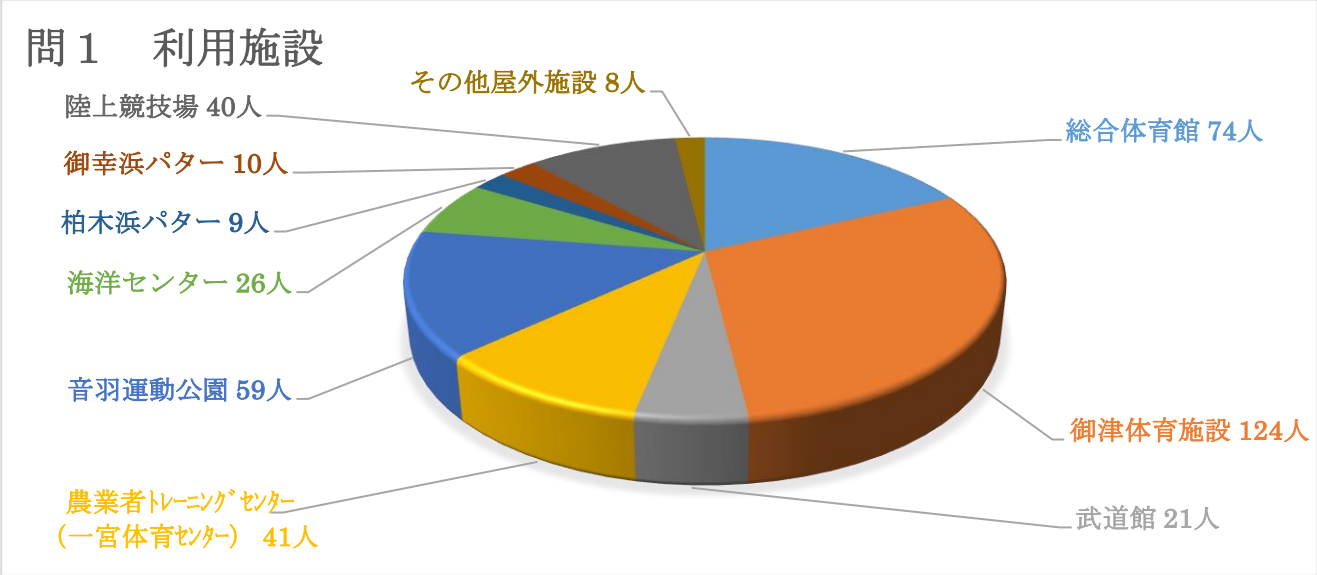
平成２９年３月

豊川市教育委員会　スポーツ課

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４１２人より回答をいただいています。

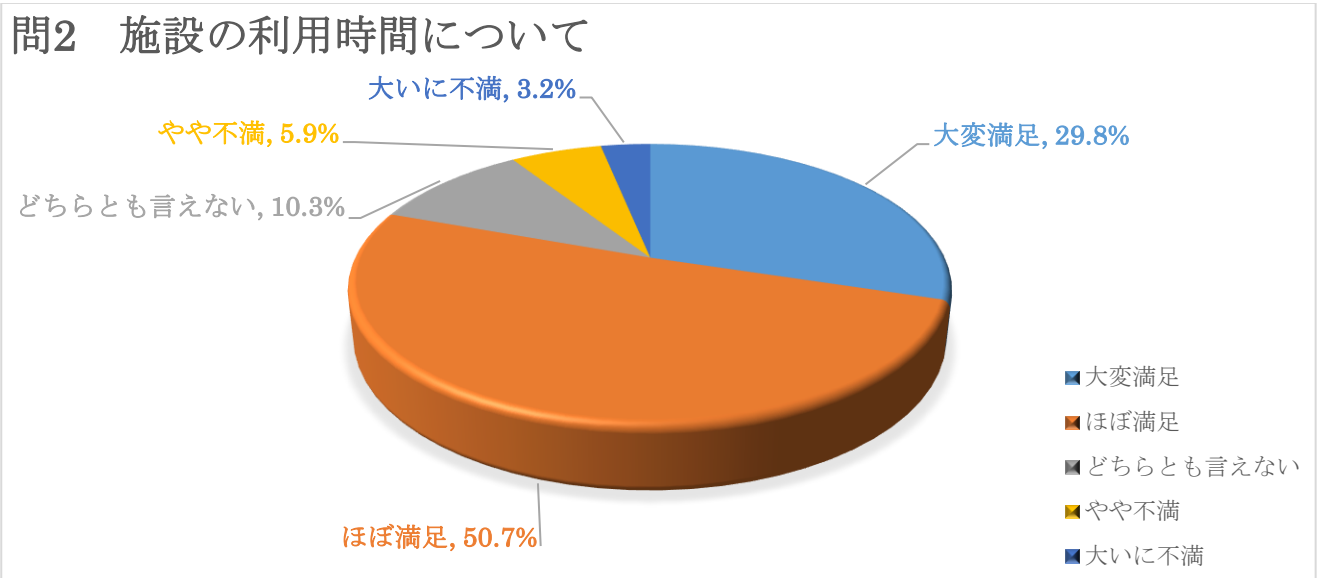
【図１】



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、８０．５％の方から「大変満足」または「ほぼ満足」との回答をいただいており、高い評価を得ています。一方、「やや不満」または「大いに不満」が９．１％で、そのほとんどが、「利用時間を延長して欲しい」とのご意見をいただいています。

【図２】　　（※　図２から図９の表中と文中の数値は、小数点２位以下の端数処理により必ずしも一致しない。）



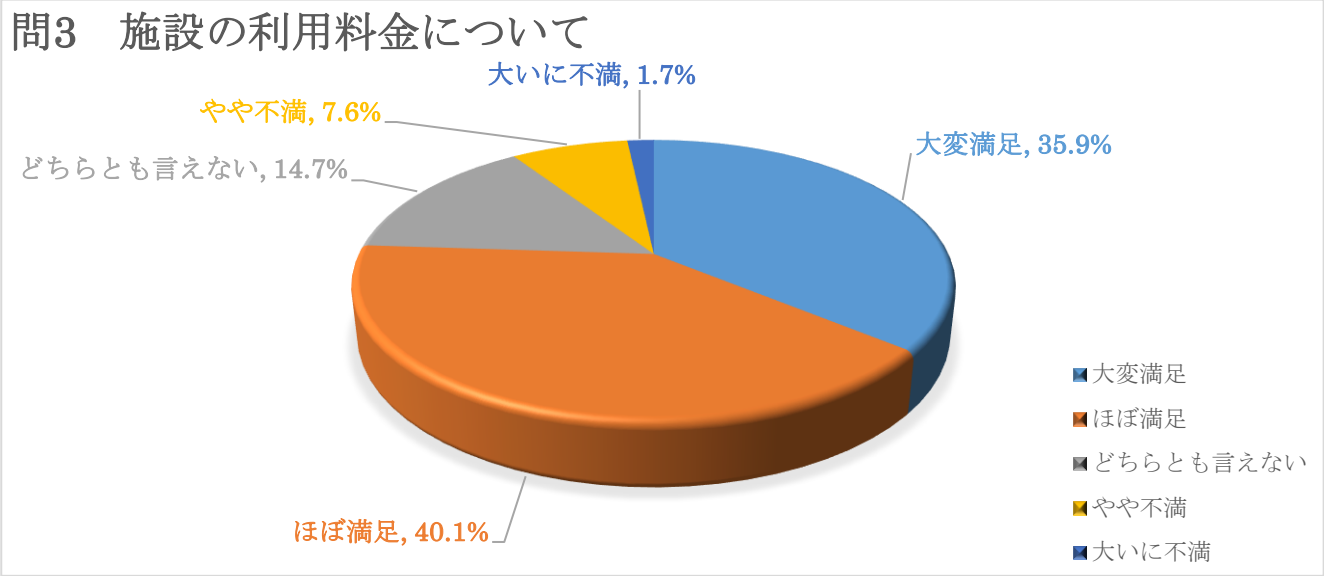
（この設問についていただいた主なご意見）

・遅くまでやって欲しい。（陸上競技場）

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、７６．０％の方から「大変満足」または「ほぼ満足」との回答をいただいており、一定の評価を得ています。一方、「やや不満」または「大いに不満」が９．３％で、「料金を安くして欲しい。」とのご意見を多くいただいています。

【図３】



（この設問についていただいた主なご意見）

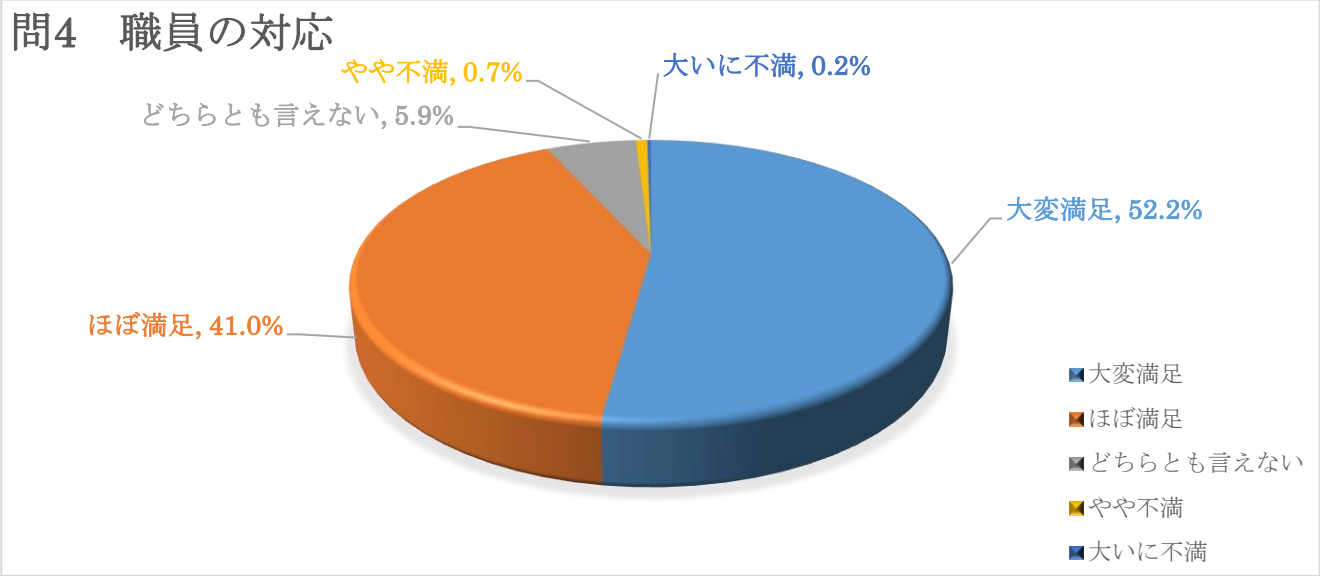
・料金を安くして欲しい。（総合体育館、農業者トレーニングセンター、御津体育館）

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、９３．２％の方から「大変満足」または「ほぼ満足」との回答をいただいており、「やや不満」または「大いに不満」が０．９％に留まり、高い評価を得ています。

【図４】



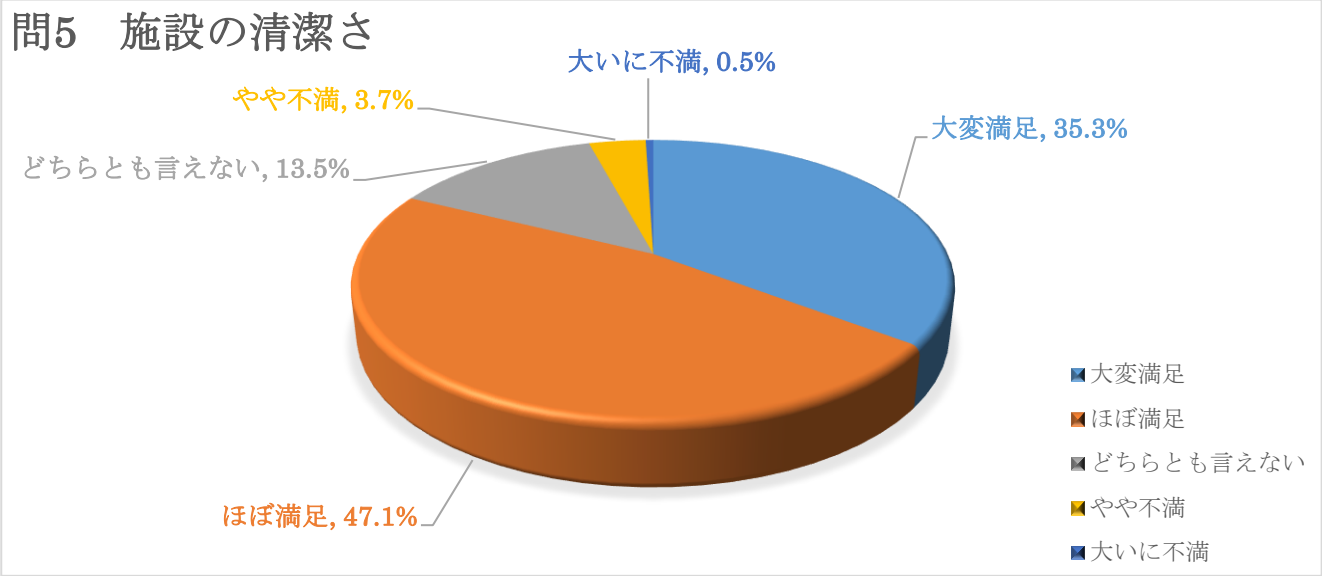
（この設問についていただいた主なご意見）

・あいさつが気持ちいい。（総合体育館、海洋センター）

問５：施設の清潔さは、どうでしたか？

図５のとおり、８２．４％の方から「大変満足」または「ほぼ満足」との回答をいただいており、高い評価を得ています。一方、「やや不満」または「大いに不満」が４．２％で、施設、設備の老朽化や清掃が行き届かないことなどについてご指摘をいただいています。

【図５】



（この設問についていただいた主なご意見）

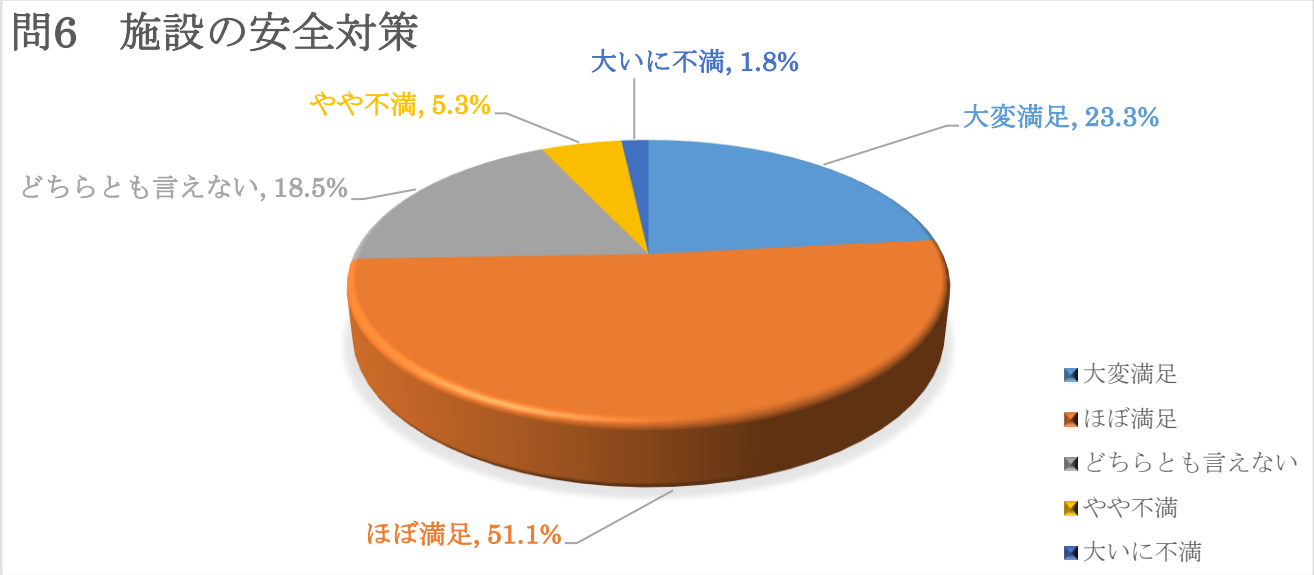
・トイレの臭いが気になる。（総合体育館、武道館館）

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、７４．４％の方から「大変満足」または「ほぼ満足」との回答をいただいており、一定の評価を得ています。一方、「やや不満」または「大いに不満」が７．１％で、施設の老朽化に伴う危険箇所について、多くのご指摘をいただいています。

【図６】



（この設問についていただいた主なご意見）

・受付のドアの開閉に勢いがあり危険である。（総合体育館）

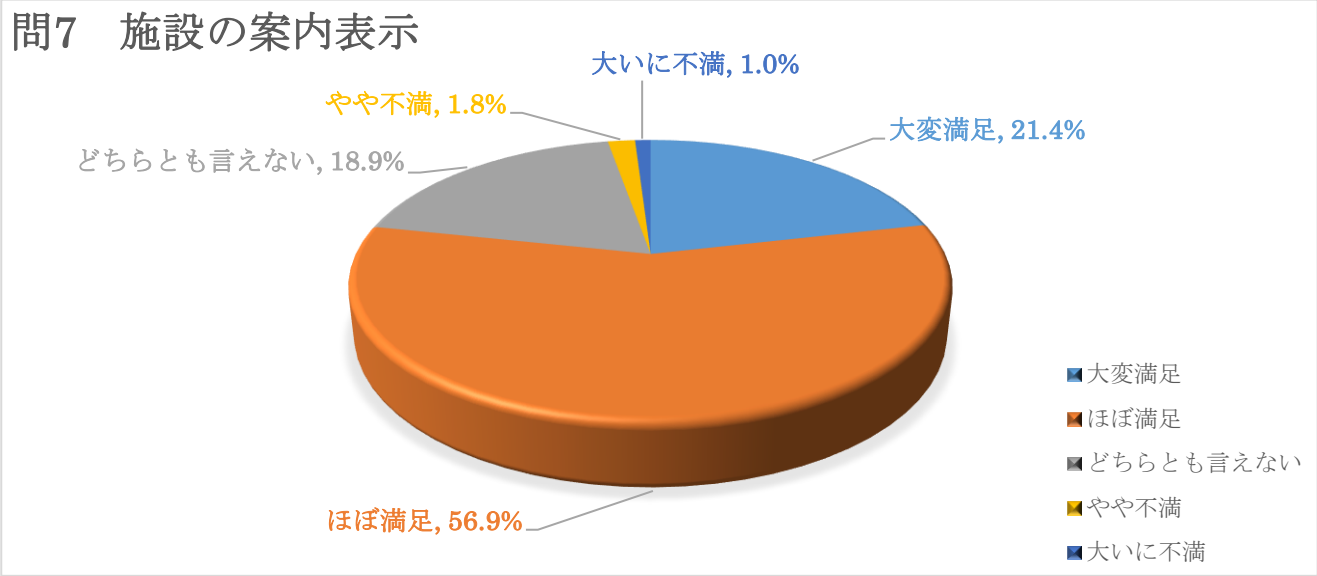
・テニスコートの塗装がはがれており、滑りやすい。（桜ヶ丘庭球場）

・テニスコートの不陸が多く危険である。（音羽運動公園）

問７：施設の案内表示は、どうでしたか？

図７のとおり、７８．３％の方から「大変満足」または「ほぼ満足」との回答をいただいており、一定の評価を得ています。一方、「やや不満」または「大いに不満」が２．８％で、施設の場所がわかりにくいなどのご指摘をいただいています。

【図７】



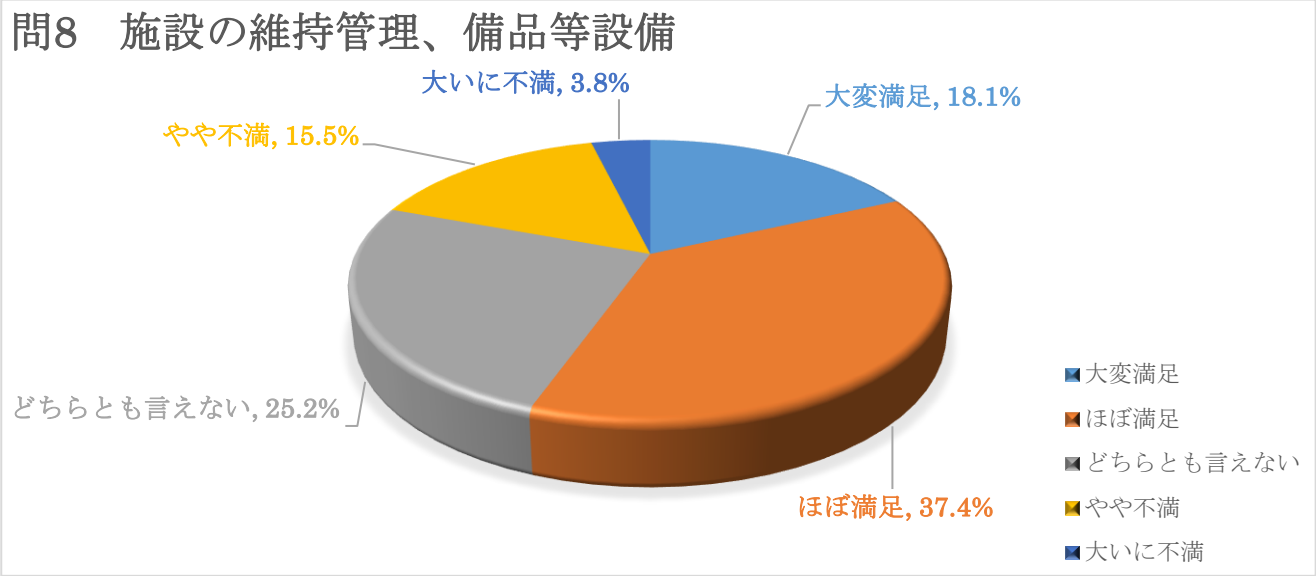
（この設問についていただいた主なご意見）

・幹線道路の案内看板を大きくしたほうがよい。（御幸浜パターゴルフ場）

問８：施設の維持管理や備品等の設備は、どうでしたか？

図８のとおり、「大変満足」または「ほぼ満足」との回答を５５．５％の方にいただいている一方、「やや不満」または「大いに不満」が１９．３％となっており、低い評価となっています。老朽化による施設の不具合や、備品の老朽についてご指摘をいただいています。

【図８】



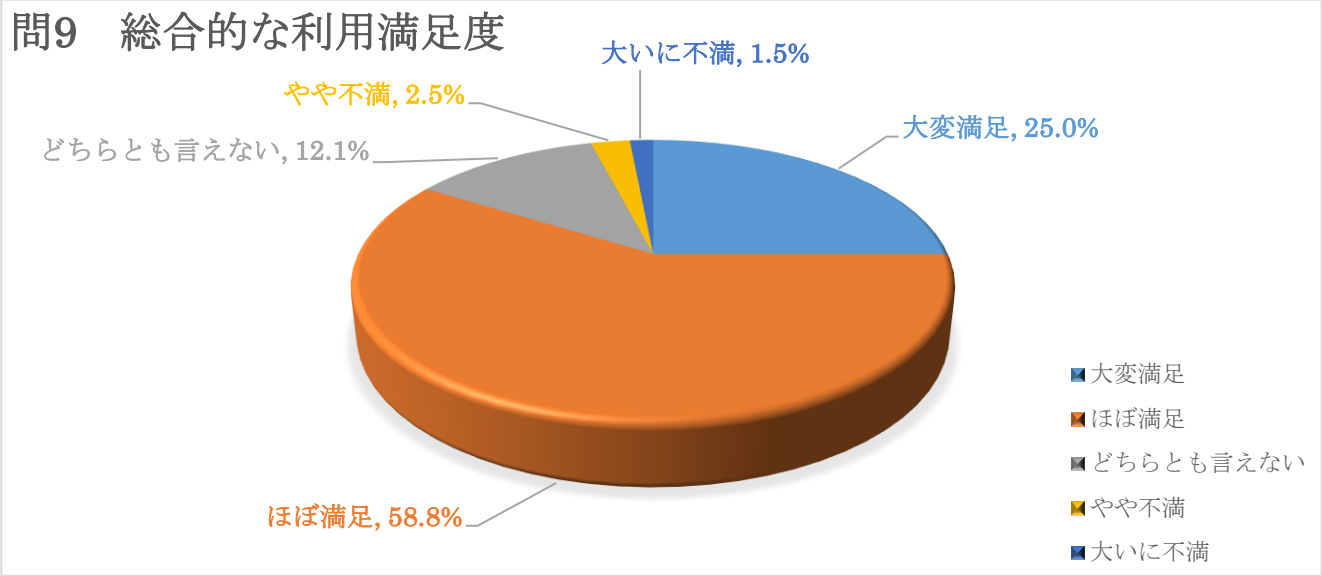
（この設問についていただいた主なご意見）

・破損した備品の修繕を早くしてほしい。（総合体育館）
・卓球台、卓球フェンスが傷んでいる。（総合体育館、武道館、御津体育館）
・掃除機、モップを設置してほしい。（御津体育館）
・照明を明るくしてほしい（総合体育館、御津体育館、農業者トレーニングセンター）
・時計が壊れている。（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、８３．８％の方から「大変満足」または「ほぼ満足」との回答をいただいており、高い評価を得ています。一方、「やや不満」または「大いに不満」が４．０％で、主に施設や設備の不備についてご指摘をいただいています。

【図９】



（この設問についていただいた主なご意見）

・特になし

＜その他主な利用者の声＞

◇　総合体育館

・エアロ等のレッスンは１０時開始にしてほしい。

・土日休日の団体使用時は、駐車場を外部使用をPRして欲しい。

・特にトイレが大変きれいで気持ち良いです。

・予約の取り方を考えて欲しい。

・レクアリーナの窓のブラインドが故障したまま放置されている。

・体育館の床を直してほしい。

◇　農業者トレーニングセンター

・マナーの悪い利用者が多い。

・レジのインクが濃いと良い。

◇　音羽運動公園

・土曜、日曜に大会が多く利用できない。

◇　御津体育施設

・施設が空いている場合、時間を自由にできるとありがたい。

・駐車場が狭い。

◇　小坂井Ｂ＆Ｇ海洋センター

・駐車場が少なく、教室開催中に置けずに困っている。

・プロテインコーナーを導入して欲しい。

◇　陸上競技場

・自販機を設置して欲しい。

・豊川陸上競技場の空き状況をﾈｯﾄでわかりやすく見れるようにして欲しい。

＜昨年度の改善事項について＞

昨年度の満足度調査から、引き続き利用者から寄せられた不満や要望を取りまとめ、指定管理者との定期協議などで改善を指示してきました。その結果として、施設や設備などの老朽化がさらに進む中で、総合的な満足度では、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答が８３．８％得られ、高い評価を維持することができました。

＜改善事項と今後の対処方法＞

ほとんどの施設において、設備や備品の経年劣化による老朽化が進んでおり「施設の維持管理や備品等の設備」に対する満足度が昨年度と比較して大きく低下しています。設備、備品の状況を的確に把握し、積極的に予算措置をするとともに軽微な修繕については指定管理者に早期の対応を指示していきます。

＜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いますが、昨年度と比較すると満足度は若干低下しています。

利用者の声を参考にして、一人でも多くの利用者が満足して施設を利用できる施設となるよう、施設改修・補修や備品整備、環境整備を行う必要があります。早急に対応できるものと、計画的に対応するものをしっかりと把握し施設運営を行っていくことが重要です。

なお、指定管理者には本調査より得られた結果や意見を参考に対応を指示します。