

平成29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29年11月21日から平成29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 804人

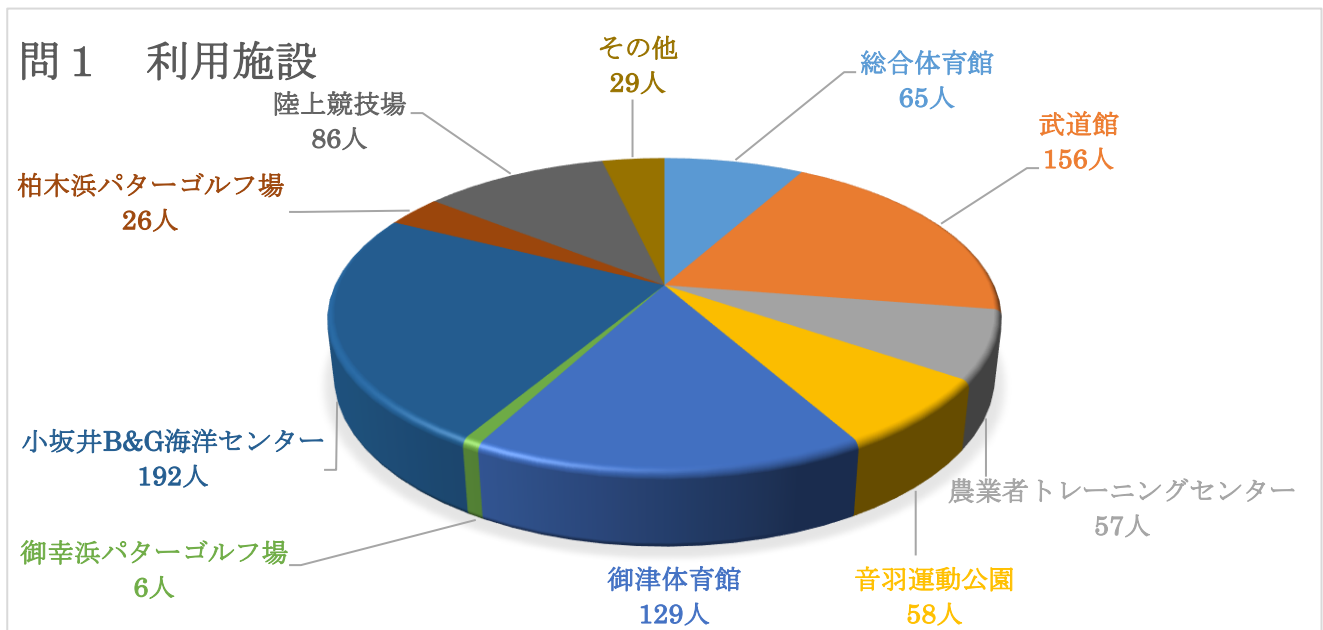
平成30年3月

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804人より回答をいただいた。

【図1】

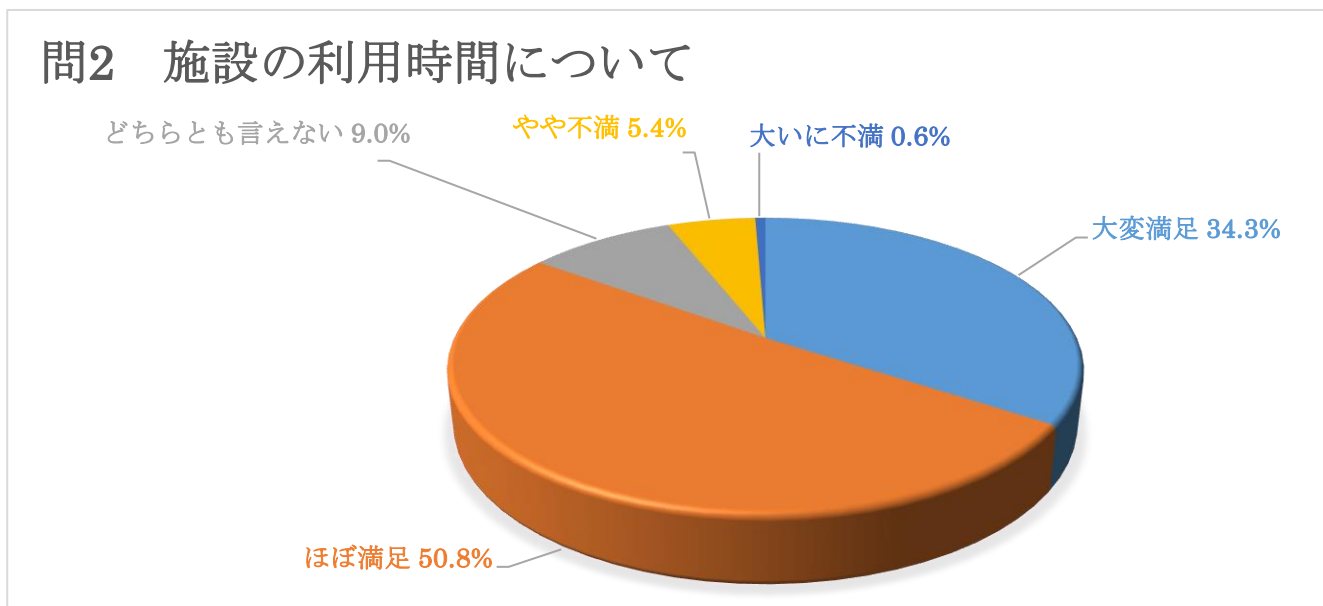


問2：施設の利用時間について、どのようにお考えですか？

図2のとおり、85.0%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ます。一方、「やや不満」または「大いに不満」が6.0%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おります。

【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。)



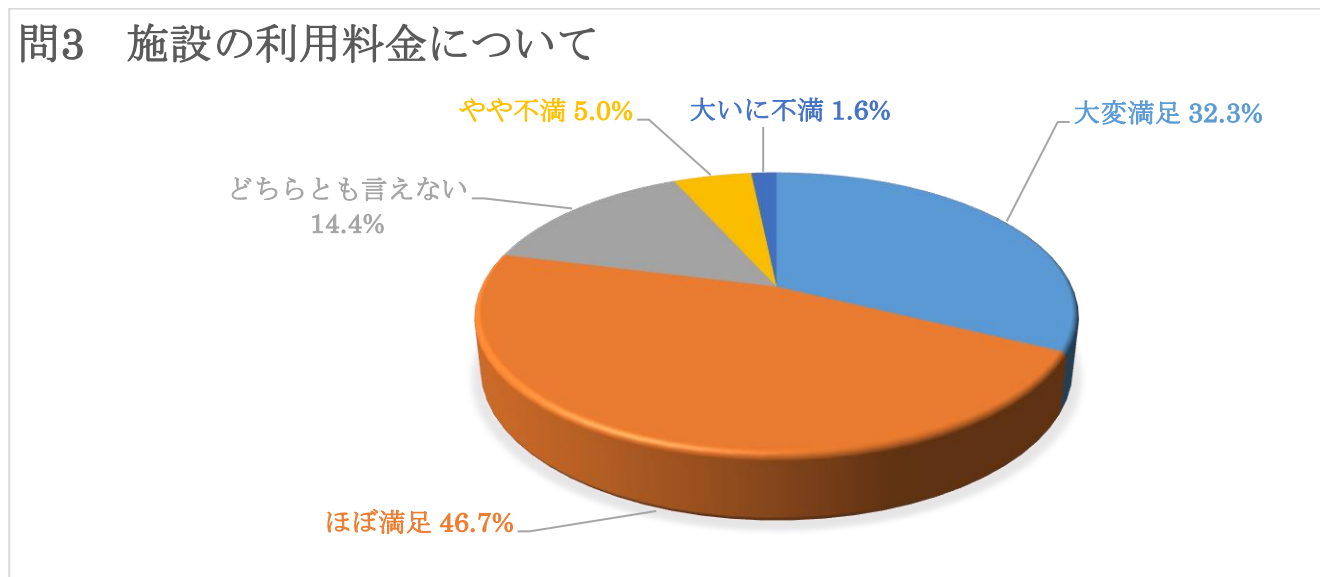
(この設問についていただいた主なご意見)

- ・ 9時からでなく8時半からにして欲しい。(総合体育館)
- ・ 22時まで営業してほしい。(総合体育館)
- ・ 時間帯が中途半端で間違いやすい(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、78.9%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ます。一方、「やや不満」または「大いに不満」が6.7%で、「料金を安くして欲しい。」とのご意見を多くいただいております。

【図3】



(この設問についていただいた主なご意見)

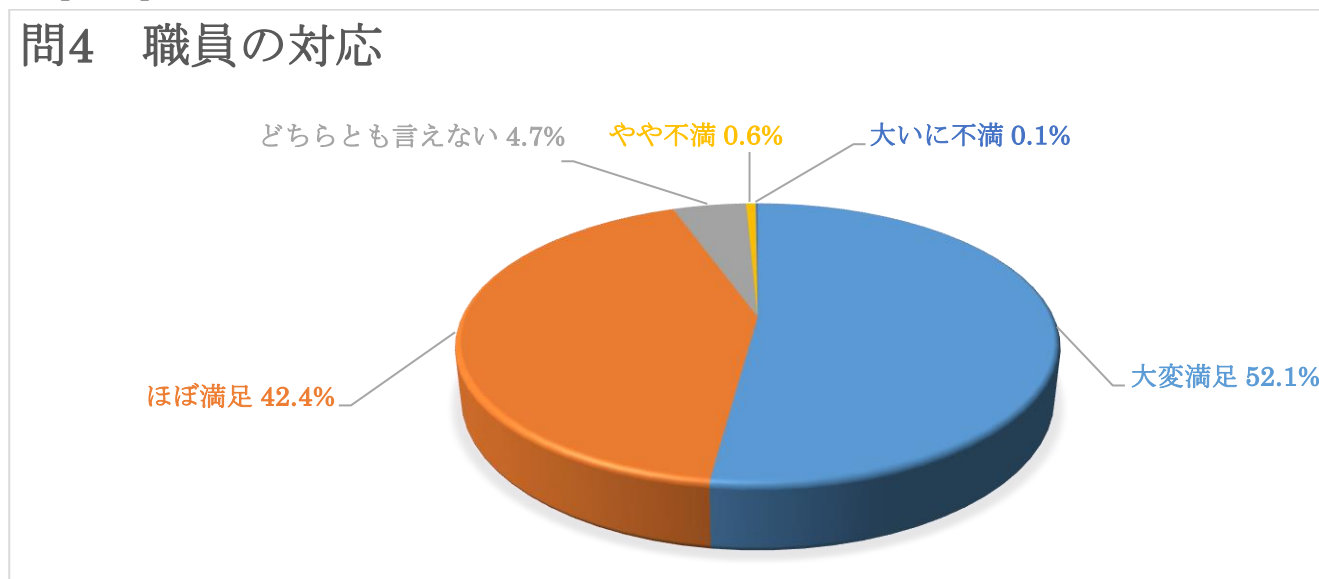
- ・料金を安くしてほしい。(総合体育館、武道館、農業者トレーニングセンター、音羽運動公園、陸上競技場)
- ・空調料金を安くしてほしい。(総合体育館、農業者トレーニングセンター)
- ・各施設の料金を統一してほしい。(武道館、農業者トレーニングセンター、桜ヶ丘庭球場)

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、94.5%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ます。「やや不満」または「大いに不満」が0.7%に留まり、高い評価を得ています。

【図4】



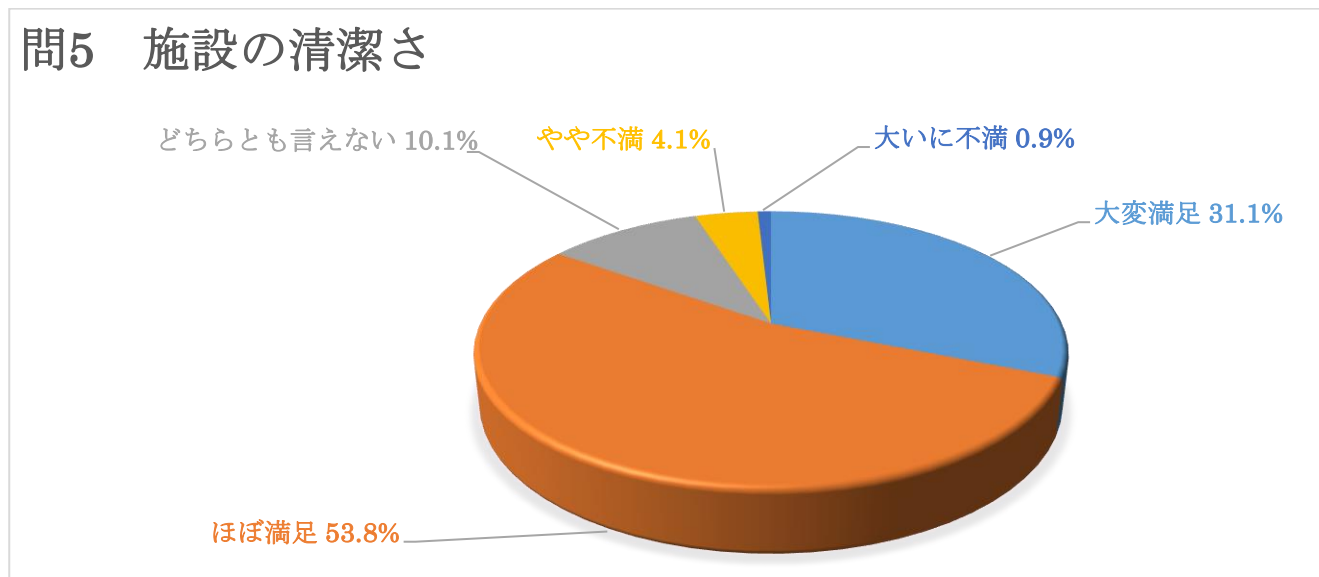
(この設問についていただいた主なご意見)

- ・しっかりとあいさつをしてほしい。(武道館、音羽運動公園)

問5：施設の清潔さは、どうでしたか？

図5のとおり、84.9%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ます。一方、「やや不満」または「大いに不満」が5.0%で、施設、設備の老朽化や清掃が行き届かないことやトイレの臭いについてご指摘をいただいております。

【図5】



(この設問についていただいた主なご意見)

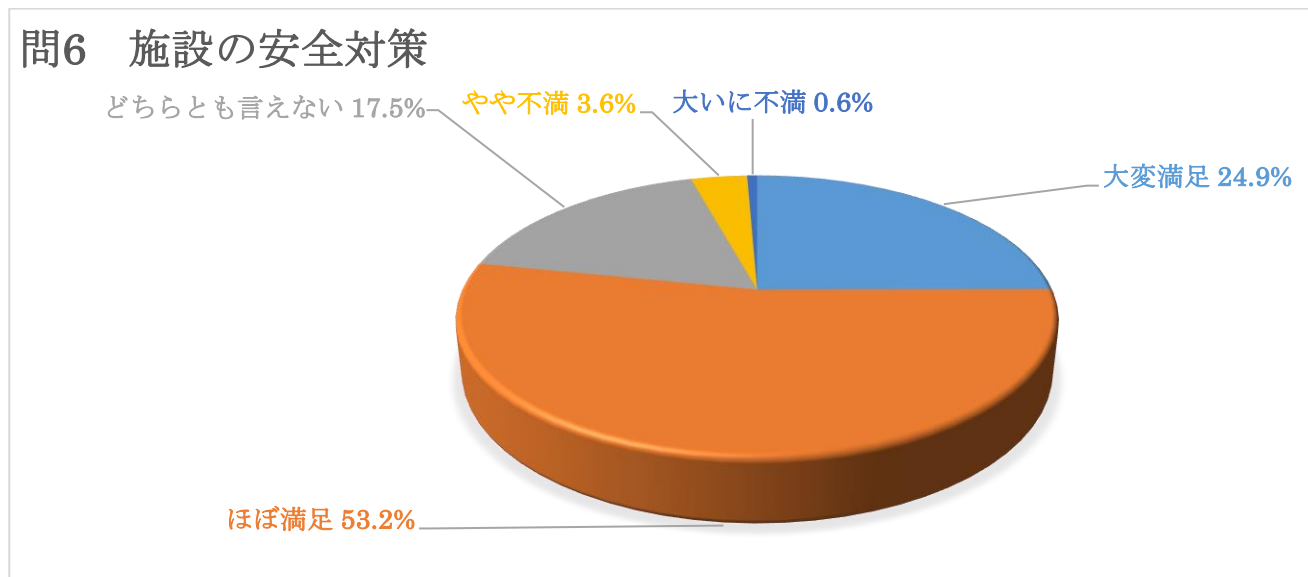
- ・トイレの臭いが気になる。(武道館、御津体育館、音羽運動公園)
- ・清掃をしっかりとしてほしい。(総合体育館、武道館、御津体育館、農業者トレーニングセンター)

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、78.2%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ます。一方、「やや不満」または「大いに不満」が4.3%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おります。

【図6】



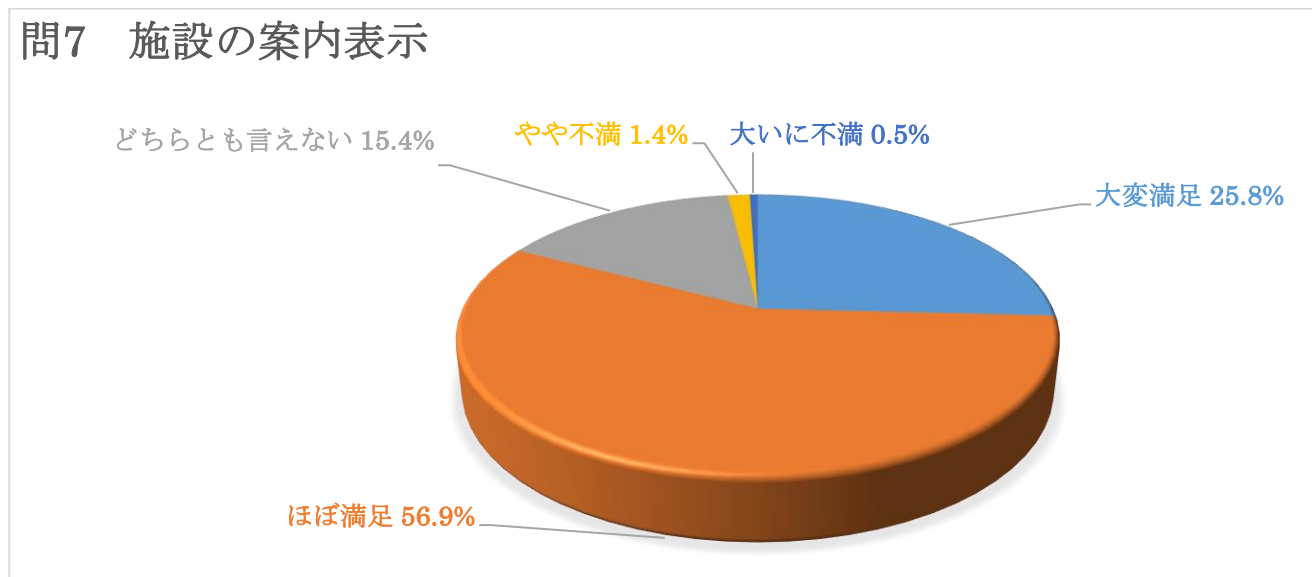
(この設問についていただいた主なご意見)

- ・サブアリーナ天井をなおしてほしい。(総合体育館)
- ・仕切りネットを直してほしい。(農業者トレーニングセンター)
- ・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、82.7%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ます。一方、「やや不満」または「大いに不満」が1.9%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おります。

【図7】



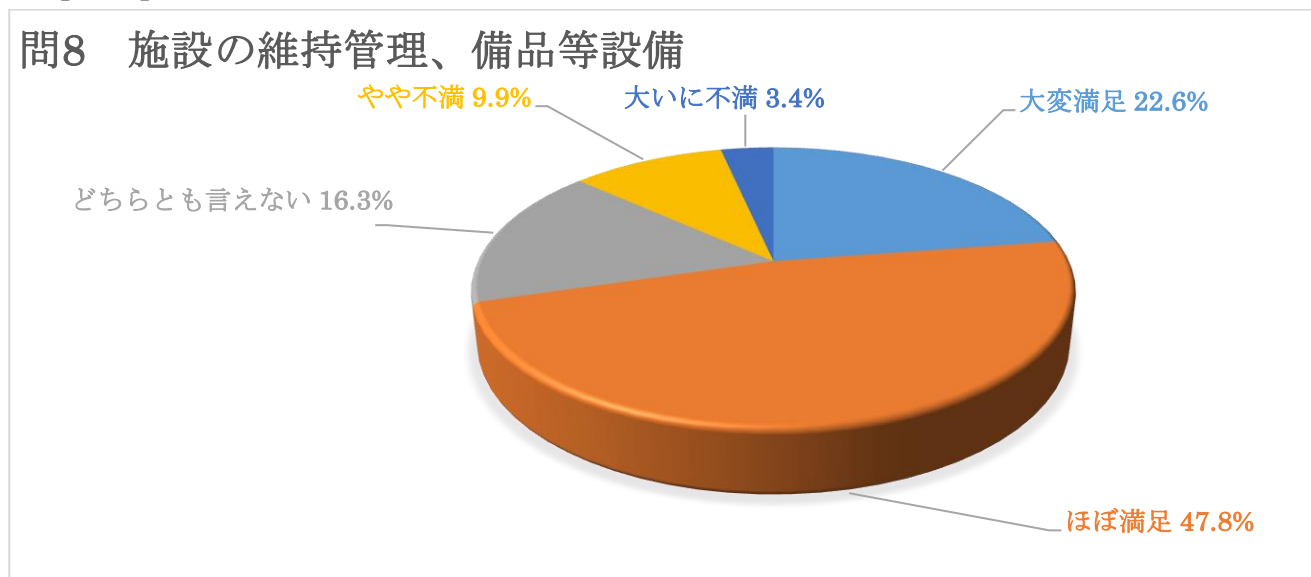
(この設問についていただいた主なご意見)

- ・道路案内がわかりにくい。(武道館、農業者トレーニングセンター、音羽運動公園)

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」との回答をいただいた方が70.4%また、「やや不満」または「大いに不満」が13.3%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】



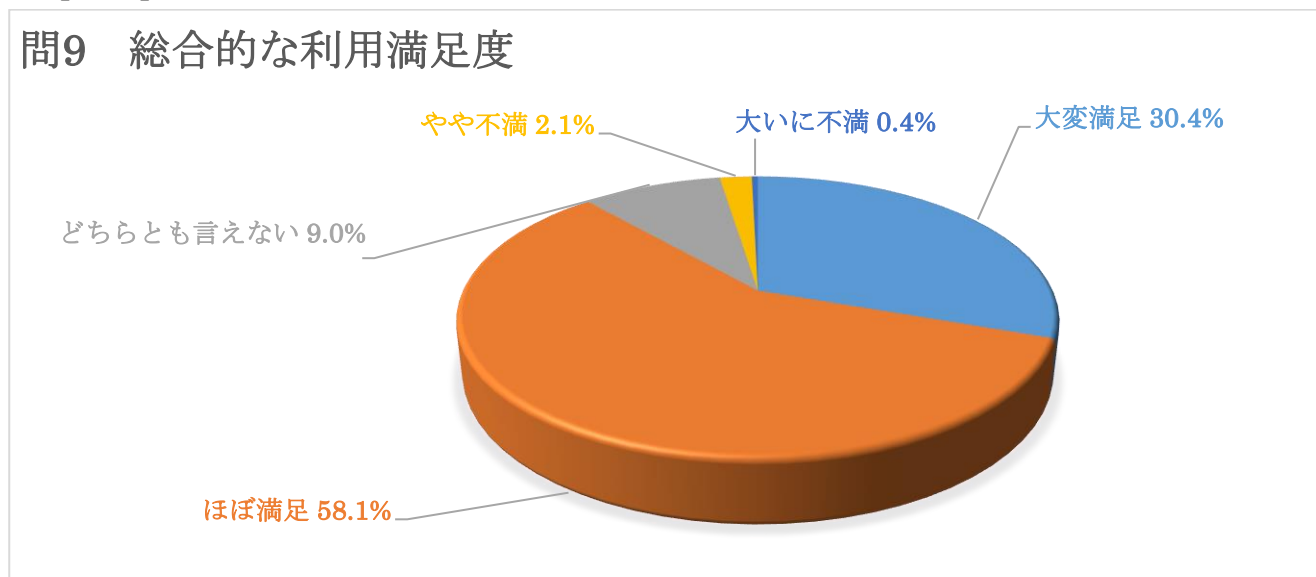
(この設問についていただいた主なご意見)

- ・破損した備品の修繕を早くしてほしい。(総合体育館、農業者トレーニングセンター)
- ・卓球フェンスが傷んでいる。(総合体育館、武道館)
- ・シャワーブースカーテンをなおしてほしい。(武道館)
- ・館内放送が聞こえにくい。(武道館)

問9：総合的な利用満足度、どうでしたか？

図9のとおり、88.5%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ます。一方、「やや不満」または「大いに不満」が2.5%で、主に施設や設備の不備についてご指摘をいただいております。

【図9】



(この設問についていただいた主なご意見)

- ・いつも気持ちよく施設を利用できている。
- ・予約がしにくい。

<その他主な利用者の声>

- ◇ 総合体育館
 - ・年末年始も営業してほしい。
 - ・シャワートイレを新しくしてほしい。
 - ・フットサル用のラインを引いてほしい。
 - ・駐車場が狭い。
 - ・利用者の規則を徹底して欲しい。
 - ・予約をまとめて取れるようにしてほしい。
 - ・レッスン時間を変更してほしい。
- ◇ 武道館
 - ・網戸を設置してほしい。
 - ・雨天時、駐車場に水溜りができる。
 - ・武道専用施設にしてほしい。
- ◇ 農業者トレーニングセンター
 - ・バスケットコートが2面取れると嬉しい。
 - ・ハンドボールのゴールを設置してほしい。
- ◇ 音羽運動公園
 - ・ナイター設備を設置してほしい。
- ◇ 御津体育施設
 - ・床が滑るのでワックスを掛けてほしい。
 - ・備品が古い。
 - ・利用グループ用のロッカーがあると便利
- ◇ 小坂井B & G海洋センター
 - ・駐車場が少ない。
 - ・おむつの交換場所があると良い。
 - ・シャワーブースが少ない。
 - ・ウォーキングコースを増やしてほしい。
- ◇ 柏木浜パターゴルフ場
 - ・トイレを洋式にしてほしい。
- ◇ 陸上競技場
 - ・夜間も利用できるありがたい。
 - ・1コースを利用できるようにしてほしい。
 - ・照明設備を増設してほしい。

<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、全ての設問において「大変満足」、「ほぼ満足」との回答の計が上昇しました。総合的な満足度では、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答が88.5%得られ、昨年比で約5%上昇し、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上昇しているもの、更なる満足度を得るため、設備や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、昨年度と比較すると満足度は増加していますが引き続き、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いただけるよう、施設改修・補修や備品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把握し施設運営を行っていくことが重要です。

なお、本調査より得られた結果や意見を参考にして、対応を指定管理者に指示します。