

令和3年度 利用者満足度調査結果報告書

豊川市御津体育館始め8体育施設

【調査概要】

- 1 調査期間 令和3年10月22日から令和3年11月23日
- 2 調査対象 体育施設利用者
(御津体育館・音羽運動公園・御幸浜パターゴルフ場・
小坂井B&G海洋センター・柏木浜パターゴルフ場)
- 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 397人

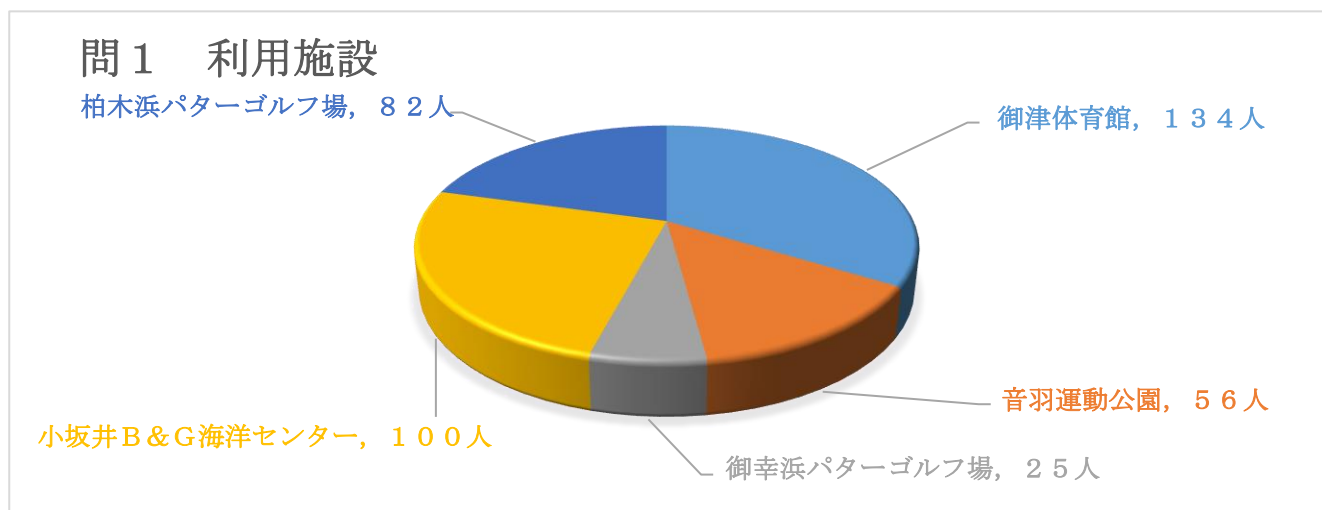
令和4年3月

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397人より回答をいただいた。

【図1】

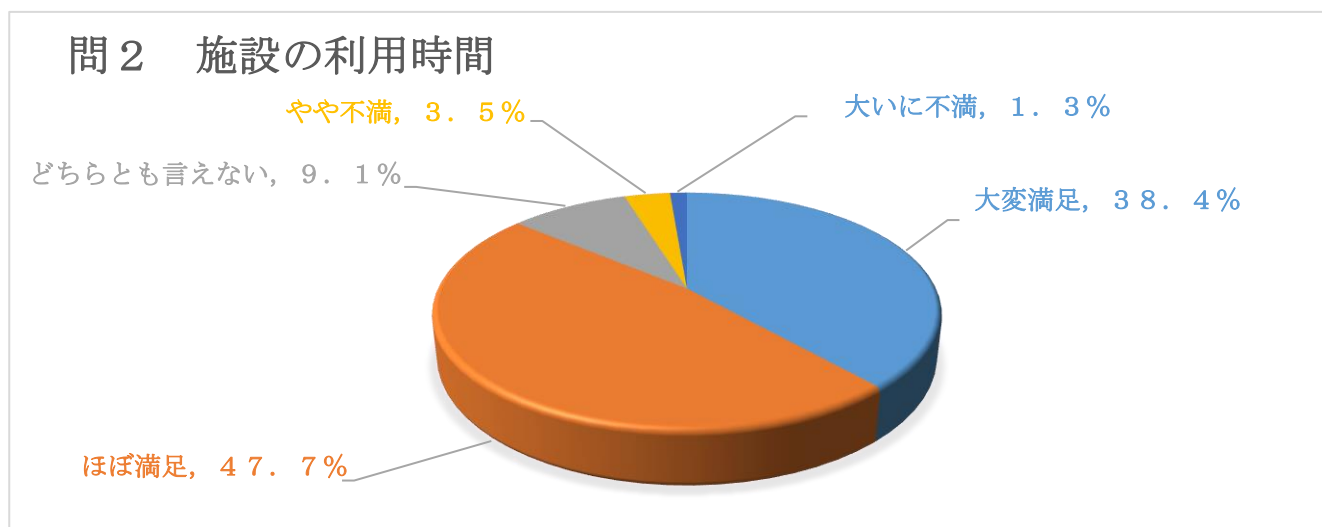


問2：施設の利用時間について、どのようにお考えですか？

図2のとおり、86.1%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。また、「やや不満」または「大いに不満」が4.8%で、高い評価を得ています。

【図2】

※図2から図9の表中と文中の数値は、小数点2位以下で四捨五入をしていますので、合計が100%とならない場合があります。



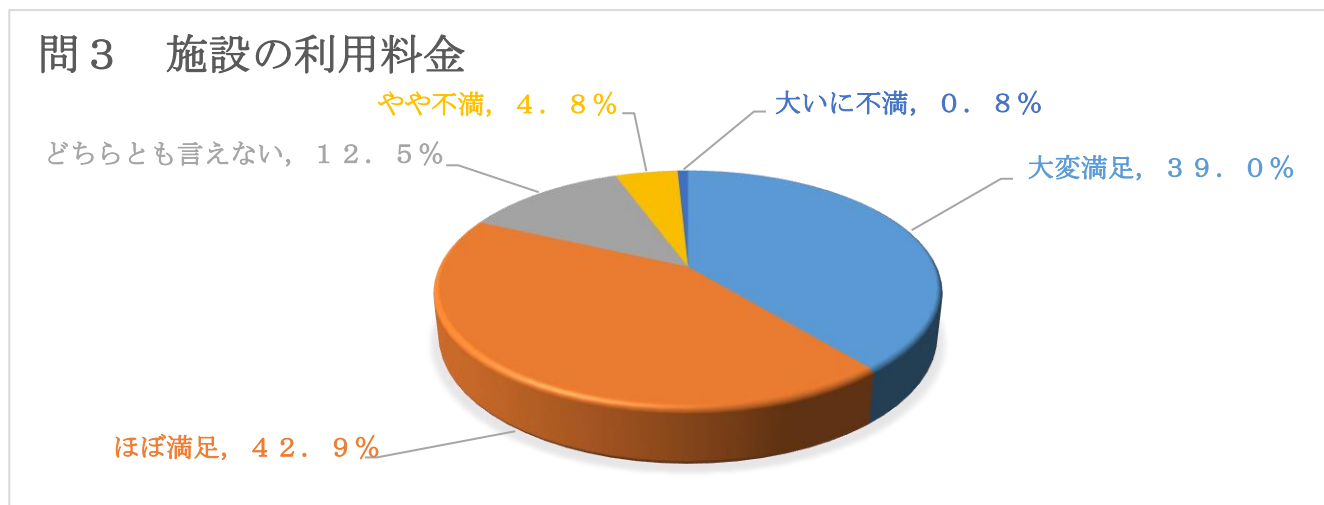
(この設問についていただいた主なご意見)

- ・利用時間の区分を変更してほしい。(御津体育館、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、81.9%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。「やや不満」または「大いに不満」が5.6%で、高い評価を得ています。

【図3】



(この設問についていただいた主なご意見)

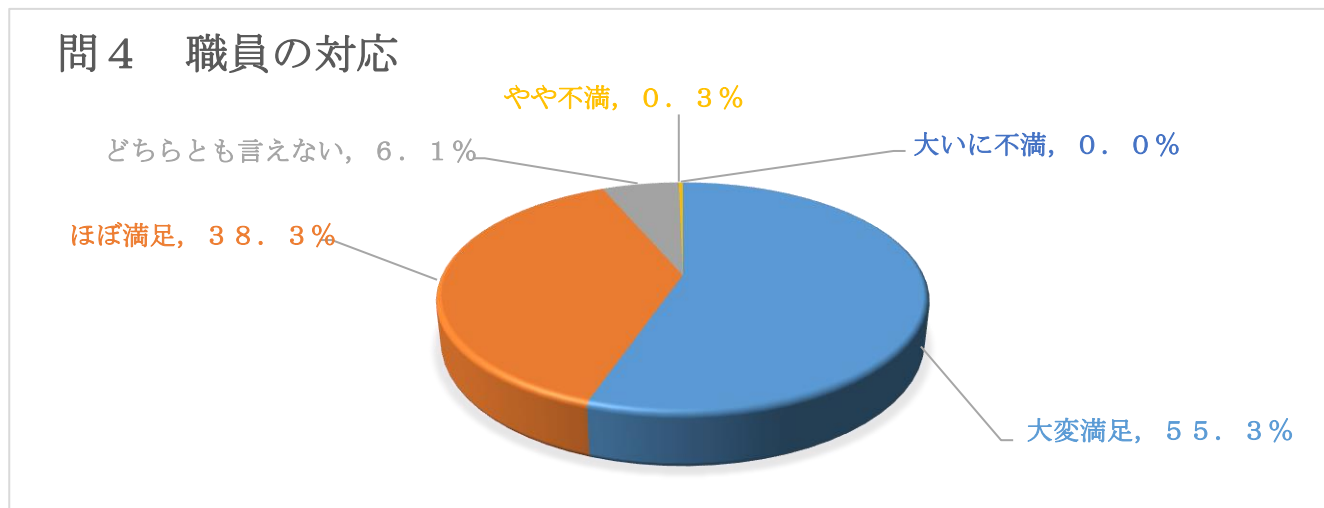
- ・料金を安くしてほしい。(御津体育館、音羽運動公園、小坂井B&G海洋センター)

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、93.6%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」が0.3%に留まり、「大いに不満」の回答はなく、大変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)

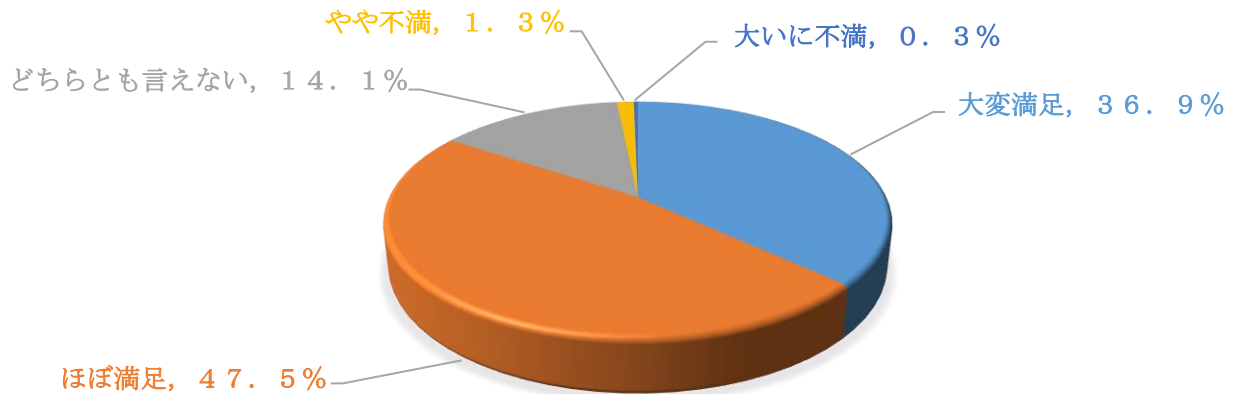
- ・職員の方の対応は笑顔、丁寧で気持ちよく利用している。(御津体育館、柏木浜パターゴルフ場)

問5：施設の清潔さは、どうでしたか？

図5のとおり、84.4%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ます。一方、「やや不満」または「大いに不満」が1.6%と昨年度と比較し低い回答率をいただいております。

【図5】

問5 施設の清潔さ



(この設問についていただいた主なご意見)

- ・トイレが古く、汚れや匂いが気になる。(御津体育館)

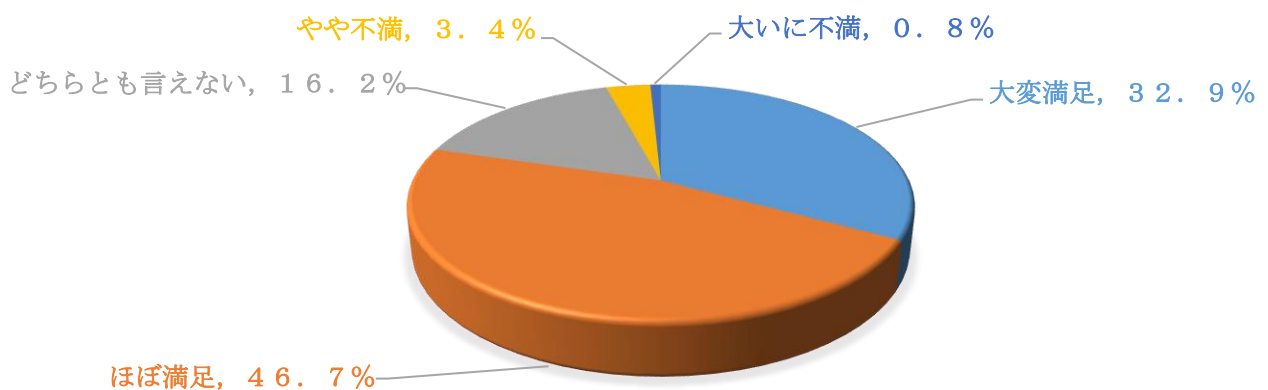
問6：施設の安全対策は、どうでしたか？

※ 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、「大変満足」または「ほぼ満足」と回答いただいた方が79.6%、「やや不満」または「大いに不満」と回答いただいた方が4.2%となっており、一定の評価を得ています。

【図6】

問6 施設の安全対策



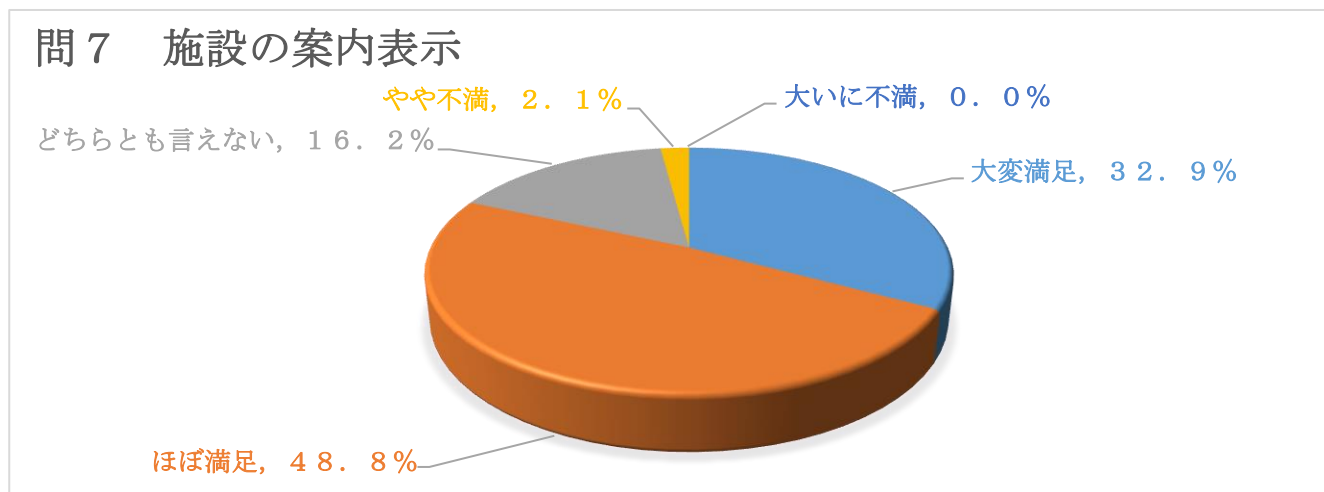
(この設問についていただいた主なご意見)

- ・空調設備や日除けなどの熱中症対策設備の充実。(御津体育館、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、81.7%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。また、「やや不満」が2.1%で、「大いに不満」の回答はありませんでした。

【図7】



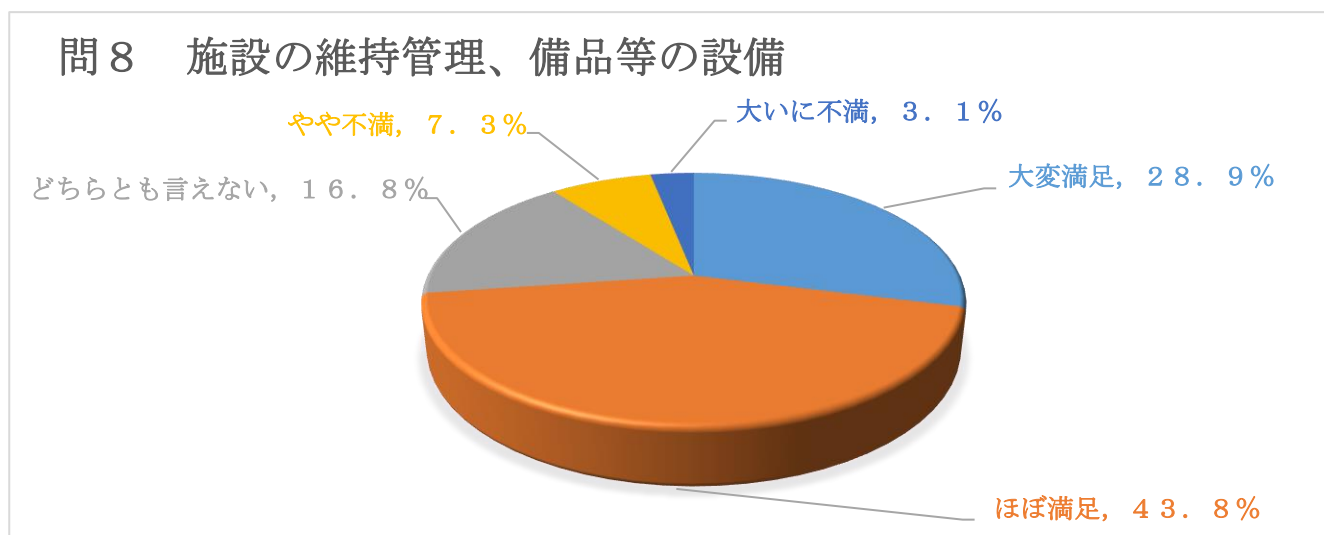
(この設問についていただいた主なご意見)

- ・コートへの誘導案内が分かりにくい。(御津体育館)

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72.7%と一定の評価は得ています。また、「やや不満」または「大いに不満」が10.4%となっており、設備の経年劣化についてご指摘をいただいております。

【図8】



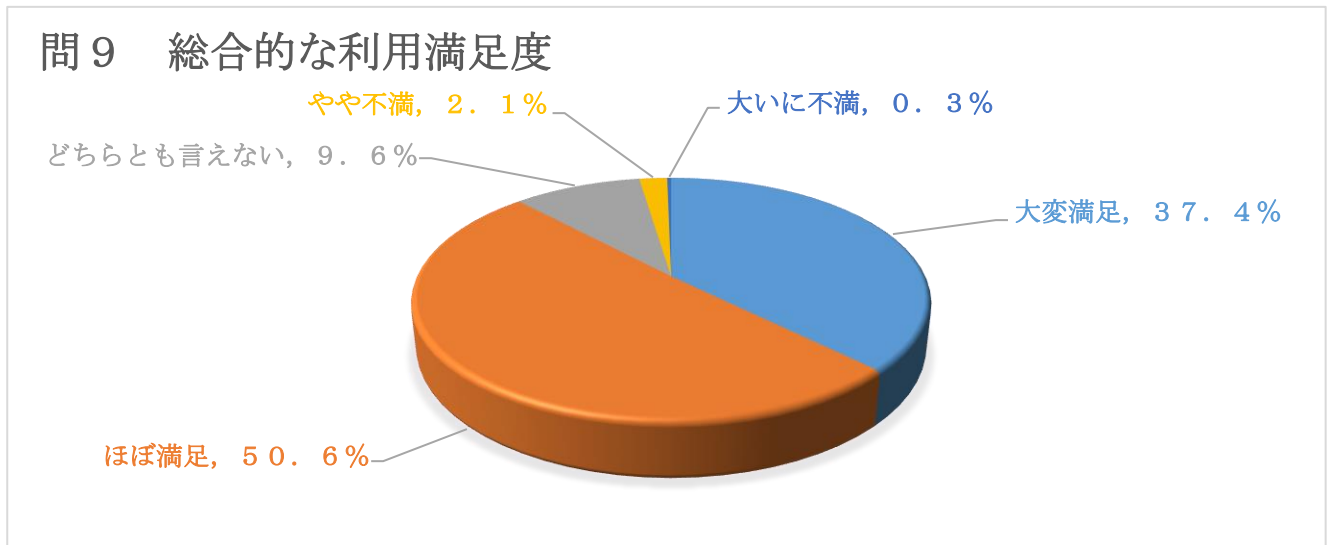
(この設問についていただいた主なご意見)

- ・清掃器具や備品の劣化や不足。(御津体育館)
- ・人工芝の破れている箇所やはがれている箇所があるため危ない。(音羽運動公園)

問9：総合的な利用満足度は、どうでしたか？

図9のとおり、88.0%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いる一方、「やや不満」または「大いに不満」が2.4%で、大変高い評価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)

- ・施設がきれいで気持ちが良い。(小坂井B&G海洋センター、柏木浜パターゴルフ場)
- ・利用しやすい。(御津体育館、小坂井B&G海洋センター、御幸浜パターゴルフ場)

<その他主な利用者の声>

- ◇ 御津体育施設
 - ・トイレを洋式化してほしい。
- ◇ 音羽運動公園
 - ・テニスコートの近くにトイレを設置してほしい。

<昨年度の改善事項について>

昨年度に引き続き、「施設の安全対策」や「施設の維持管理や備品等の設備」に対する満足度が、他の設問と比べ低い結果となっていますが、指定管理者との連携を密にし、状況を的確に把握することで迅速な安全対策を講じたため、「施設の安全対策」に対する満足度は、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答が昨年度と比べ若干の低下に留まり、一定の評価を得ました。

<改善事項と今後の対処方法>

施設全体の経年劣化が進んでおり、「施設の安全対策」や「施設の維持管理や備品等の設備」に対する満足度が、他の設問と比べ低い結果となっています。特に施設の維持管理や備品等の設備に関しては満足度が低いため、指定管理者との連携を密にし、情報の共有、協議を進めながら、各施設の状況にあったより効果的な備品等の整備、維持管理を進め、老朽化の進む施設を有効活用できるよう努めます。

<総合分析>

総合的な利用満足度では、「大変満足」、「ほぼ満足」は高い数値を維持しました。

施設の老朽化により、「施設の安全対策」と「施設の維持管理や備品等の設備」に対する満足度が低い結果であったものの、「職員の対応」においては、「大変満足」、「ほぼ満足」は昨年度に引き続き90%以上と大変高い評価を得ています。引き続き気持ちよく利用してもらえる施設運営に努めていきます。

今回の調査により、良い評価をいただいた項目は維持しつつ、不満の評価のあった項目は調査結果をもとに改善に努め、より良い施設となるよう指定管理者に指示をしていきます。