

令和3年度 利用者満足度調査結果報告書

豊川市総合体育館始め16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
(総合体育館・武道館・農業者トレーニングセンター・
陸上競技場)
- 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 378人

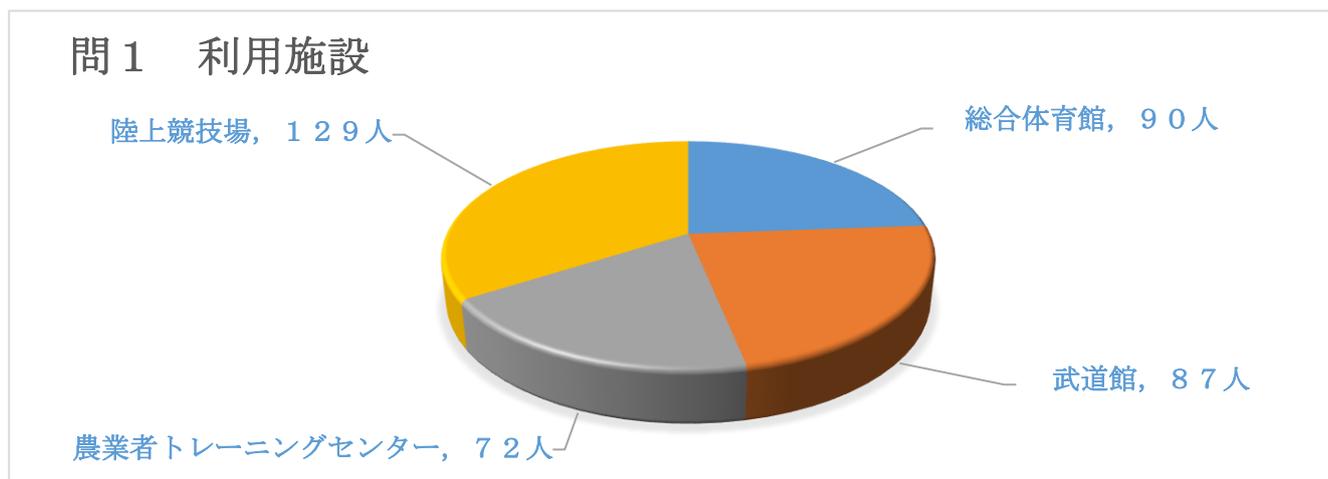
令和4年3月

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378人より回答をいただいた。

【図1】

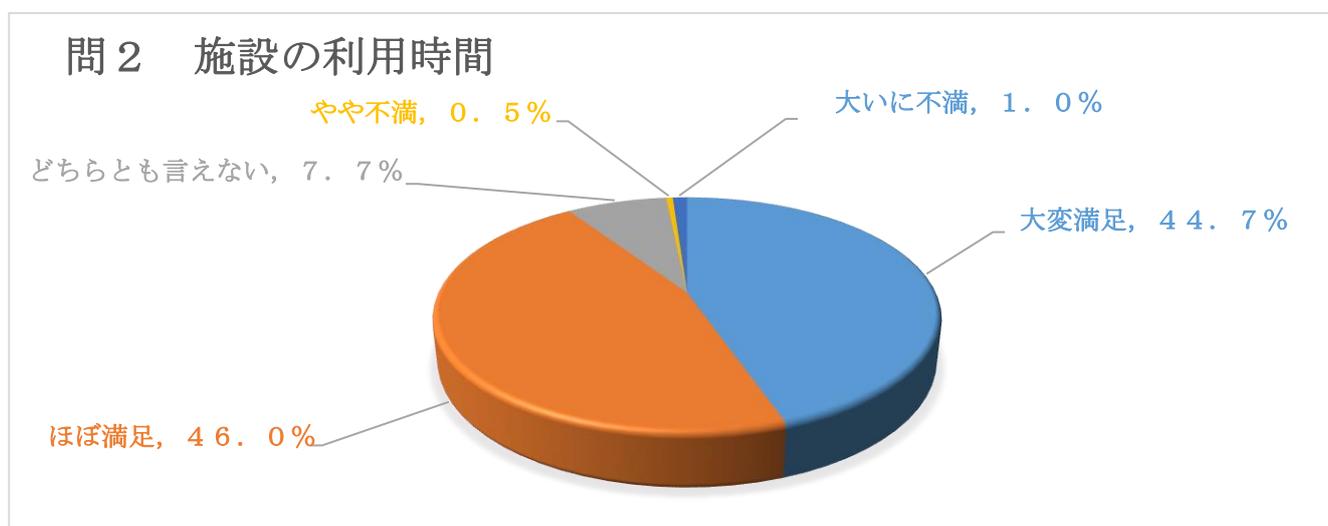


問2：施設の利用時間について、どのようにお考えですか？

図2のとおり、90.7%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。「やや不満」または「大いに不満」が1.5%で、利用時間の設定に関するご意見をいただいているものの、大変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。



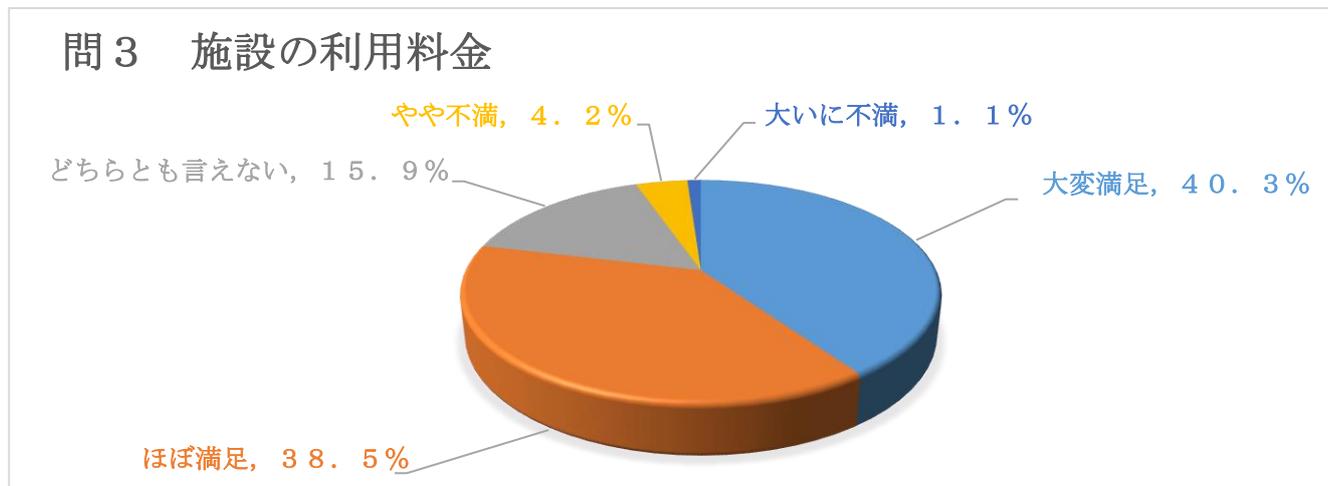
(この設問についていただいた主なご意見)

- ・ 24時間利用したい。(総合体育館)
- ・ 21時までの利用時間でも良い。(農業者トレーニングセンター)

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、78.8%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ます。「やや不満」または「大いに不満」が5.3%で、施設によって利用料金が高いとの意見をいただいているものの、一定の評価を得ています。

【図3】



(この設問についていただいた主なご意見)

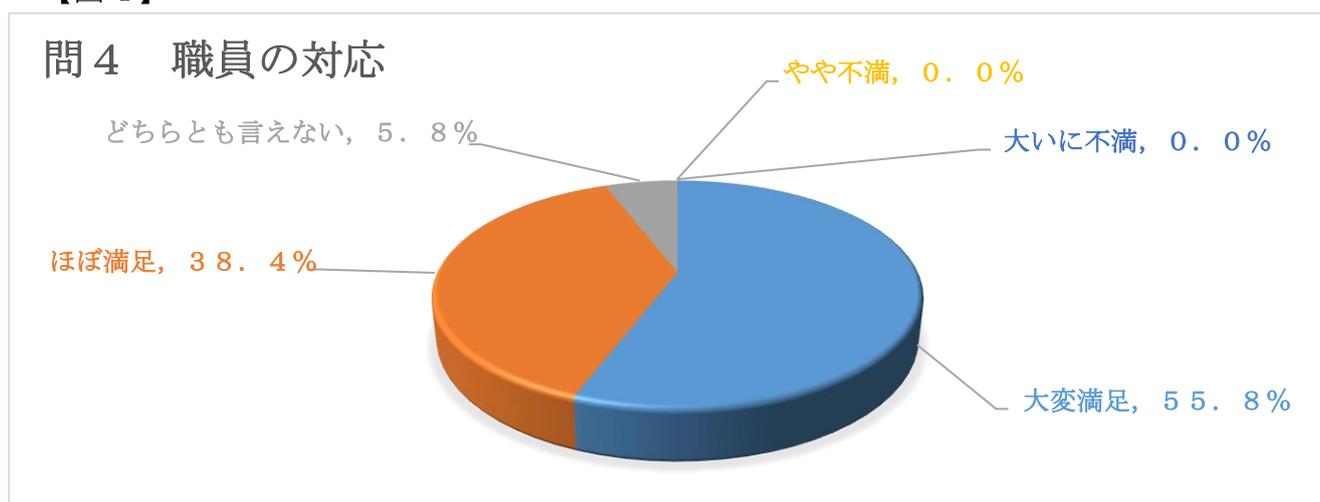
- ・利用料金が高い。(総合体育館、武道館)
- ・利用していない時間があるため、1時間毎の料金設定にしてもらいたい。(武道館)

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、94.2%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。「やや不満」または「大いに不満」と回答した方はおらず、大変高い評価を得ています。

【図4】



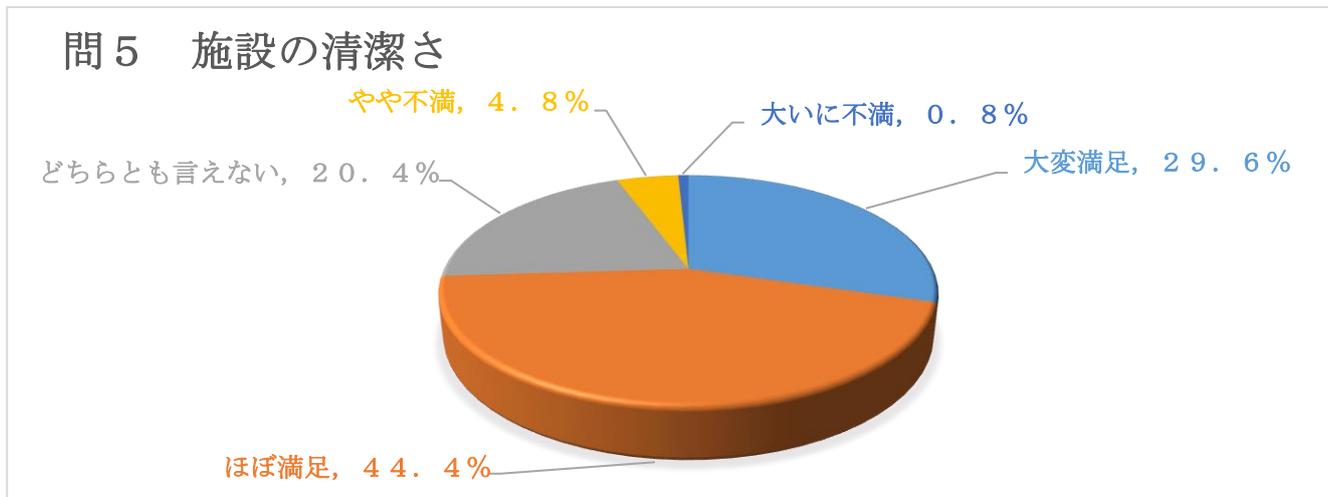
(この設問についていただいた主なご意見)

- ・親切、笑顔で対応してくれる。(総合体育館、陸上競技場)

問5：施設の清潔さは、どうでしたか？

図5のとおり、74.0%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5.6%の回答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)

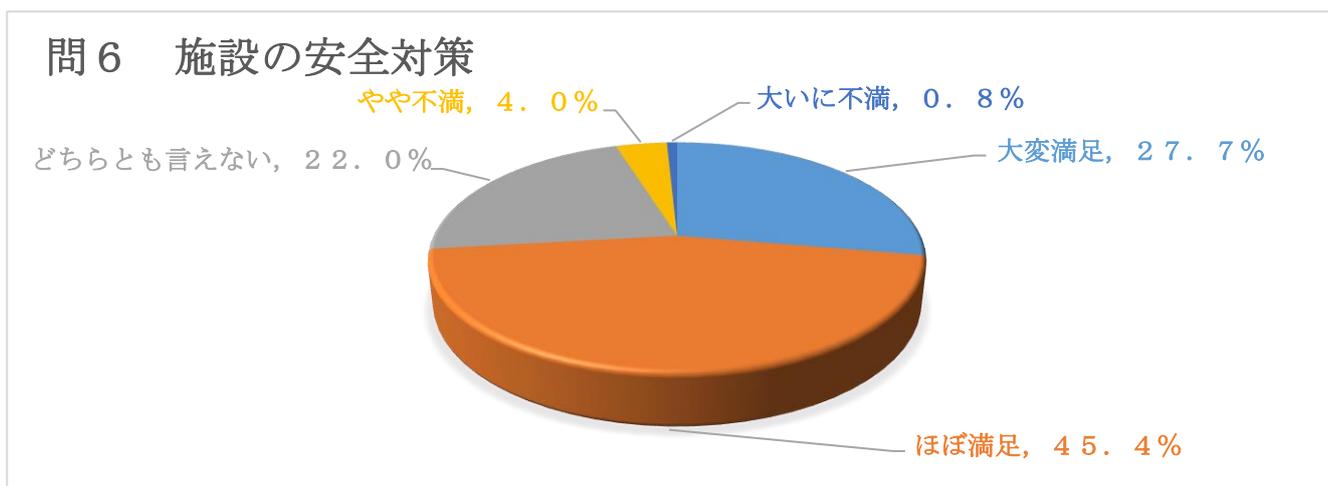
- ・トイレが汚れている。(総合体育館、武道館、農業者トレーニングセンター)
- ・施設内でゴキブリやクモなどの虫がいると、不潔に感じる。(総合体育館、武道館、農業者トレーニングセンター)
- ・施設が古い(武道館)

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、73.1%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。一方、「やや不満」または「大いに不満」が4.8%回答をいただいております。

【図6】



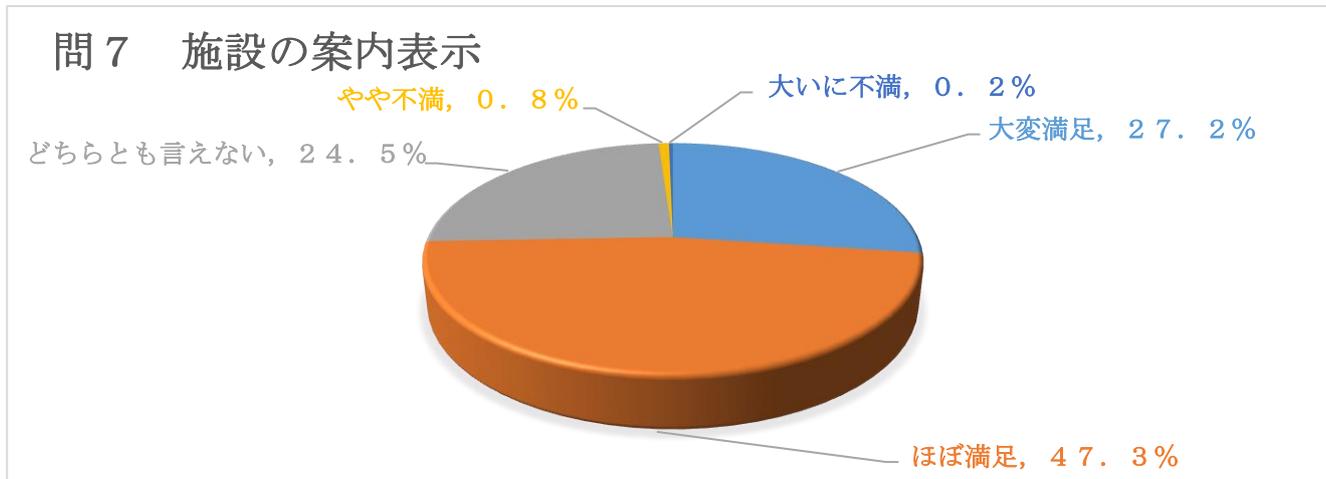
(この設問についていただいた主なご意見)

- ・天井板のはがれがある。(総合体育館)
- ・施設や器具が古くて危ない。(総合体育館、武道館)

問7：施設の案内表示は、どうでしたか？

図7のとおり、74.5%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。また、「やや不満」または「大いに不満」が1.0%回答をいただいております。

【図7】



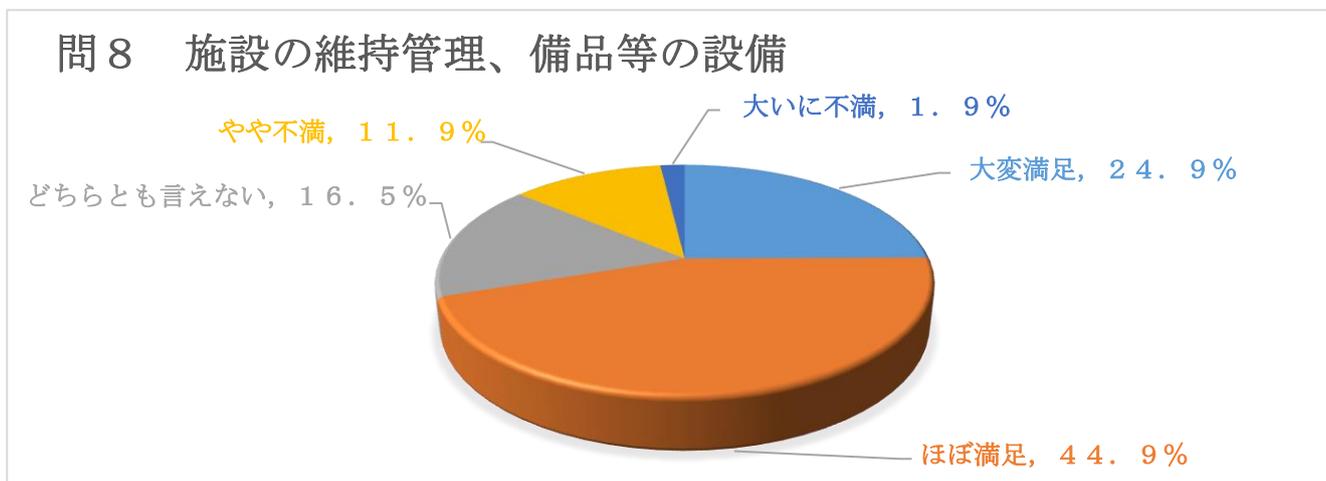
(この設問についていただいた主なご意見)

- ・施設内、施設の案内表示が分かりにくい。(総合体育館、農業者トレーニングセンター)

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69.8%と一定の評価を得ています。また、「やや不満」または「大いに不満」が13.8%となっており、備品等の設備について多くのご指摘をいただいております。

【図8】



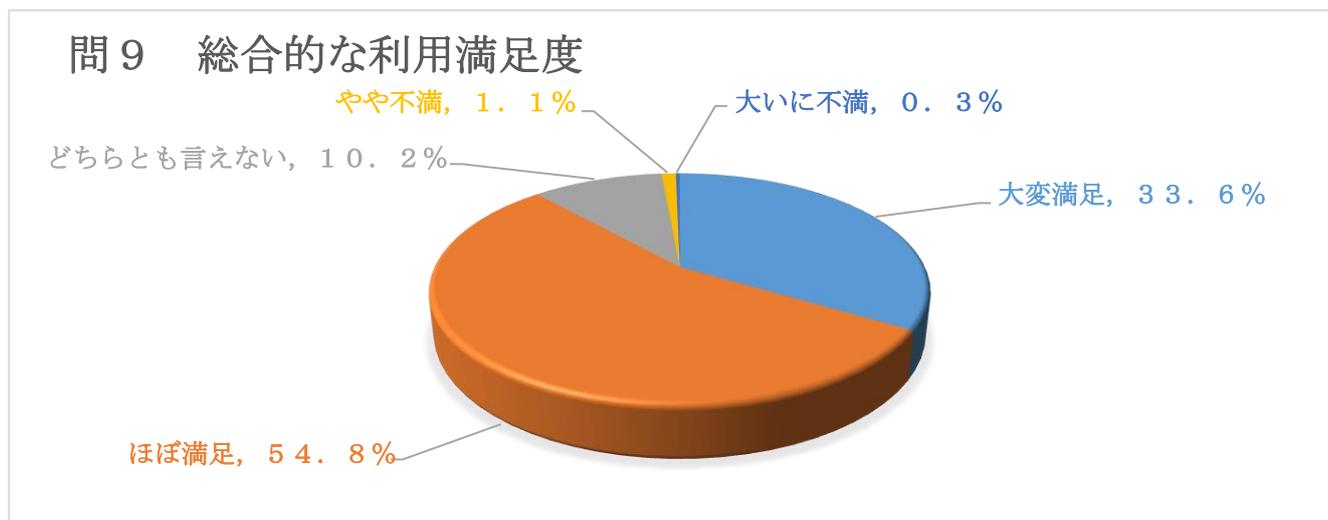
(この設問についていただいた主なご意見)

- ・空調設備を設置してほしい。(武道館)
- ・器具や設備が破損、不足している。(総合体育館、武道館、農業者トレーニングセンター、陸上競技場)
- ・器具や設備が古い。(総合体育館、武道館、農業者トレーニングセンター)

問9：総合的な利用満足度は、どうでしたか？

図9のとおり、88.4%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。「やや不満」または「大いに不満」が1.4%で、高い評価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)

- ・楽しく、気持ちよく、利用している。(総合体育館、武道館、農業者トレーニングセンター、陸上競技場)

<その他主な利用者の声>

- ◇ 総合体育館
 - ・トイレを洋式化して欲しい。
 - ・LED照明に入れ替えてもらいたい。
- ◇ 武道館
 - ・トイレを洋式化して欲しい。

<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。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ましたが、「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低下しました。

<改善事項と今後の対処方法>

施設全体の老朽化が進んでおり、「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」は若干ではあるものの昨年度と比べ上昇し、高い数値を維持しています。

施設の老朽化により、「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%以上で、今年度は「やや不満」、「大いに不満」と回答した方がいない、大変高い評価をいただいています。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。