

令和2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2年10月23日から令和2年11月21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 362人

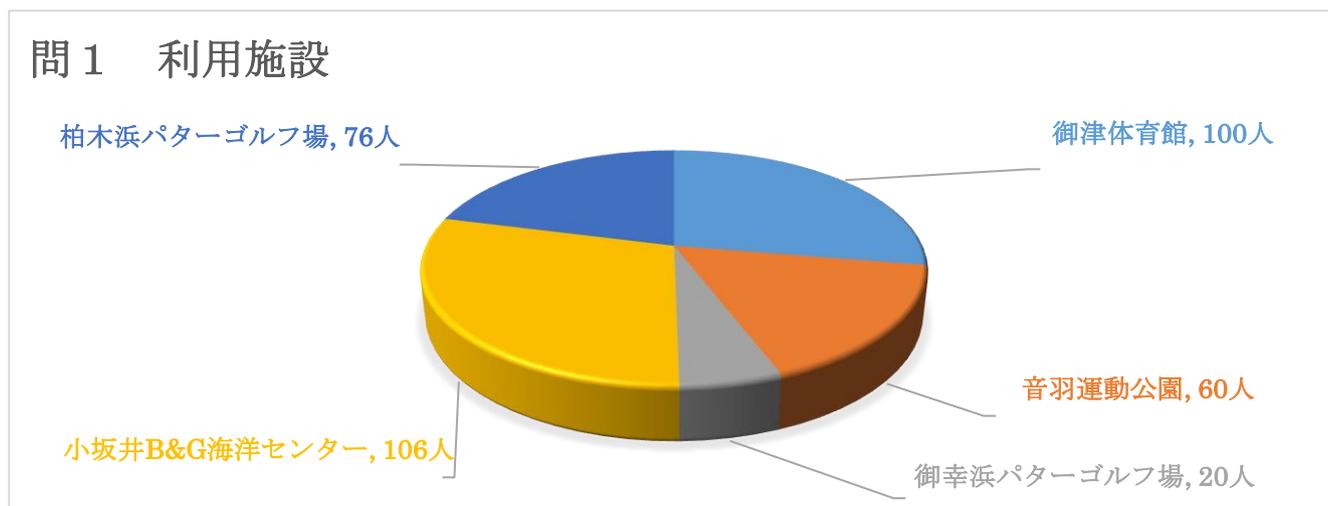
令和3年3月

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362人より回答をいただいた。

【図1】

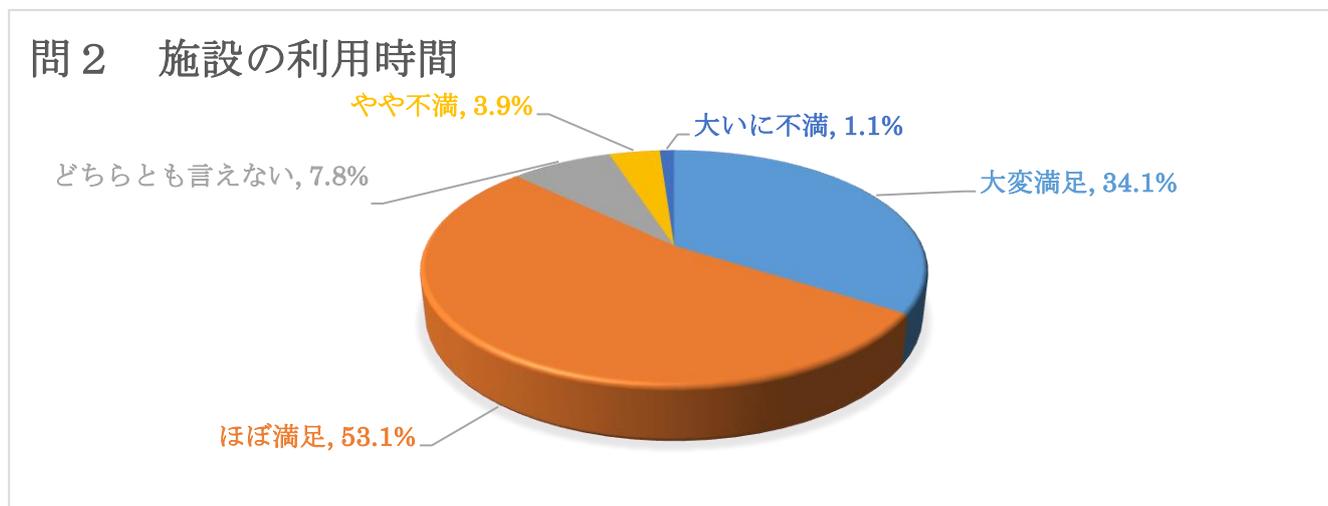


問2：施設の利用時間について、どのようにお考えですか？

図2のとおり、87.2%の方から「大変満足」または「ほぼ満足」との回答をいただいでおり、「やや不満」または「大いに不満」が5.0%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%とま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。(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、87.9%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3.1%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)

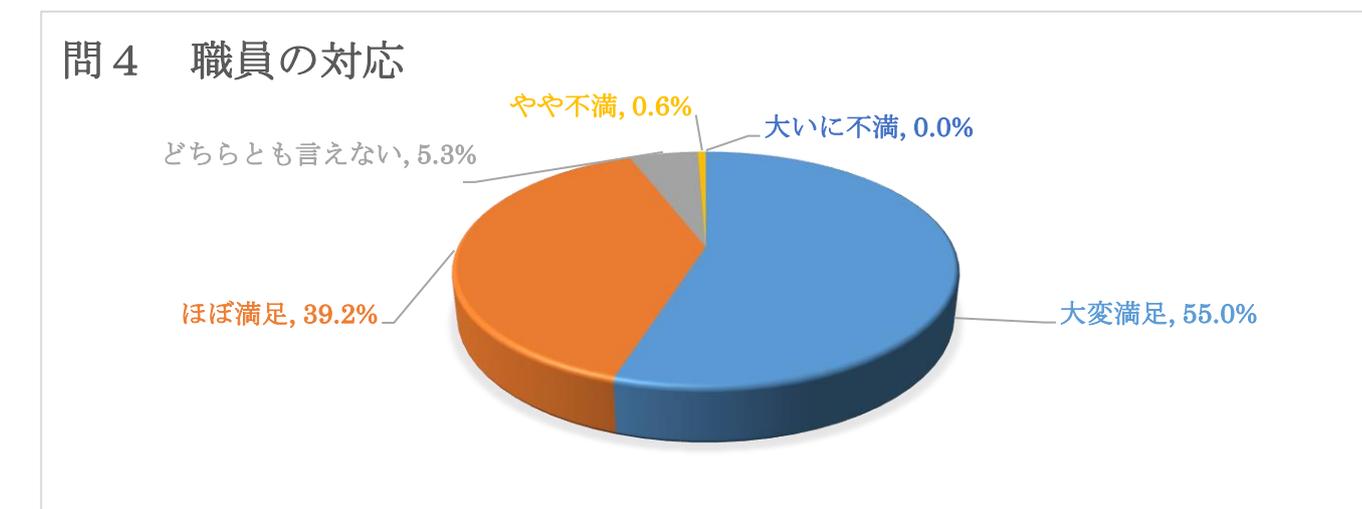
- ・料金を安くしてほしい。(音羽運動公園、小坂井B&G海洋センター)

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、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」が0.6%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】



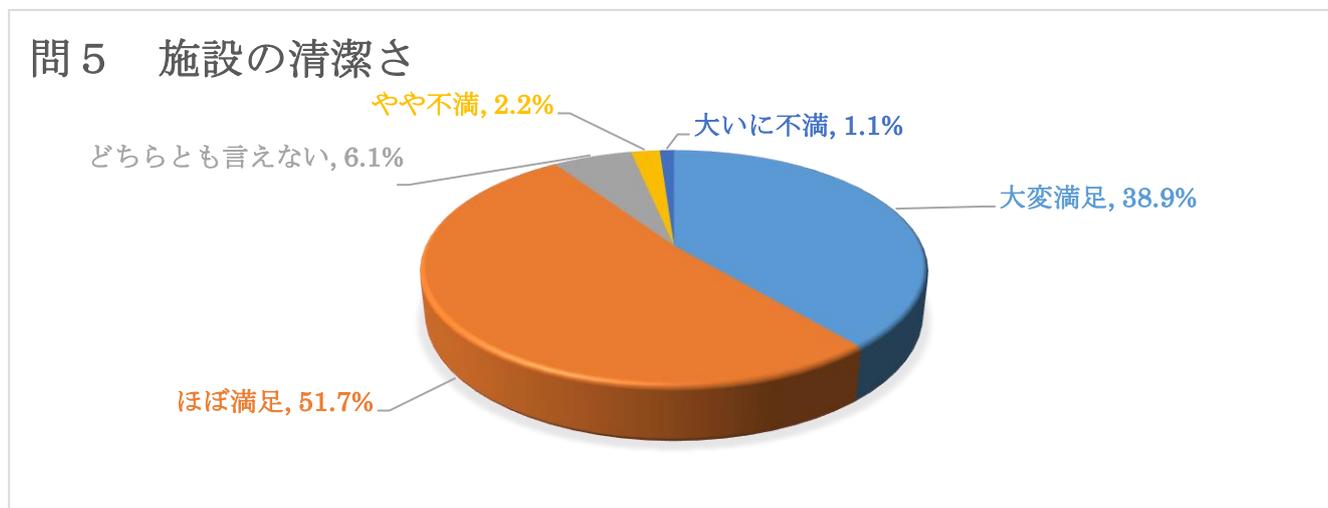
(この設問についていただいた主なご意見)

- ・あいさつがしっかりできている。(御津体育館)

問5：施設の清潔さは、どうでしたか？

図5のとおり、90.6%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。一方、「やや不満」または「大いに不満」が3.3%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)

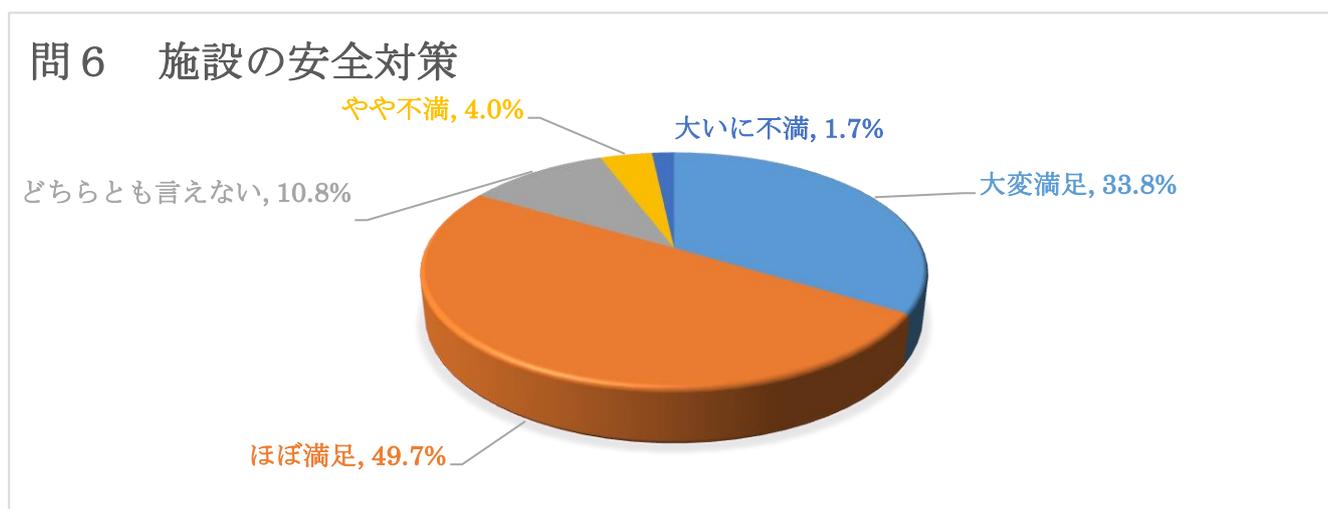
- ・トイレが汚れている。(御津体育館、音羽運動公園)
- ・シャワーブースの壁面が汚れている。(小坂井B&G海洋センター)

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、83.5%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5.7%で、テニスコート施設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)

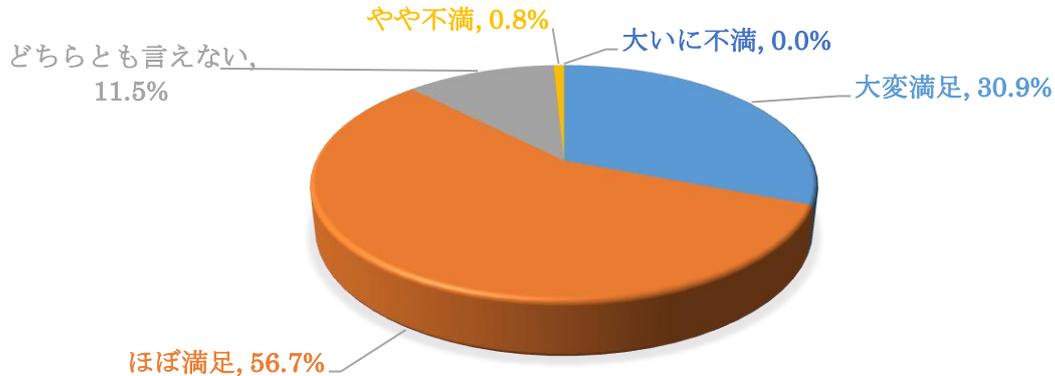
- ・人工芝に破れているところがあり危険。(音羽運動公園)

問7：施設の案内表示は、どうでしたか？

図7のとおり、87.6%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。また、「やや不満」が0.8%で、「大いに不満」の回答はありませんでした。

【図7】

問7 施設の案内表示



(この設問についていただいた主なご意見)

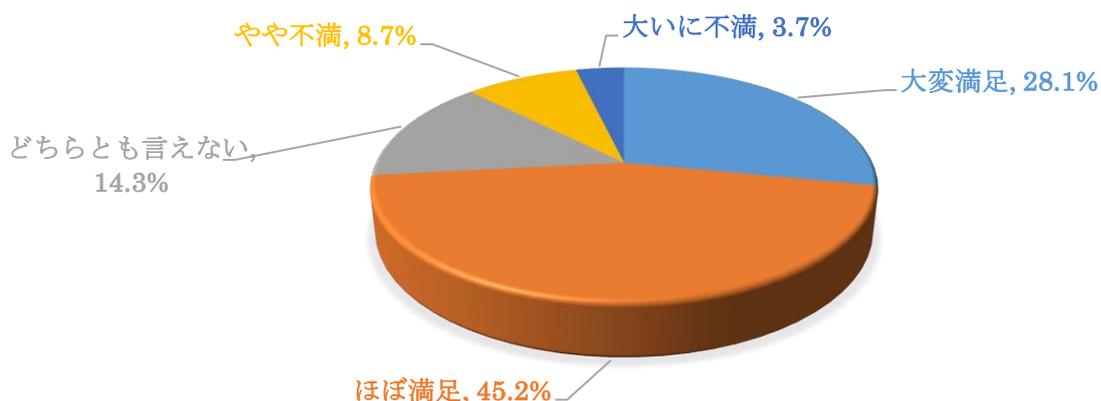
- ・駐車場の白線をはっきり引いてほしい。(御津体育館)
- ・放送が聞き取りにくい。(小坂井B&G海洋センター)

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73.3%また、「やや不満」または「大いに不満」が12.4%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】

問8 施設の維持管理、備品等の設備



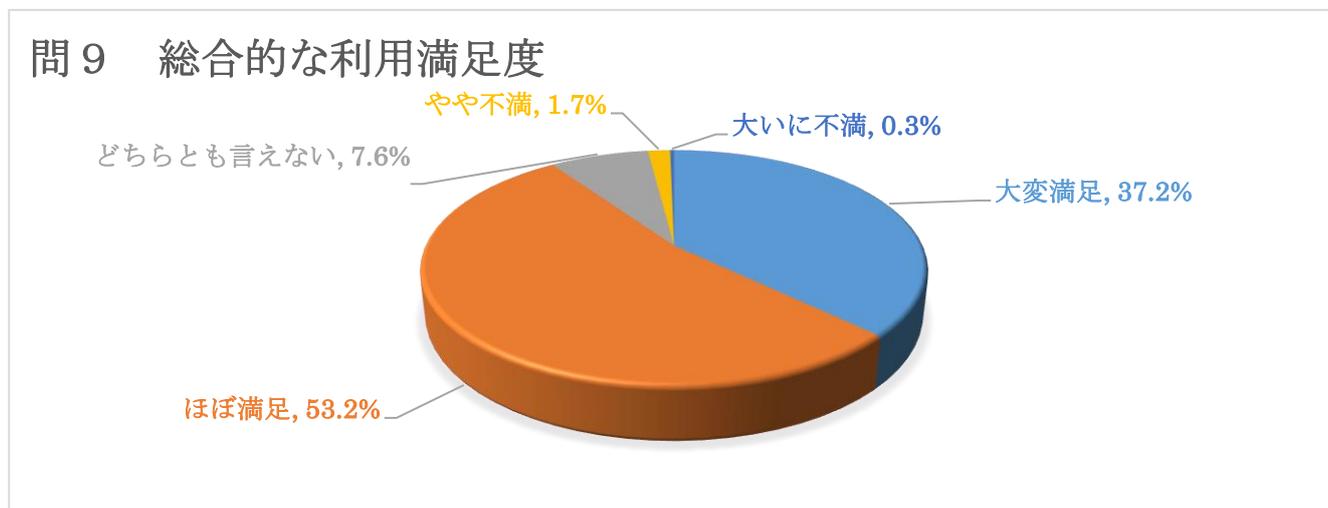
(この設問についていただいた主なご意見)

- ・空調設備を設置してほしい。(御津体育館)
- ・防風ネットを補修してほしい。(御津体育館)

問9：総合的な利用満足度は、どうでしたか？

図9のとおり、90.4%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いる一方、「やや不満」または「大いに不満」が2.0%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)

- ・快適に施設を利用できている。
- ・いつもきれいに整備されていて満足。

<その他主な利用者の声>

- ◇ 御津体育施設
 - ・大変いい設備なので継続利用を希望です。
 - ・防風ネットを全面に高くつけてほしい。
- ◇ 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。
 - ・テニスコートの人工芝を張り替えてほしい
- ◇ 御幸浜パターゴルフ場
 - ・ゴミ箱を設置してほしい。
- ◇ 小坂井B&G海洋センター
 - ・楽しく気持ちよく利用できている。
 - ・スタッフの気遣いに感謝している。
- ◇ 柏木浜パターゴルフ場
 - ・楽しくプレーできている。
 - ・芝がきれいでよい。

<昨年度の改善事項について>

昨年度に引き続き、「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、指定管理者ならではの積極的な修繕対応により、若干ではあるものの「大変満足」、「ほぼ満足」との回答が昨年度と比べ上昇しました。

<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、「施設の維持管理や備品等の設備」や「施設の安全対策」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。安全対策に関しては、施設を安心して利用していただくためには必要不可欠となるため、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、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つつ、「やや不満」、「大いに不満」との回答は昨年度より減少しました。

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、大変高い評価をいただいています。また、「施設の清潔さ」では、昨年度より大きく評価が上がっており、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。