

令和元年度 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 | 令和2年1月4日から令和2年2月2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 |

令和2年3月

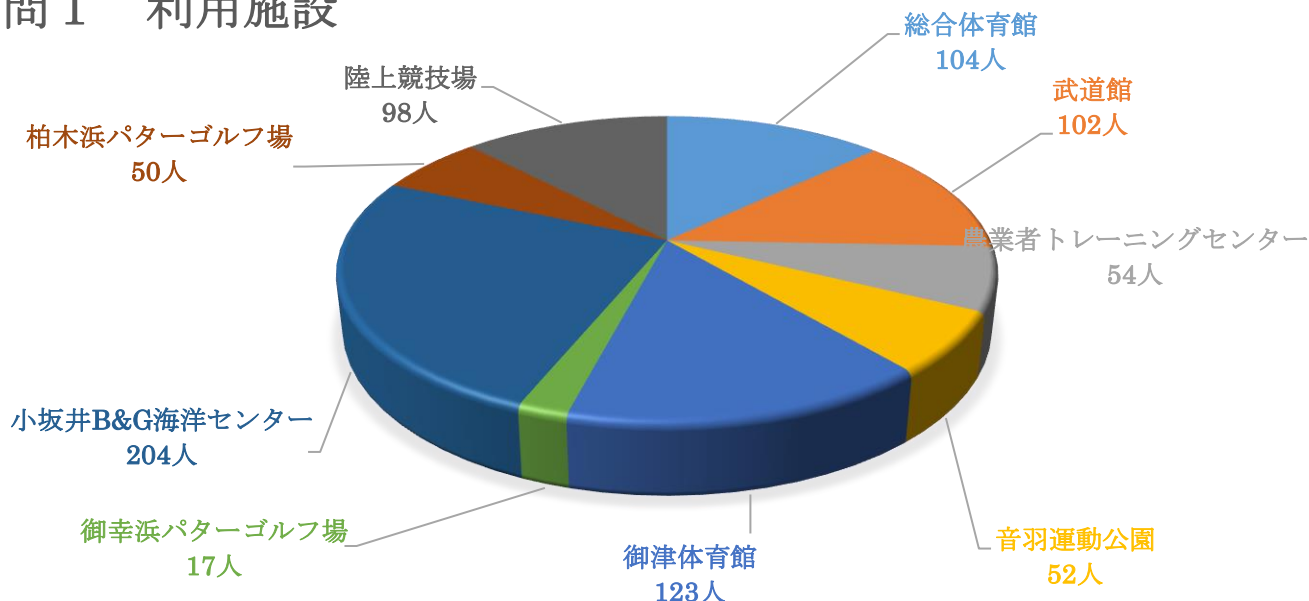
豊川市教育委員会 スポーツ課

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1 利用施設



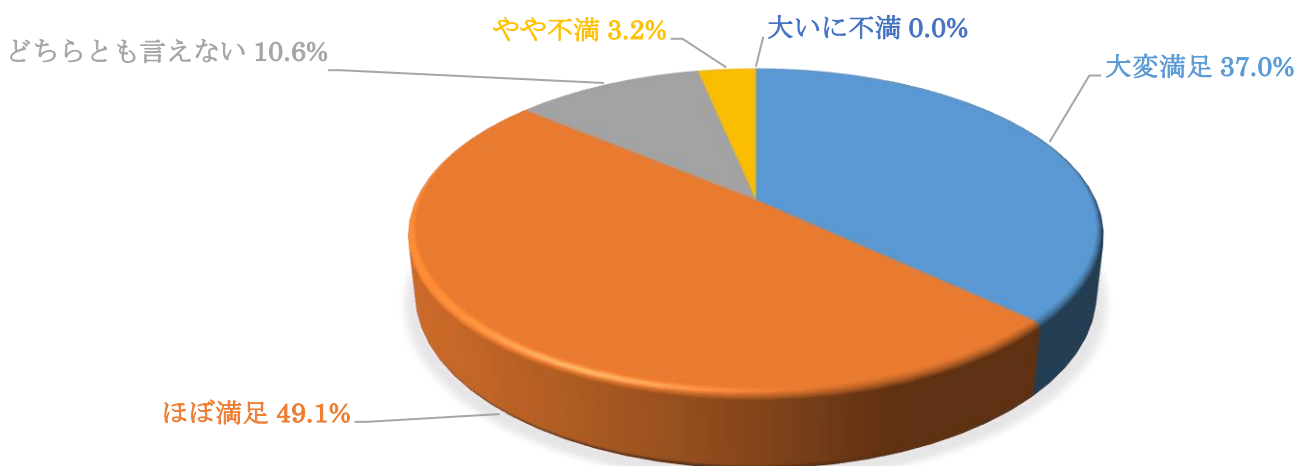
問2：施設の利用時間について、どのようにお考えですか？

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。「やや不満」が3.2%で、「大いに不満」の回答はなく、高い評価を得ています。

【図2】

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

問2 施設の利用時間について



(この設問についていただいた主なご意見)

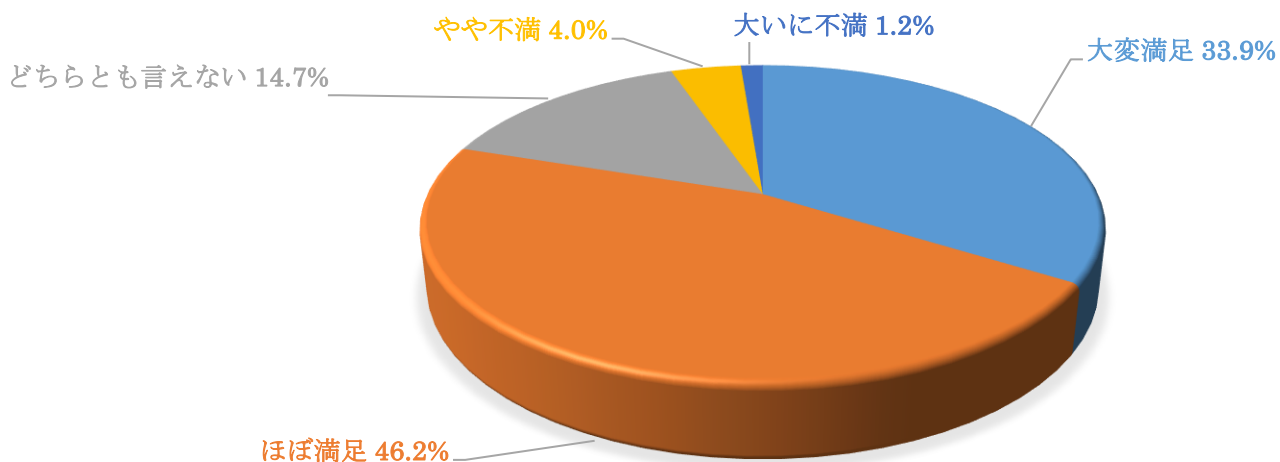
- ・利用時間を延長してほしい。(総合体育館、武道館)
- ・利用時間の区分を変更してほしい。(農業者トレーニングセンター、小坂井B & G海洋センター)
- ・早朝利用をしたい。(陸上競技場)

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、80.1%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5.2%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】

問3 施設の利用料金について



(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、小坂井B&G海洋センター、柏木浜パターゴルフ場)
- ・照明料金、空調料金を安くしてほしい。(武道館、農業者トレーニングセンター、御津体育館)
- ・月ぎめ料金の設定をしてほしい。(武道館)

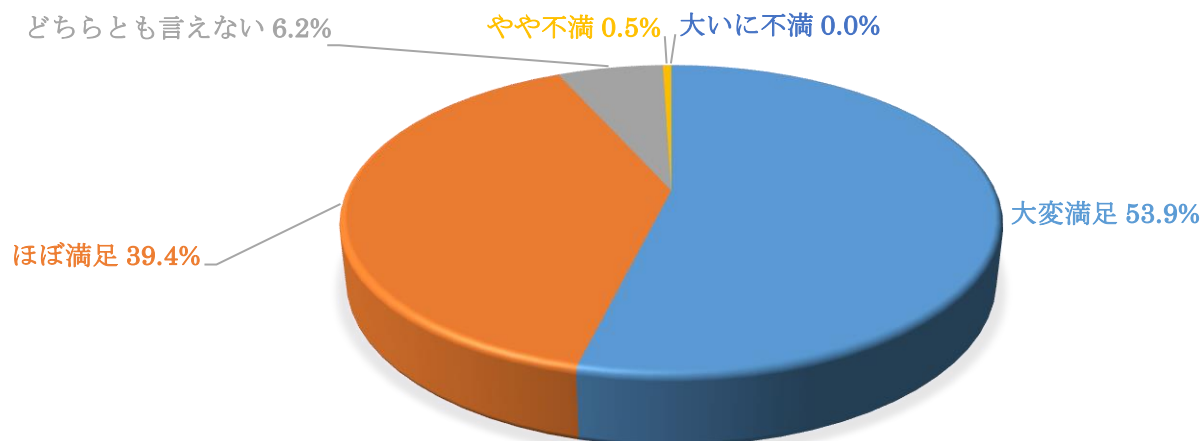
問4：職員の対応は、どうでしたか？

※ 職員の接客態度・服装・あいさつなど

図4のとおり、93.3%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ます。「やや不満」が0.5%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】

問4 職員の対応



(この設問についていただいた主なご意見)

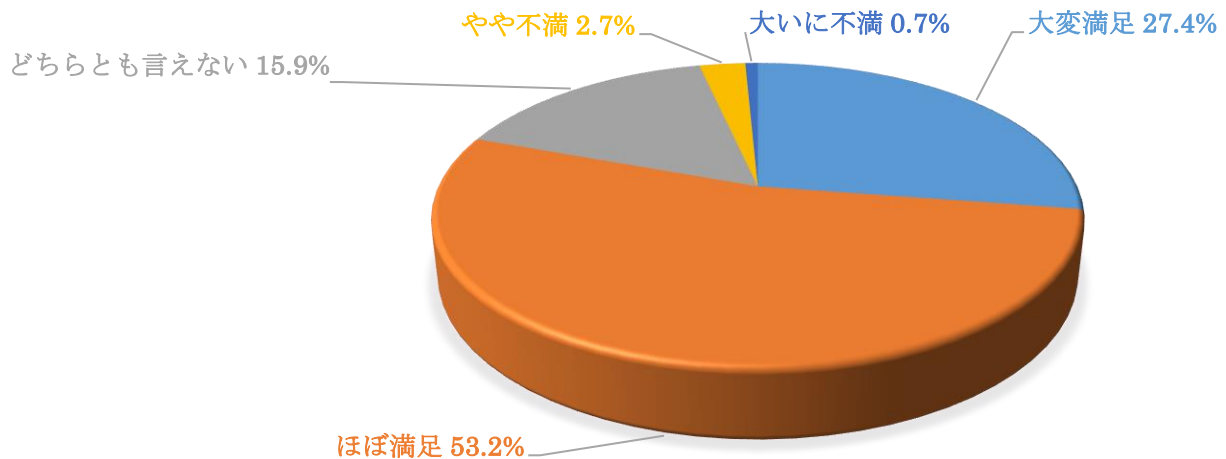
- ・無愛想。(武道館)
- ・対応が親切で丁寧。(農業者トレーニングセンター、小坂井B&G海洋センター)

問5：施設の清潔さは、どうでしたか？

図5のとおり、80.6%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3.4%で、トイレの清掃に関するご指摘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)

- ・こまめに清掃してほしい。(総合体育館、武道館)
- ・トイレの汚れが気になる。(武道館、農業者トレーニングセンター、御津体育館)
- ・清掃、整頓がなされている。(音羽運動公園、小坂井B&G海洋センター)

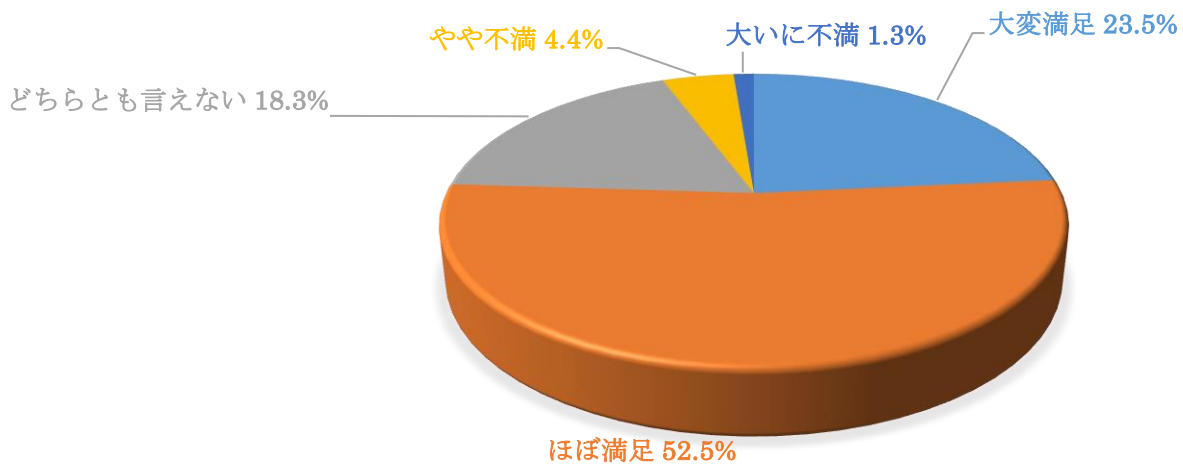
問6：施設の安全対策は、どうでしたか？

※ 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、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】

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)

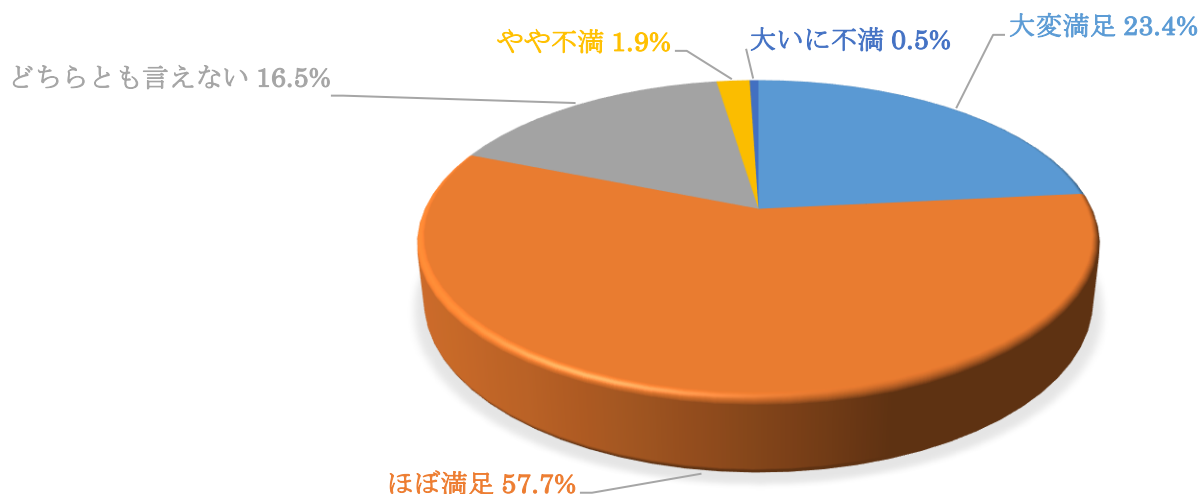
- ・サブアリーナ天井をなおしてほしい。(総合体育館)
- ・カーテン開閉のために利用する梯子が危険。(武道館)
- ・人工芝に破れているところがある。(音羽運動公園)

問7：施設の案内表示は、どうでしたか？

図7のとおり、81.1%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2.4%で、施設の入り口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】

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)

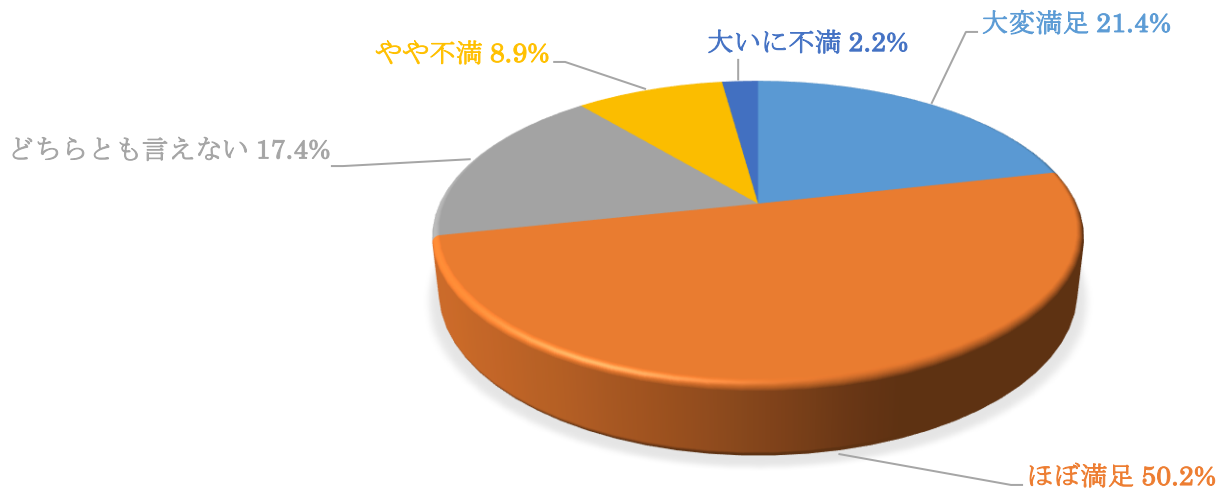
- ・入り口がわかりにくい。(総合体育館)
- ・わかりやすく表示されている。(小坂井B&G海洋センター)
- ・イラストを用いた表示をしてほしい。(小坂井B&G海洋センター)

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71.6%また、「やや不満」または「大いに不満」が11.1%となっており、老朽化による設備の不具合や、備品の経年劣化についてご指摘をいただいています。

【図8】

問8 施設の維持管理、備品等設備



(この設問についていただいた主なご意見)

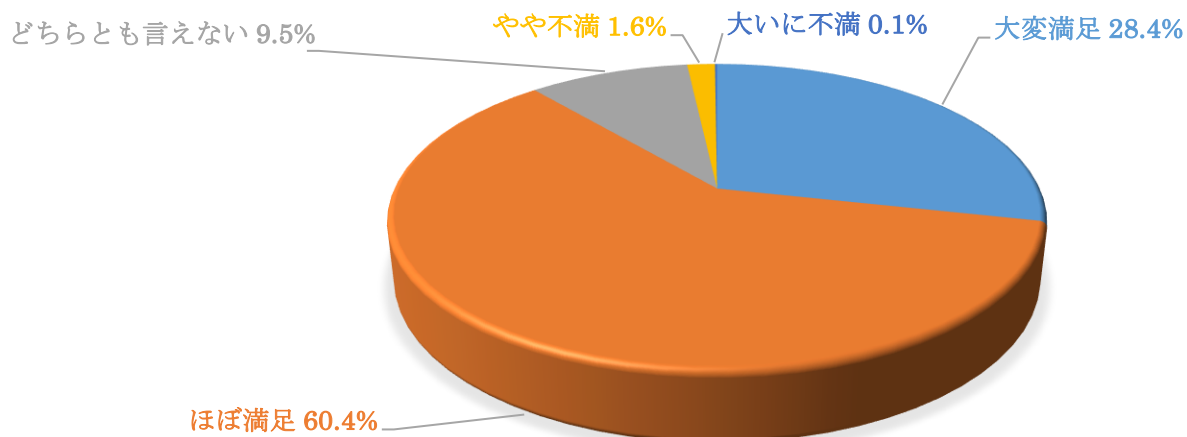
- ・器具等の修繕を早くしてほしい。(総合体育館、御津体育館)
- ・照明が切れている箇所がある。(武道館)

問9：総合的な利用満足度は、どうでしたか？

図9のとおり、88.8%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いる一方、「やや不満」または「大いに不満」が1.7%で、高い評価をいただいています。

【図9】

問9 総合的な利用満足度



(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。
- ・施設を増やしてほしい。

＜その他主な利用者の声＞

◇ 総合体育館

- ・駐車場が満車のことが多い。
- ・灰皿を撤去してほしい。
- ・対応が早く、感じもとてもよい。
- ・様式トイレを設置してほしい。

◇ 武道館

- ・倉庫の収納場所をわかりやすくしてほしい。
- ・駐車場を整備してほしい。
- ・熱中症対策のためエアコンを設置してほしい。

◇ 農業者トレーニングセンター

- ・職員の対応がいい。
- ・和室の畳を新しくしてほしい。
- ・利用しやすく、満足している。

◇ 音羽運動公園

- ・コートを増設してほしい。

◇ 御津体育施設

- ・とても利用しやすい。
- ・トイレを新しくしてほしい。

◇ 小坂井B & G海洋センター

- ・駐車場が少ない。
- ・観覧席やキッズスペースを確保してほしい。
- ・親切な対応に感謝している。
- ・夏時間と冬時間を統一してほしい。

◇ 柏木浜パターゴルフ場

- ・楽しく気持ちよく利用できている。
- ・コースを増やしてほしい。

◇ 陸上競技場

- ・ウォーミングアップエリアを整備してほしい。
- ・ウォータークーラーを設置してほしい。
- ・競技場外周路を整備してほしい。
- ・初めてでも使いやすい。

＜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、施設全体の経年劣化が進むなか、指定管理者との連携により設備や備品の情報を把握して修繕等を進めることで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、「やや不満」、「大いに不満」との回答が減少しました。

＜改善事項と今後の対処方法＞

「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。指定管理者への明確な指示を行うとともに、指定管理者ならではの積極的な修繕等を促すことにより、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、半数以上の方が「大変満足」と評価し、「大いに不満」との回答はなかったことが、全体的な満足度の上昇につながりました。

一人でも多くの利用者が快適に施設を利用していただけるよう、今回の調査結果を基により良い施設運営ができるよう指定管理者に指示をしていきます。