

平成22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23年1月21日から平成23年2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 | 121人 |

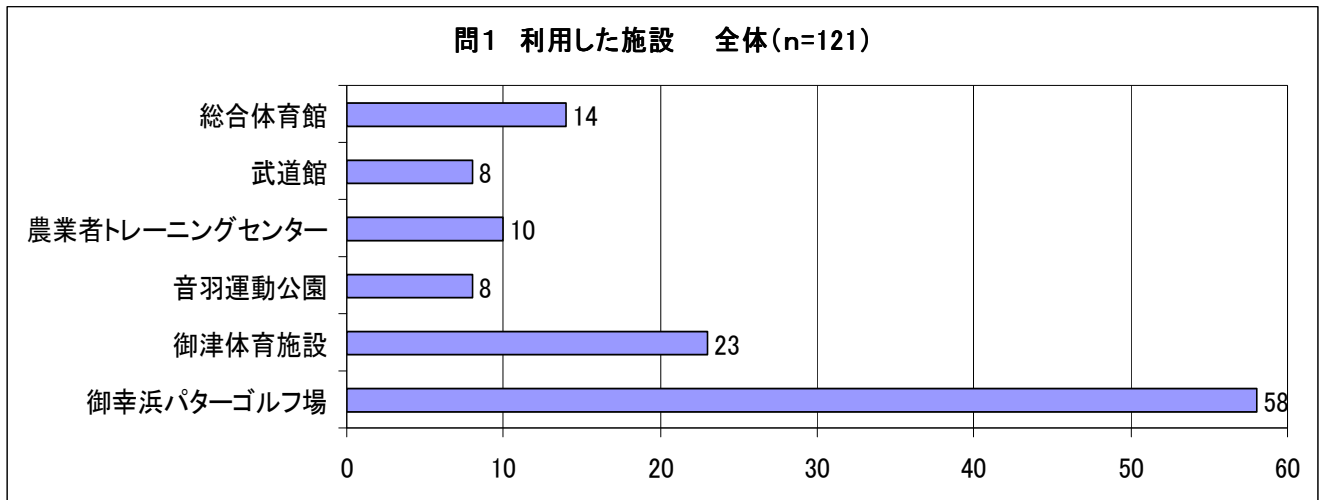
平成23年2月

豊川市教育委員会 市民体育課

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121人より回答をいただいた。

【図1】

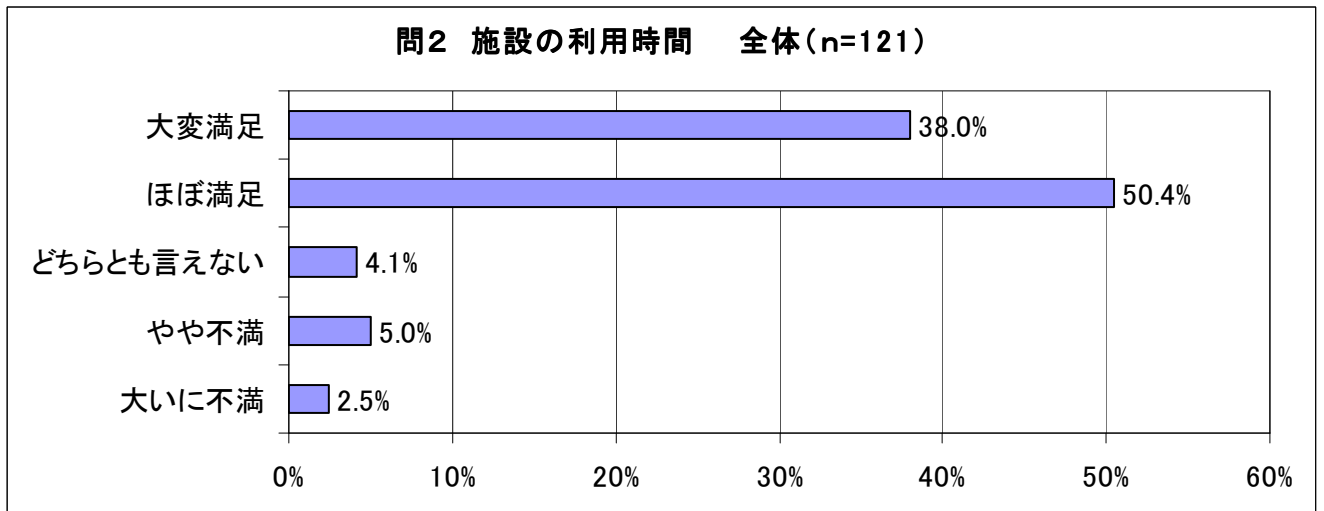


問2：施設の利用時間について、どのようにお考えですか？

図2のとおり、88.4%の方が「大変満足」または、「ほぼ満足」と回答しており、高い評価を得られた。

しかしながら、7.5%の方は「やや不満」または、「大変不満」と回答しており、その内容については、利用時間の延長を希望する声が多かった。

【図2】



(不満の内容)

☆総合体育館

- ・午後10時まで開館してほしい
- ・午後10時から午後11時まで開館してほしい
- ・午後9時30分まで開館してほしい

☆御津体育施設

- ・弓道場の利用時間を1時間単位にしてほしい

☆御幸浜パターゴルフ場

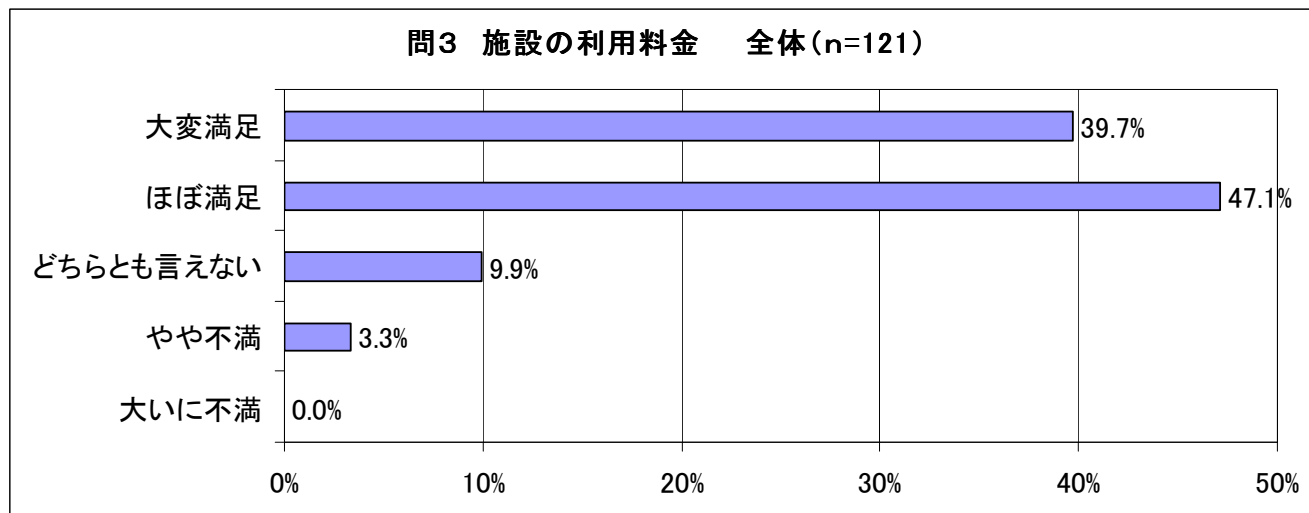
- ・夏期は利用時間を延長してほしい

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、86.8%の方が「大変満足」または、「ほぼ満足」と回答しており、高い評価を得られた。

しかしながら、13.2%の方は「どちらとも言えない」または、「やや不満」と回答している。不満の内容については、利用料金を安くしてほしいとの声があった。

【図3】



(不満の内容)

☆武道館

- ・練習で利用する場合は、利用料金を安くしてほしい

☆御幸浜パターゴルフ場

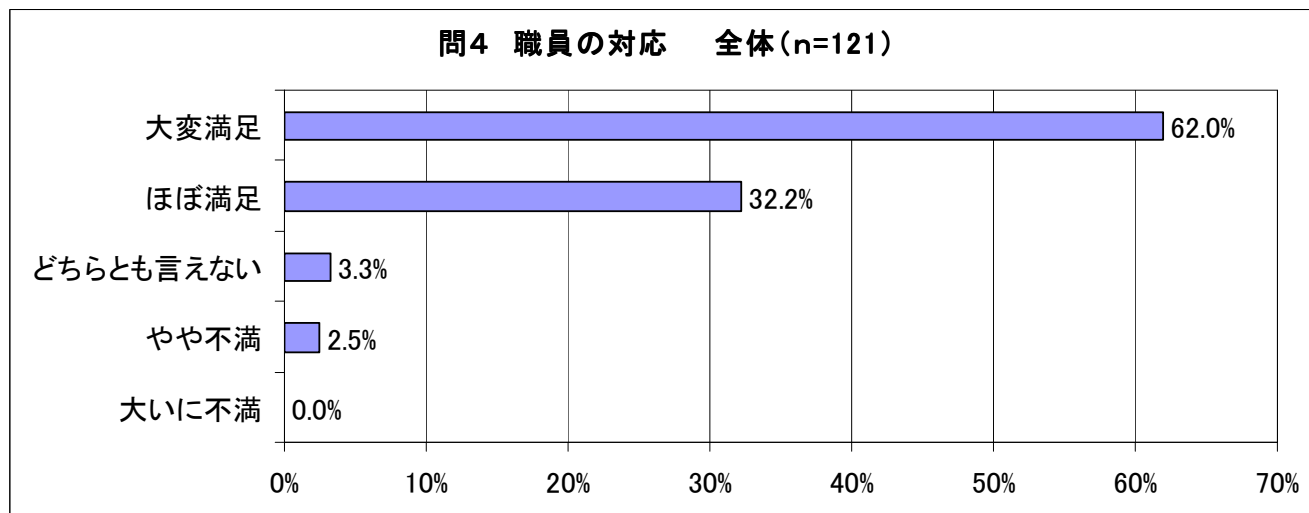
- ・利用料金を安くしてほしい、回数券があるとよい

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%の方が「大変満足」または、「ほぼ満足」と回答しており、非常に高い評価を得られた。

しかしながら、5.8%の方は「どちらとも言えない」または、「やや不満」と回答している。不満の内容については、職員の態度がよくないとの意見があり、利用者の皆さんがより楽しく施設利用していただくためには、早急に改善する必要がある。

【図4】



(不満の内容)

☆武道館

- ・職員の態度がよくない、態度が悪い
- ・職員がトレーニング機器の取扱い説明をもっとできるとよい
- ・職員がトレーニング機器の取扱いをあまり知らないようであり残念

☆農業者トレーニングセンター

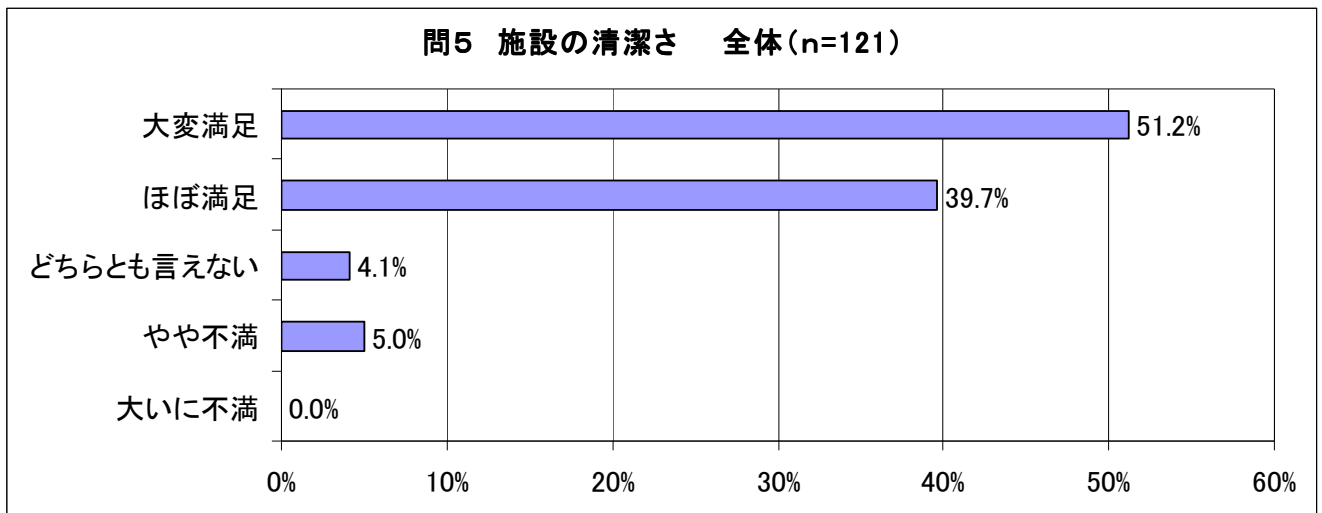
- ・職員に対応があまりよくない人がいる

問5：施設の清潔さは、どうでしたか？

図5のとおり、90.9%の方が「大変満足」または、「ほぼ満足」と回答しており、非常に高い評価を得られた。

しかしながら、9.1%の方は「どちらとも言えない」または、「やや不満」と回答している。不満の内容については、下記のとおりであるが、利用者が気持ちよく施設を利用していただくためにも、常に清潔で快適な環境を整える必要がある。

【図5】



(不満の内容)

☆総合体育館

- ・埃っぽい、ゴミが落ちている
- ・トイレ、シャワー室が傷んでいる

☆農業者トレーニングセンター

- ・トイレのスリッパが整頓されていない

☆音羽運動公園

- ・庭球場利用後のコート整備（ブラシ掛け）は、コートの隅から隅まで行うように指示してほしい

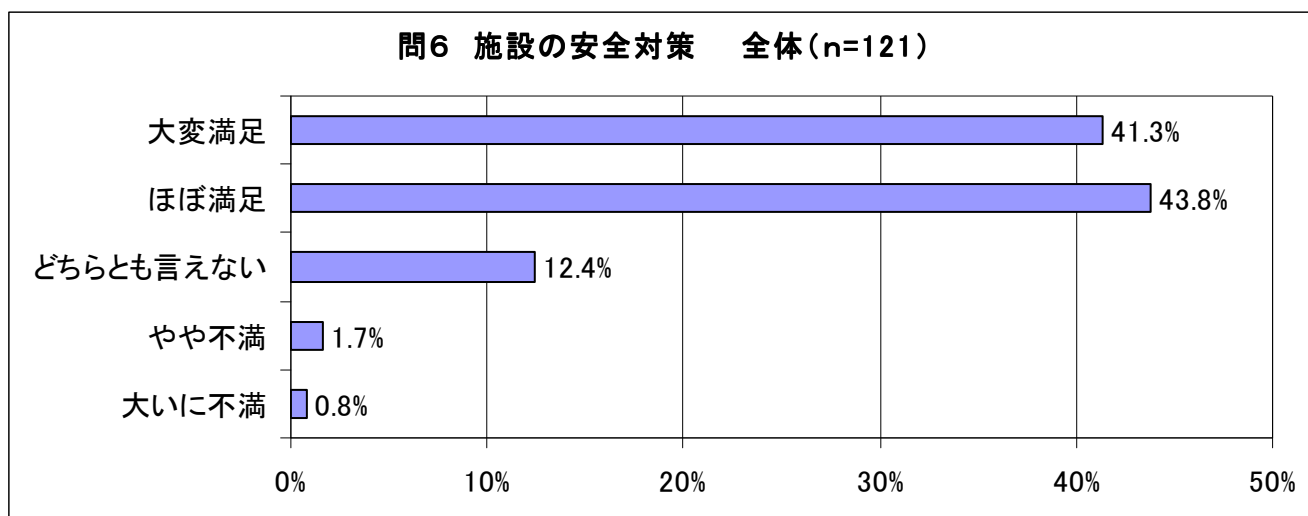
問6：施設の安全対策は、どうでしたか？

※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、85.1%の方が「大変満足」または、「ほぼ満足」と回答しており、高い評価を得られた。

しかしながら、14.9%の方は「どちらとも言えない」または、「やや不満」「大変不満」と回答している。不満の内容については、下記のとおりであるが、利用者が気持ちよく、かつ安全に施設を利用していただくためには、常に施設や器具などの点検を行いつつ、不備・危険などあれば修繕や補修、一時的に利用中止の措置を講ずるなど、利用者の安全に配慮した施設運営を行う必要がある。

【図6】



(不満の理由)

☆総合体育館

- ・隣の面を利用している人のボール等が入ってきて危ない時がある

☆一宮体育センター

- ・照明に点灯しないものがある、何度言っても改善されない

☆上長山庭球場

- ・ペットを連れてくる利用者があり、迷惑している

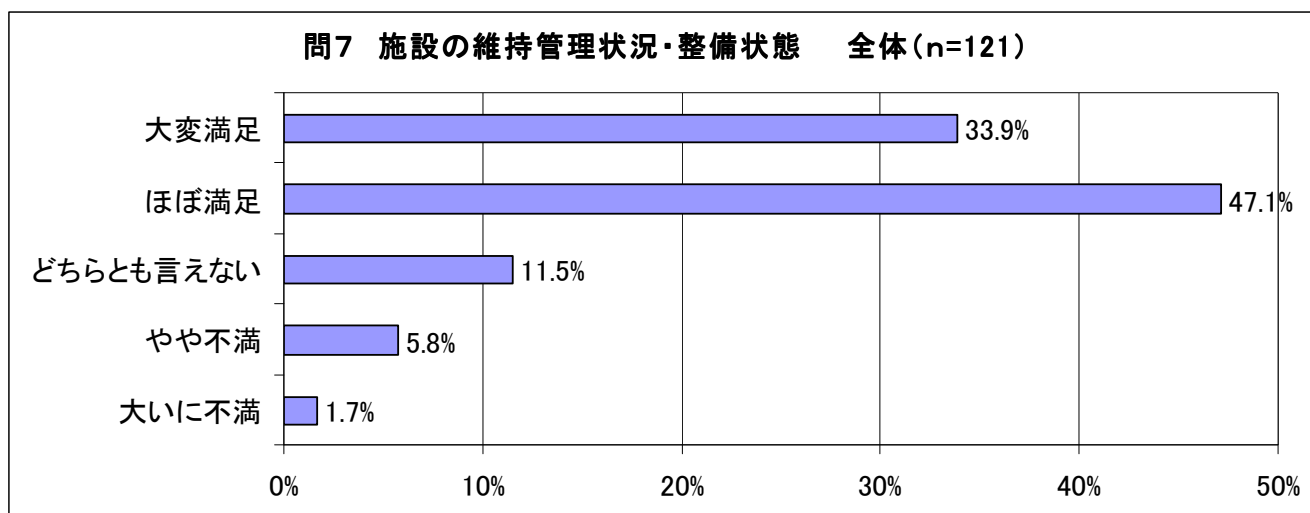
問7：施設の維持管理状況・整備状況は、どうでしたか？

※施設の損傷箇所や不備、整備の状態など

図7のとおり、81.0%の方が「大変満足」または、「ほぼ満足」と回答しており、高い評価を得られた。

しかしながら、19.0%の方は「どちらとも言えない」または、「やや不満」「大変不満」と回答している。不満の内容については、次のとおりであるが、利用者が快適で、かつ安全に施設を利用していただくためには、常に施設や器具などの点検を行いつつ、不備・危険などあれば修繕や補修、一時的に利用中止の措置を講ずるなど、利用者の安全に配慮した施設の維持管理や整備を行う必要がある。

【図 7】



(不満の理由)

☆総合体育館

- ・掃除機が壊れている
- ・倉庫内が整理されていない
- ・得点板のキャスターやネットのひもが破損している

☆武道館

- ・卓球の防球フェンスが壊れっぱなし

☆一宮体育センター

- ・照明に点灯しないものがある、何度言っても改善されない

☆音羽運動公園

- ・庭球場の砂入り人工芝の砂が不足している、せっかくのよいコートが傷まないか心配

☆御津体育施設

- ・庭球場のコート状態が悪く、怪我につながらないか心配

☆御幸浜パターゴルフ場

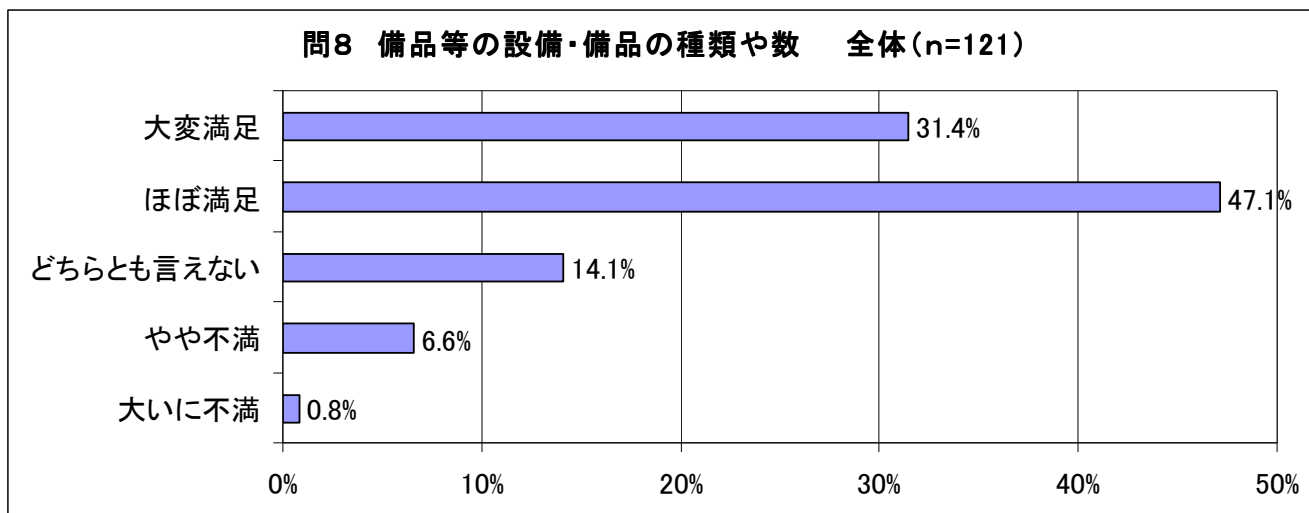
- ・芝が虎刈りになっていることが時々ある

問8：備品等の設備・備品の種類や数は、どうでしたか？

図8のとおり、78.5%の方が「大変満足」または、「ほぼ満足」と回答しており、高い評価を得られた。

しかしながら、21.5%の方は「どちらとも言えない」または、「やや不満」「大変不満」と回答している。不満の内容については、次のとおりであるが、利用者が快適で、かつ安全に施設を利用していただくためには、常に備品や器具などの点検を行いつつ、不備・危険などあれば修繕や補修または、新たに備品を購入するなど、利用者の安全に配慮した適切な備品管理を行う必要がある。

【図 8】



(不満の理由)

☆総合体育館

- ・ポールが錆びている
- ・ネットが破損している
- ・ネットなど状況を確認し、新しいものを購入してほしい
- ・サブアリーナのバドミントンの支柱が反っている
- ・バドミントンのネットが不足している

☆武道館

- ・卓球の防球フェンスが不足している
- ・トレーニング機器が古い

☆御津体育施設

- ・弓道場に小さな炊事場があると便利

☆御幸浜パターゴルフ場

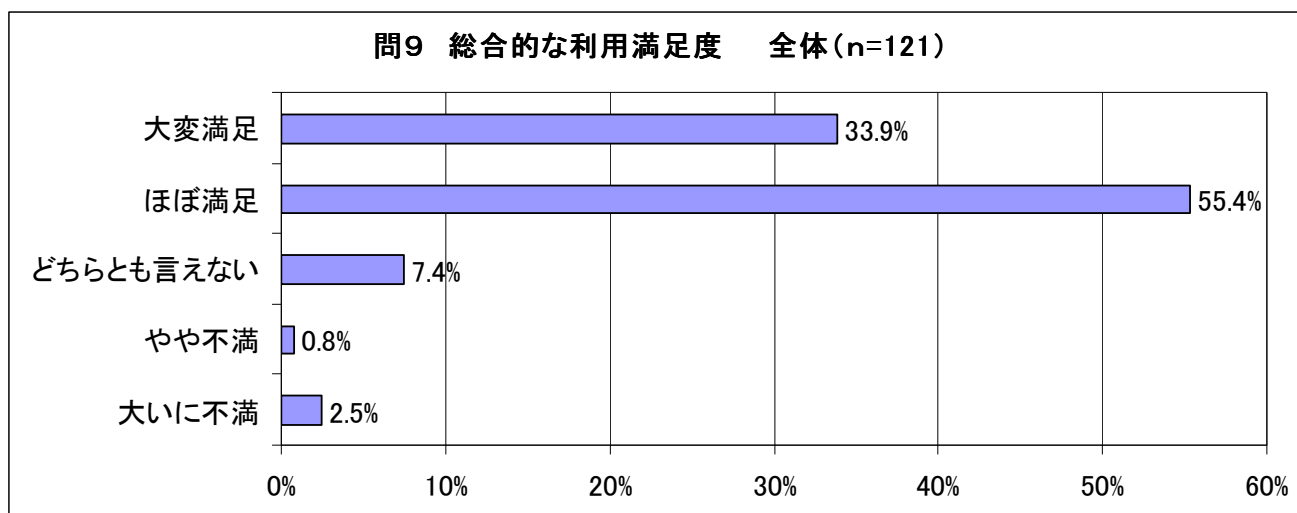
- ・ボールが汚い

問 9 : 総合的な利用満足度、どうでしたか？

図 9 のとおり、89.3%の方が「大変満足」または、「ほぼ満足」と回答しており、高い評価を得られた。

一方で、10.7%の方は「どちらとも言えない」または、「やや不満」「大変不満」と回答している。今後は、今回の調査結果を参考にしながら、すべての施設利用者が「利用してよかった」「また利用したい」と満足していただけるような施設運営を行うことが重要である。

【図 9】



<その他利用者の声>

☆総合体育館

- ・バドミントンのネットを新しくしてほしい
- ・卓球の防球フェンスをもっと高くしてほしい
- ・卓球のネットのひもに結び目が多く、張りにくい
- ・駐車場が狭い、駐車場の台数を増やしてほしい
- ・トレーニング室の機器がもう少し新しいともっとよいと思う
- ・トレーニング室の機器に故障中のものが多い（故障中のものがいつまでも置いてあるので、代替の機器を設置してほしい）
- ・アリーナ内に施設管理者を配置し、何かあれば対応してほしい
- ・スタッフの対応がとてもよく、気持ちよく利用している
- ・利用者の要望に対して、すぐに対応してほしい

☆農業者トレーニングセンター

- ・入口に灰皿があり、喫煙者がいると煙の中を通らないと中に入れない
- ・フットサル用のゴールを設置してほしい
- ・利用者の入れ替わりの際に、前の時間帯の利用者の終了がスムーズでない時がある
- ・以前と比べると壁がたいぶ傷んでいる、ボールが当たらないように全面にネットを張るなどの対策があるとよい

☆一宮体育センター

- ・床に穴があいていて危ない
- ・照明に点灯しないものがある、何度言っても改善されない（怪我をしてからでは遅い）

☆上長山庭球場

- ・コートの状態が悪く不陸がある
- ・降雨後は大型のローラーで転圧してほしい
- ・ネットの巻取部分が錆びているので、定期的な給油をしてほしい
- ・ライン用ブラシを補充してほしい

☆音羽運動公園

- ・多目的広場は広いので、利用後のグラウンド整備（トンボ掛け）が大変
- ・施設内が清潔でよい
- ・キャンプ場利用者が庭球場の駐車場に駐車しており、庭球場利用時に駐車ができないことがあるので、キャンプ場利用者へ駐車場所の指示を徹底してほしい

☆御津体育施設

- ・洋式トイレがあるとよい
- ・満足している
- ・教室（指定管理者自主事業）の先生がとても優しく、楽しくやっており次の教室が待ち遠しい
- ・庭球場に傷んでいる箇所があり危険（怪我をする可能性がある）
- ・窓口の対応がよい、職員の感じがよい
- ・冷暖房設備をよくしてほしい
- ・エントランスも清潔で気持ちよい
- ・多目的ルームのロッカーの上段をたまに拭いていただけるとうれしい
- ・高いところが少し埃っぽいので、それが解消できれば非常によい
- ・弓道場の草取・草刈をしていただきうれしく思う
- ・大変気持ちよく利用させていただいた

☆御幸浜パターゴルフ場

- ・今までこんなに立派な施設があることを知らなかった
- ・もっと施設をPRしてほしい
- ・場所がわかりにくい（案内看板等がもっと必要）
- ・飲料水があるとよい
- ・障害者利用の場合は、利用料金を無料にしてほしい
- ・コースがよい
- ・また利用したい
- ・健康管理や心のケアには大変よい施設である
- ・回数券があるとよい
- ・職員が親切で、また利用しようという気になる

<総合分析>

今回の利用者満足度調査からは全体的に、概ね利用者の満足を得ているものと推測される。しかしながら、利用者からは非常に多くの不満やご意見も寄せられているのが現状である。

利用者からいただいた意見について、即対応できるものについては早急に対応し、利用者が安全・安心、かつ気持ちよく利用できるように改善する必要がある。

また、財政的から見て、早急に対応できないものについても、その必要性や緊急性に応じて、計画的に施設改修・補修や備品整備、環境整備を行うなど、すべての利用者が「利用してよかった」「また利用したい」と満足していただけるような施設運営を行っていくことが非常に重要である。なお、本調査より得られた結果、意見を参考に職員の接客態度等、予算を伴わず早急に対応できる項目については、指定管理者にも指示をし、対応している。