

平成25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26年1月10日から平成26年2月8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 291人

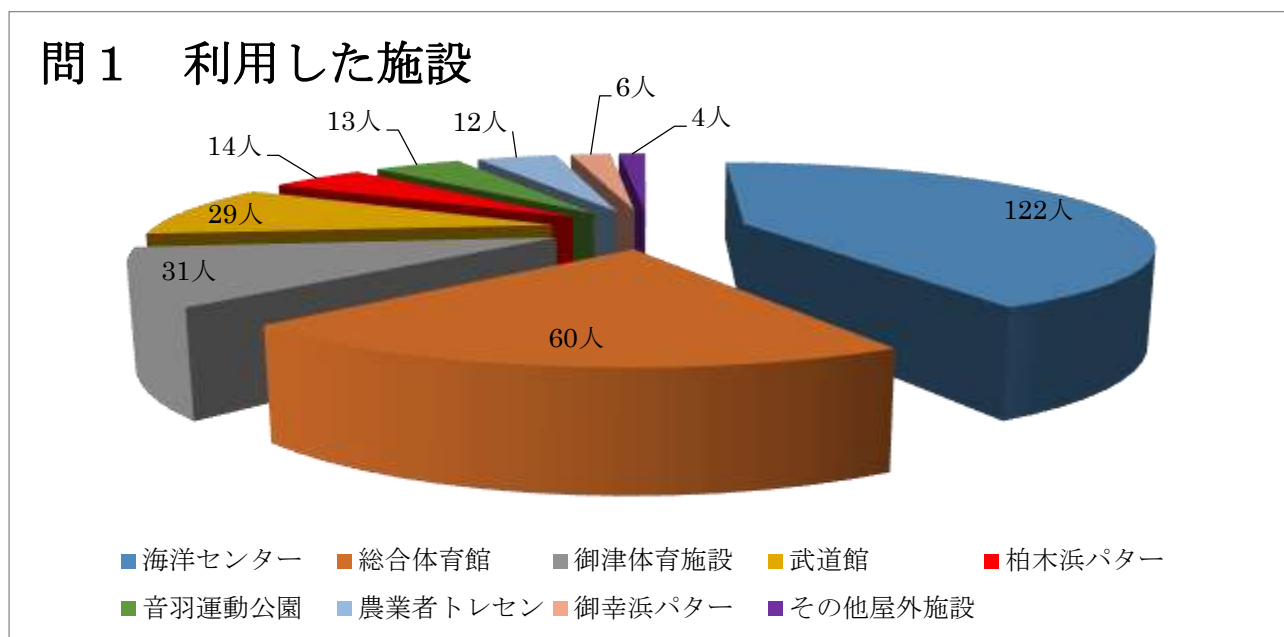
平成26年3月

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291人より回答をいただいた。

【図1】

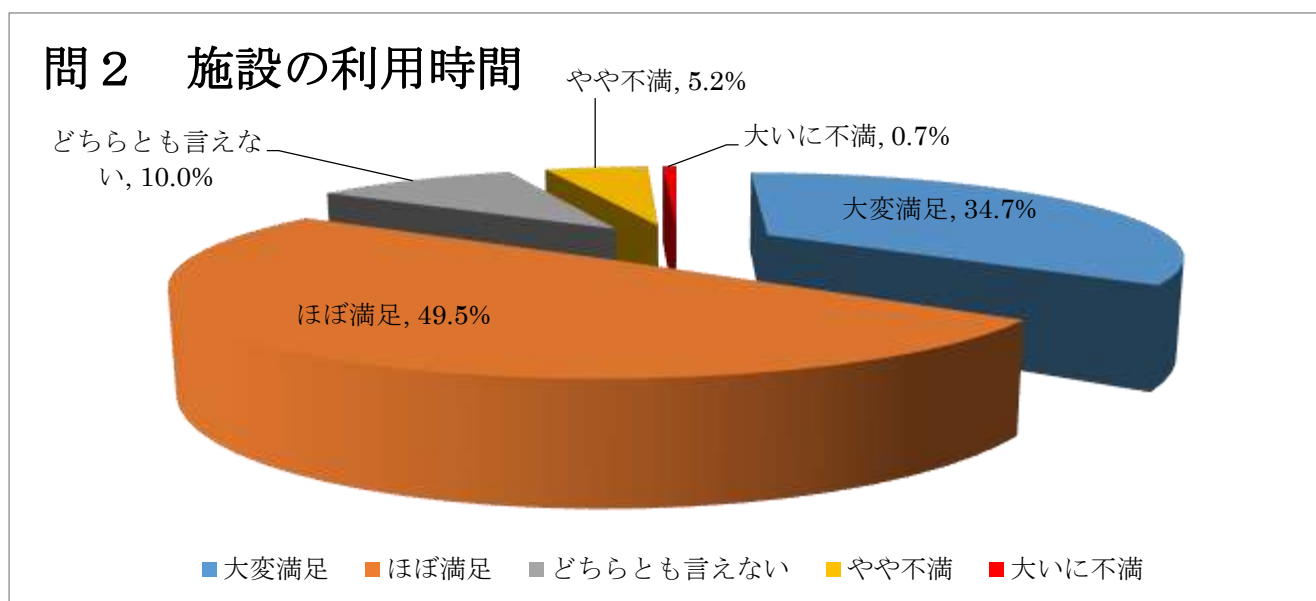


問2：施設の利用時間について、どのようにお考えですか？

図2のとおり、84.2%の方が「大変満足」または「ほぼ満足」と回答しており、一定の評価は得られたが、満足度は昨年より6.3%低下しており、「やや不満」または「大いに不満」と回答した方が5.8%と昨年よりわずかに増加している。しかしながら、利用時間については、各施設とも昨年から変更しておらず、また、個々に不満の内容をみると個人の都合や好みの問題となっており対応は難しい。

【図2】

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



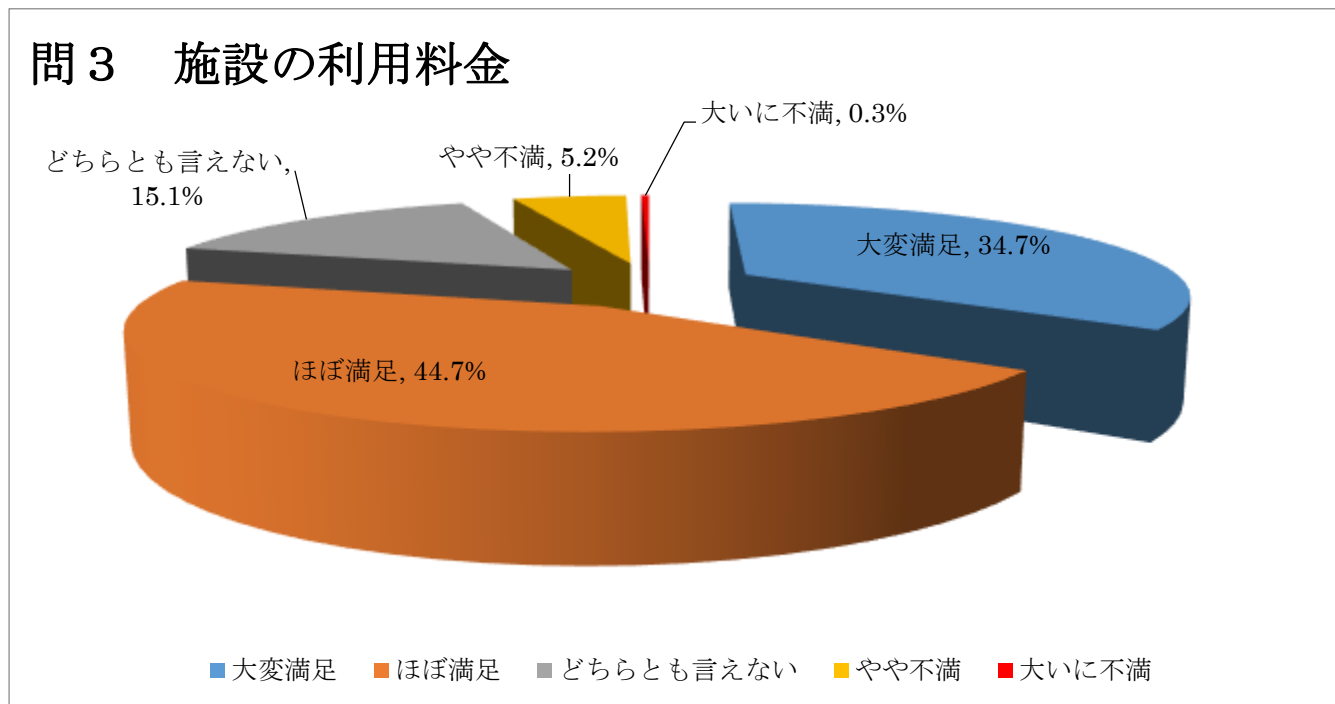
(主な不満の内容)

- ・レッスンの開始時間を遅らせてほしい。(総合体育館)
- ・利用区分を変更してほしい。(小坂井B&G海洋センター)
- ・営業時間が短い。(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、79.4%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が、満足度は昨年より8.6%低下しており、「やや不満」または「大いに不満」と回答した方が、5.5%と昨年より2.5%増加している。しかしながら、利用料金や利用区分等は昨年と変更しておらず、団体利用のない、個人利用のみのプール施設に回答が集中したことが原因と思われる。

【図3】



(主な不満の内容)

- ・時間貸しでももう少し割安感があるとよい。(総合体育館)
- ・シニアの料金はもっと安くしてほしい。(総合体育館)
- ・他と比べて少し高い。(小坂井B&G海洋センター)
- ・場合によっては、民間プールの方が安くなる。(小坂井B&G海洋センター)
- ・「ほの国子どもパスポート」を使えるようにしてほしい。(小坂井B&G海洋センター)
- ・回数券、定期券を作してほしい。(小坂井B&G海洋センター、御幸浜パターゴルフ場)
- ・消費税率改定に伴う値上げは必要ない。(御幸浜パターゴルフ場)

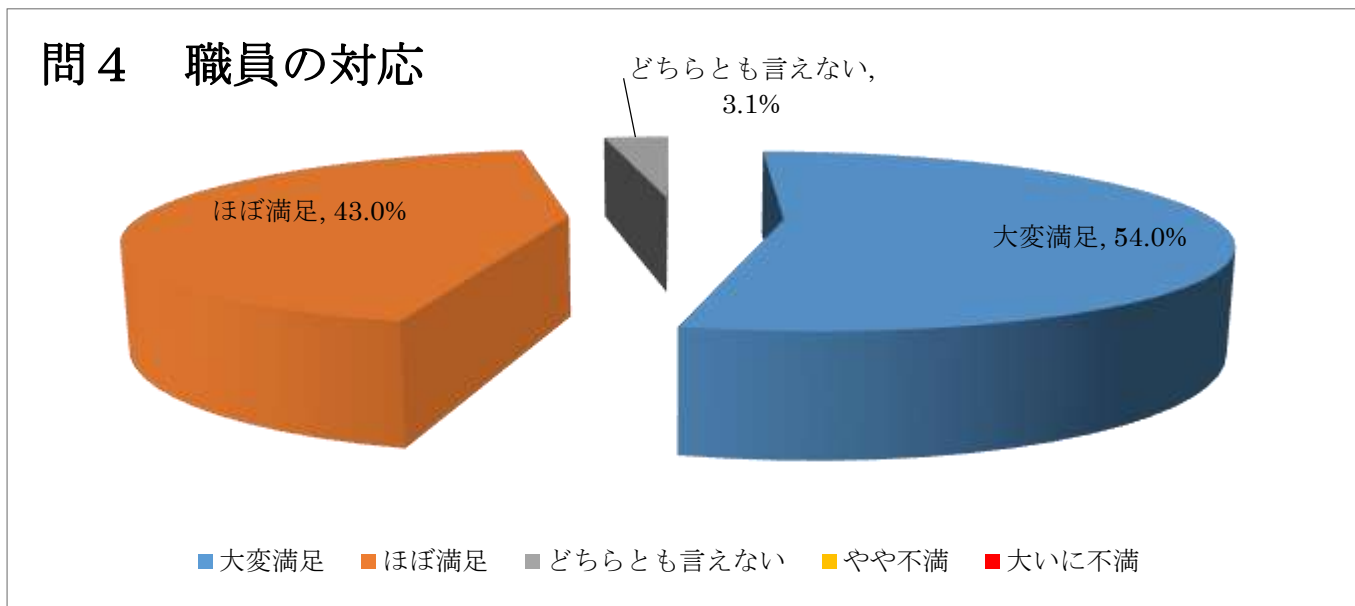
問4：職員の対応は、どうでしたか？

※ 職員の接客態度・服装・あいさつなど

図4のとおり、96.9%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。

その一方で、「やや不満」または「大いに不満」との回答はなく、満足度は昨年よりも確実に向上している。

【図4】

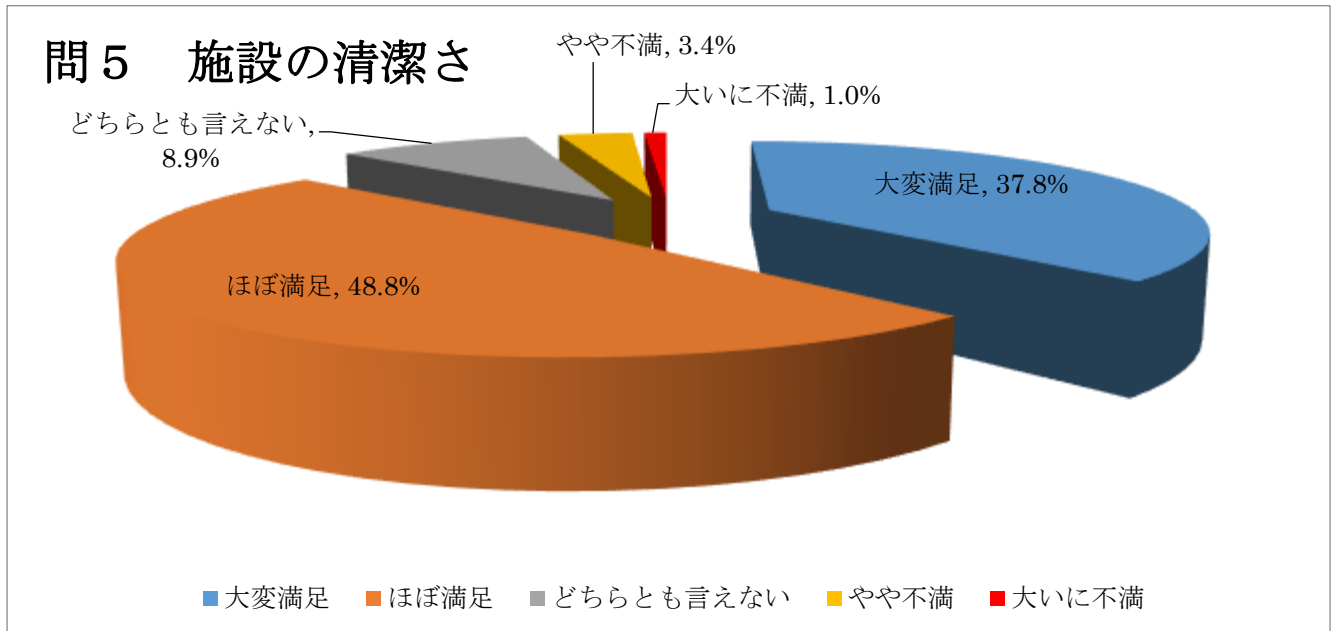


問5：施設の清潔さは、どうでしたか？

図5のとおり、86.6%の方が「大変満足」または「ほぼ満足」と回答しており、昨年と同様に高い評価を得られた。

しかしながら、4.5%の方は「やや不満」または「大いに不満」と回答している。不満の内容については、清掃が行き届いていないとの意見があり、利用者に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】



(主な不満の内容)

- ・スノコが割れている。いつ直るのか。(総合体育館)
- ・カーペット類の汚れがひどい。(総合体育館)
- ・利用者のマナーが悪く、ロッカー内が汚れている。(総合体育館)
- ・モップに綿ぼこりが大量についたまま放置してある。(総合体育館)
- ・古い。ボロい。(農業者トレーニングセンター)
- ・綺麗に清掃されているが、施設の老朽化が目立つ。(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？

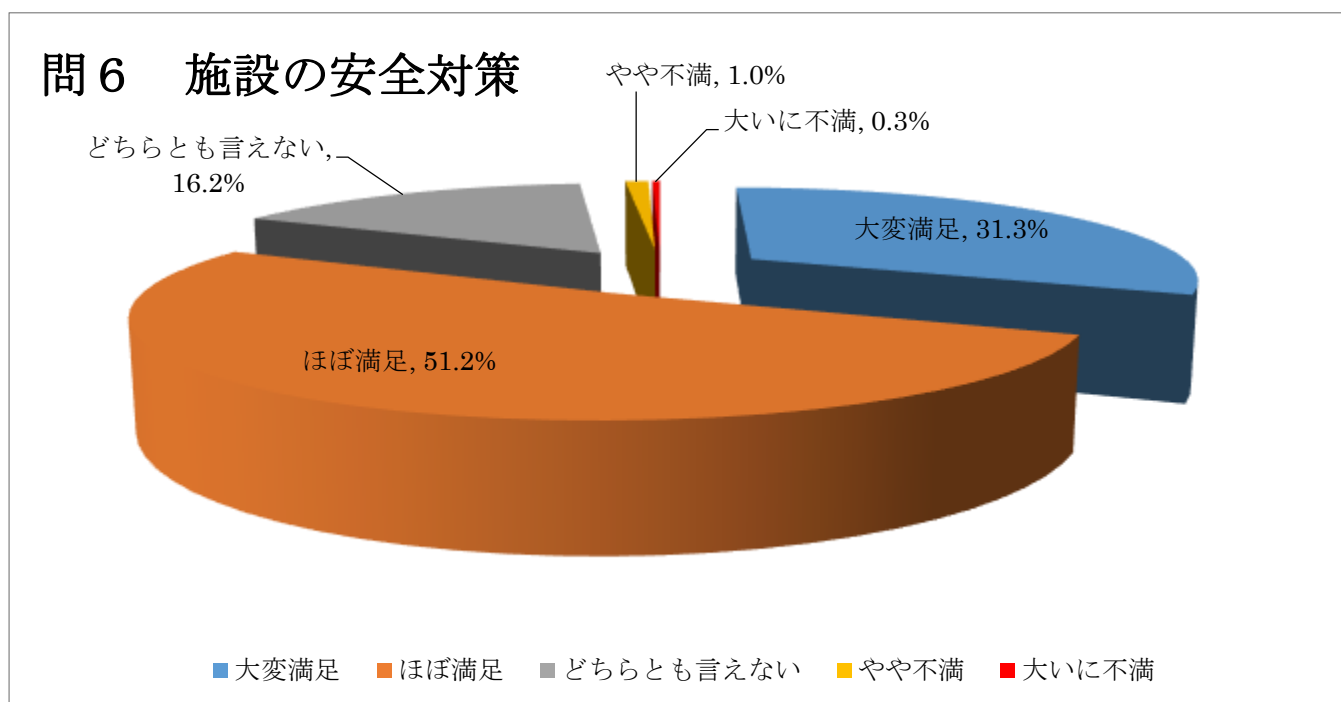
※ 使用上の注意事項の説明、器具の安全配慮など

図6のとおり、82.5%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、満足度は昨年より1.4%向上している。

また、「やや不満」または「大いに不満」と回答した方は1.4%と昨年よりわずかながら減少しており、不満の内容についても、具体的に危険な箇所を指摘する意見はなかった。

しかしながら、安全対策は目に見えるものばかりではなく、「何が対策なのかわからない」との意見もあり、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】



(主な不満の理由)

- ・故障が多くなった。(総合体育館)
- ・どのような安全対策がとられているかわからない。(小坂井B&G海洋センター)

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

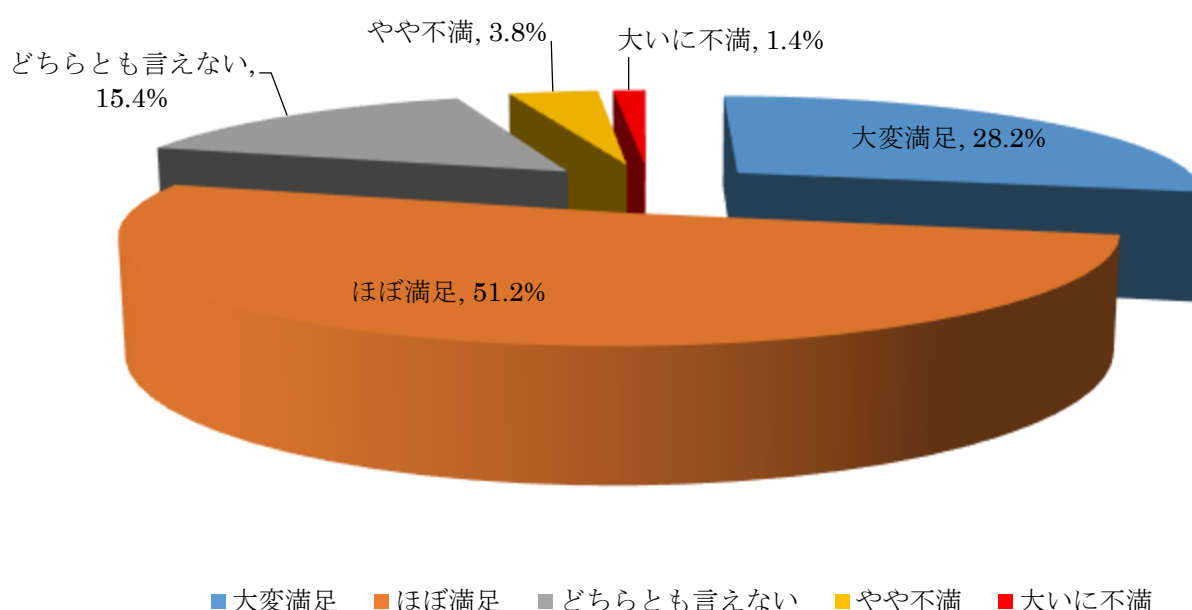
図7のとおり、79.4%の方が「大変満足」または「ほぼ満足」と回答しており、一定の評価は得られ、満足度は昨年より4.1%向上している。

また、「やや不満」または「大いに不満」と回答した方は5.2%と昨年より4.0%減少しており、満足度は昨年よりも向上している。

しかしながら、依然として設備、器具の不具合に対する意見が多く寄せられており、利用者に快適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、不備や故障などがあれば修繕や更新など、利用者のニーズに応える施設の維持管理や整備を行う必要がある。

【図7】

問7 施設の維持管理状況・整備状態



(主な不満の理由)

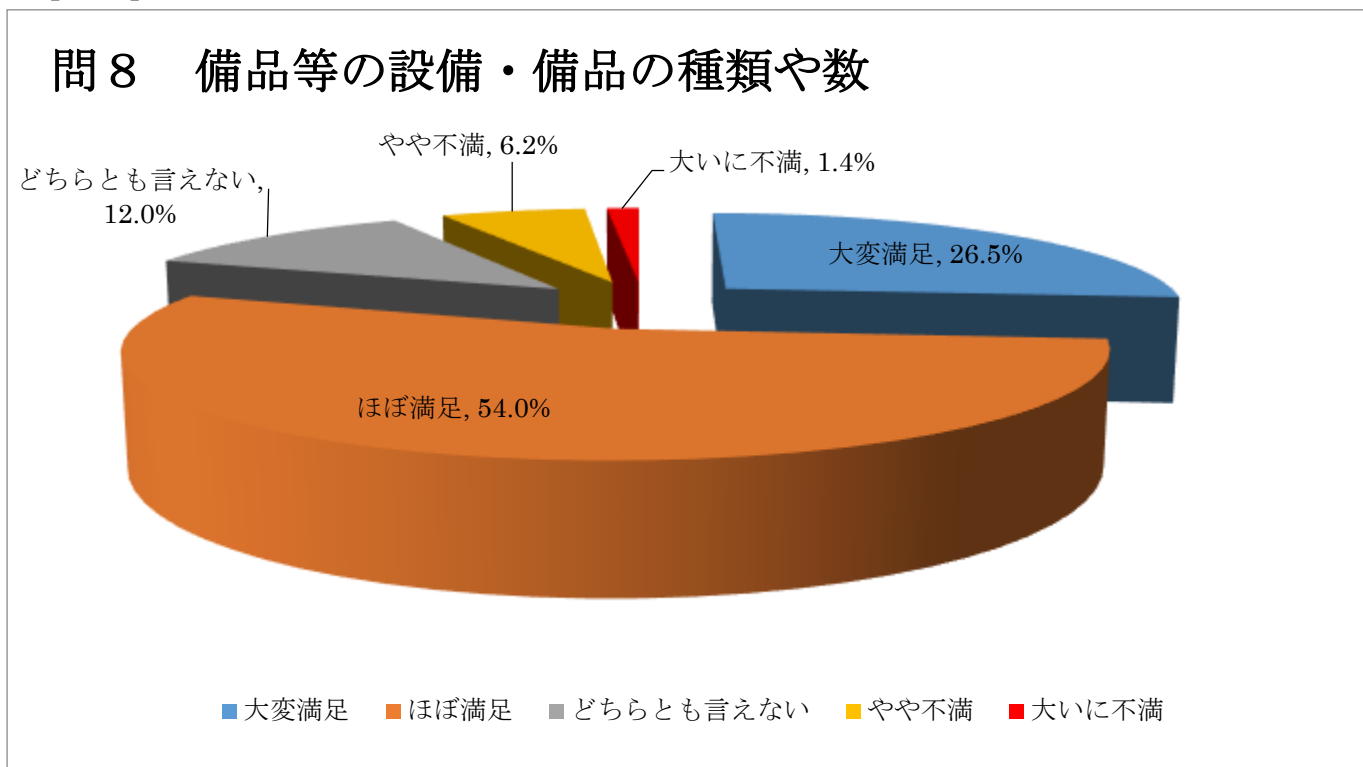
- ・トレーニング室の器具が古い。(総合体育館)
- ・トレーニング室の器具の故障が多く、修理が遅い。(総合体育館)
- ・床がきしむところがある(総合体育館)
- ・雑草が気になる。(武道館)
- ・ソファが破れている。更衣室をガムテープで補修してある。(小坂井B&G海洋センター)
- ・シャワーの数を増やしてほしい。(小坂井B&G海洋センター)
- ・水着脱水機がほしい。(小坂井B&G海洋センター)
- ・ロッカー、トイレが長期間修理中のままである。(武道館)
- ・虫除けの網戸を設置してほしい。(武道館)

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、80.4%の方が「大変満足」または「ほぼ満足」と回答しており、一定の評価は得られ、満足度は昨年より6.5%向上している。

しかしながら、「やや不満」または「大いに不満」と回答した方は7.6%と昨年よりわずかに増加しており、依然として備品等の不具合や数の不足などに対する意見が多く寄せられている。利用者に快適で、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、不備や危険があれば修繕や補修、あるいは、新たに備品を購入するなど、利用者の要望に配慮した適切な備品管理を行う必要がある。

【図8】



(主な不満の理由)

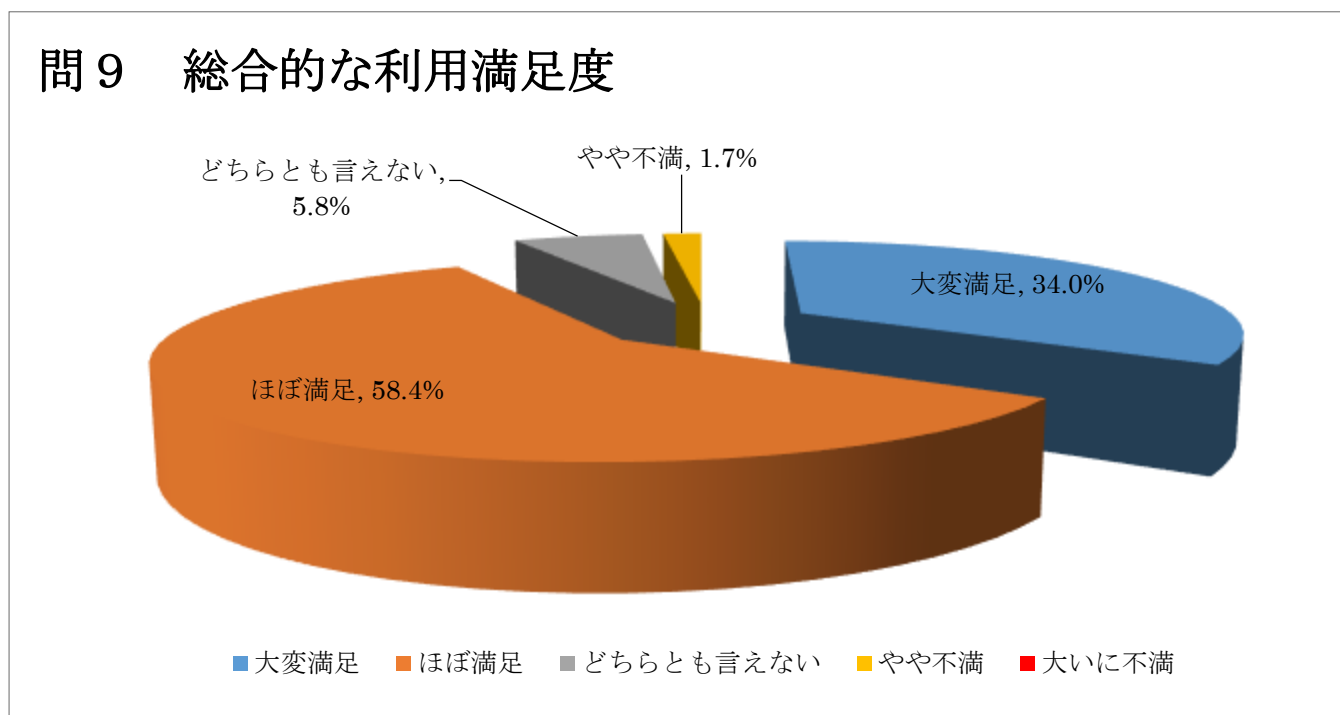
- ・もっと最新型のトレーニング機器を入れてほしい。(総合体育館)
- ・ウォーキングマシンを増やしてほしい。(総合体育館)
- ・トレーニング室の荷物置場を増やしてほしい。(総合体育館)
- ・マットが不衛生。(総合体育館)
- ・アリーナに下駄箱がほしい。(総合体育館)
- ・全体的に古い。(総合体育館)
- ・道具入れの倉庫が汚い。(音羽運動公園)
- ・古い。寒い。(農業者トレーニングセンター)
- ・水着の脱水機がほしい。(小坂井B&G海洋センター)
- ・ドライヤーが少ない。トイレにオムツ替えの台がない。(小坂井B&G海洋センター)
- ・置いてある雑誌が古い。(小坂井B&G海洋センター)
- ・旗を大きくしてほしい。(御幸浜パターゴルフ場)

問9：総合的な利用満足度、どうでしたか？

図9のとおり、92.4%の方が「大変満足」または「ほぼ満足」と回答しており、昨年と同様に非常に高い評価を得られた。また、「やや不満」または「大いに不満」と回答した方は1.7%と昨年とほぼ変わっておらず、昨年並みに、高い満足度を維持できたといえる。

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に「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】



<その他主な利用者の声>

◇ 総合体育館

- ・ウォータークーラーを置いてほしい。（トレーニング室）
- ・新しい器具を入れてほしい。（トレーニング室）
- ・ロッカールームに暖房を入れてほしい。
- ・器具の故障が多く、中々直らない。（トレーニング室）
- ・施設もきれいで、スタッフがとても親切で利用しやすいです。
- ・レッスンの先生や、職員の対応がとても良好。これからも同様をお願いします。
- ・とても良い。応対、料金とも文句なし。
- ・駐車場が少ない。満車の時が多すぎて利用したくなくなる。
- ・もっと色々な教室を増やしてほしい。
- ・近隣市町に比べると良い状態が保たれている。今後も教室運営を継続してください。
- ・サプリメントなどを販売してほしい。運動と同時に摂取したい。

◇ 武道館

- ・大会等の行事の時は、できれば9時前に開けてもらいたい。
- ・利用させていただきありがとうございます。アリーナのカーテンを閉める際に昇る鉄のはしごが怖い。
- ・利用後に各団体が掃除をしてくれるので、気持ちよく過ごせた。

- ・とても清潔で、気持ちよく使えました。職員も親切に対応してくれました。ありがとうございます。
- ・ランニングマシンがよく故障し、使いづらいことがある。職員はとても親切です。
- ・アリーナに空調がほしい。
- ◇ 農業者トレーニングセンター
 - ・全体的に古い。
 - ・公共施設は、全面禁煙にしてください。
- ◇ 音羽運動公園
 - ・とてもきれいです。
 - ・雨の日に利用できる施設があると良い。
- ◇ 御津体育施設
 - ・多目的ルームに空調をつけてほしい。夏暑く冬寒い。(多目的ルーム)
 - ・雨漏りがひどい。
 - ・防風ネットが破れている。(庭球場)
 - ・スタッフがきれいで素敵な人ばかり。人に恵まれている。
- ◇ 小坂井B&G海洋センター
 - ・軽自動車用駐車場の縁石を下げてほしい。
 - ・市内で唯一の室内プールなので、適切な補修等を行い、今後も利用者の満足できる施設にしてもらいたい。
 - ・ガムテープ等での補修は、衛生面で大丈夫か。
 - ・子供が教室に参加しており、とても楽しく利用させてもらっている。
 - ・もう1コース50mを泳げるようにしてほしい。(時間帯ごとのコース設定の変更)
 - ・冬季の開業時間を早めてほしい。
 - ・鍵付きの下駄箱があると良い。
 - ・風呂が併設されていると良い。
 - ・ドライヤーを使う時にイスがほしい。
 - ・スタッフが、いつも笑顔であいさつをしてくれる。
 - ・幼児が着替えをするロビーに、目隠しになるものがほしい。
 - ・今後も子供をプール教室に参加させたいので、曜日や時間帯を増やしてほしい。
 - ・初めて利用したが、気持ちよく利用させていただいている。
 - ・毎週楽しんでいきます。
 - ・近隣の公共温水プールの中で、水質、環境とも一番清潔で良い。
 - ・維持管理がたいへんですが、がんばってください。
 - ・見学用のイスがもう少しあると良い。
- ◇ 柏木浜パターゴルフ場
 - ・テレビがほしい。
 - ・トイレが狭いので改善してほしい。
 - ・毎週、ここに来るのを楽しみにしています。
- ◇ 御幸浜パターゴルフ場
 - ・ホールインワンに、サービス券を出してほしい。
 - ・消費税率改定による値上げはせずに、回数券の発行とポイントサービスを始めてほしい。

<昨年度からの改善事項について>

利用者から寄せられたすべての不満や要望の声(115件)をリストアップし、市が対応するものと指定管理者が対応するものを整理したうえで、指定管理者と対応について協議を行い、対応が可能なものについては、市で対応(3件)するとともに、指定管理に対応(57件)を指示した。その結果として、施設や設備などの老朽化が進む中で、総合的な満足度では92.4%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」との回答が得られ、非常に高い評価を維持することができた。

<改善事項と今後の対処方法>

ほぼすべての施設で老朽化が進んでいるため、施設や設備の不備や故障、備品や器具の不備や不足について多くの不満の声が寄せられている。これらの多くは市が対応すべきものであるため、案件ごとに必要性や緊急性を精査し、積極的に予算要求をしていく予定である。

<総合分析>

今回の利用者満足度調査では概ね利用者の満足を得ており、昨年と比較しても満足度が向上するとともに、不満だという声も減少している。しかしながら、利用者からはまだ多くの不満の声やご意見が寄せられているのも現状である。特に今回の調査でも、昨年に引き続き総合体育館を始めとして、施設の老朽化や不備、設備の故障について多くの不満やご意見が寄せられた。

利用者からいただいた意見については、即時対応できるものは早急に対応し、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、財政的に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、すべての利用者に「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、施設の清潔さ等、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て対応する。