

# 平成27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28年1月4日から平成28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 650人

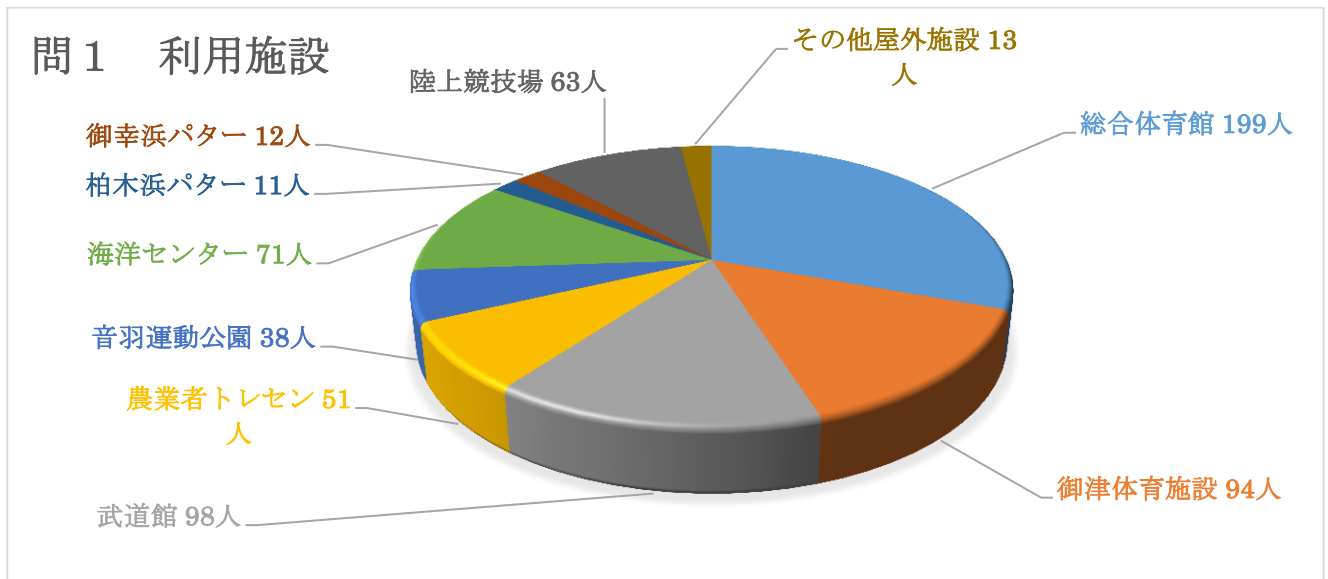
平成28年3月

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650人より回答をいただいています。

【図1】

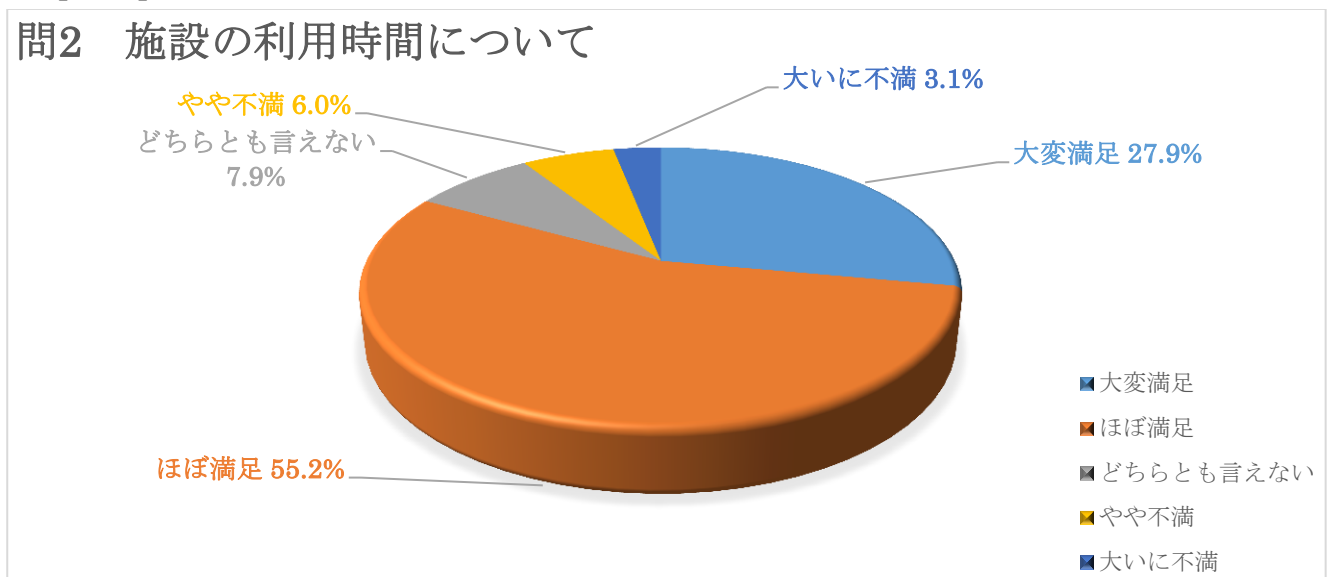


### 問2：施設の利用時間について、どのようにお考えですか？

図2のとおり、83.1%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9.1%で、そのほとんどが、「利用時間を延長して欲しい」とのご意見をいただいております。

【図2】

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



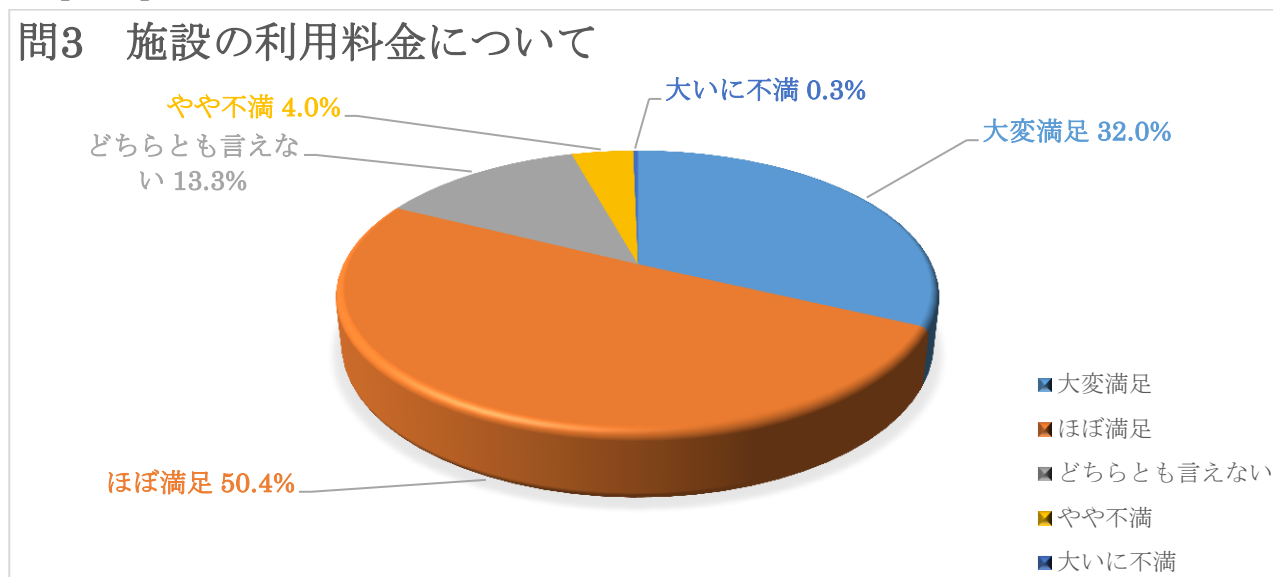
(この設問についていただいた主なご意見)

- ・遅くまでやって欲しい。(陸上競技場、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、82.4%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。一方、「やや不満」または「大いに不満」が4.3%で、「陸上競技場に回数券をつくってほしい」とのご意見を多くいただいております。

【図3】



(この設問についていただいた主なご意見)

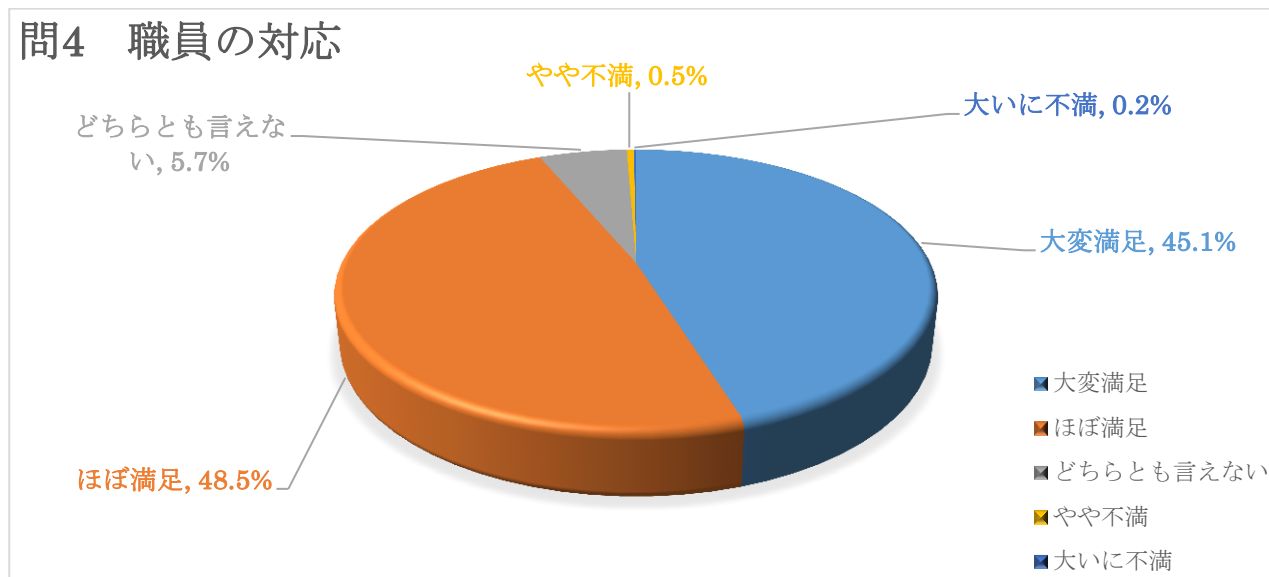
- ・料金を安くして欲しい。(総合体育館)
- ・回数券を作ってほしい。(陸上競技場)

#### 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、93.6%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。「やや不満」または「大いに不満」が0.7%に留まり、高い評価を得ていますが、他の利用者に対する指導についてご指摘をいただいております。

【図4】



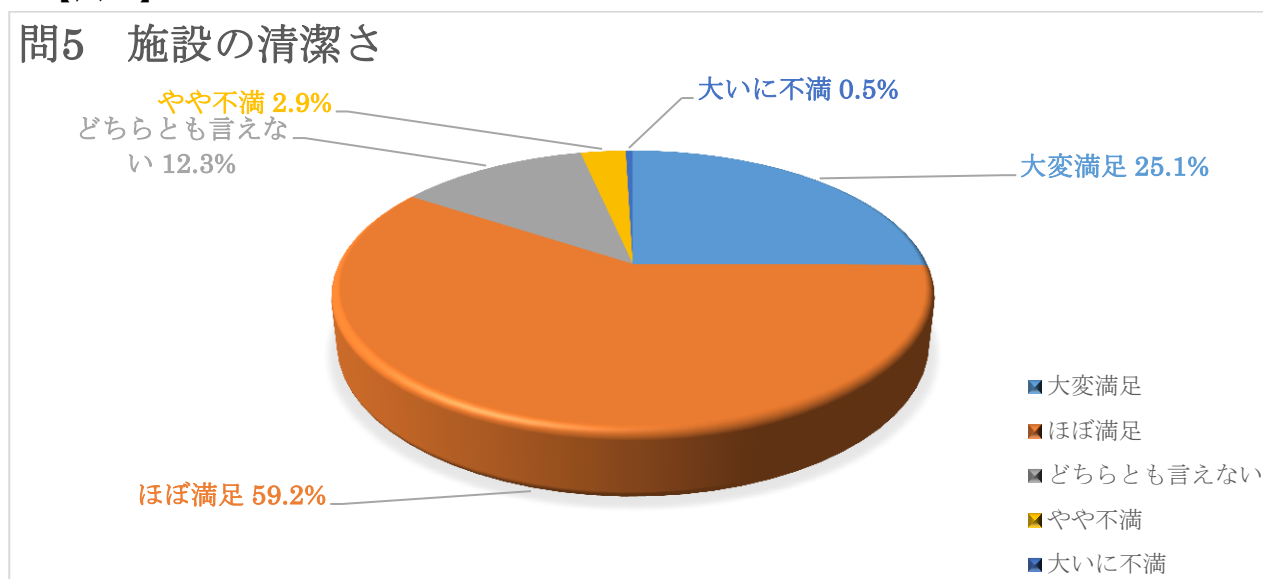
(この設問についていただいた主なご意見)

- ・皆さん明るく接してくれる。(海洋センター)
- ・マナーが悪い人を注意しない。(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、84.3%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。一方、「やや不満」または「大いに不満」が3.4%で、施設、設備の老朽化や清掃が行き届かないことなどについてご指摘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)

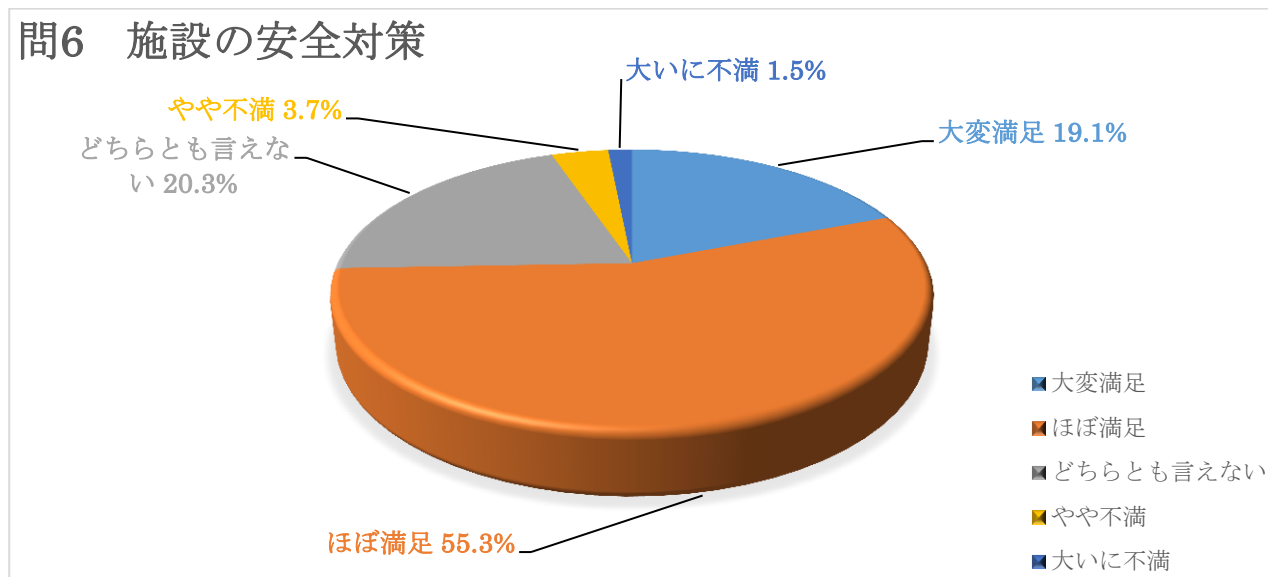
- ・トイレの臭いが気になる。(総合体育館、武道館、御津体育館)
- ・シャワールームが汚れている。(武道館)
- ・利用者のマナーが悪く、ロッカー内が汚れている。(総合体育館)
- ・防風ネットが破れている。(御津庭球場、小坂井庭球場)
- ・古い施設だが清掃が行き届いている。(総合体育館)

## 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、74.4%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。一方、「やや不満」または「大いに不満」が5.2%で、施設の老朽化に伴う危険箇所について、多くのご指摘をいただいております。

【図6】



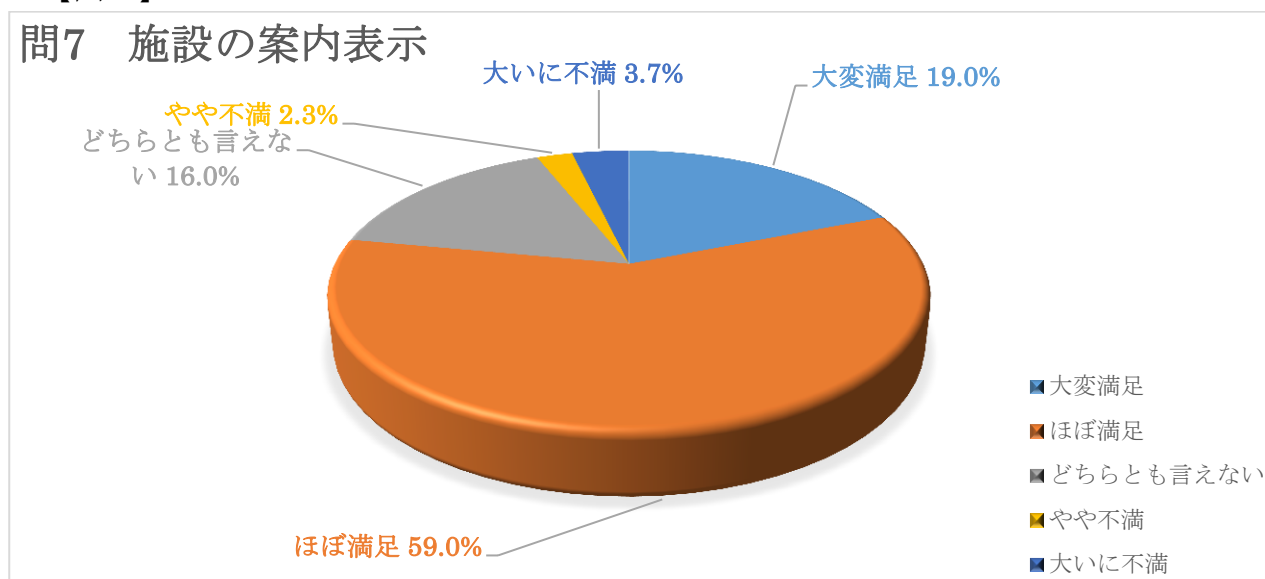
(この設問についていただいた主なご意見)

- ・施設が古いため壊れそう。(総合体育館)
- ・アリーナの梯子の昇り降りが危険である。(武道館)
- ・卓球台の破損があり危険である。(御津体育館、武道館)
- ・テニスコートの不陸が多く危険である。(上長山庭球場)
- ・照明が暗い。(陸上競技場)

### 問7：施設の案内表示は、どうでしたか？

図7のとおり、78.0%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6.0%で、施設の場所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】



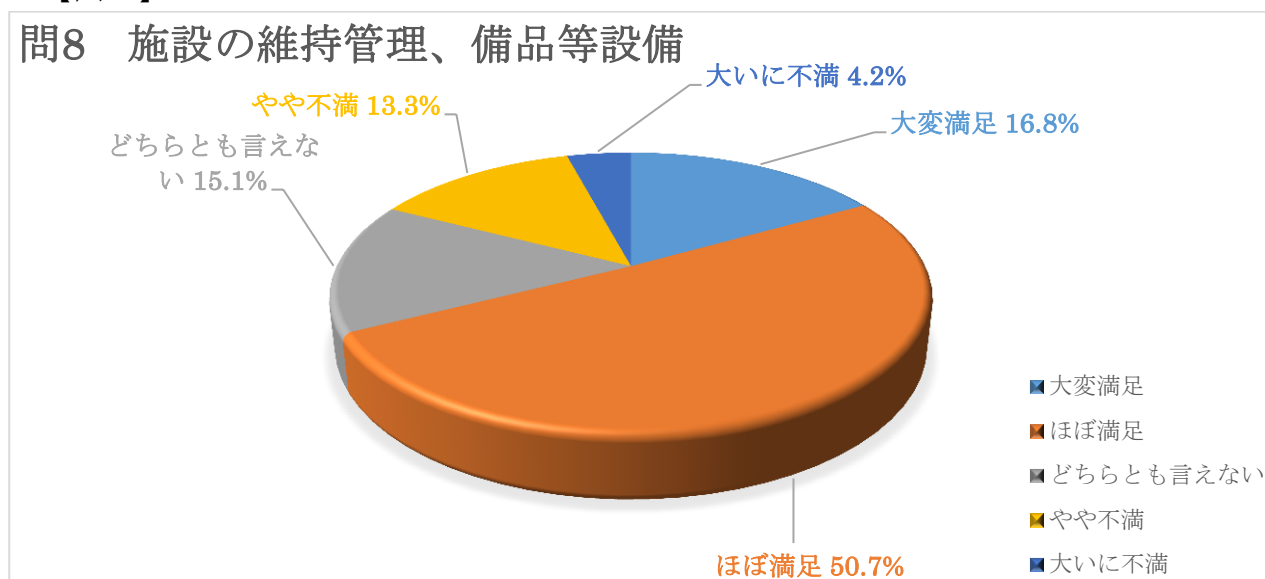
(この設問についていただいた主なご意見)

- ・施設内の表示をしっかりとして欲しい。(総合体育館)
- ・施設場所がわかりにくい。(武道館、御津体育館、海洋センター)
- ・幹線道路に案内看板を設置して欲しい。(御幸浜パターゴルフ場)
- ・駐車場がわかりづらい。(武道館)

### 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、67.5%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17.5%で、老朽化による施設の不具合や、備品の老朽について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)

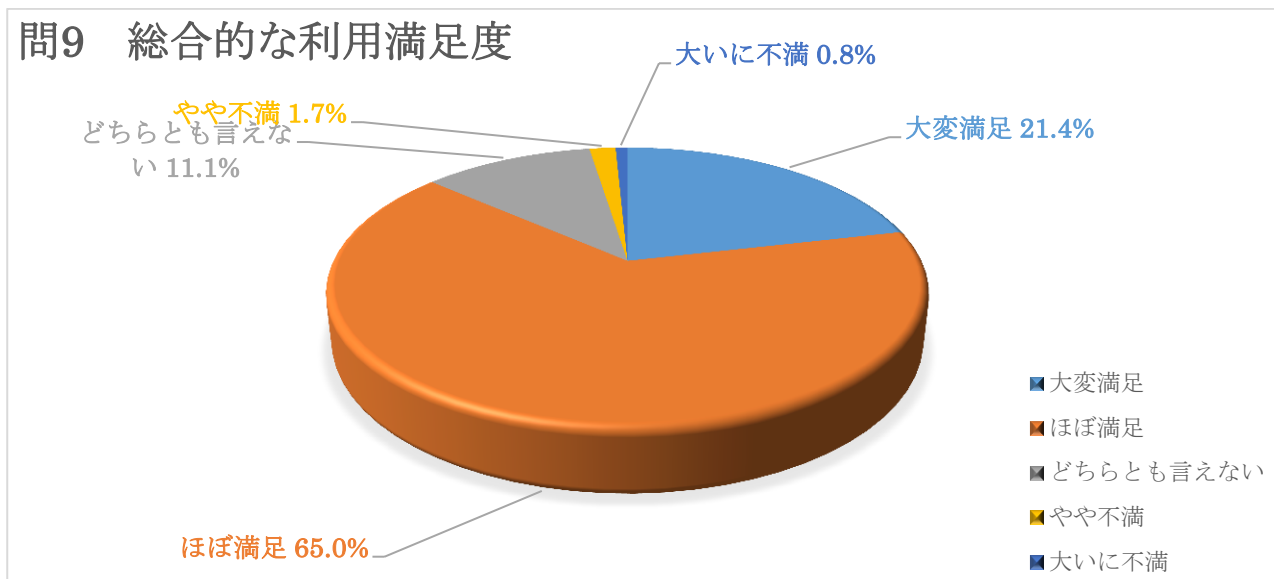
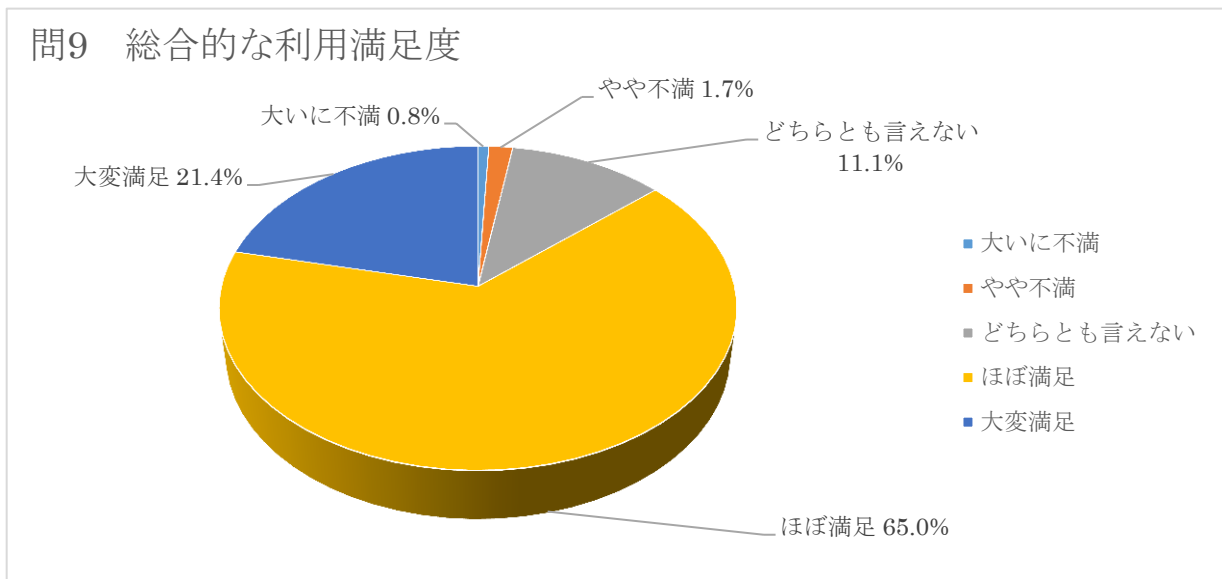
- ・卓球台、卓球フェンスが傷んでいる。古い。(総合体育館、武道館、御津体育館)
- ・シャワーが使えない(御津体育館)
- ・バレーネット、ポール古い。(御津体育館)
- ・掃除機、モップを設置してほしい。(御津体育館)
- ・テニスのコート面が損傷している。(桜ヶ丘公園庭球場、上長山庭球場、音羽運動公園)
- ・オムツを変えるスペースが欲しい。(海洋センター)



### 問9：総合的な利用満足度、どうでしたか？

図9のとおり、86.4%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。一方、「やや不満」または「大いに不満」が2.5%で、主に施設や設備の不備についてご指摘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)

- ・冷暖房なく暑さ、寒さで大変。(農業者トレーニングセンター)

## <その他主な利用者の声>

### ◇ 総合体育館

- ・事務所ブラインドが見苦しい。
- ・洋式トイレがもう少し多くあると良い。
- ・高齢者用の施設があると良い。
- ・BSテレビを観れるようにしてほしい。
- ・中古が多く新品がほしい。
- ・非常に満足している。
- ・エアロビを増やして欲しい。
- ・トレ室に有線を流してほしい
- ・いつでも自分の都合に合わせてできるので満足、指導員の方も親切で感謝。
- ・駐車場が少ない

### ◇ 武道館

- ・職員の対応には大変ありがたく助かっている、ありがとう。
- ・筋トレタオルが毎日取り替えてあり、全体に清潔感がある。
- ・夏は蚊が多く不快。
- ・2階カーテンは自動にしてほしい。
- ・建物が古く老朽化が気になる
- ・トイレを直してほしい

### ◇ 農業者トレーニングセンター

- ・駐車場が少なく困る。
- ・和室の畳表替えを。
- ・アリーナささくれ危険。

### ◇ 音羽運動公園

- ・トイレ、更衣室、シャワーを近くに設置してほしい。
- ・コートでタバコを吸う人がいる。
- ・夏場のテニスコートに日除けの屋根を希望。
- ・テニス大会は予約システムで分かるようにしてほしい。

### ◇ 御津体育施設

- ・多目的に空調があると良い。
- ・サブアリーナのカーテンの隙間を改善してほしい。

### ◇ 小坂井B&G海洋センター

- ・いつも楽しく利用させて頂いている。
- ・25mで泳げるコースを増やしてほしい。
- ・日曜、祝日の夜間を開放してほしい。(冬季)

### ◇ 御幸浜パターゴルフ場

- ・幹線道路に案内看板を設置して欲しい。
- ・クラブハウス内は禁煙とあるが従業員が吸っており不快。

### ◇ 陸上競技場

- ・自販機が近くにほしい、外周の街灯増設、明るくなると良い。
- ・夜8時までやってほしい。
- ・雨天時体育館のランニングコースを陸上の定期券で利用させてほしい。

#### ◇ その他屋外施設

- ・協会の利用が多すぎて土日が使用できない。
- ・予約があるのに使用してないことがある。(市庭球場、桜ヶ丘公園庭球場)

#### <昨年度の改善事項について>

昨年度の満足度調査から、引き続き利用者から寄せられた不満や要望を取りまとめ、指定管理者との定期協議などで改善を指示してきました。その結果として、施設や設備などの老朽化がさらに進む中で、総合的な満足度では、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答が86.4%得られ、高い評価を維持することができました。

#### <改善事項と今後の対処方法>

ほぼすべての施設で、年々さらに老朽化が進む中で、昨年度と比較して、特に「利用時間」、「施設の安全対策」に対する満足度が低下しており、多くの不満の声が寄せられています。利用時間の変更については、今後調査を実施し検討していきます。また、いくつかの施設は、機能的に限界に達しており、抜本的な改修や更新の時期を迎えています。施設ごとに必要性や緊急性を精査し、積極的に予算措置をしていきます。

#### <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いますが、満足度が高いだけに年々現状を維持することが困難な状況も生まれています。昨年に引き続き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ており、総合的な満足度は若干の向上に留まりました。

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ります。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重要です。

なお、指定管理者には本調査より得られた結果や意見を参考に対応を指示します。