

# 令和2年度 利用者満足度調査結果報告書

## 豊川市総合体育館始め16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  
(総合体育館・武道館・農業者トレーニングセンター・  
陸上競技場)
- 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 482人

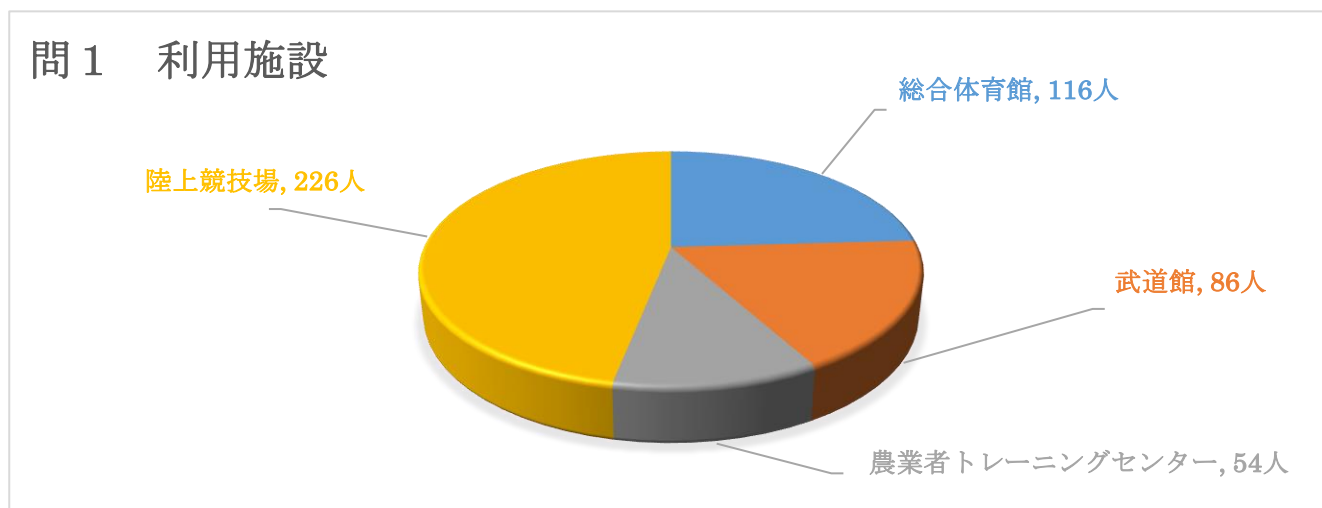
令和3年3月

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482人より回答をいただいた。

【図1】

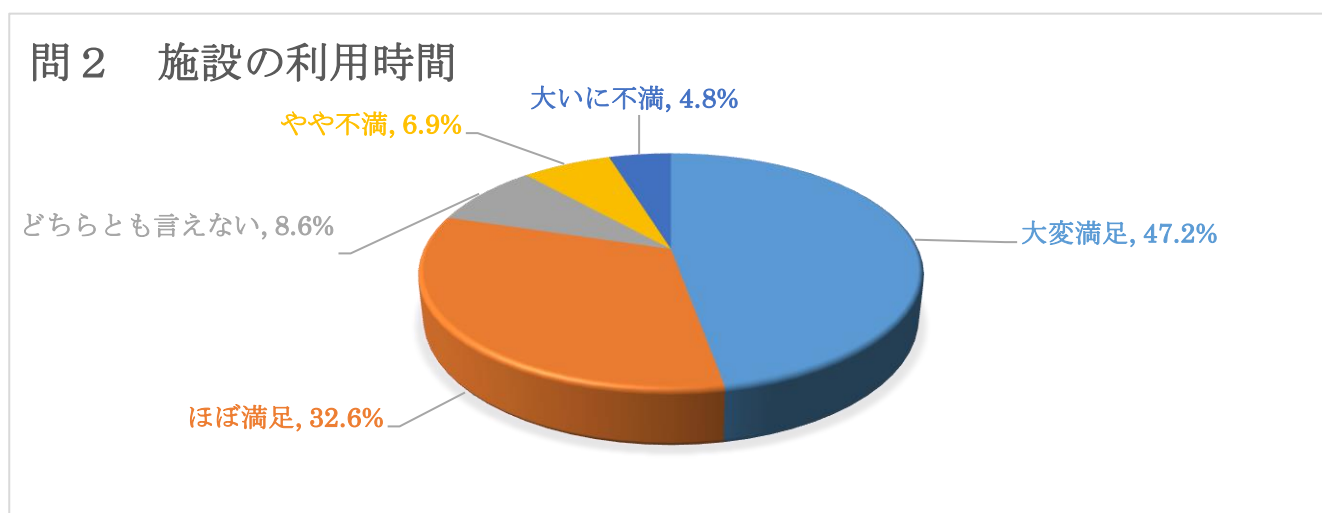


問2：施設の利用時間について、どのようにお考えですか？

図2のとおり、79.8%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おります。また、「やや不満」または「大いに不満」が11.7%で、利用時間の設定に関するご意見を多くいただいているものの、一定の評価を得ています。

【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%とならない場合があります。



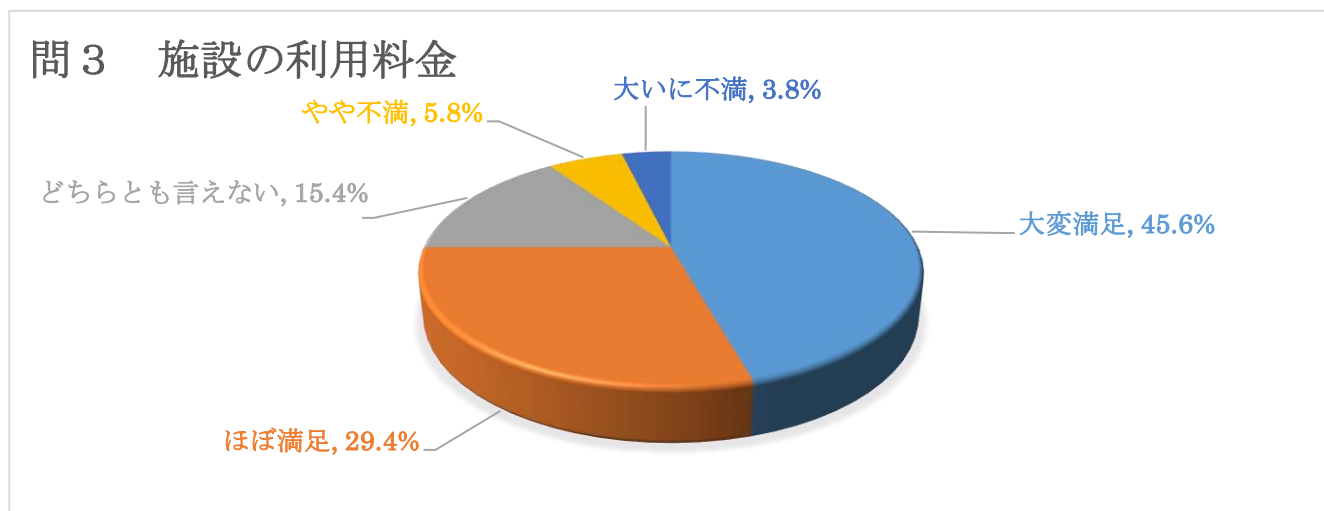
(この設問についていただいた主なご意見)

- ・ 1時間単位で使用できる等利用時間の設定を変更してほしい。(総合体育館)
- ・ 午後10時まで利用できるようにしてほしい。(武道館)

### 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、75.0%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。「やや不満」または「大いに不満」が9.6%で、すべての施設で利用料金が高いとの意見をいただいているものの、一定の評価を得ています。

【図3】



(この設問についていただいた主なご意見)

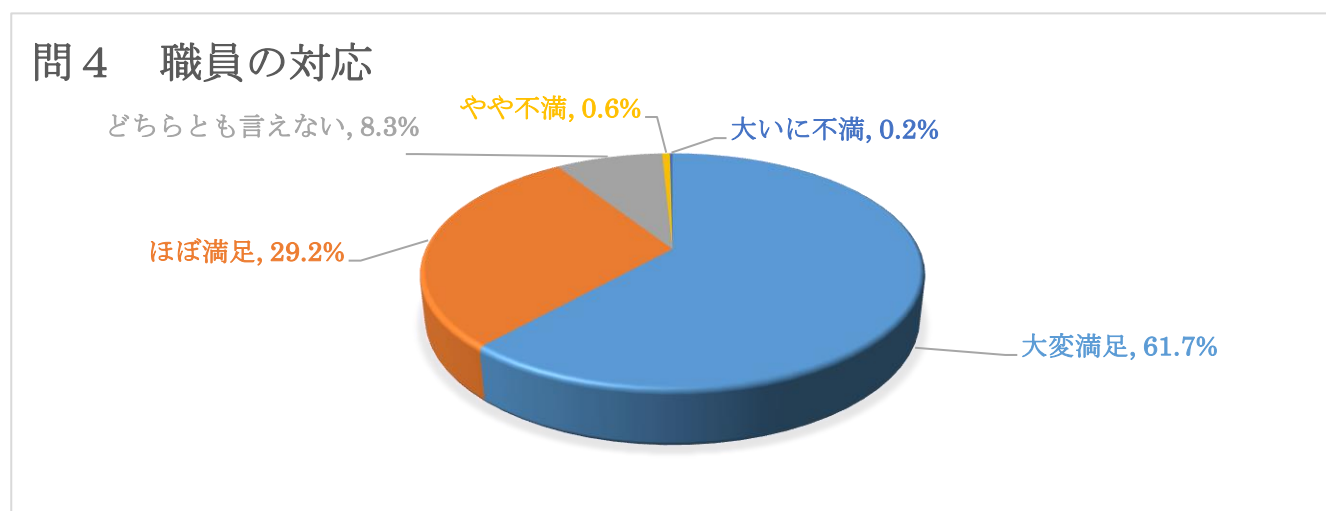
- ・利用料金が高い。(総合体育館、武道館、農業者トレーニングセンター、陸上競技場)
- ・時間帯利用であるため、利用していない時間分も支払わなければならない。(総合体育館)

### 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、90.9%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0.8%に留まり、大変高い評価を得ています。

【図4】



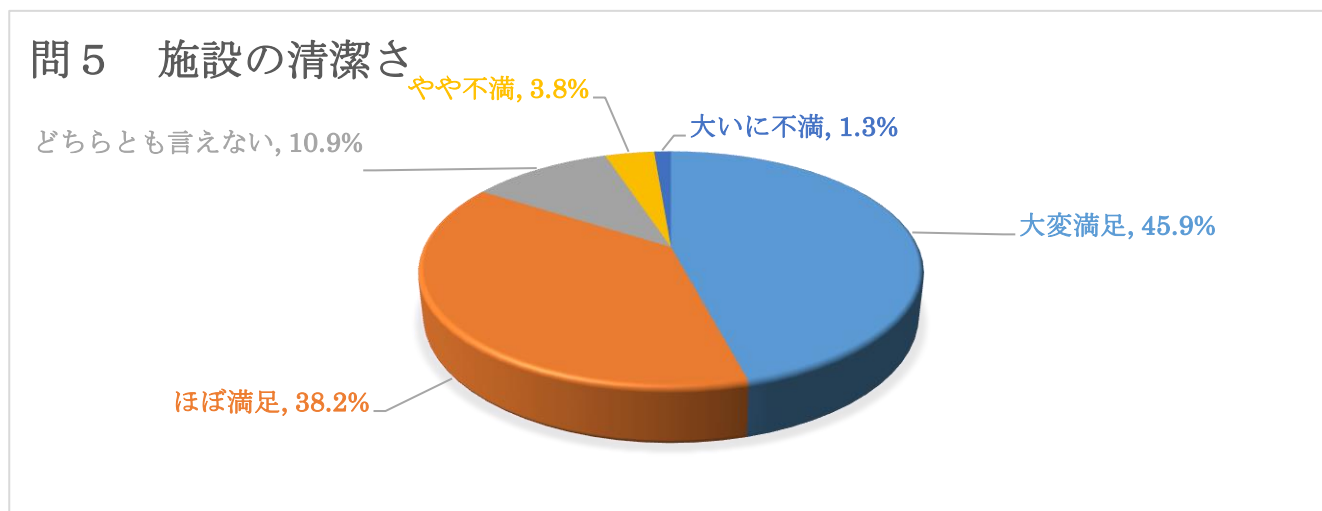
(この設問についていただいた主なご意見)

- ・みなさん丁寧な対応をしてくれる。(農業者トレーニングセンター)
- ・親切ではあるが、明るい対応を心掛けてほしい(農業者トレーニングセンター)

### 問5：施設の清潔さは、どうでしたか？

図5のとおり、84.1%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5.1%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)

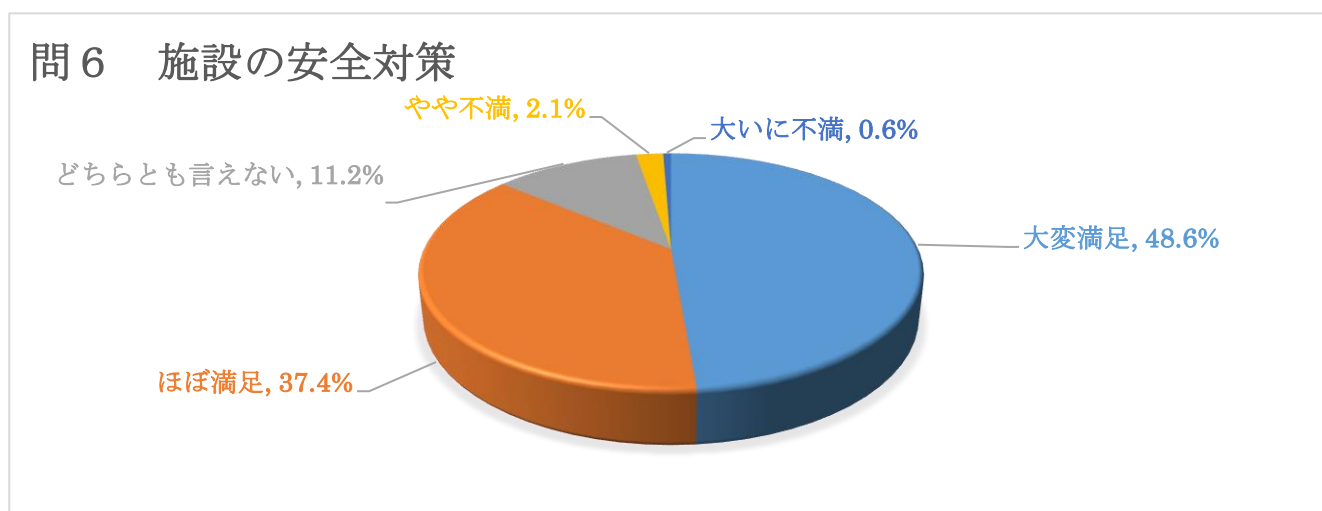
- ・トイレが汚れている。(総合体育館、武道館、農業者トレーニングセンター、陸上競技場)
- ・モップが汚れている(総合体育館、武道館)

### 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、86.0%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2.7%回答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)

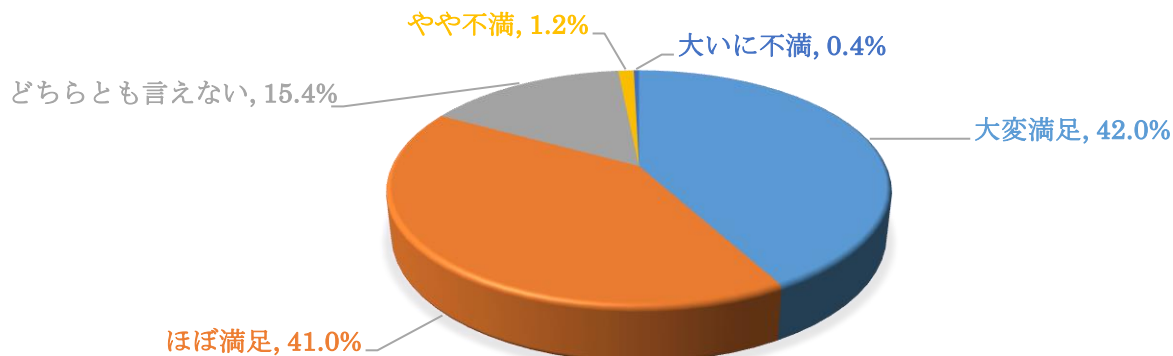
- ・サブアリーナの天井が破損している。(総合体育館)
- ・アリーナはしごのガードがなく怖い。(武道館)

### 問7：施設の案内表示は、どうでしたか？

図7のとおり、83.0%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。また、「やや不満」または「大いに不満」が1.6%回答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)

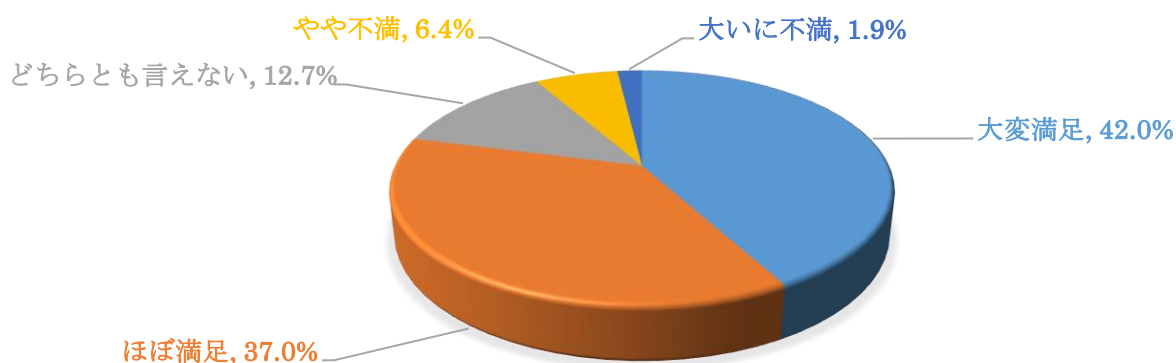
- ・案内表示が少ない。(総合体育館)
- ・はっきりと大きな字で表示してほしい。(武道館)

### 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、「大変満足」または「ほぼ満足」との回答をいただいた方が79.0%また、「やや不満」または「大いに不満」が8.3%となっており、設備の経年劣化について多くのご指摘をいただいておりますが、一定の評価を得ています。

【図8】

#### 問8 施設の維持管理、備品等の設備



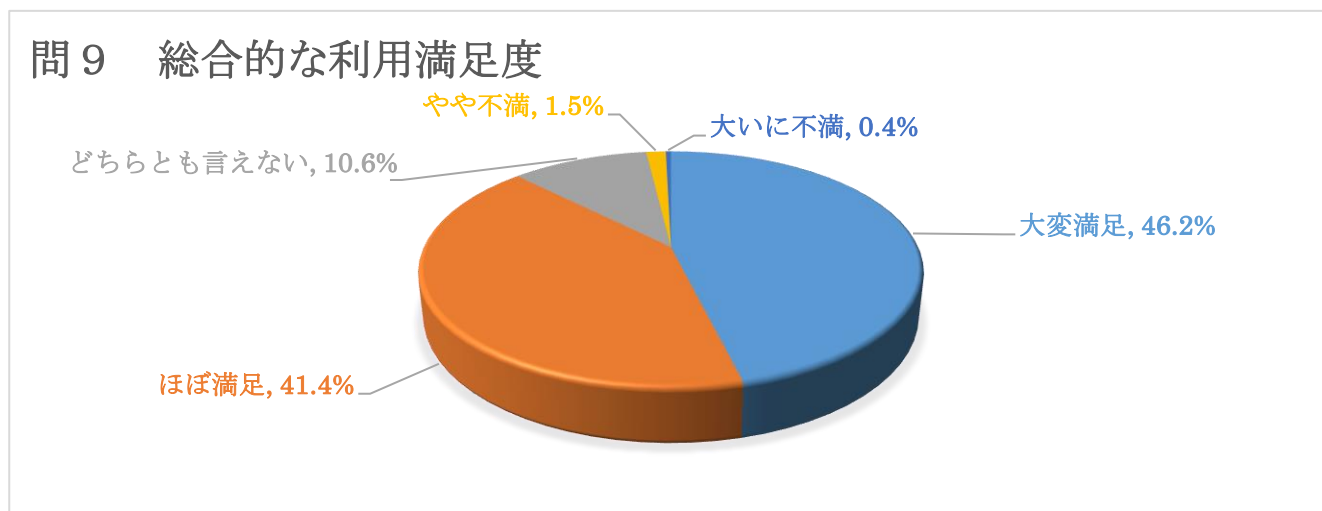
(この設問についていただいた主なご意見)

- ・倉庫の扉が壊れている。(総合体育館)
- ・空調設備を設置してほしい。(武道館)
- ・フェンスが破損している。(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、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いる一方、「やや不満」または「大いに不満」が1.9%で、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)

- ・受付対応はよくできているが、全体的に老朽化している。
- ・駐車場が少ない。

### <その他主な利用者の声>

#### ◇ 総合体育施設

- ・気持ちよく利用させてもらっている。
- ・利用時間に融通がきくとよい。

#### ◇ 武道館

- ・利用者のマナーが向上するように呼び掛けてほしい。
- ・アリーナカーテンの開け閉めの方法を改善してほしい。

#### ◇ 陸上競技場

- ・とても利用しやすい。
- ・芝生がきれいで利用しやすい。

### <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、指定管理者ならではの積極的な修繕等の対応により、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」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ています。

施設の老朽化により、「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、「施設の安全対策」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。