

# 令和4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4年10月21日から令和4年11月19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 372人

令和5年3月

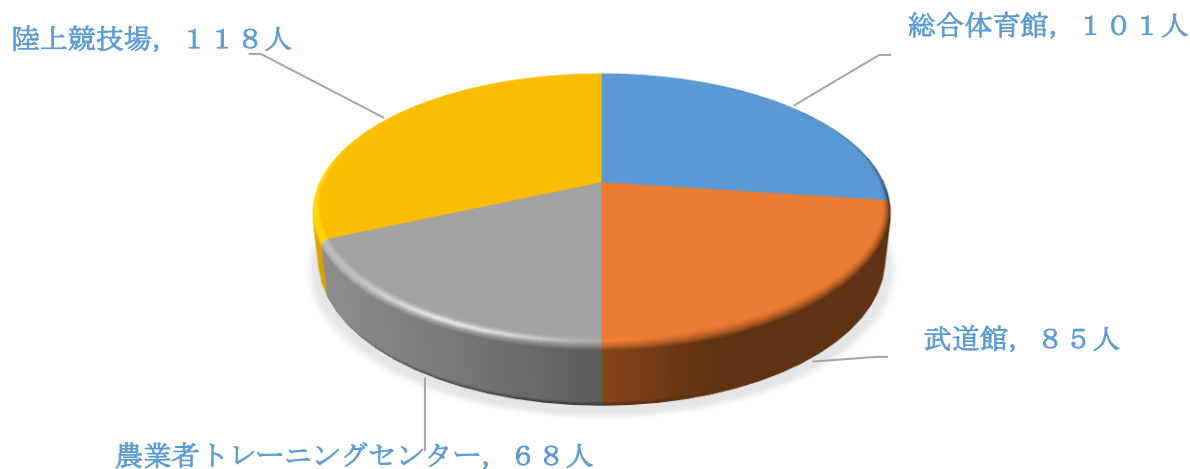
豊川市教育委員会 スポーツ課

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372人より回答をいただいた。

【図1】

## 問1 利用施設



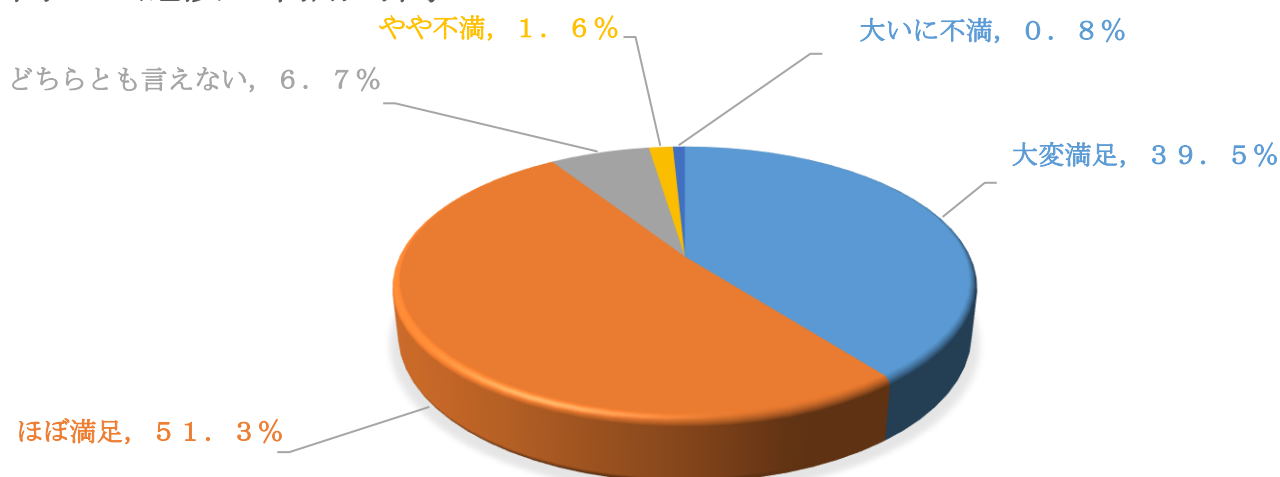
問2：施設の利用時間について、どのようにお考えですか？

図2のとおり、90.8%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。「やや不満」または「大いに不満」が2.4%で、利用時間の設定に関するご意見をいただいているものの、大変高い評価を得ています。

【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。

## 問2 施設の利用時間



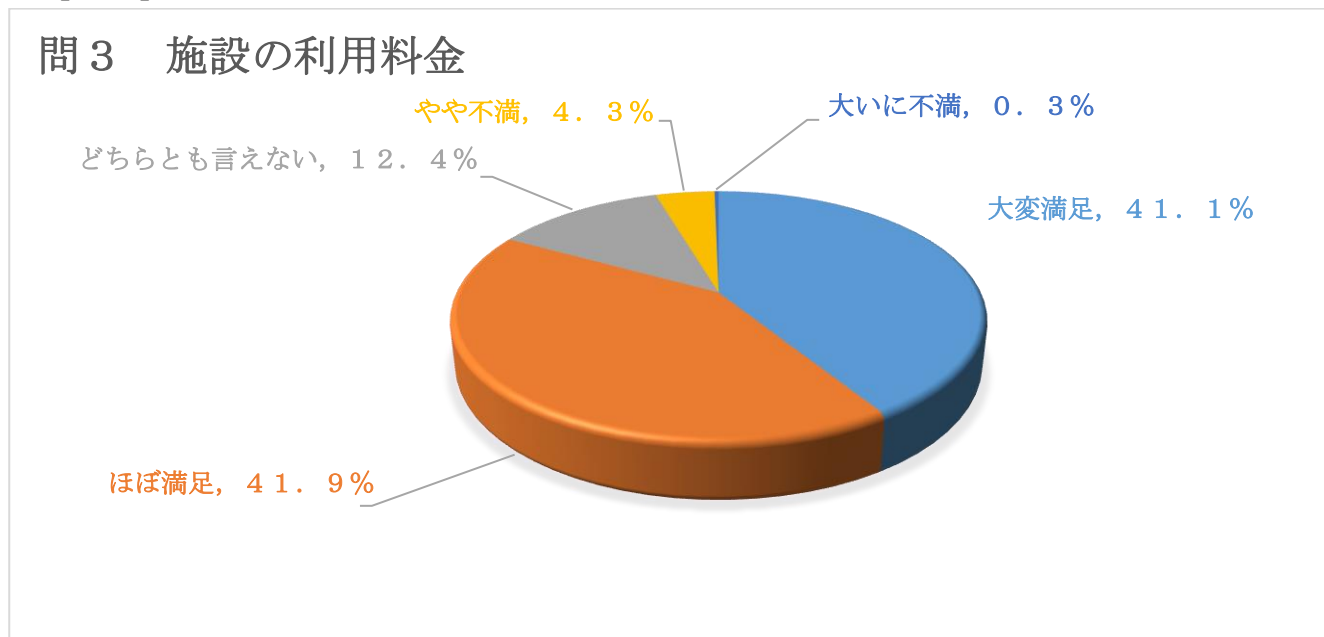
(この設問についていただいた主なご意見)

- ・午後のレッスンを増やして欲しい。(総合体育館)
- ・予約時間を1時間ごとにして欲しい(総合体育館、農業者トレーニングセンター、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、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。「やや不満」または「大いに不満」が4.6%で、施設によって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)

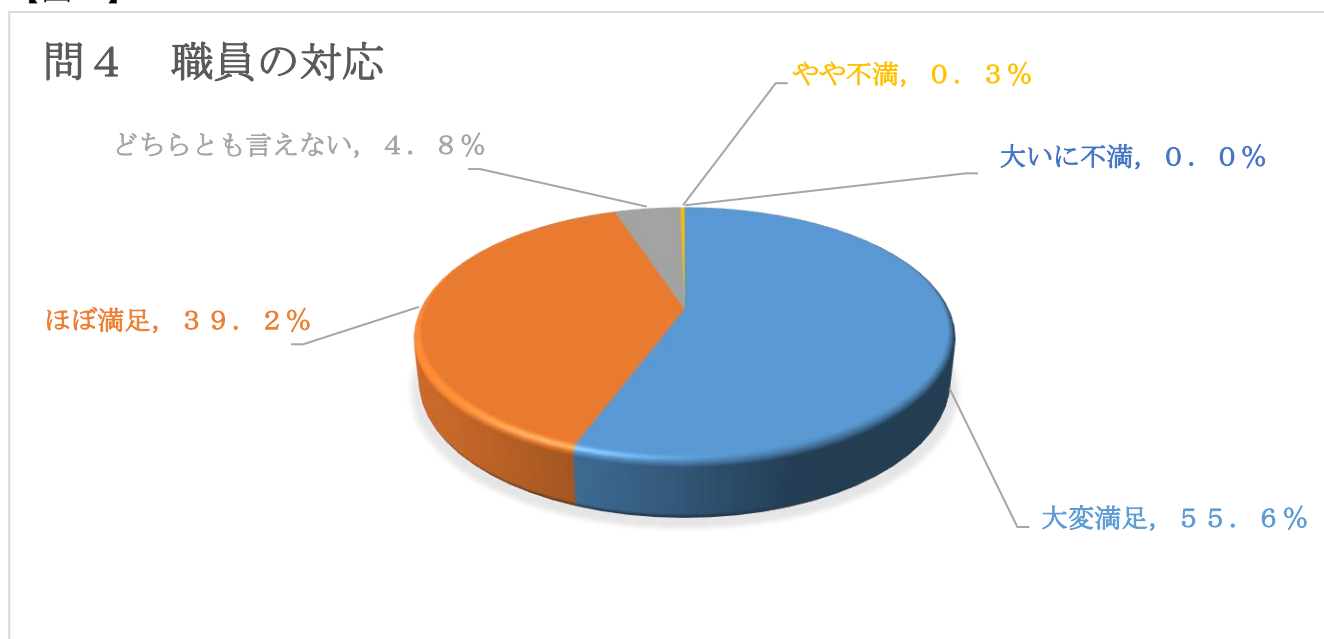
- ・利用料金が高い。(総合体育館、武道館、農業者トレーニングセンター)

### 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、94.8%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。高い評価を得ています。また、「やや不満」が0.3%で、「大いに不満」の回答はありませんでした。

【図4】



(この設問についていただいた主なご意見)

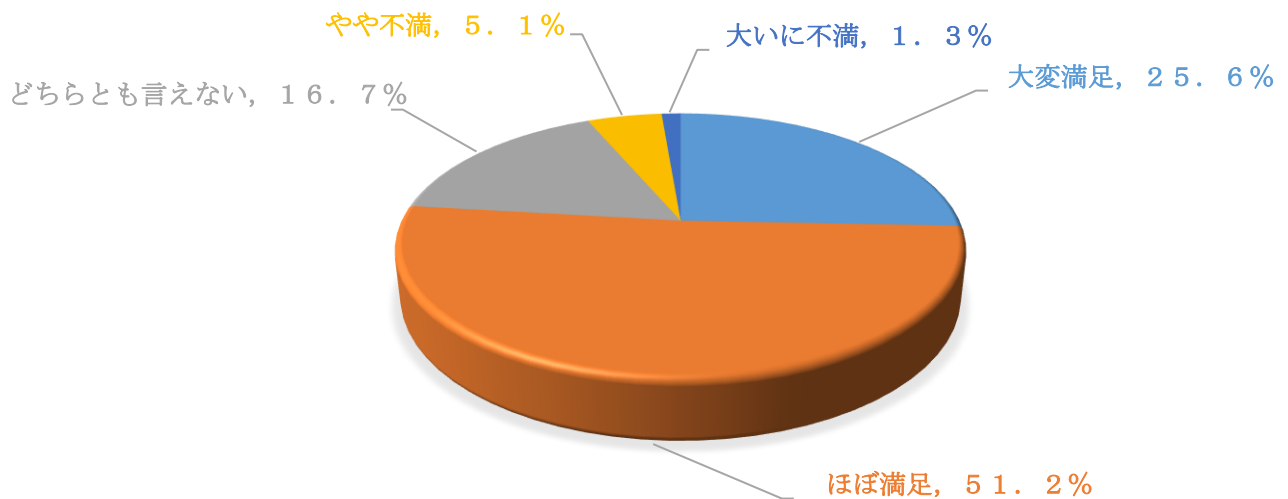
- ・親切、笑顔で対応してくれる。(総合体育館、陸上競技場、農業者トレーニングセンター)

### 問5：施設の清潔さは、どうでしたか？

図5のとおり、76.8%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。一方、「やや不満」または「大いに不満」が6.4%の回答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)

- ・トイレが汚れている。(農業者トレーニングセンター)
- ・施設が古い(武道館、農業者トレーニングセンター)

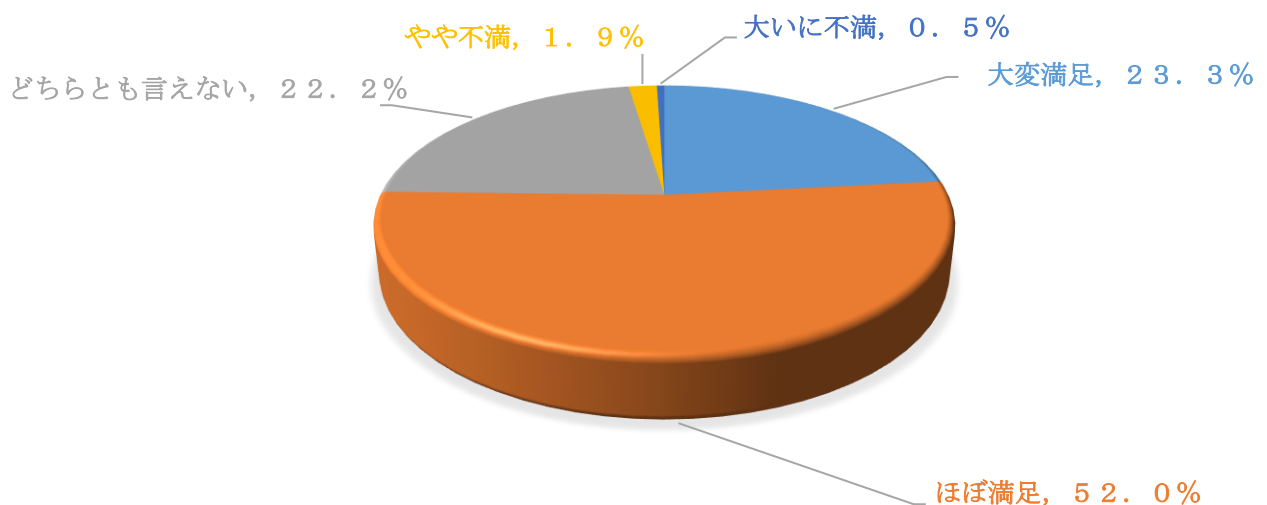
### 問6：施設の安全対策は、どうでしたか？

※ 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、75.3%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2.4%の回答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)

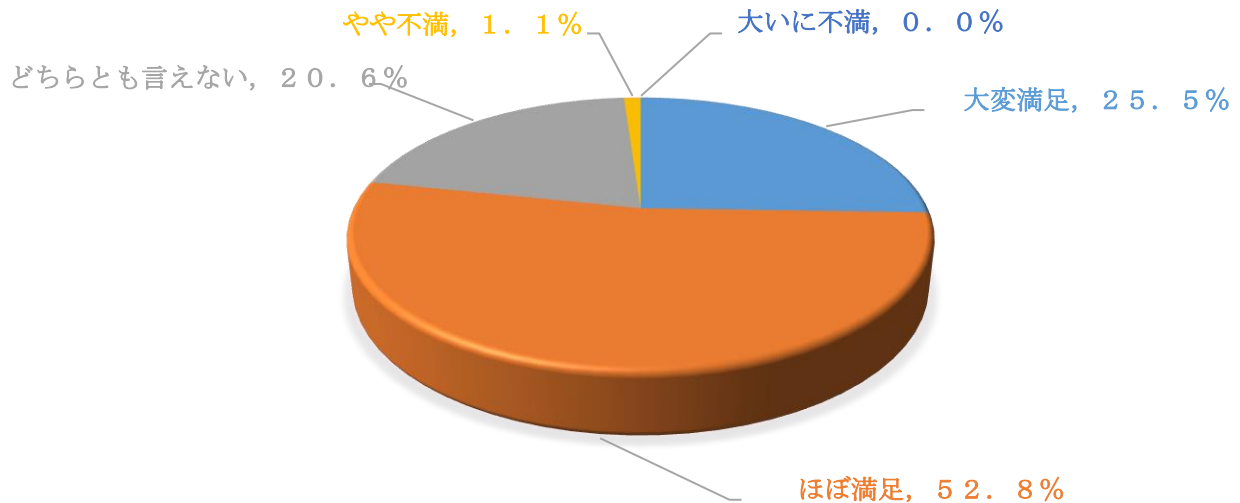
- ・天井板のはがれがある。(総合体育館)
- ・施設や器具が古くて危ない。(総合体育館、武道館)

### 問7：施設の案内表示は、どうでしたか？

図7のとおり、78.3%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。また、「やや不満」が1.1パーセントで、「大いに不満」の回答はありませんでした。

【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)

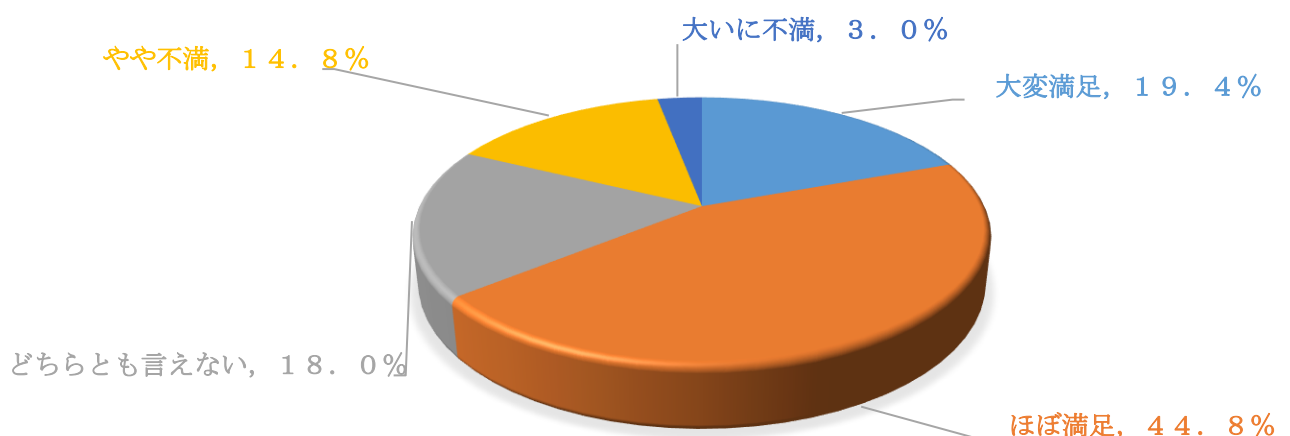
- ・施設内、施設の案内表示が分かりにくい。(総合体育館)

### 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64.2%と一定の評価を得ています。また、「やや不満」または「大いに不満」が17.8%となっており、備品等の設備について多くのご指摘をいただいております。

【図8】

#### 問8 施設の維持管理、備品等の設備



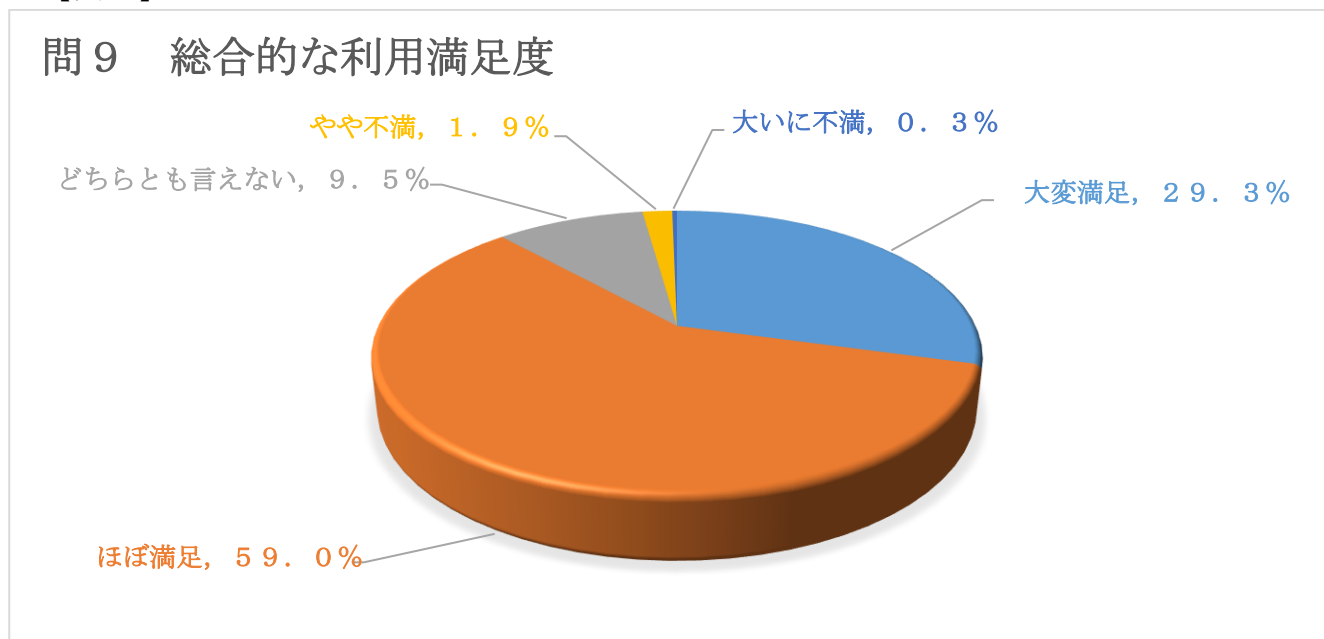
(この設問についていただいた主なご意見)

- ・空調設備を設置してほしい。(武道館)
- ・器具や設備が破損、不足している。(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)
- ・器具や設備が古い。(総合体育館、武道館、農業者トレーニングセンター)

## 問9：総合的な利用満足度は、どうでしたか？

図9のとおり、88.3%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」または「大いに不満」が2.2%で、高い評価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)

- ・楽しく、気持ちよく、利用している。(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)

### <その他主な利用者の声>

- ◇ 武道館
  - ・弓道場の雨漏りを修理して欲しい
  - ・トレーニング室の備品が古いので新しくして欲しい。
- ◇ 総合体育館
  - ・レッスンを増やして欲しい
- ◇ 上長山庭球場
  - ・テニスコートの整備が不十分である。
- ◇ 農業者トレーニングセンター
  - ・いつも気持ちよく使わせていただいている。

### <昨年度の改善事項について>

昨年度に引き続き、「施設の安全対策」や「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、各施設の状況にあった効果的な備品等の整備、維持管理を進めたが、「施設の維持管理や備品等の設備」に対する満足度は、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答が昨年度と比べ低下しました。

### <改善事項と今後の対処方法>

施設全体の老朽化が進んでおり、「施設の安全対策」や「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。特に施設の維持管理や備品等の設備に関しては満足度が更に低下しており、今後も指定管理者との連携を密にし、各施設の老朽化による破損、経年劣化による備品等の設備の故障を推測しながら、迅速に対応して施設の維持管理や備品等の整備に努めていきます。

### <総合分析>

総合的な利用満足度では、「大変満足」、「ほぼ満足」は、ほぼ変化はなく、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、「大変満足」、「ほぼ満足」は昨年度に引き続き90%以上で、今年度は「大いに不満」と回答した方がおらず、大変高い評価をいただいています。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。