

# 令和4年度 利用者満足度調査結果報告書

## 豊川市御津体育館始め8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  
(御津体育館・音羽運動公園・御幸浜パターゴルフ場・小坂井B&G海洋センター・柏木浜パターゴルフ場)
- 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 425人

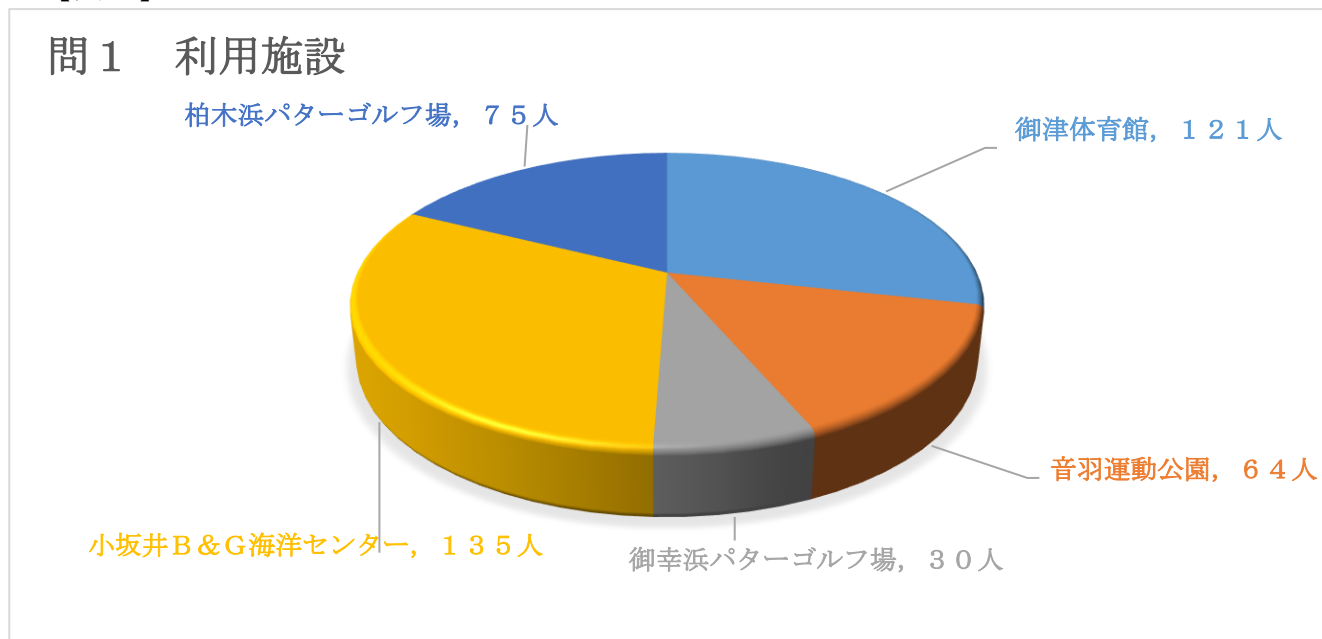
令和5年3月

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425人より回答をいただいた。

【図1】

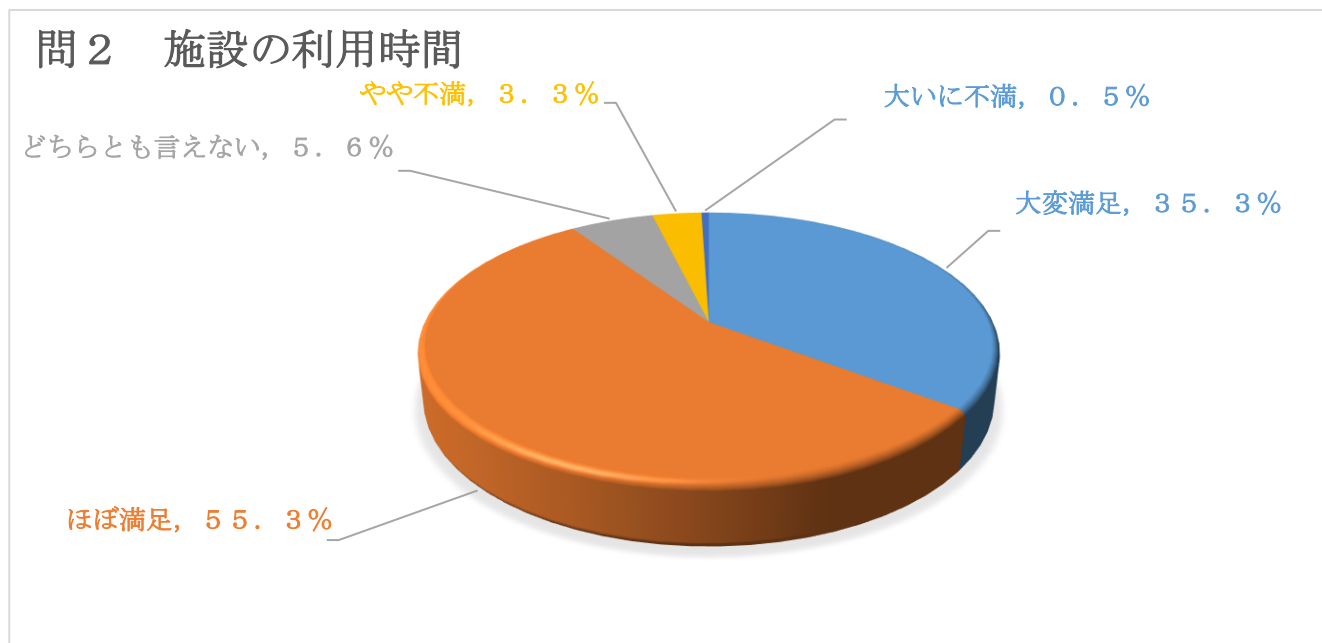


## 問2：施設の利用時間について、どのようにお考えですか？

図2のとおり、90.6%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3.8%で、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。



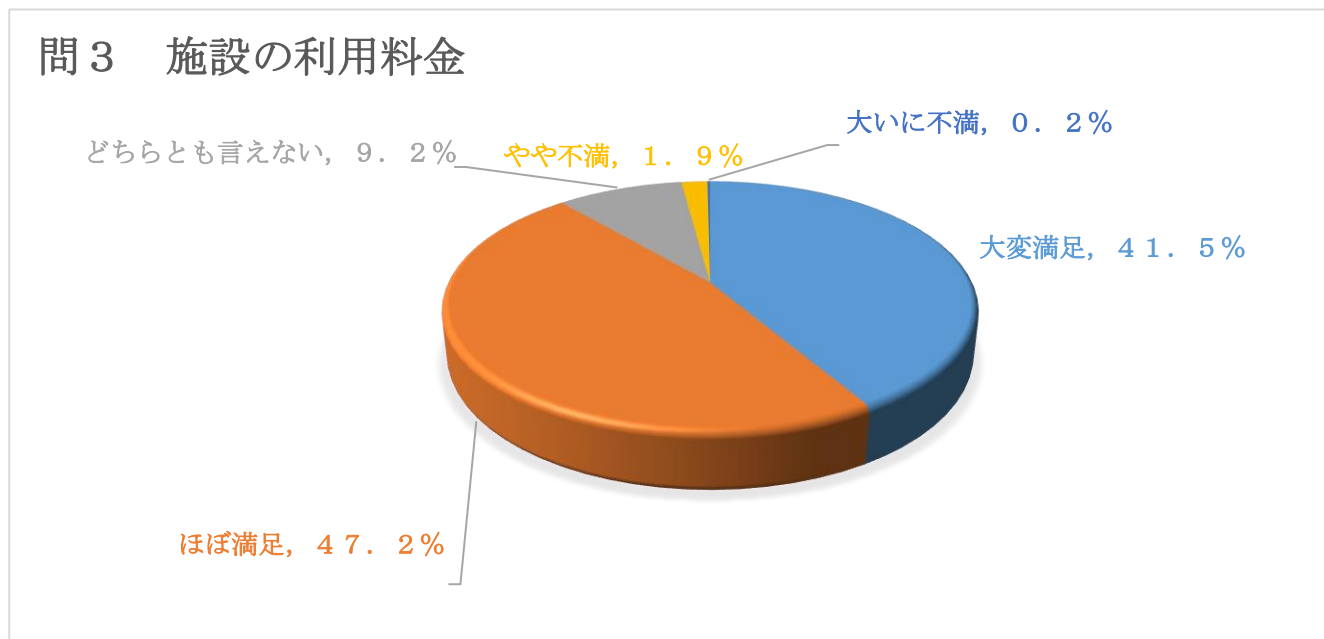
(この設問についていただいた主なご意見)

- ・営業時間を延長してほしい。(御津体育館、小坂井B&G海洋センター、柏木浜パターゴルフ場)
- ・施設の予約が取れない。(音羽運動公園)

### 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、88.7%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2.1%で、高い評価を得ています。

【図3】



(この設問についていただいた主なご意見)

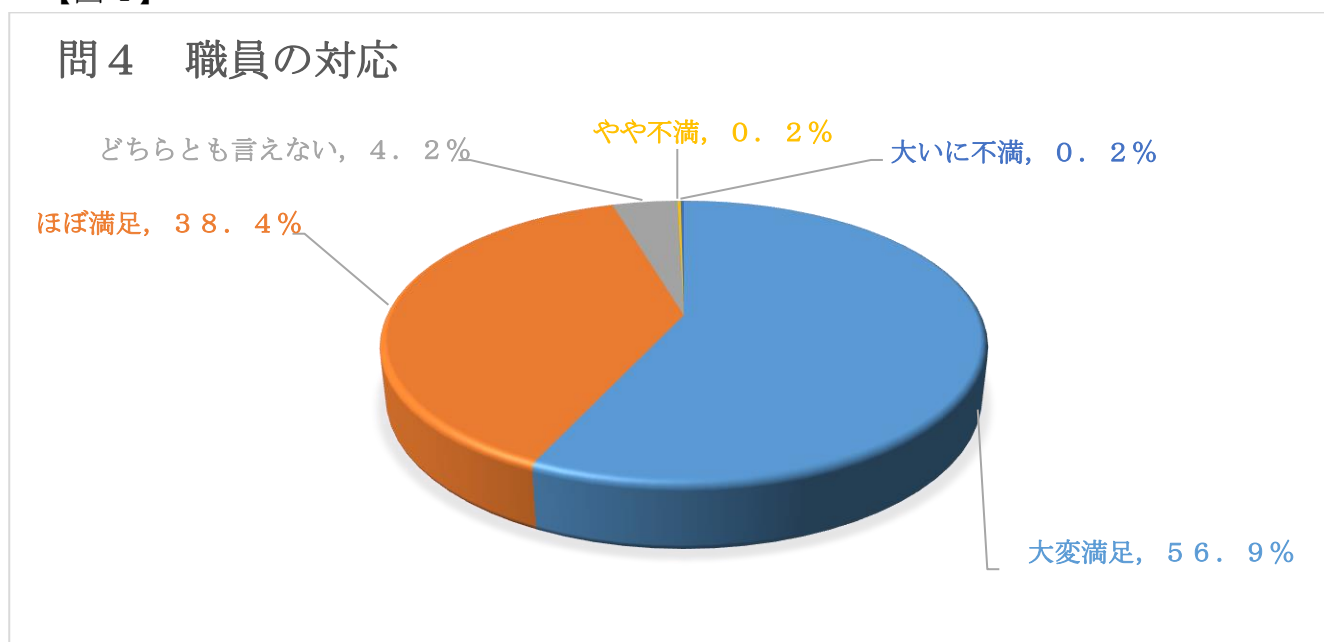
- ・料金を安くしてほしい。(御津体育館、音羽運動公園、小坂井B&G海洋センター)

### 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、95.3%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」「大いに不満」が0.4%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)

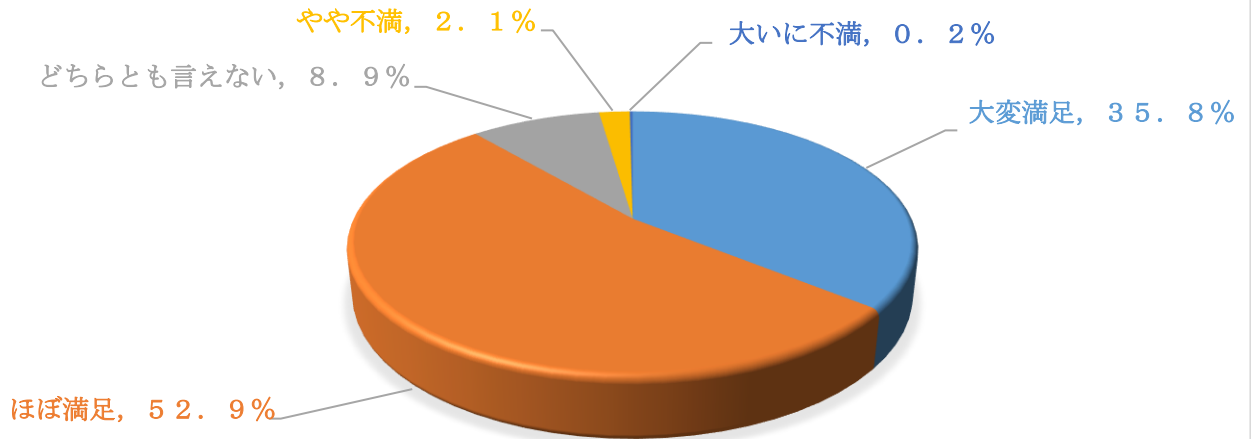
- ・職員の方の対応は笑顔、丁寧で気持ちよく利用している。(御津体育館、柏木浜パターゴルフ場、音羽運動公園)

### 問5：施設の清潔さは、どうでしたか？

図5のとおり、88.7%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2.3%と昨年度と比較し低い回答率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)

- ・トイレが古く、汚れや匂いが気になる。(御津体育館)
- ・テニスコートの整備が出来ていない。(音羽運動公園)

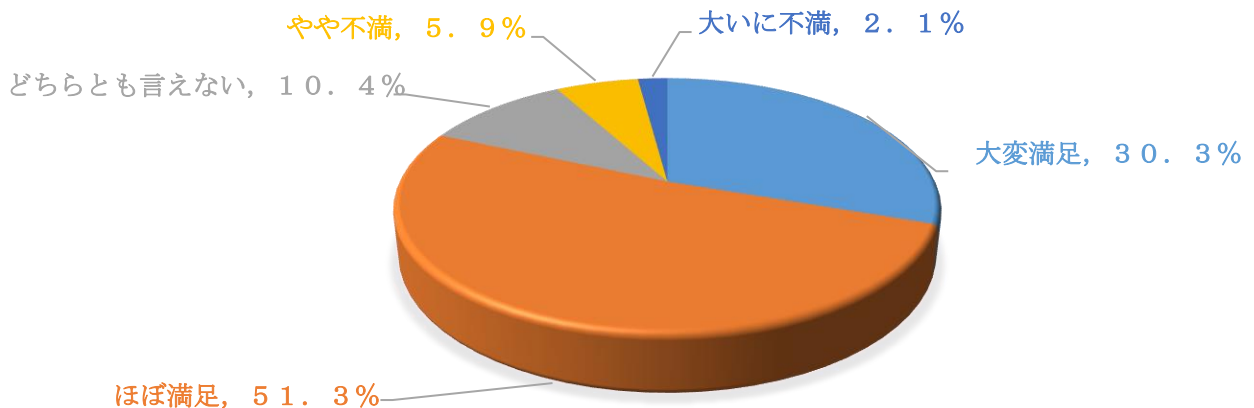
### 問6：施設の安全対策は、どうでしたか？

※ 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、「大変満足」または「ほぼ満足」と回答いただいた方が81.6%、「やや不満」または「大いに不満」と回答いただいた方が8.0%となっており、一定の評価を得ています。

【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)

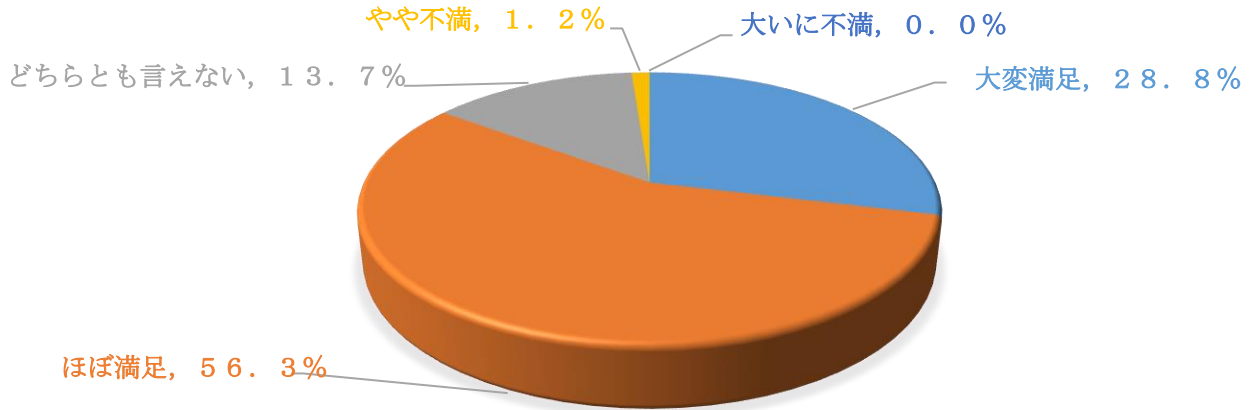
- ・テニスコートの人工芝が剥がれている。(音羽運動公園)
- ・駐車場を広くしてほしい(小坂井 B&G 海洋センター)

### 問7：施設の案内表示は、どうでしたか？

図7のとおり、85.1%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。また、「やや不満」が1.2%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)

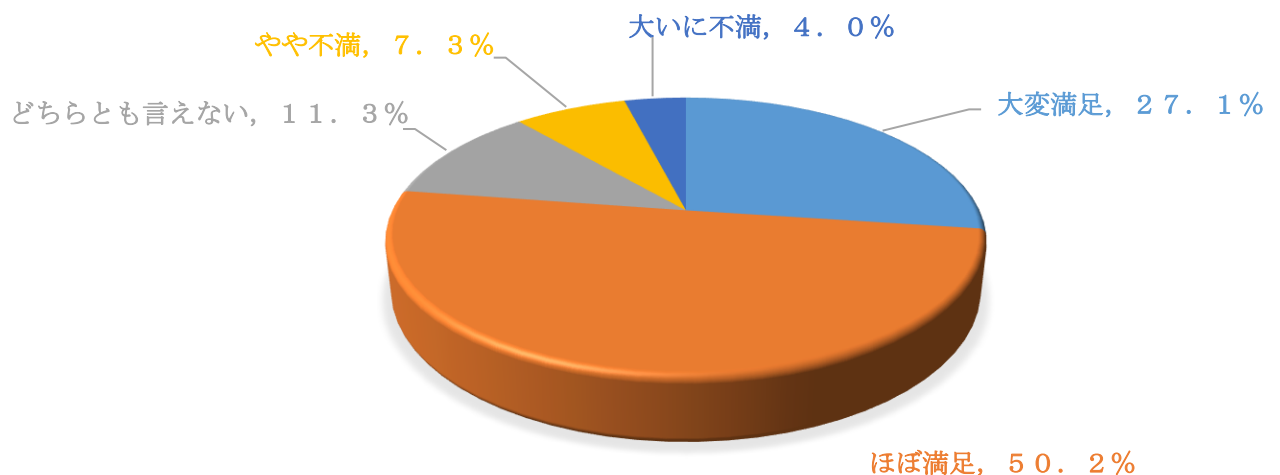
- 案内表示がなくわかりにくい。(音羽運動公園)

### 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77.3%と一定の評価は得ています。また、「やや不満」または「大いに不満」が11.3%となっており、設備の経年劣化について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



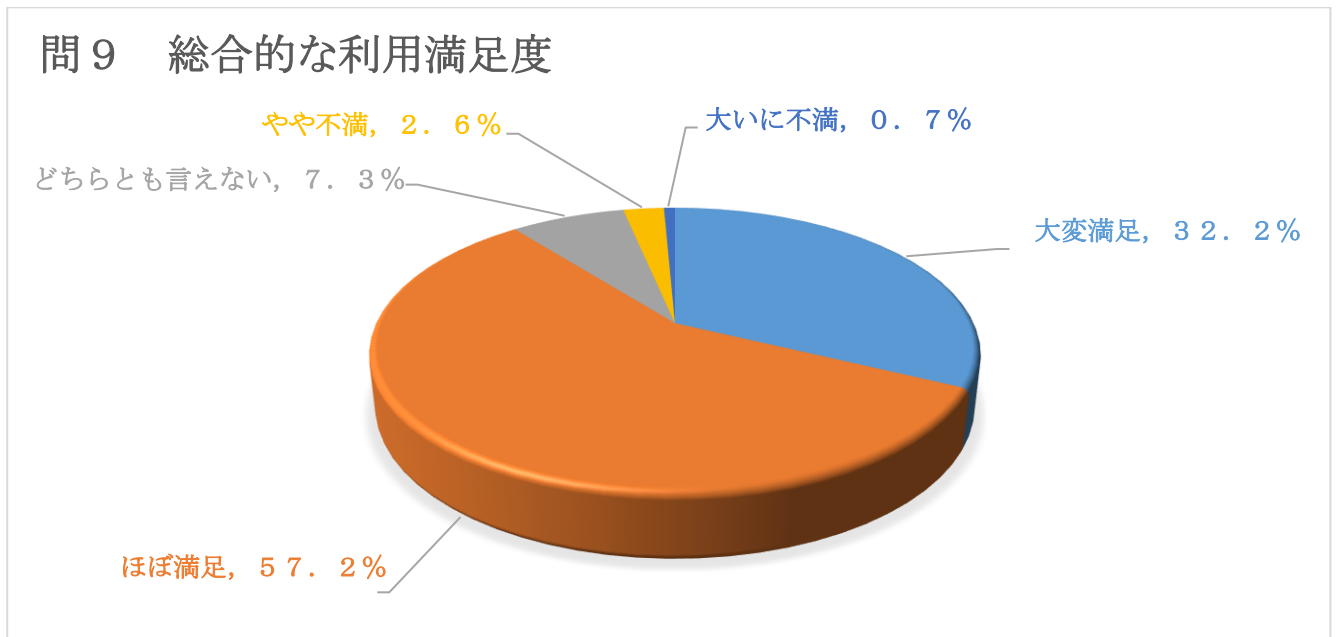
(この設問についていただいた主なご意見)

- テニスコートの人工芝が剥がれている。(音羽運動公園)
- テニスコートの近くにトイレがない。(音羽運動公園)
- テニスコートの防球ネットが古い。(御津体育館)
- 水温の管理が出来ていない(小坂井 B&G 海洋センター)

### 問9：総合的な利用満足度は、どうでしたか？

図9のとおり、89.4%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いる一方、「やや不満」または「大いに不満」が3.3%で、大変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)

- ・トイレを洋式にして欲しい (柏木浜パターゴルフ場)

#### <その他主な利用者の声>

##### ◇音羽運動公園

- ・テニスコートを全面張替して欲しい。

##### ◇B&G 海洋センター

- ・着替え場所が寒い。
- ・観覧席のマナーが気になる。

### <昨年度の改善事項について>

施設全体の経年劣化が進んでおり、「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、昨年度と同様に他の設問と比べ低い結果となっていますが指定管理者との連携を密にし、各施設の状況にあったより効果的な備品購入、修繕を実施したことで、「大変満足」「ほぼ満足」については、昨年度に比べ上昇しました。

### <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低いため、今年度同様に各施設の状況にあったより効果的な備品の整備、維持管理を進めるとともに各施設の老朽化による破損経年劣化による備品等の設置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」は高い数値を維持しました。

施設の老朽化により、「施設の安全対策」と「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」は昨年度よりもさらに上昇し90%以上と大変高い評価を得ています。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。