

# 令和7年度 体育施設等利用者満足度アンケート調査結果

1 施設期間 令和7年7月1日～令和8年3月31日

2 調査施設 全17施設

北公園、西公園、市民プール、杭瀬川野球場、南公園運動場、  
 三城公園ソフトボール場、勤労身体障害者等市民プール及び庭球場、  
 杭瀬川スポーツ公園、浅中公園総合グラウンド、大垣市総合体育館、  
 アーチェリー場、赤坂スポーツ公園、大垣市武道館、大垣城ホール、  
 上石津庭球場、上石津総合体育館、上石津ふれあいグラウンド

3 サンプル数 700件

4 調査結果

(施設全体) ※無回答については割合から除いている。 ( ) 内数字は前年度

質問項目	5大変満足		4やや満足		3普通		2やや不満		1大変不満		回答数 合計
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	
1 職員の接客対応	1,115件	29.2% (22.5%)	1,379件	36.1% (31.8%)	1,285件	33.6% (44.2%)	40件	1.0% (1.4%)	3件	0.1% (0.2%)	3,822件
① 接客態度	200件	31.0%	236件	36.6%	198件	30.7%	11件	1.7%	件	0.0%	645件
② 電話の応対	175件	27.7%	232件	36.8%	220件	34.9%	4件	0.6%	件	0.0%	631件
③ あいさつ	192件	30.0%	240件	37.6%	202件	31.6%	5件	0.8%	件	0.0%	639件
④ 言葉づかい	194件	30.3%	230件	35.9%	212件	33.1%	4件	0.6%	件	0.0%	640件
⑤ 身だしなみ	187件	29.3%	222件	34.8%	227件	35.6%	2件	0.3%	件	0.0%	638件
⑥ 苦情・要望 への対応	167件	26.6%	219件	34.8%	226件	35.9%	14件	2.2%	3件	0.5%	629件
2 施設について	573件	22.1% (13.6%)	902件	34.7% (30.5%)	895件	34.4% (42.4%)	176件	6.8% (10.0%)	55件	2.1% (3.6%)	2,601件
① 施設・設備の 管理状態	148件	22.5%	234件	35.5%	232件	35.2%	38件	5.8%	7件	1.1%	659件
② 施設の清潔さ	140件	21.4%	228件	34.8%	229件	35.0%	50件	7.6%	8件	1.2%	655件
③ 駐車場の利用 のしやすさ	141件	21.9%	207件	32.2%	204件	31.7%	60件	9.3%	31件	4.8%	643件
④ 施設全体満足度	144件	22.4%	233件	36.2%	230件	35.7%	28件	4.3%	9件	1.4%	644件
合 計	1,688件	26.3% (18.9%)	2,281件	35.5% (31.3%)	2,180件	33.9% (43.5%)	216件	3.3% (4.8%)	58件	0.9% (1.5%)	6,423件

## <アンケート結果から>

令和7年度は、当連盟が管理する市内全17の体育施設で調査を実施し、700件（前年度:754件）の回答をいただきました。

まず、「1 職員の接客対応」では、前年度と比べ「やや不満・大変不満」と答えた人（以下、「不満」という。）の増減はほぼ無く0.5%の減となり、「大変満足・やや満足」と答えた人（以下、「満足」という。）が11%増加しました。この結果は、前年度の結果や反省を踏まえ、職員一人ひとりが利用者に対する接遇改善を意識したものであり、今後も利用者気持ちよく利用していただけるよう、職員への指導や研修を継続します。

また、「2 施設について」では、前年度に比べ「不満」が4.7%減少し、「満足」が12.7%増加しました。ご意見の中には、前年度と同様に施設の老朽化やトイレの洋式化・ウォシュレット設置を希望する意見、空調設備の充実、建物や備品の故障や不備に関する意見などがありますので、日頃の巡回強化や、建物や設備の故障や不備への対応を行うだけでなく、利用者のニーズに合った、ご満足いただける施設を目指します。

全体的な結果として「満足」が11.6%増加し、「不満」が2.1%減少しました。この結果に奢ることなく、今後も満足度の向上を図るために、先述の対応を実施するとともに、不具合が発生している設備の更新や、多くご意見があったトイレの洋式化や空調設備などの設置などを引き続き大垣市に要望し、利用しやすい施設づくりに努めます。

## 利用者からのご意見・ご要望に対する指定管理者からの回答

### 総合体育館管轄

#### 総合体育館

アンケート意見	回 答
体育館内に冷暖房を入れてほしい(換気設備の希望を含む)。他 53 件	館内への空調設備の設置については、例年、大垣市に要望しており、令和 8 年度に第 2 体育館、第 3 体育館に設置予定です。第 1 体育館については、今後も強く要望してまいります。
エアコン設置後の費用面で、できる限り低価格を希望する。	市内の他施設の料金設定とも比較して設定されると思いますが、いただいたご意見は大垣市に伝えさせていただきます。
トイレを清潔にしてほしい(臭い対策、洋式化、ウォシュレットトイレ化含む)。他 25 件	ウォシュレットトイレ設置を含む洋式化については、徐々にではありますが、できるところから洋式化を進めています。また、大規模な改修が必要な場合には、大垣市に強く要望してまいります。 また、委託業者により、定期的に清掃を行っていますが、周知を図り適宜対応していきます。 また、利用者様にもきれいにご利用いただけるよう周知してまいります。
傷んだ箇所、古い設備は早急に直してほしい。他 1 件	簡易に対応できる箇所は、今後も順次修繕を行ってまいります。また、大規模な修繕につきましては、今後も大垣市に強く要望していきます。
照明を LED にしてください(暗い)。他 2 件	現在も継続して大垣市に要望しており、今後も強く要望してまいります。 また、LED 化により照度も今まで以上に確保できるようになるかと思えます。
ウォーターサーバーがあると嬉しい。	衛生管理上、設置の予定はありません。 ご了承ください。
説明スタッフが 1 人なので、準備に時間がかかる。	大会等によって各会場に職員を配員しておる関係で、ご迷惑をおかけしております。 スムーズな会場設営に向けて、工夫してまいりますので、皆様のご協力もよろしくお願いいたします。
一般市民も、もっと利用できる様にして欲しい。	週末は大会等を優先していることから、ご迷惑をおかけしております。 登録団体の皆様には予約抽選により公平性を担保しております。 また、種目限定になりますが、一般開放をご利用ください。

第 2 体育館のフロアを変えてから調子が悪い。支柱のセット運搬が悪くなった。前の板が良かった。	板材の時と比較するとどうしても柔らかくなっており、ご迷惑をおかけしております。 台車を新しく更新するなど対応しましたので、ご了承ください。
トレーニング室利用で、狭いところに 10 人以上入れないでください。	時に大勢の方にご利用いただいております、ご不便をおかけしております。 人数の規制は行っておりませんので、混雑時には状況を事前にお伝えできるよう努めます。また、互いに気持ちよく利用できる環境づくりにご協力いただけますと幸いです。

### 三城公園ソフトボール場

アンケート意見	回 答
スプリンクラーが欲しい。他 2 件	ベンチ水道等からホースで散水くださいますようお願いいたします。
凹凸（芝の段差、水はけの悪さ）がある。他 2 件	状況を見ながら、グラウンド整備を実施してまいります。
外のトイレ 手回ししかないところがあり、体の不自由な方が不便な時がある。	時期は未定ですが、改修工事が予定されていますので、しばらくお待ちください。

### 勤労身体障害者等市民プールおよび庭球場

アンケート意見	回 答
スベリ台や、シャワーなど、楽しめるものがあるといい。他 2 件	いただいたご意見は、今後の施設運営の参考とさせていただきます。
ゴミ箱を置いてほしい。	ゴミは各自でお持ち帰りいただいておりますので、設置の予定はありません。ご了承ください。
ネット低い所を修理してほしい。	現状を確認し、職員で対応いたします。
コートの使用可不可をネットで知らせしてほしい。	月間予定をホームページで掲載いたします。
日よけを設置してほしい。	いただいたご意見は、今後の施設運営の参考とさせていただきます。
三城コートのサーフェスを改善して下さい。	大垣市と協議のうえ、今後検討してまいります。

### アーチェリー場

アンケート意見	回 答
使用料金が高い	いただいたご意見は、今後の施設運営の参考とさせていただきます。

### 杭瀬川野球場

アンケート意見	回 答
トイレがほしい。他 1 件	河川敷内の施設のため、常設は難しいかと存じますが、いただいたご意見は、今後の施設運営の参考とさせていただきます。

## 大垣城ホール管轄

### 大垣城ホール

アンケート意見	回答
エアコンの設置を希望する。 他 5 件	数年後に建替えを予定しており、設置は難しい状況です。
床が傾いている。他 1 件	数年後に建替えを予定しており、今後の施設運営の参考とさせていただきます。
電気が明るすぎる。	点灯する照明の球数を減らすことが可能な場合がありますので、職員にご相談ください。
窓をしめているのに風がくる。	軽減できるよう、可能な範囲で善処いたします。
建築計画があるとはいえ、最後まできちんと使えるようにすべき。	数年後に建替えを予定しており、今後の施設運営の参考とさせていただきます。
北部体育館閉館に伴い体育館を増やしてほしい。	いただいたご意見は、今後の施設運営の参考とさせていただきます。
黒い扇風機はうるさすぎるので、オレンジの扇風機を増やしてほしい。	検討いたします。
コ・コーラOではなくコ・コーラがいいです。	設置業者にお伝えします。

### 北公園

アンケート意見	回答
ウォータークーラーを付けてほしい。	衛生面を考慮し、設置の予定はございませんので、ご理解ください。
トイレが臭い・汚い。 他 12 件	委託業者による定期清掃を実施しておりますが、清掃及び点検の徹底を図り、快適にご利用いただける環境づくりに努めてまいります。
トイレに鏡をつけてほしい。他 4 件	今後、要否について検討してまいります。
水道をきれいにしてほしい。他 1 件	清掃及び点検の徹底を図り、快適にご利用いただける環境づくりに努めてまいります。
駐輪場がほしい。	大垣市と協議を行い要望してまいります。
駐車場がせまい。他 2 件	大会など入っている場合は、近隣の駐車場を利用いただくなど対応をお願いしています。
野球の大会で陸上競技場が利用できないことが不満。他 2 件	全ての大会ではありませんが、硬式野球で安全が確保しきれない場合などに陸上競技場の利用を停止しています。ご理解ください。
インターネットで、個人利用が可能か団体利用があるか、リアルタイムでわかると助かります。	団体利用の有無など月間予定をホームページで掲載いたします。
鉄棒が片方壊れているので 棒を入れてほしい。	大垣市と協議を行い要望してまいります。
砂場を含めた排水機能不全を改善してほしい。	大垣市と協議を行い要望してまいります。

ジョギングコースが退場者で走れない。(クラブチームの子どもが休憩で戻るときに大人数だから邪魔になる)	状況を確認し、利用者が安全に利用いただける環境づくりに善処いたします。
長距離の5レーンを走るのをやめてほしい。すごく危険。また、1レーンと5レーンを同時に使われると危険度が増す。	状況を確認し、利用者が安全に利用いただける環境づくりに善処いたします。
裸で走っている大人や、安全性を考えないで5レーンを周回するマナーの悪い人たちがいる。	利用者への注意を継続します。
公共の施設で、上裸で走るのはいかがと思う。いろいろな年代が使用している中で、上裸を見たくないと思う人がいることを考えてほしい。	
時間指定でもいいので、大垣市民以外利用不可にしてほしい。	市内外を問わずご利用いただける施設です。ご理解くださいますようお願いいたします。
入場口を南側、退場口をトイレ前に徹底してほしい。	状況を確認し、利用者が安全に利用いただける環境づくりに善処いたします。
スタブロのゴム部分が欠けているので、新しくしてほしい。	検討いたします。
団体ごとに許されること、許されないことがあるなど、平等じゃないとすごく感じる。	状況を確認し、利用者が平等に利用いただける環境づくりに向けて改善に努めます。 一部の団体を除き、個人での利用となっております。ご理解ください。

## 西公園

アンケート意見	回 答
朝の職員対応が悪い。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。今後も職員の接遇をはじめ資質向上に努めます。
小中学生が長時間占有している。	公平に利用いただけるよう、改善に努めます。 また、スポーツ少年団の活動などについては、ご理解いただけますと幸いです。

## 赤坂スポーツ公園

アンケート意見	回 答
雨漏りがある。	修繕等が高額のため、大垣市と協議を行い要望してまいります。
コートまわりのネットの不備。	ボール止めに関しては、大垣市ゲートボール協会と協議させていただき対応しております。ご理解をお願いします。
更衣室、シャワーを設置してほしい。他1件	いただいたご意見は、今後の施設運営の参考とさせていただきます。
駐車場の広さが欲しい。他1件	駐車場の拡張は、現状では対応が難しい状況です。
駐車場について 無料開放している時間、サッカー等の大会の時に使いにくい。	近年、送迎時の事故等の懸念から個別の送迎が主となっております。また、大会以外の公園利用者

イベント（特にサッカー）がある時 P が混みすぎ。乗り合せてお願いしたい。それかスポ少ごとの枠を設けてほしい。	も利用されることから、施設管理者がスポ少ごとの区域を設定することは対応していません。ご理解をお願いします。
テニスコート西側のフェンスの上に屋根ほしい。	いただいたご意見は、今後の施設運営の参考とさせていただきます。
テニスコート ブラシがけ後、ラインを引くほうが良い。	状況を確認し、利用者が快適に利用いただける環境づくりに向けて改善に努めます。
トイレが少ない。	いただいたご意見は、今後の施設運営の参考とさせていただきます。
噴水を出してほしい。他 7 件	噴水は土曜・日曜の 7 月中旬から 8 月末の間で稼働する予定です。ご理解のほどお願いいたします。

## 大垣市武道館管轄

### 大垣市武道館

アンケート意見	回 答
ゆき虫が多すぎる件。	適宜、駆除するなど、改善に努めます。
人がいる時に、電気を消さないでほしい。暗いです。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。消灯前に利用者の有無を確認するよう徹底します。
柔道場の畳がずれないようにしてほしいです。	利用者が安全に利用いただける環境づくりに向けて改善に努めます。
机とイスを替えてほしい。他 1 4 件	いただいたご意見は、今後の施設運営の参考とさせていただきます。
床をはりかえてほしい。ささくれが足にささります。 他 3 件	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。日常点検で職員により発見しだい補修を行ってまいります。 また、令和 8 年度に第一道場の床の改修が予定されています。
マイク、音響を良くしてほしい。	ワイヤレスマイクはアンテナを増設しました。今後も、利用者が快適に利用いただける環境づくりに向けて改善に努めます。
大きな車で来場すると、駐車スペースがせまい。白線をきれいに引き直してほしい。	いただいたご意見は、今後の施設運営の参考とさせていただきます。また、ロープで線を引いている区域においても、補修等を継続します。
洋式トイレ(ウォシュレット)を増やしてほしい。他 3 件	いただいたご意見は、今後の施設運営の参考とさせていただきます。
ライトがチカチカしている時があって目に悪いので変えてもらえると助かります。	高所においては即座の対応ができない場合もございますが、順次対応いたします。
(器具などが)故障した時に改修、修理日程を記入して欲しい。	皆様に修理期間の目途が立ちやすくなるよう、可能な範囲で対応させていただきます。
握力計を早く設備の一環で備えて下さい。	設置に向けて準備いたします。

サウナの以前話を聞いていたら入りたくなりました。いつ直りますか？他1件	サウナ設備につきましては、老朽化に伴い令和元年から使用を停止しております。 施設の維持管理状況等を踏まえ、今後も使用を再開する予定はございません。 利用者の皆様にはご不便をおかけしますが、ご理解くださいますようお願いいたします。
施設について、ネーミングライツを利用し、名前だけ企業に売ること、市にお金が入ります。各務原や安八では取り組みがされていますので、ぜひ大垣でも採用してはいかがでしょうか？	大垣市へ市民の要望として上申してまいります。
3時間制限だとトレーニングが全て終わりません。もう少し時間を延長してほしいです。他1件	より多くの利用者の皆様にご利用いただけるよう利用時間を設定いたしております。 利用状況を確認しながら今後の研究課題といたします。
できれば、武道館の大きさを拡大して全国大会が出来る大きさにして頂くと、もっと大会を増やして人も多く来られますし集客効果もみとめます。	現時点で改修工事の計画はございません。限られた施設での大会運営にご協力くださいますようお願いいたします。
フリーウエイトの器具をもっとふやしてほしいです。ケーブルマシンが欲しいです。	いただいたご意見は、今後の施設運営の参考とさせていただきます。
シャワー室が暗いし古いので新しく、きれいにしてほしい。	清掃及び点検の徹底を図り、快適にご利用いただける環境づくりに努めてまいります。また、照度については、LED化を含め検討いたします。
木曜日のレッスン、電気を消すのはなぜですか、暗くて気分が下がります。	せっかくの機会に気分が下がるとのことで申し訳ございませんでした。 仰向けで行う時間が長いことから照明を直視する時間を減らすために消灯していました。現場でも暗いとの声を多くいただき、現在は多目的ホールに会場を移しております。
大垣市内にアリーナの建設をお願いします。その時には駐車場を立体駐車場に。できれば武道館にも立体駐車場をして頂ければ幸いです。	いただいたご意見は、今後の施設運営の参考とさせていただきます。

### 杭瀬川スポーツ公園

アンケート意見	回答
トイレをキレイにして欲しい。	大垣市にトレーラータイプのトイレを2台更新していただきました。 委託業者により、定期的に清掃・補充を行っており、残りのトイレを含め、少しでも清潔な環境を保てるよう努めます。

## 浅中公園グラウンド管轄

### 浅中公園総合グラウンド

アンケート意見	回答
虫が多い。	適宜、薬剤等を使用するなど、改善に努めます。
トイレが古いのは仕方ないが、少し清掃がいいか減だと思ふ。他5件	委託業者により、定期的に清掃を行っていますが、清掃及び点検の徹底を図り、快適にご利用いただける環境づくりに努めてまいります。
施設が古い。	できる限りの修繕を行い、維持管理に努めてまいります。

### 市民プール

アンケート意見	回答
床に黒い部分があり汚い。	巡回、確認するなかで適宜対応してまいります。
昔、子どもの頃に来た以来だが、料金がかわっていないことに驚いた。他1件	社会情勢などを踏まえ、適正な料金を設定していただけるよう、大垣市に要望しておりますが、現状はかなりリーズナブルにご利用いただける状況です。
プールの忘れ物、最後処分ではなく、ほしい人や必要な人にもらってもらおうと良いと思いました。	関係法令上、お譲りすることはできません。ご了承ください。
プールに電動の空気入れを固定、設置してくれるとありがたい。	令和8年度からご利用いただけるよう、大垣市に購入していただきました。
トイレを綺麗にしてほしい。他4件	委託業者により、定期的に清掃を行っていますが、清掃及び点検の徹底を図り、快適にご利用いただける環境づくりに努めてまいります。
施設の統合。常設できる施設→入場料が発生するイベント開催可能な施設。	いただいたご意見は、今後の施設運営の参考とさせていただきます。
老朽化していますのでもう少し設備を整えてほしい	できる限りの修繕を行い、維持管理に努めてまいります。
市外の利用者の未就学児も無料はいかがなものかと思ひます。	大垣市へ市民の要望として上申してまいります。
カベのひび割れなど劣化が目立つ。	改修について大垣市と協議を行い要望してまいります。
休日、混雑している。	休日は混雑することがあり、ご迷惑をおかけしておりますが、ご理解のうえご利用ください。

上記のご意見以外に、感謝のお言葉を多数いただき、施設管理の励みとなりました。今後も、より良い接客対応を心がけることや、施設・設備の整備を行い、利用しやすい施設づくりに努めてまいります。

また、トイレの洋式化、照明のLED化、駐車場（幅）の拡大、空調設備の設置、老朽化による施設の大規模改修などについてのご意見は、今後も所有者である大垣市に要望してまいります。