

令和6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6年7月1日～令和7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	754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										
満足度 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	993件 (27.8%)	22.5%	1,404件 (30.7%)	31.8%	1,950件 (39.5%)	44.2%	63件 (1.9%)	1.4%	7件 (0.0%)	0.2%	4,417件
① 接客態度	166件	22.4%	254件	34.2%	305件	41.1%	15件	2.0%	2件	0.3%	742件
② 電話の応対	141件	19.3%	228件	31.3%	350件	48.0%	8件	1.1%	2件	0.3%	729件
③ あいさつ	177件	24.0%	251件	34.0%	303件	41.0%	7件	0.9%	1件	0.1%	739件
④ 言葉づかい	182件	24.6%	226件	30.5%	324件	43.7%	8件	1.1%	1件	0.1%	741件
⑤ 身だしなみ	178件	24.0%	230件	31.0%	325件	43.8%	9件	1.2%	件	0.0%	742件
⑥ 苦情・要望 への対応	149件	20.6%	215件	29.7%	343件	47.4%	16件	2.2%	1件	0.1%	724件
2 施設について	399件 (18.8%)	13.6%	897件 (31.3%)	30.5%	1,250件 (40.7%)	42.4%	294件 (8.2%)	10.0%	107件 (1.0%)	3.6%	2,947件
① 施設・設備の 管理状態	87件	11.8%	232件	31.4%	330件	44.6%	75件	10.1%	16件	2.2%	740件
② 施設の清潔さ	90件	12.1%	219件	29.6%	336件	45.3%	79件	10.7%	17件	2.3%	741件
③ 駐車場の利用 のしやすさ	113件	15.3%	209件	28.4%	272件	36.9%	86件	11.7%	57件	7.7%	737件
④ 施設全体満足度	109件	15.0%	237件	32.5%	312件	42.8%	54件	7.4%	17件	2.3%	729件
合 計	1,392件 (24.9%)	18.9%	2,301件 (24.3%)	31.3%	3,200件 (44.7%)	43.5%	357件 (4.6%)	4.8%	114件 (1.5%)	1.5%	7,364件

<アンケート結果から>

令和6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、754件（前年度：667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「大変満足・やや満足」と答えた人（以下、「満足」という。）が4.2%減少し、「やや不満・大変不満」と答えた人（以下、「不満」という。）は0.3%減りました。この結果を真摯に受け止め、今後も利用者に気持ち良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「満足」が6.1%減少し、「不満」は4.4%増加しました。「不満」のご意見の中には、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が、まずは日頃の巡回を強化し、建物や設備の故障や不備への対応を行うところから、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1.0%増加、「不満」が0.3%増加しました。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
センタークートでバレー、ボールをできるようにしてほしい。	第1体育館は、2/3面または全面予約でご利用いただけます。ただし、隣面の種目との組み合わせでご利用できない場合もありますのでご了承ください。
体育館内に冷暖房を入れて欲しい。他27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今後も強く要望してまいります。
改修工事がそろそろ必要。	部分改修を行っていますが、今後、大垣市と協議のうえ改修要望をしてまいります。
トイレが汚いことがあるのが気になる。	委託業者により、定期的に清掃・補充を行っていますが、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。
体育館によって元小学校の体育館という条件は同じなのに、使用料金が私達の使っている方が高い（倍額）なのは不満。	市で定められた利用料金で運用させていただいておりますので、ご了承ください。
照明が見にくい時がある。他1件	照明のLED化については大垣市に相談しており、今後も強く要望を続けます。
急病人に対しての対応をもっと適切にしてほしい。	応急処置や救急車を呼ぶ対応はできますが、専門的な対応はできかねます。ご了承ください。
テニスコートを特定のグループが長時間使用している。WEBでの予約制にしてほしい。	市で定められた利用料金で運用させていただいている、且つ、面貸しではないため現状は対応できかねますが、今後、大垣市と協議してまいります。
テニスコート利用が混雑時大変。	
年末年始の稼働。	「大垣市体育諸施設の設置等に関する条例施行規則」に基づき休館しております。ご了承ください。
シャワーヘッドを清潔なものにしてほしい。	状況を確認し、順次対応してまいります。
レディーステニスの時間を2時間にしてほしい。他1件	令和7年度第1期スポーツ教室より2時間にしております。
大垣ウエイトリフティング協会の物品の勝手な利用に不満。鍵がなくなっている。他1件	鍵の紛失などがあったことから、現在は大垣ウエイトリフティング協会様で管理をいただいている。協会備品に関しては協会の方へお伝えください。
照明白度が高い。	市で定められた利用料金で運用させていただいているので、ご了承ください。
体育館のカーテンを閉めた際に、窓を閉めなければならないルールは熱中症対策として不十分だと感じる。	風の影響等で閉める際にカーテンが巻き込まれる可能性があるため、同対応をさせていただいております。夏季は更衣室の冷房稼働や館内への扇風

	機、通路に冷風機を設置しておりますので、ご利用ください。
--	------------------------------

三城公園ソフトボール場

アンケート意見	回 答
冬も使用できると良い。	冬季は芝生養生期間のためご利用できません。 ご了承ください。
凹凸がある。 他1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。
土を補充してほしい。	現状を確認の上、補充してまいります。
水まきができない。	散水設備については、大垣市と協議・検討してまいります。
スプリンクラーが欲しい。	水まきについては、芝の状況を確認しながら、順次職員が実施してまいります。
散水設備があると良い。	
駐車場が狭い。	駐車台数に限りがあるため、大垣市総合体育館の駐車場もご利用ください。

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
エアコンを入れて欲しい	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
エアコンを入れて欲しい	大垣市に要望してまいります。

大垣城ホール管轄

大垣城ホール

アンケート意見	回 答
雪かきをこまめにやってほしい	降雪状況等を鑑みながら、適切な対応をしてまいります。
洋式トイレを増やしてほしい。他2件	大垣市と協議を行い要望してまいります。
駐車場台数が少ない。 他6件	駐車台数に限りがあるため、公共交通機関の利用や相乗りでのご来場をお願いします。
2階の床が滑る。 他1件	現状を確認して、適切な対応をしてまいります。
照明が暗い。	大垣市に要望してまいります。
エアコンの設置を希望する。 他1件	大垣市に要望してまいります。
設備が古い。	大垣市と協議を行い要望してまいります。

北公園

アンケート意見	回答
シャワーがあれば嬉しい。	大垣市と協議を行い検討してまいります。
ウォータークーラーを付けてほしい。他5件	衛生面に考慮し、設置の予定はございませんので、ご理解ください。
トイレの虫が気になる。他1件	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。
トイレが臭い・汚い。他12件	今後、要否について検討してまいります。
トイレに鏡をつけてほしい。他1件	大垣市へ市民の要望として上申していきます。
室内練習場が欲しいです。	大垣市と協議を行い検討してまいります。
照明が暗い。他1件	大垣市と協議を行い検討してまいります。
スタート位置の照明が欲しい。	
コインロッカーが欲しい。他1件	大垣市と協議を行い要否について検討してまいります。
喫煙所を無くしてほしい。	今後、大垣市と協議してまいります。
たばこの喫煙所が入口に近すぎなので競技場から離してほしい。	今後、設置場所について検討してまいります。
ミストの水がぬるい。	猛暑で水温があがっているため、ぬるくなっている場合があります。ご迷惑をおかけしますがご了承ください。
走り高跳びのマットを交換してほしい。	今年度、新しいマットに更新いたします。
棒高マットを綺麗にしてほしい。	昨年度、新しいマットに更新しました。
簡易的テントやドーム型の屋根が欲しい。	簡易的テントは今後、要否について検討してまいります。 また、ドーム型の屋根は大垣市へ市民の要望として上申していきます。
ハードルの新規購入をしてほしい。	施設の貸出し備品としては、対応しておりませんので、購入予定はございません。ご理解ください。
駐車場が少ない。	大会など入っている場合は、近隣の施設を借用いたぐなど対応をお願いしています。
更衣室を綺麗にしてほしい。	巡回、確認するなかで適宜対応してまいります。
更衣室に換気扇が欲しい。	大垣市と協議を行い必要に応じて要望してまいります。
やり投げをしたい。	投げき練習場として、杭瀬川野球場を開放しておりますが、個人でのご利用ができない施設です。 学校の強化練習の場合は、陸上競技協会を通して、投げき練習ができる場を提供しています。
閉場時間に余裕を持たせてほしい。 早く閉まってしまう。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。閉館時間に完全閉館できるよう時間に余裕をもたせております。ご理解ください。
400mトラックにしてほしい。他1件	大垣市へ市民の要望として上申していきます。

陸上競技専門で使用したい。	大垣市へ市民の要望として上申していきます。
---------------	-----------------------

スタートイングブロックの固定するところのターダンを直してほしい。	ご不便おかけし申し訳ございません。 現状を確認し、大垣市と協議のうえ要望をしてまいります。
ターダンがはがれてしまったり、でこぼこなので直してほしい。	
100mスタート付近ターダンが盛り上がりすぎて危ない。	
1レーンに水がたまる。	
スタートイングブロックを新しくしてほしい。	順次更新について、今後検討してまいります。
300mトラックでの球技は危険なので控えて欲しい。	今後、検討してまいります。狭いグラウンドですので、お互いに気を付けてご利用ください。
レーン上で長話をしていることもあり、直線を走る人と走る人の邪魔をしていることもある。	日々の巡回・監視を強化して注意喚起に努めてまいります。
上裸になり走っている姿もよく見かける。施設使用のマナー決めていただき、安全に使用できるようにしてほしい。	
長距離ランナーが1レーンや5レーンを走っていてすごく危ない。どちらかで固定してほしい。	今後、利用方法について検討してまいります。

赤坂スポーツ公園

アンケート意見	回答
若年が参加出来る環境作り。市の政策すること。	大垣市へ市民の要望として上申していきます。
子どもがゲートボールやれるように。	小学校の授業で利用をいただいている学校もあり、クラブ活動等は団体登録をしていただければご利用できます。
ドームの天井が雨漏れや剥がれ落ちて来るので何とかしてください。他10件	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。
施設料金をもう少し安くしてくれるとありがたい。	市で定められた料金での運用とさせていただいておりますので、ご了承ください。
テニスコートいっぱいの時の順番を徹底してほしい。勇気がないので待ってばかりいる。	お声掛けが難しい場合は、職員へお申し出ください。対応させていただきます。
スパーク大垣のまわりのネット（ボール止）不備	例年ご意見をいただいておりますが、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。

大垣市武道館管轄

大垣市武道館

アンケート意見	回答
シャワートイレの設備が欲しい 他2件	ウォシュレット化については、大垣市と協議を行い要望してまいります。
中学生以下は利用できないようにしてほしい。声がうるさかったり、走り回っていて危険。	利用禁止はできかねますので、巡回強化をして注意喚起していきます。
ルールを守らない人が多い	
古いマシンが多く安心して使えない 他2件	限られた予算の範囲ではありますが、順次古い機器を更新してまいります。
夜9時になるとすぐに廊下等の照明が切れ、追い出される感じ。 他1件	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。閉館時間に完全閉館できるよう時間に余裕をもたせております。ご理解ください。
ローイングマシン（ケーブルマシン）が欲しい	今後、設置について検討してまいります。
メニューがあると運動しやすいかも。	今後、検討してまいります。
ロッカールーム（女性）ですが、ややお手洗い臭が気になります。	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。
利用時間外でもロビー等を明るくしていただきたい。	ロビーは原則暗くなったら照明を付けますのでご了承ください。
東フロアの使えない時間が多すぎる フリースペースはいつでも使えるようにしてほしい。	場所が不明確なため、お答えができかねます。 多目的ホール（旧喫茶室）は令和6年4月より条例改正に伴い、貸館業務を行っています。
平日の夜のフロアをあけてほしい	本連盟の団体登録等、必要な手続きの上ご利用ください。
教室の時間が長い。ストレッチができない。 木曜日。	ご不便おかけし申し訳ございません。 市民の皆さんへの健康づくりの場を提供する一環として教室を実施していますのでご理解の程お願いいたします。
チケットの有効期限はなぜ1年?使い切れない。	「大垣市体育諸施設の設置等に関する条例施行規則」に基づき、販売しております。購入される際は、日数等余裕を持ってご購入ください。
午後10時までオープンにしてほしい。	「大垣市体育諸施設の設置等に関する条例施行規則」に基づき、開館しております。 ご了承ください。
サウナを使えるようにしてほしい。	老朽化により閉鎖しており、現在使用再開の予定はございません。衛生面も考えながら検討課題とさせていただきます。
冷暖房設備がない	館内への空調設備の設置については、例年、大垣

相撲場のみ空調がない。他は空調が効いていた。 相撲場にエアコンを付けて欲しい。他1件	市に要望しており今後も強く要望してまいります。
女子更衣室の電気がついてないことがある。男子はついているのに。	現状を確認して、適切な対応をしてまいります。
他施設に比べ料金が高めなので利用頻度をためらう部分がある。昨今の気候から真夏冬の利用時空調がなくては厳しい日が多いので、もう少し利用しやすくなると嬉しい。	市で定められた利用料金で運用させていただいておりますので、ご了承ください。
冬が寒いので何とかしてください。	天井が高いため寒い場合がございます。ご了承ください。
畳がずれやすいです。他1件	現状を確認して、適切な対応をしてまいります。
掃除されていない時があり、ホコリがいっぱいの時がある。	定期的に清掃を行っていますが、備品の補充時、巡回時に確認を行い、清潔に努めてまいります。
照明はLEDが明るく、経済的であるので早く変えた方がよい。	照明のLED化については大垣市に相談しており、今後も強く要望を続けます。
夏場は熱中症予防の為、空調を入れて欲しい。 (無料で)	道場等は市で定められた利用料金で運用させていただいておりますので、ご了承ください。 エントランスホール等は、適切に冷暖房を使用し快適にご利用いただけるよう努めてまいります。
洋式トイレが少ない。	大垣市と協議を行い要望してまいります。

杭瀬川スポーツ公園

アンケート意見	回答
グラウンドの隅にゴミが落ちていました。	巡回時に適宜対応していきます。

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
土を補充してほしい。	現状を確認の上、補充してまいります。
トイレ清掃が不十分。	委託業者により、定期的に清掃・補充を行っていますが、委託業者に周知を図り適宜対応していきます。
洋式トイレを増やしてください。	大垣市と協議を行い要望してまいります。

市民プール

アンケート意見	回答
プールの床を綺麗にしてほしい。	巡回、確認するなかで適宜対応してまいります。
幼児プールのスライダーを直してほしい。 他1件	経年劣化等により、安全面を考慮して撤去することになりました。ご了承ください。
自動販売機を充実してほしい。	自動販売機コーナーにお菓子類・パンの販売も行っています。次年度は、パンの販売も予定してい

	ます。品切れ等については納入業者に伝え、対応をお願いしてまいります。
洋式トイレを増やしてほしい。他2件	大垣市と協議を行い要望してまいります。
空気入れが複数あると助かる。他1件	増大について、検討してまいります。
床塗装のタイルが剥がれて、爪に刺さった事例者がみられました。改善を願う。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。 簡易な修繕については、早急に対応できるように努めます。また、大垣市と協議を行い修繕の要望をしてまいります。
下足箱付近が臭い。	巡回、確認するなかで適宜対応してまいります。
50mプールで100m泳げないとみられる子供さんがちらほらいました。親さん同伴でも事故があつたら今後利用できないと困る。	監視員より、危険と判断した場合は直接お声がけをさせていただいております。今後も、監視強化の上、注意喚起をしてまいります。
管理・運営ともにゆきとどいてない。他2件	利用者の皆さんに気持ち良くご利用いただけるよう努めてまいります。
トイレ、ロッカーがもっときれいだと良い。	開場期間中は定期的に清掃を行っていますが、備品の補充時、巡回時に確認を行い、清潔に努めてまいります。
朝早く来て並んだので、日よけになるものがあるととっても助かる。	歩道や、駐輪場に日除けテント等の設置は難しいため、帽子等で日除け対策をいただけますと幸いです。

上石津総合体育館

アンケート意見	回答
バスがあると来やすい。	大垣市へ市民の要望として上申してまいります。
トイレの石鹼がなかった。	委託業者により、定期的に清掃・補充を行っていますが、周知を図り適宜対応してまいります。

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、所有者である大垣市に要望してまいります。