

令和2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2年6月1日～令和3年3月31日
- 2 調査施設 北公園、西公園、杭瀬川野球場、南公園運動場、三城公園ソフトボール場、三城公園庭球場、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、上石津青少年グラウンド、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 全17施設
※市民プール及び勤労身体障害者市民プールについては、今年度は閉場のため、未調査。
- 3 サンプル数 604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	満足度		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	回答数	割合	
1 職員の接客対応	893件	25.6% (20.4%)	971件	27.8% (34.8%)	1,567件	44.9% (43.5%)	62件	1.8% (1.2%)	0件	0.0% (0.1%)			3,493件
① 接客態度	145件	24.7%	176件	30.0%	251件	42.7%	15件	2.6%	0件	0.0%			587件
② 電話の対応	138件	24.1%	155件	27.1%	267件	46.7%	12件	2.1%	0件	0.0%			572件
③ あいさつ	162件	27.6%	186件	31.6%	229件	38.9%	11件	1.9%	0件	0.0%			588件
④ 言葉づかい	159件	27.1%	158件	26.9%	261件	44.5%	9件	1.5%	0件	0.0%			587件
⑤ 身だしなみ	150件	25.5%	158件	26.8%	273件	46.3%	8件	1.4%	0件	0.0%			589件
⑥ 苦情・要望への対応	139件	24.4%	138件	24.2%	286件	50.2%	7件	1.2%	0件	0.0%			570件
2 施設について	493件	20.9% (14.8%)	674件	28.5% (33.9%)	964件	40.8% (41.9%)	183件	7.8% (7.7%)	49件	2.1% (1.8%)			2,363件
①施設・設備の管理状態	117件	19.7%	167件	28.2%	250件	42.2%	53件	8.9%	6件	1.0%			593件
② 施設の清潔さ	118件	19.9%	173件	29.2%	249件	42.1%	49件	8.3%	3件	0.5%			592件
③ 駐車場の利用のしやすさ	132件	22.4%	149件	25.3%	218件	37.2%	50件	8.5%	39件	6.6%			588件
④ 施設全体満足度	126件	21.4%	185件	31.4%	247件	41.7%	31件	5.3%	1件	0.2%			590件
合計	1,386件	23.7% (18.2%)	1,645件	28.1% (34.4%)	2,531件	43.3% (42.8%)	245件	4.2% (3.8%)	49件	0.8% (0.8%)			5,856件

<アンケート結果から>

令和2年度は閉館した北部体育館と、新型コロナウイルスの影響により閉場した市民プールと勤労身体障害者等市民プールを除いた、17施設で604件（前年度は、939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1.8%減少し、「やや不満・大変不満」と答えた人（以下、「不満」という。）は、0.5%増加となり、残念な結果となりました。コロナ禍により職員もマスクを着用しての接客となるため、通常以上にハキハキ話すなどコロナ禍に合わせた接客を心がけ、満足していただける接客を図ります。

次に、「2 施設について」では、前年度に比べ「満足」が0.7%増加し、「不満」は0.4%増加しました。「不満」が増えたのは残念ですが、「満足」が増えたのは日ごろの職員の管理業務の励みとなる結果となりました。

合計値を見たときに「満足」が0.8%減少し、「不満」は0.4%増加となり、前年に引き続き、満足度が低下しています。満足度の向上のため、先に述べた接客を行うとともに、施設・設備の不具合については優先順位に基づき、早期に修繕対応していきます。また、大規模改修（空調設備設置、夜間照明LED化、洋式トイレ化など）につきましては、現在も大垣市に要望していますが、引き続き要望していき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	検討結果
トレーニングの予約をやめて欲しい。	コロナ禍のため、従来のような利用ができずご迷惑をおかけしております。 これからも、予約制による利用人数の制限、利用者の連絡先把握、手指消毒徹底ほか、感染防止対策を講じてまいりますのでご不便をおかけしますがご理解ください。
更衣室が使いたい。他1件	コロナ禍のため、従来のような利用ができずご迷惑をおかけしております。 感染者数、感染状況により、利用人数や時間の制限、更衣室の利用有無等は随時変更しております。 もうしばらくの間、ご不便をおかけしますがご理解ください。
トイレが臭い。 他1件	毎日換気や清掃を行っていますが、日常の巡回時に水洗などで清潔に努め、芳香剤を置くなどの対応してまいります。

三城公園ソフトボール場

アンケート意見	検討結果
トイレを綺麗にして欲しい。	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。

城ホール管轄

大垣城ホール

アンケート意見	回 答
器具庫のカーテンなどを新しくして欲しい。他2件	今後、予算がつき次第、新しくしてまいります。
ロビーの点灯をして欲しい。	大会等で必要があれば点灯します。

北公園

アンケート意見	検討結果
簡単なウエイト設備の設置をして欲しい。	現在、陸上競技場では設備を設置する場所がないので今後、検討します。

土日のラグビー少年団練習で芝が使用できないのが残念です。	芝の養生期間がないので、お互いに気を付けあって利用してください。
ラグビー少年団が使用している時に、ボールが飛んできたり、子供の見届けができていないので、危険である。他3件	狭いグラウンドですが、お互いに気を付けあって利用してください。
器具を新しくして欲しい、(スターティングブロック・など) 他1件	用具や備品などは、個人利用の方へ貸し出しを行っておりませんので、ご了承ください。
ハードルとミニコーンを増やしてほしい。	
荷物置き場を増やしてほしい。	観覧席をご利用ください。 ただし、貴重品などは各自責任を持って管理いただきますようお願いいたします。
高跳びマットのカバーの状態が悪く、出血することが多い。	大垣市に要望してまいります。
三段、幅跳びピットの板を入れるところに水が溜まっている、高跳びマットのへこみなどが気になる。	確認して改善に努めます。
幅跳びピットの板を入れる場所の砂詰まりを改善して欲しい。	確認して改善に努めます。
スタッフによって接客態度が違う。	接客態度が統一できるように心掛けていきます。
障害者は無料になるべきである。	障害のある方等への料金減免を行っている施設もありますが、北陸上競技場では取扱っていません。

西公園

アンケート意見	検討結果
自販機にいつも品切れがあり、対応が悪い。	納入業者に伝えます。
トイレのドアが閉まりにくい。他1件	修理を済ませています。
曜日、時間で各団体が決まっており、コートの使用ができないため、平等に扱って欲しい。	他の施設のご利用も検討ください。

赤坂スポーツ公園

アンケート意見	検討結果
ゲートボール場の周りのネットにひっかかり、転ぶこともあるので木製にして欲しい。他4件	関係競技団体と協議の上、ネットにしていますので、ご利用の際は、十分に気をつけてください。
庭球場のベンチに屋根が欲しい。他1件	屋根の設置につきましては、予算が必要となりますので大垣市に要望してまいります。
庭球場がつぎはぎで転びそうになる。	今までに、つぎはぎをした修理はしてありません。

武道館管轄

武道館

アンケート意見	検討結果
場所によるがトイレが清潔ではない。	毎日清掃を行っていますが、日常巡回の際にも確認し、清潔に努めます。
インクラインベンチが使いたい。	現在コロナ禍であるため、密にならないよう利用台数を間引きし、3台でご利用いただいております。ご不便をおかけしています。
コロナウイルス対策をしっかりと欲しい。	「大垣市内体育施設貸館業務の再開にかかる新型コロナウイルス感染症防止対策マニュアル」に基づき、収容人数の制限、マスク着用、手指消毒、3密回避などの対策を徹底していきます。また、利用者団体にも感染防止のご協力をお願いしていきます。
Wi-fiがあれば、ありがたい。	今後、携帯電話事業者に設置が可能かどうか協議してまいります。
施設内が暗いので照明を明るくして欲しい。	令和2年度に、照明器具が故障している器具を修理しました。今後更に、暗い部分についても明るくなるよう努めてまいります。
トレセンの機器が古いので、新品にして欲しい（ランニングマシンなど）。レンタルなども検討して欲しい。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。なお、レンタルにつきましても、可能かどうか協議してまいります。

南公園

アンケート意見	検討結果
トイレがきれいだとうれしい。	清掃を行っていますが、日常巡回の際にも確認し、清潔に努めます。
利用料金を支払った後に雨が降って利用できなかった時に、利用料金の返却をしてもらえるとありがたいです。	利用料金の返納につきましては、今後、天候を理由とした返納が可能かどうか、検討してまいります。

杭瀬川スポーツ公園

アンケート意見	検討結果
芝生内の草が長い、邪魔。他2件	芝生内の草が邪魔にならないよう、芝生管理者である大垣市と協議し、利用しやすいよう努めてまいります。
トイレ設備が良くなると良い。他2件	トイレ設置者である大垣市に要望してまいります。

浅中公園管轄

浅中公園

アンケート意見	検討結果
トイレが古く、暗い。他4件	毎日の巡回時にトイレ確認を行い、清潔で安心・安全なトイレ確保に努めておりますが、照明についても早目な交換に努めます。
洋式トイレの便座が冷たい。他1件	和洋トイレがあり、洋式の暖房便座につきましては必要に応じて対応していきます。

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、各施設のトイレの洋式化や、駐車場の拡大、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。