

# 令和3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3年6月1日～令和4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、上石津庭球場、上石津総合体育館、上石津ふれあいグラウンド 全16施設  
※市民プールおよ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 613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	1,297件	36.3% (25.6%)	964件	27.0% (27.8%)	1,251件	35.1% (44.9%)	53件	1.5% (1.8%)	4件	0.1% (0.0%)			3,569件
① 接客態度	217件	36.3%	172件	28.8%	194件	32.5%	14件	2.3%	0件	0.0%			597件
② 電話の応対	213件	36.0%	157件	26.6%	216件	36.5%	5件	0.8%	0件	0.0%			591件
③ あいさつ	225件	37.6%	170件	28.4%	196件	32.8%	7件	1.2%	0件	0.0%			598件
④ 言葉づかい	224件	37.5%	161件	26.9%	201件	33.6%	11件	1.8%	1件	0.2%			598件
⑤ 身だしなみ	224件	37.5%	155件	25.9%	214件	35.8%	5件	0.8%	0件	0.0%			598件
⑥ 苦情・要望への対応	194件	33.0%	149件	25.4%	230件	39.2%	11件	1.9%	3件	0.5%			587件
2 施設について	660件	27.6% (20.9%)	770件	32.2% (28.5%)	745件	31.2% (40.8%)	165件	6.9% (7.8%)	50件	2.1% (2.1%)			2,390件
①施設・設備の管理状態	163件	27.2%	188件	31.4%	198件	33.1%	35件	5.8%	15件	2.5%			599件
② 施設の清潔さ	168件	27.9%	197件	32.7%	202件	33.5%	32件	5.3%	4件	0.7%			603件
③ 駐車場の利用のしやすさ	159件	26.9%	177件	29.9%	160件	27.0%	75件	12.7%	21件	3.5%			592件
④ 施設全体満足度	170件	28.5%	208件	34.9%	185件	31.0%	23件	3.9%	10件	1.7%			596件
合計	1,957件	32.8% (23.7%)	1,734件	29.1% (28.1%)	1,996件	33.5% (43.3%)	218件	3.7% (4.2%)	54件	0.9% (0.8%)			5,959件

## <アンケート結果から>

令和3年度は、新型コロナウイルスの影響により閉場した市民プールおよび勤労身体障害者等市民プールと管理施設の対象外となった上石津青少年グラウンドを除いた、16施設で613件（前年度は、604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9.9%増加し、「やや不満・大変不満」と答えた人（以下、「不満」という。）は、0.2%減少となりました。日ごろより職員が接客の向上を心がけ利用者の方に、認められてきた結果と感じます。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、これからも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10.4%増加し、「不満」は0.9%減少しました。安全安心に利用いただけるよう積極的に修繕を行っていることや、施設のペンキ塗装や樹木の剪定など施設的美観向上を図ってきた結果だと思えます。

合計値を見たときに「満足」が10.1%増加し、「不満」は0.4%減少となりました。これからも施設をご利用いただく方に満足したご利用をしていただけるよう、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、照明LED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
トイレがベタベタの時がある。	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。
体育館の照明が暗い。 他1件	照明の LED 化について大垣市と協議してまいります。
照明を LED 化してほしい。	
照明の料金設定を 30 分単位にしてほしい。	市に定められた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。
照明を早めにつけてほしい。 他2件	原則として、決められた使用時間に従って点灯をしておりますので、ご了承ください。
体育館にエアコンを設置してほしい。	エアコンの設置につきましては、予算が必要となりますので、大垣市に協議してまいります。
トレーニング室の機器の導入を増やしてほしい。	部屋の広さにより、設置台数にも限りがありますので、機器の増台は検討しておりません。ご了承ください。
体育館に荷物置場を設置してほしい。	今後、検討してまいります。
第1体育館のカーテンが個別に開閉出来るようにしてほしい。	カーテン開閉部分を細分化することについては費用等を含め今後検討してまいります。
照明を付けたらカーテンもセットで対応してほしい。 他1件	開始時間等に職員が巡回等し対応できるよう検討してまいります。
体育館の使用回数を多くしてほしいです。 他1件	団体利用については毎月システムにて翌月分の抽選をかけております。毎月 11 日以降ですと翌月分の空き施設については、制限なく予約ができますので、ご確認ください。 また、他施設も視野にいれたご利用にご理解ください。
施設の老朽化を改善してほしい。 他2件	巡回等により、不備等見つけた際は可能な限り修繕を実施してまいります。なお、大規模な修繕については、大垣市に修繕を要望してまいります。
後ろの利用団体が早く入ってくるので困る。 他1件	職員が巡回をしておりますので、見かけた場合は注意喚起しますが、お困りの際は事務所にお申し出ください。
第2体育館の天井モルタルが落下したので直してほしい。 他4件	今後、大垣市へ予算要望してまいります。

第2体育館南の東側のバドミントンコートのセンターラインとバレーボールのエンドラインの重なりを改善してほしい	利用種目のラインについては、コートサイズ・面数の関係上、現状の形となりますので、ご了承ください。
駐車場のライン外の駐車を注意してほしい。	駐車場混雑時は、職員が巡回し注意喚起をします。
卓球台の更新をお願いします。	毎年、計画的に複数台更新をしております。
支柱を軽いものにしてほしい。	現状不備等はないため、交換予定はございませんのでご了承ください。

### 三城庭球場

アンケート意見	検討結果
テニスコートを改修してほしい。 他2件	令和4年度に人工芝の張替工事を実施予定です。

### アーチェリー場

アンケート意見	検討結果
アーチェリー場クラブハウスの屋根塗装をしてほしい。	この件については確認しており、既に塗装修繕を実施しました。

## 城ホール管轄

### 大垣城ホール

アンケート意見	回 答
テニスをやる上では後ろがせまい。スタンドの客席2列分くらい不足している。 他1件	大垣市の同ホールの移転計画の中での検討事項として大垣市に要望してまいります。
ハンドボールができる体育館を増やしてほしい。	利用状況を総合的に判断し、大垣市と協議してまいります。
建物が非常に危険だと感じる。 他2件	大垣市の同ホールの移転計画の中での早急な検討事項として大垣市に要望してまいります。
駐車場が少なく狭いので何とかしてほしい。	現行では、駐車台数に限りがありますので、公共交通機関の利用や相乗りでのご利用をお願いしております。
防火戸はいつになったら修理するのか。	大垣市へ予算要望をしておりますので、引き続き大垣市へ要望してまいります。

### 北公園

アンケート意見	検討結果
低鉄棒が使えるといいです。	利用状況を総合的に判断し、大垣市へ予算要望してまいります。
夜間照明の充実を願います。	今後も、ナイター照明のLED取替について大垣市と協議してまいります。

<p>少年団など大人数スポーツ少年団の活動などで、小さな子供達がトラックの横断する時や、ラグビーボールをトラックなどに転がしたり、まわりを見ずに行動する場面をよく見ます。施設職員の方々が注意をして見てはいますが、大人数であればさすがに厳しいです。各団体のスタッフならびにコーチや子供を連れてきて見ているだけの親さん方々で子供たちの注意などを厳しく行ってもらいたいです</p>	<p>引き続き、利用団体へは安全利用について注意喚起をしております。          なお、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。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。</p>
---	---

## 西公園

アンケート意見	検討結果
<p>自販機が絶えず品切れしているので、メーカーを変えてほしい。外まで買いに行っている。          他2件</p>	<p>ご不便をおかけします。納入業者に伝え、対応いたします。</p>

## 赤坂スポーツ公園

アンケート意見	検討結果
<p>施設の修繕して欲しい所を迅速に対応してほしいです。</p>	<p>利用状況を総合的に判断し、優先度の高いものから対応させていただきます。また、大規模修繕については、大垣市と協議してまいります。</p>
<p>テニスコートの直し方が良くない(人工芝の段差あり)ケガしそうです。</p>	<p>ご不便おかけし申し訳ございません。可能な限り職員にて修繕を実施していきませんが、張替工事を大垣市へ要望してまいります。プレー中に気になる点がございましたら、職員にお申し出ください。</p>
<p>大会時駐車場の空きがなく、第2駐車場が離れすぎている。</p>	<p>大会等の利用については、混雑が予想されるため関係者へ相乗り等をお願いしております。今後、近隣に駐車場の適地が見つかれば検討させていただきます。</p>
<p>芝生の草刈りをもう少しこまめにしてほしい。</p>	<p>芝の状況を見ながら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。</p>
<p>全天候ドームを作してほしいです。 他1件</p>	<p>利用状況を総合的に判断し、大垣市に協議してまいります。</p>
<p>ゲートボール場のボール止めを作してほしい。          他2件</p>	<p>今後、検討してまいります。</p>
<p>扇風機・暖房が欲しいです。 他2件</p>	<p>コロナ対策備品として令和3年に大型扇風機を配置しております。</p>

## 武道館管轄

### 武道館

アンケート意見	検討結果
部屋が暗い時は早めに電気をつけてほしい。決まった時間でなく暗明の具合でつけてほしいです。	原則として、決められた使用時間に従って点灯をしておりますので、ご了承ください。
少し料金が高い。	条例に定められた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。
まきわら室の換気ができるようにしていただきたい。(熱中症対策)	今後の検討課題とさせていただきます。水分補給を十分にとってご利用ください。
くもの巣、虫が多い。	夏場には虫なども多く、点検・清掃を心がけてまいります。
弓道場のモップがひよろい。	利用時の清掃ありがとうございます。モップは、更新時に順次丈夫なものを取り入れるように努めます。
弓道場の冷房をつけてほしい。 他1件	射場は開放されており外気と一体のため、現在検討はしておりませんので、ご了承ください。
駐車場が狭い ラインの引き直ししてほしい	ラインは劣化時に早期の引き直しを心がけております。1台分の駐車スペースは標準的な面積ですが、今後の検討課題とさせていただきます。
コロナ禍下の人数制限が分散するように時間区切りをなくしてほしい。	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。 感染者数や感染状況により、利用人数や時間の制限など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。
バス停を設置してほしい。	要望として、大垣市へ伝えます。
故障の機器の修理が大変遅い 他7件	予算状況や部品調達などの関係で迅速にできない場合もありご迷惑をおかけしお詫び申し上げます。今後も日常的に点検をしながら故障や不具合の早期発見、迅速な修理に努めてまいります。
筋トレマシンで長時間座りスマホをいじっている人が気になります	職員が気付いた際には、次の方に譲ってもらうよう声掛けをします。
武道館のトレーニングセンター ネット予約及び予約人数確認出来たらよい	トレーニングセンターの予約制は新型コロナ対策による臨時のもので、インターネットの活用は現在検討しておりませんので、ご了承ください。
サウナを復活してください	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。

空調は適温に管理してほしい。窓の開閉で調整して寒い日とか暑い日とかあると服装に困るため。	職員も現場を確認しながら出来るだけ適温になるように努めます。お気づきの場合は事務所にお申し出ください。
マッサージ機を入れてほしい	新型コロナウイルスの感染状況を踏まえて、今後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
コロナ対策しっかりとお願いします。	「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、今後も新型コロナウイルス感染症対策を徹底していきます。また、利用団体の皆さまへも感染防止のご協力をお願いしていきます。

#### 浅中公園管轄

##### 浅中公園

アンケート意見	検討結果
コロナでなかなか施設が使えない。	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。 今後も県・市の新型コロナウイルス感染症に基づき、非常事態宣言等に伴う施設利用時間短縮等によりご不便をおかけする際もあるかもしれませんが、ご理解くださいますようお願いいたします。

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、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。