

令和4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4年6月1日～令和5年3月31日
- 2 調査施設 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17施設
- 3 サンプル数 712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	1,127件	26.5% (36.3%)	995件	23.4% (27.0%)	1,975件	46.5% (35.1%)	108件	2.6% (1.5%)	47件	1.1% (0.1%)			4,252件
① 接客態度	186件	26.2%	181件	25.5%	311件	43.8%	22件	3.1%	10件	1.4%			710件
② 電話の対応	183件	25.8%	164件	23.2%	341件	48.2%	15件	2.1%	5件	0.7%			708件
③ あいさつ	198件	27.9%	176件	24.8%	316件	44.6%	14件	2.0%	5件	0.7%			709件
④ 言葉づかい	197件	27.8%	174件	24.5%	306件	43.2%	24件	3.4%	8件	1.1%			709件
⑤ 身だしなみ	199件	28.1%	159件	22.5%	334件	47.2%	11件	1.6%	5件	0.7%			708件
⑥ 苦情・要望への対応	164件	23.2%	141件	19.9%	367件	51.8%	22件	3.1%	14件	2.0%			708件
2 施設について	634件	22.5% (27.6%)	727件	25.8% (32.2%)	1,187件	42.1% (31.2%)	216件	7.7% (6.9%)	56件	2.0% (2.1%)			2,820件
①施設・設備の管理状態	154件	21.7%	192件	27.0%	304件	42.8%	53件	7.5%	7件	1.0%			710件
② 施設の清潔さ	152件	21.5%	198件	28.0%	298件	42.1%	53件	7.5%	7件	1.0%			708件
③ 駐車場の利用のしやすさ	173件	24.7%	149件	21.3%	274件	39.2%	70件	10.0%	33件	4.7%			699件
④ 施設全体満足度	155件	22.0%	188件	26.7%	311件	44.2%	40件	5.7%	9件	1.3%			703件
合計	1,761件	24.9% (32.8%)	1,722件	24.3% (29.1%)	3,162件	44.7% (33.5%)	324件	4.6% (3.7%)	103件	1.5% (0.9%)			7,072件

<アンケート結果から>

令和4年度は、当連盟が管理する全ての体育施設で調査を実施し、17施設で712件（前年度は、613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13.4%減少し、「やや不満・大変不満」と答えた人（以下、「不満」という。）は、2.1%増加となりました。この結果を真摯に受け止め、今後、利用者が気持ちよく利用していただけるように、爽やかなあいさつや、誠実な対応を心がけます。

また、「2 施設について」では、前年度に比べ「満足」が11.6%減少し、「不満」は0.7%増加しました。「不満」のご意見の中には、新型コロナウイルス感染症対策の制限に関して緩和を求めるとのご意見や、建物や設備の故障・不備に関するご意見などがあつたため、日頃の巡回を強化して建物や設備の故障や不備への対応を行い、ご満足いただける施設を目指します。

今回の結果、合計を見ても「満足」が12.7%減少し、「不満」が1.5%増加しました。今後、満足度の向上を図るために、先に述べた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、多くご意見があつた空調設備の設置などを大垣市に提案し、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	検討結果
体育館を1つ増やしてほしい。	大垣市に要望してまいります。
空調を入れてほしい。 他1件	空調の設置につきましては、高額な予算が必要となるため、大垣市と協議してまいります。
トイレをウォシュレットと温かい便座にしてほしい。	大垣市と協議を行い要望してまいります。
早くシャワー室を開放してほしい。 他2件	令和4年11月1日から新型コロナウイルスの制限緩和に伴い、開放しております。
卓球台が重く大変です。支えられないです。	卓球台は大変重いものであり、2人以上でお声掛けいただきながら、安全に操作をお願いします。
もう少しきれいにしてほしい。	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。
2時間あいだがあいても、次が同じ種目ならそのままでは？床も傷つく。	当日も団体利用受付を行っており、他種目の利用があるため、片付けをお願いしています。
一般開放を広げてほしい。	利用状況、体育館の使用状況を総合的に判断し、今後検討してまいります。

庭球場

アンケート意見	検討結果
テニスコートを早く改修してほしい。(総体)	令和2年度に総合体育館庭球場の全面改修をしております。
コート进行早く直してほしい。 他1件(三城)	令和4年度に人工芝の部分張替工事を実施しました。

アーチェリー場

アンケート意見	検討結果
地面のイシクラゲが大量にある。	除去について、今後対応してまいります。
トイレが暗い。	暗い箇所の確認を行い、照明について、早めの交換に努めます。
トイレが臭い。	適時清掃していますが、巡回時に水洗いなどで清潔に努め、芳香剤を置くなどの対応してまいります。
ナイター設備が欲しい。他3件	大垣市と協議してまいります。

水はけが悪い。風向きが読みづらいです。	水はけについて、グラウンドの状況を確認し、今後、対応してまいります。
---------------------	------------------------------------

城ホール管轄

大垣城ホール

アンケート意見	回 答
マイクを通したアナウンスの声が聞こえづらい。	音響設備の修理につきまして、高額な予算が必要となりますので、大垣市と協議してまいります。
床が不安定	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。
体育館が傾いている	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。
卓球場のエアコンを直してほしい	大垣市に修繕要望をしておりますが、高額のため対応いただけておりません。今後、更なる要望してまいります。
受付時上から目線で話してくる 他3件	親切・丁寧に対応できるよう努めていきます。
駐車台数を制限されるのはおかしいのでは?	現行では、駐車台数に限りがあり、駐車場の借用が入っている場合は制限をする場合があります。
ハンドボールコート of 整備	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。

北公園

アンケート意見	検討結果
芝生を整備してほしい。 他3件	委託業者により、定期的に整備を行っていますが、芝管理者と協議し、利用しやすいよう努めてまいります。
投てきの練習場を増やしてほしい。	投てき練習場として、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、投てき練習ができる場を提供しています。
照明がちょっと暗い。	照明機器について、都度交換を行っております。また、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。
野球場における駐車場スペースが少ないため他団体とのトラブルがあり苦慮している状況 他1件	大会など入っている場合は、近隣の施設を借用いただくなど対応をお願いしています。
防球ネットの破れが多い 他2件	大垣市へ修繕要望を行っており、令和5年度全面張替え予定です。

西公園

アンケート意見	検討結果
少年団グループがいつも独占して2～3コート使っている。	ジュニア強化として年間計画の中で使用いただいています。ご理解ください。
自販機の売り切れが多い。 他2件	納入業者に伝え、対応をお願いしておりますが、敏速な補充をお願いしてまいります。

赤坂スポーツ公園

アンケート意見	検討結果
テニスコート西に屋根をつけてほしい。 他2件	大垣市へ要望してまいります。
ゲートボール場の防球ネットを充実したものにしてほしい。	ネットの手入れなど、随時行ってまいります。
芝の刈り取りをしてほしい。	芝の状況を確認しながら、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。

武道館管轄

武道館

アンケート意見	検討結果
トイレをシャワートイレにしてほしい。	大垣市と協議を行い要望してまいります。
トレーニングマシンの更新をしてほしい。	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います。
軽食施設の設置	大垣市と協議を行い、軽食について協議いたします。
割引制度を作ってください	トレーニングセンターの一般について、回数券の36枚綴り以上をご購入いただくと割安でご利用いただけます。
海津線で武道館にバス停を頼む	市民意見として、大垣市へ伝えます。
フリーWi-Fiを設置してほしい。	設置については、今後、検討させていただきます。
アンケートの内容が答えづらい。様式を変えたらどうか。 他1件	大垣市と共同で行っているため、協議を行い改善の要望をいたします。
事務所のスタッフはトレセンが困っている状況を助けるべき	状況に応じて、事務所スタッフも対応してまいります。
小中高の回数券の枚数が少ないので改善してほしい	小学生は使用できませんが、中高生の回数券について、今後、協議していきます。
シャワーを利用可能にしてほしい。利用有料でもOK 他2件	11/1～新型コロナウイルスの制限緩和に伴い、開放しております。
時間の割には値段が高い 他1件	市で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。

使用者マナーについての留意事項を周知してほしい。	状況に応じて、使用方法など周知してまいります。
扇風機がもう少しあるといい。 他2件	大型扇風機など各部屋に準備しております。
道場の方に無料でクーラーをつけていただけるとありがたいです	市で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。
開始ギリギリよりもう少し早く電気をつけてほしい。	原則、決められた使用時間に従って点灯をいたしますので、ご了承ください。
冬は寒すぎる	天井が高いため寒い場合がございます。ご了承ください。
アフターコロナの対応を!	消毒・表面温度計を継続し、状況に応じてパーティーションの利用など引き続き行いつつ、ご利用方法について、制限をなくしております。
教室の人数の制限があるので、希望者全員が参加できる仕組みを希望する	教室数など検討してまいります。
教室の指導にマイクを使用してほしい	マイクの使用をお願いしてまいります。
もうちょっと風通しをよくしてほしい	状況に応じて、窓の開放を行っております。状況に応じて各室にある扇風機をご利用ください。
ウォータークーラーをそろそろ再開してほしい	新型コロナウイルス感染症の緩和に伴い、使用を再開いたしました。
弓道場の掃除用具を定期的に交換してほしい 他1件	改善に努めてまいります。
弓道場に洗濯機を置いてほしい	現在、設置の検討はしておりませんのでご了承ください。
サウナの修理と再開をお願いします。	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。
トレーニングについてアドバイスしてもらえ 日があると助かります。	常駐する職員にお尋ねいただければ対応いたします。

杭瀬川スポーツ公園

アンケート意見	検討結果
仮設でいいので夏場だけでもシャワールームがあるといい。	杭瀬川スポーツ公園は、河川敷の施設で、水を多く使用する建物の設置が難しい施設の為、現在、検討はしておりませんのでご了承ください。
高架下以外の日よけがほしい。	大垣市へ要望してまいります。
閉場時間が看板と違う。	閉場時間の周知を事前に行い、完全閉場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。
犬のふんの看板を片付けてほしい。	動物の散歩をされる際、ふんの始末を行っていただくよう設置しています。

移動トイレを綺麗にお願いします。	定期的に掃除を行っております。巡回時に確認を行い、清潔に努めます。
外野グラウンドの草が生えすぎ。	芝生につきまして、芝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。定期的に草刈りを行っております。

南公園

アンケート意見	検討結果
同じ学生が占領していることがあり、一般の人が入りづらい。	お声かけいただき、交代で使用いただくなどご利用ください。
朝来ても埋まっていて使用できない。	
テニスコートを直してほしい。	修理については、大垣市に要望してまいります。

浅中公園管轄

市民プール

アンケート意見	検討結果
喫煙所を撤去してほしい。 他 1 件	令和 5 年度より場内禁煙対応をします。
プールがどんどんなくなってしまうので、子供の泳ぐ力が育ちません。コロナでもプールを開放してほしい。	新型コロナウイルス感染症が 5 類感染症に移行したことに伴い、プールは今後も開放予定です。ただし、期間の短縮などを行う可能性はありますのでご了承ください。
トイレが綺麗だと嬉しい。	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。
ロッカーが小さいので何とかしてほしい。	空きがある場合は、使用するロッカーを増やしていただくなどご対応お願いします。

上石津総合体育館

アンケート意見	検討結果
トイレの改修 他 1 件	改修には予算が必要となりますので、大垣市と協議してまいります。
耐震は大丈夫か？	耐震基準に満たした施設でございます。

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。