

令和2年度
スポーツ施設お客様アンケート
結果報告

公益財団法人四国中央市スポーツ協会

目 次

1. アンケート概要 1
2. アンケート用紙 2～3
3. 調査結果及び総括 4～17

スポーツ施設お客様アンケート概要

【目的】

このアンケートは、公益財団法人四国中央市スポーツ協会（以下「スポーツ協会」）が平成24年度より指定管理者として管理運営を行っている、市内スポーツ施設の利用者からの意見を聴取し反映することで、さらなる効率的かつ効果的な施設の管理運営を図り、サービスの向上を図ることを目的とする。

【調査期間】

令和2年11月25日（水）～ 令和2年12月25日（金）

【調査対象】

各スポーツ施設利用者

【調査対象施設】

対象となる施設は、スポーツ協会が指定管理者として管理運営を行っている下記の市内各スポーツ施設とする。

- ①川之江体育館 ②川之江運動場 ③川之江東部グラウンド ④川之江埋立グラウンド
- ⑤向山公園グラウンド ⑥浜公園パークゴルフ ⑦浜公園（野球場・サブ・多目的）
- ⑧かわのえテニスセンター
- ⑨伊予三島運動公園（テニスコート・野球場・室内練習場・多目的・相撲場）
- ⑩伊予三島運動公園体育館 ⑪スカイフィールド富郷 ⑫やまじ風公園多目的グラウンド

【調査手法およびアンケート設置施設】

1) 調査手法

各施設にアンケート回収箱を設置し「スポーツ施設お客様アンケート」（p2参照）を備え付け、利用者来館時に記載の上投函。また、受付での配布。

2) 設置施設

対象施設については、管理人が常駐していない、または野外のため設置できない施設があることから、利用申請受付を行っている下記施設に設置する。

- ・川之江体育館
- ・かわのえテニスセンター
- ・伊予三島運動公園体育館

【調査項目】

- ① 利用者の属性・・・問1
- ② 利用状況・・・問2
- ③ 運営面・・・問3（1）～（3）
- ④ 管理面・・・問3（4）～（7）
- ⑤ スタッフ対応・・・問3（8）
- ⑥ スポーツ振興事業・・・問3（9）～（10）
- ⑦ 自由記述・・・問4

スポーツ施設お客様アンケート


実施期間 11月25日～12月25日

本アンケートは、公益財団法人四国中央市スポーツ協会（以下「スポーツ協会」）が指定管理者として管理運営を行っている市内各スポーツ施設のサービス及びスポーツ振興事業が、皆様にとってご利用いただきやすいものとなっているかを把握するとともに、今後のサービスの向上につなげるために行うものです。ご協力よろしくお願いいたします。

問1： 性別・年齢・お住まいについて、該当する数字に○を付けて下さい。

(1) 性別	1. 男性	2. 女性			
(2) 年齢	1. 10代	2. 20代	3. 30代	4. 40代	5. 50代
	6. 60代	7. 70代	8. 80代以上		
(3) 職業	1. 自営業	2. 会社員	3. 公務員	4. 主婦	5. 学生
	6. 無職	7. その他			
(4) お住まい	1. 市内	2. 市外			

問2： 施設のご利用状況についてお尋ねします。該当する数字に○を付けて下さい。

(1) よくご利用になる施設はどちらですか。（複数可）				
1. 川之江体育館	2. 川之江運動場		3. 川之江東部グラウンド	
4. 川之江埋立グラウンド	5. 向山公園グラウンド		6. 浜公園パークゴルフ	
7. 浜公園（野球場・サブG・多目的広場）	8. かわのエテニスセンター			
9. 伊予三島運動公園（テニスコート・野球場・室内練習場・多目的G・相撲場）				
10. 伊予三島運動公園体育館	11. スカイフィールド富郷			
12. やまじ風公園多目的グラウンド				
(2) どれくらいの頻度で利用していますか。				
1. 週1～3回程度	2. 月1～3回程度		3. 年に数回程度	4. 数年に1度
5. 初めて				
(3) ご利用の目的について（複数可）				
1. 健康・体力の保持増進	2. 競技力向上		3. ストレス解消	4. 趣味
5. ダイエット	6. スポーツ教室	7. 仲間との交流		
8. その他（			）	

問3： 施設の利用しやすさについてお尋ねします。

各項目で該当する数字に○を付けて下さい。またご意見があればご記入ください。

(1) ご利用できる曜日について				
1. 満足	2. やや満足	3. 普通	4. やや不満	5. 不満
ご意見（		）		
(2) ご利用時間および時間区分について				
1. 満足	2. やや満足	3. 普通	4. やや不満	5. 不満
ご意見（		）		
(3) 利用手続きについて				
1. 満足	2. やや満足	3. 普通	4. やや不満	5. 不満
ご意見（		）		
(4) 安全な環境で安心してご利用できていますか				
1. 満足	2. やや満足	3. 普通	4. やや不満	5. 不満
ご意見（		）		

裏面へ続きます。→

(5) 施設は清潔ですか					
1. 満足	2. やや満足	3. 普通	4. やや不満	5. 不満	
ご意見 ()
(6) 用具・器具の手入れについて					
1. 満足	2. やや満足	3. 普通	4. やや不満	5. 不満	
ご意見 ()
(7) 案内掲示について					
1. 満足	2. やや満足	3. 普通	4. やや不満	5. 不満	
ご意見 ()
(8) スタッフの対応、身だしなみについて					
1. 満足	2. やや満足	3. 普通	4. やや不満	5. 不満	
ご意見 ()
(9) スポーツ協会主催のイベントについて (やまじっこマラソン、スポーツアドベンチャー等)					
1. 満足	2. やや満足	3. 普通	4. やや不満	5. 不満	6. 知らない
ご意見 ()
(10) スポーツ協会主催のスポーツ教室の内容 (種目、数、時間) について					
1. 満足	2. やや満足	3. 普通	4. やや不満	5. 不満	6. 知らない
ご意見 ()

問4： その他ご意見等ありましたらご記入ください。

- ◆記入後は回収箱に投函してください。開封はスポーツ協会が行います。また、結果につきましては後日スポーツ協会のホームページに掲載、及び施設に掲示いたします。
- ◆ご協力ありがとうございました。

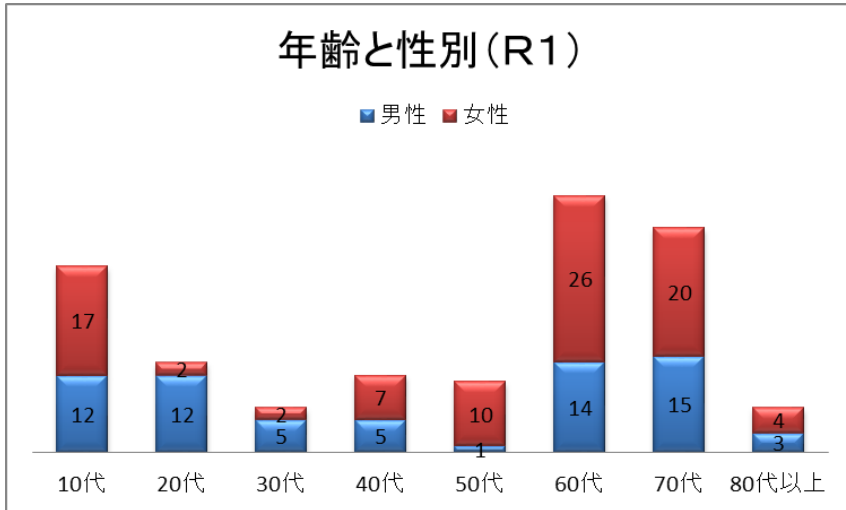


公益財団法人四国中央市スポーツ協会

調査結果

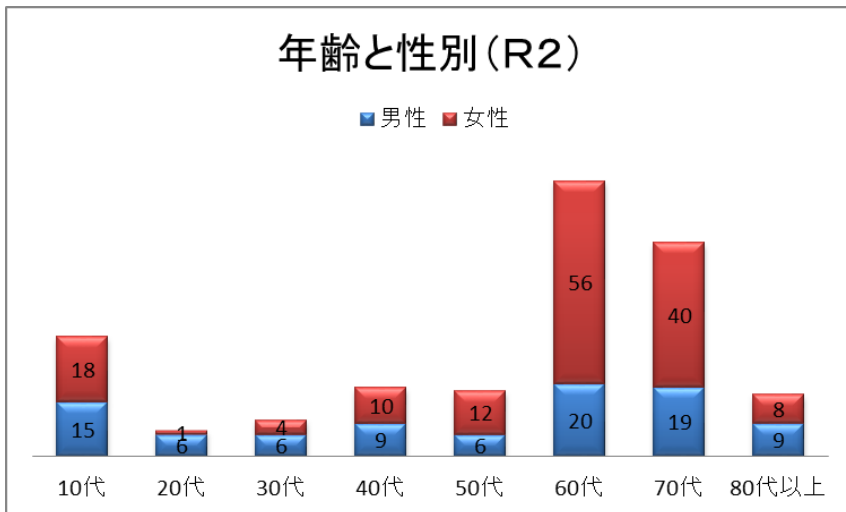
1. 回答していただいた方の属性

(1) 年齢と性別

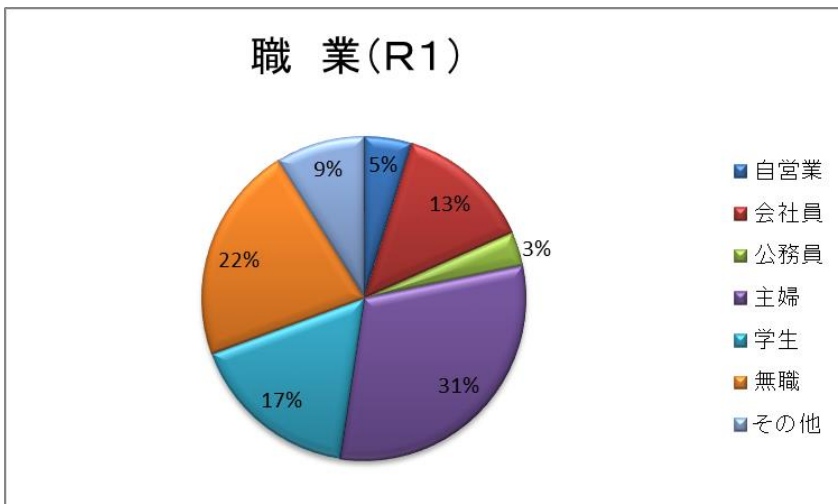


【傾向】

例年通り、「10代」、「60代」、「70代」の方の割合が多くなっている。今年度も「60代」の回答が最も多く、「20代」の割合が昨年度より減少している。男女の割合も昨年とほぼ同じとなっている。



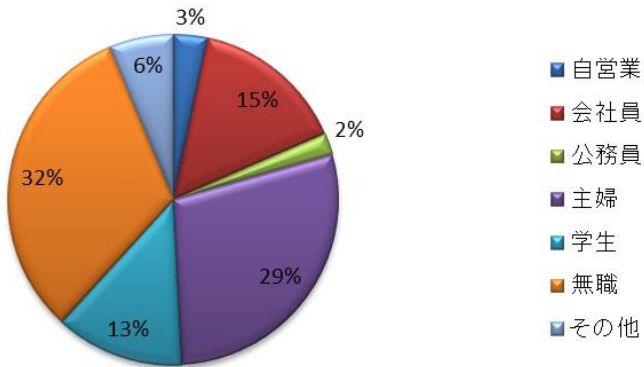
(2) 職業



【傾向】

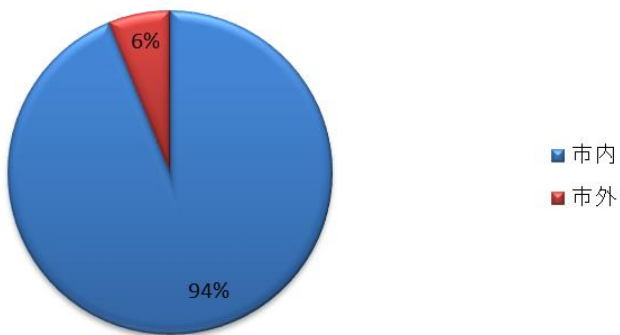
昨年度は「主婦」の割合が高かったが、今年度は、「無職」の割合が増加し、一番高くなっている。「会社員」の割合も少し増加したが、それ以外はどれも減少している。

職 業(R2)



(3) お住まい

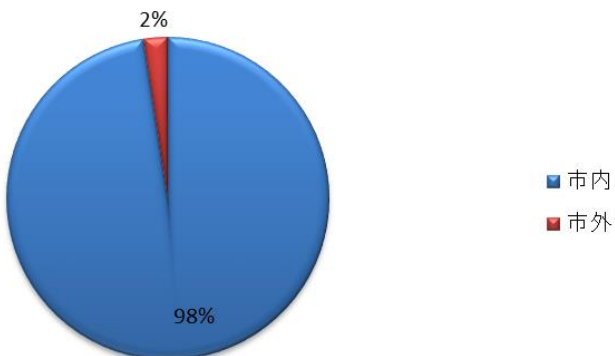
お住まい(R1)



【傾向】

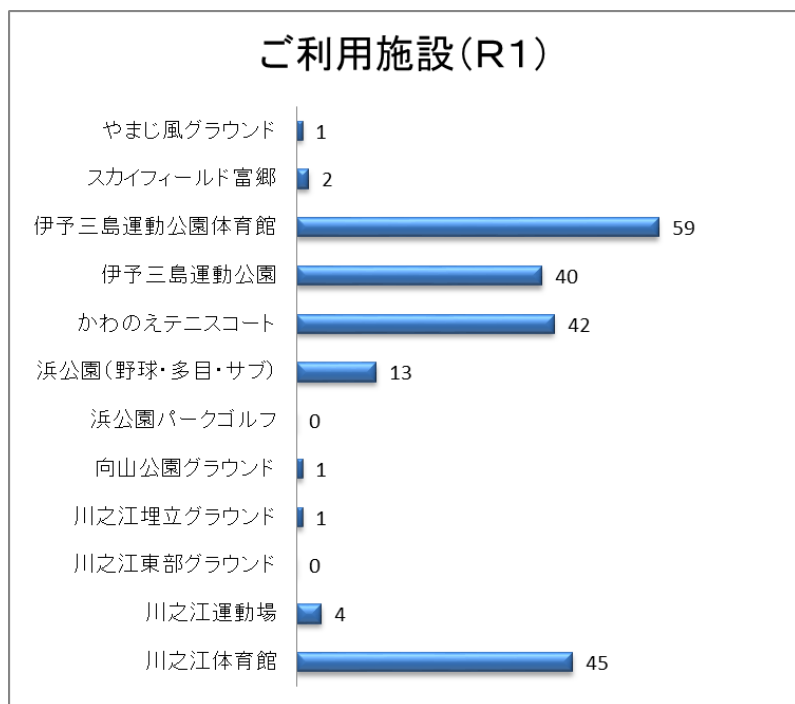
例年通り、「市内」の方が多く、9割以上を占めている。

お住まい(R2)

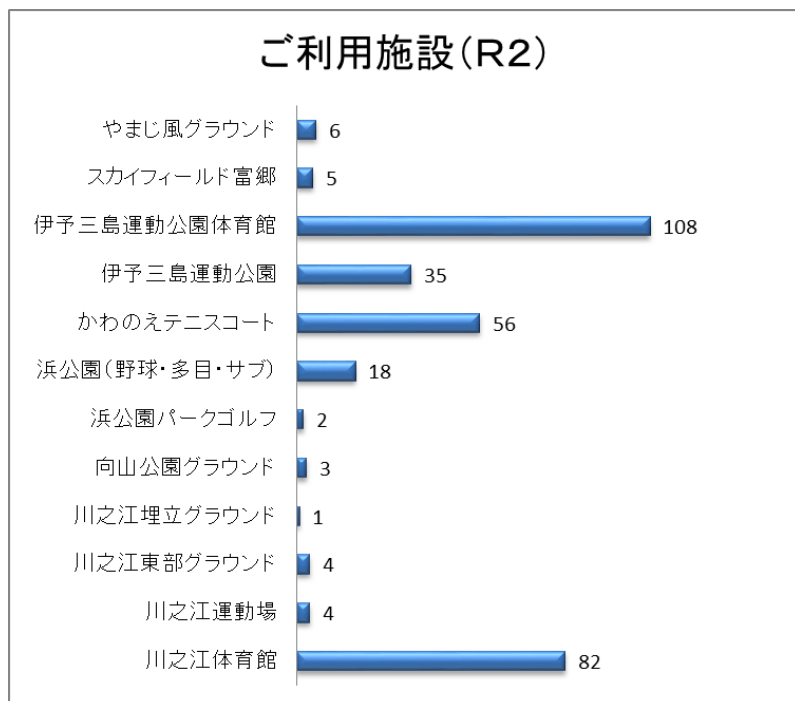


2. 施設の利用状況

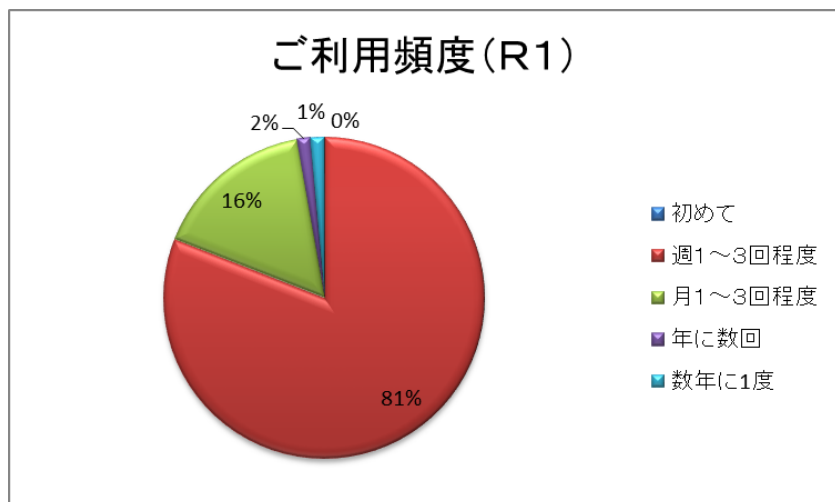
(1) よくご利用になる施設



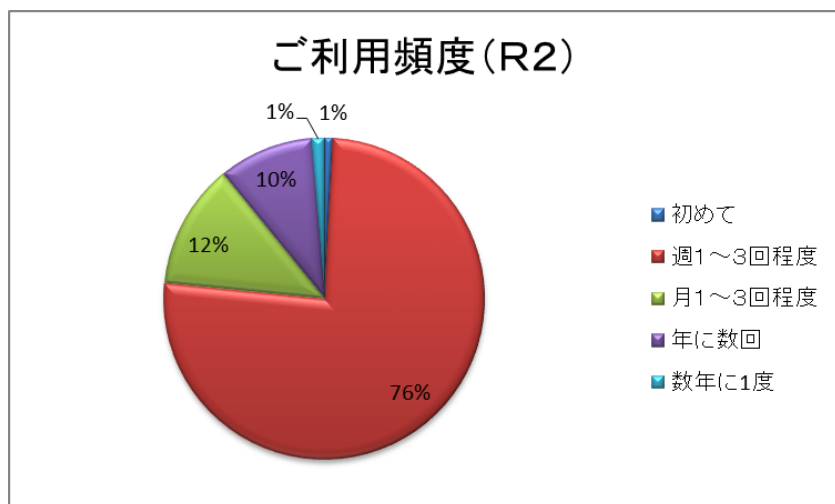
【傾向】昨年同様、伊予三島運動公園体育館の利用数が一番となっており、次いで川之江体育館となっている。かわのえテニスコートの利用数が増加している。



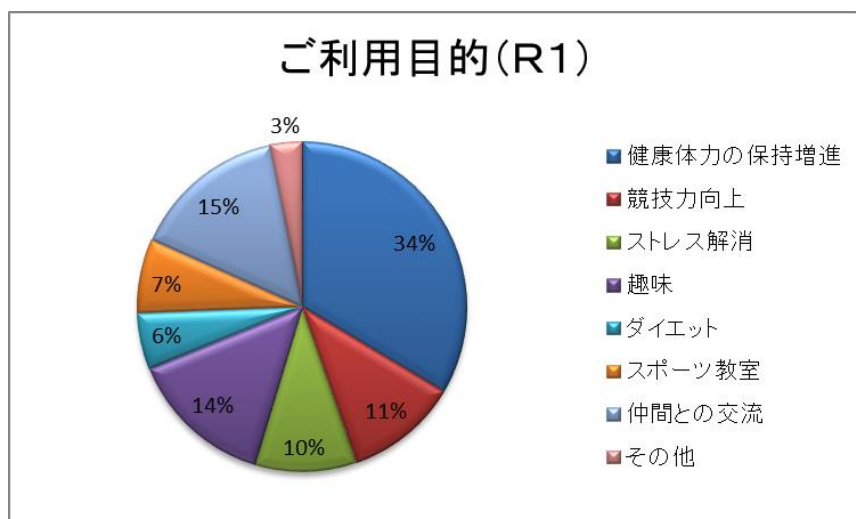
(2) 施設の利用頻度



【傾向】昨年と同様「週1〜3回程度」のご利用が最も多い。「年に数回」の割合が8%増加し、「月1〜3回程度」の割合は4%減少している。

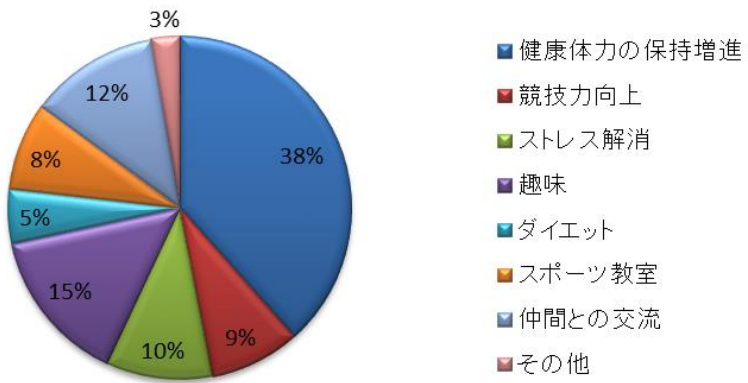


(3) 施設の利用目的



【傾向】昨年度と同様に、「健康体力の保持増進」を目的としている方が最も多く、その他の割合も昨年度とほぼ同様となっている。

ご利用目的(R2)



3-1. 運営面、管理面、スタッフ対応について

<質問項目>

○運営面○

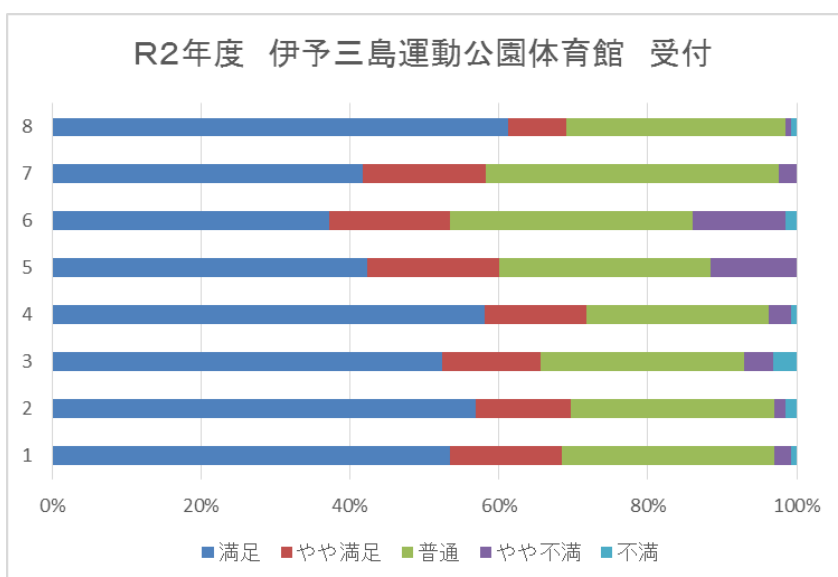
1. ご利用できる曜日
2. ご利用時間及び時間区分
3. ご利用手続き

○管理面○

4. 安全な環境で安心して利用
5. 施設の清潔さ
6. 用具・器具の手入れの行き届き具合
7. 案内掲示等は充実しているか

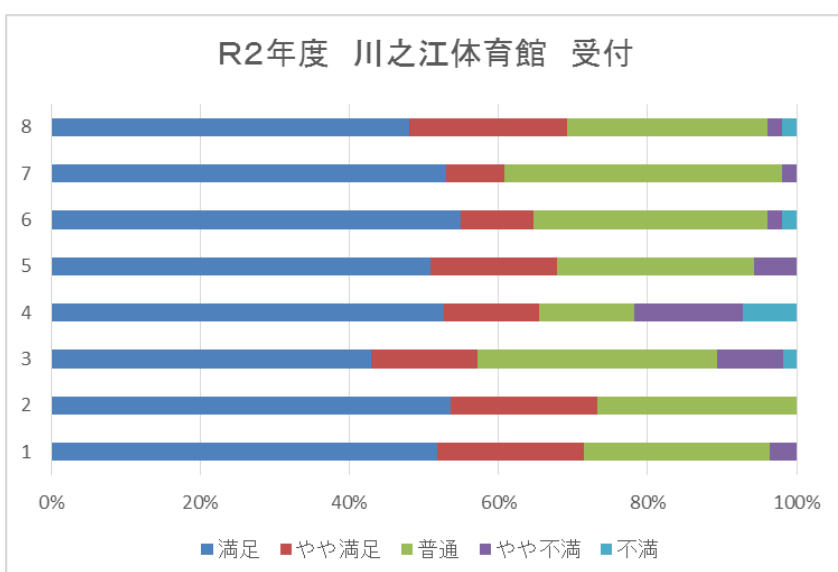
○スタッフの対応について○

8. スタッフの対応、みだしなみ



【傾向】

全設問について「満足」「やや満足」の割合が50%を超えている。「3. 利用手続き」の不満の割合が目立ち、「5. 施設の清潔さ」と「6. 用具・器具の手入れの行き届き具合」については、「不満」「やや不満」の割合が目立つ。

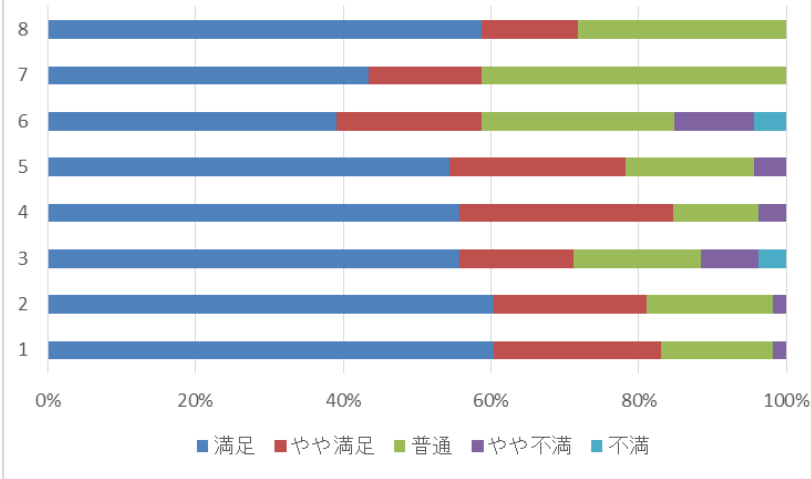


【傾向】

全設問について「満足」「やや満足」の割合が50%を超えている。「2. 利用時間および時間区分」に関しては、満足度が100%となっている。

「4. 安全な環境で安心して利用」においては、「不満」「やや不満」の割合が20%を超えており、「3. 利用手続き」に関しても10%を超えている。

R2年度 かわのえテニスセンター 受付



【傾向】

全設問について「満足」「やや満足」の割合が50%を超えている。「7. 案内掲示」「8. スタッフの対応・みだしなみ」に関しては、満足度が100%となっている。「3. 利用手続き」「6. 用具・器具の手入れの行き届き具合」に対する「やや不満」「不満」の割合が目立つ。

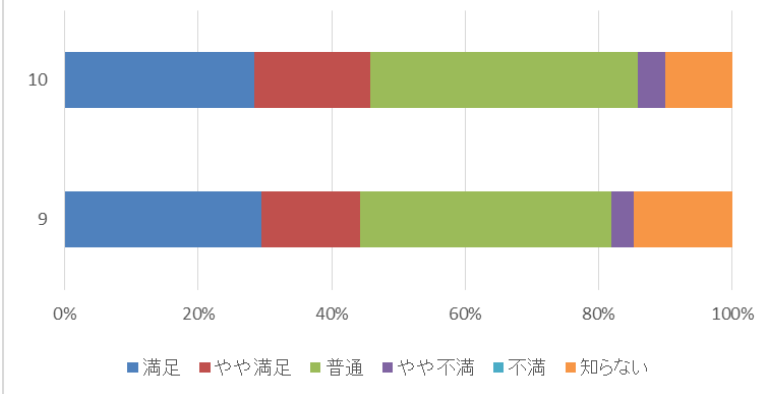
3-2. スポーツ振興事業について

<質問項目>

9. スポーツ協会主催のイベントは充実しているか

10. スポーツ協会主催のスポーツ教室の内容は充実しているか

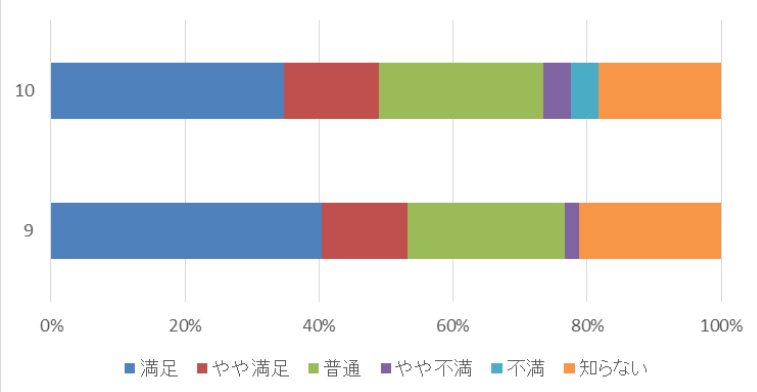
R2年度 伊予三島運動公園体育館 受付



【傾向】

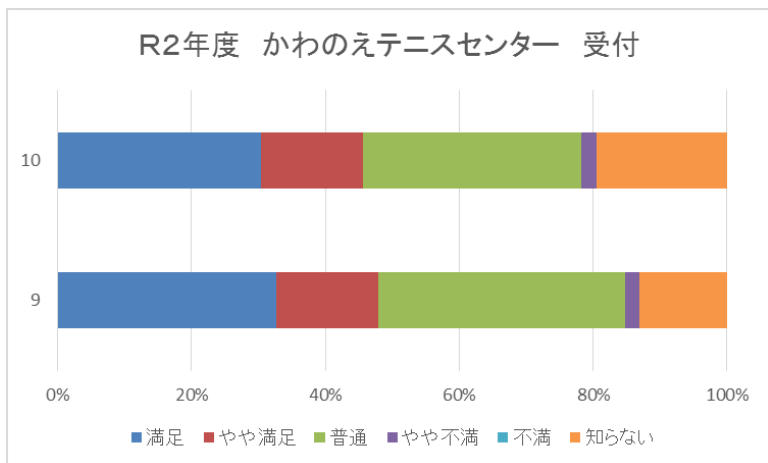
「9. イベント」「10. スポーツ教室」とも満足度が80%を超えているが、「やや不満」の割合も多少ある。

R2年度 川之江体育館 受付



【傾向】

満足度は70%を超えているが、「知らない」の割合が伊予三島運動公園体育館の結果より目立つ。「10. スポーツ教室」については他の施設にはない「不満」の割合がある。



【傾向】

「9. イベント」「10. スポーツ教室」とも満足度は高いが、「10. スポーツ教室」に関しては「知らない」の割合も目立つ。

4. ご意見

【伊予三島運動公園体育館】

・換気とコロナ対策を徹底してほしいです。

A:ご意見ありがとうございます。今現在、強風の時以外は窓を開放しており換気に気をつけております。トレーニング室に関しましては、毎朝器具の消毒を実施、入口玄関には手指消毒用のアルコール等を設置しており、また、各フロア貼紙にて注意喚起を行っております。利用者皆様には、手指消毒、密を避けるなど、感染症予防対策のご協力をお願いいたします。

・休館日の火曜日を開館してほしい。

A:火曜日は全館休館日となっており、四国中央市体育施設条例第2条により定められております。休館日には、施設のメンテナンスや清掃などを行っております。申し訳ありませんが休館日以外でのご利用をお願いいたします。

・12時～14時半の時間帯では、昼にかかるのでスポーツできる時間が少なくなる。

A:時間帯の区分につきましても四国中央市体育施設条例第2条により定められております。当日の予約に関しましては、12時～22時の間なら2時間半の枠内でご利用いただけます。そちらのご予約利用についてもご検討ください。

・毎回、住所・氏名・現金払いが面倒くさい。メンバーズカードを作ったりしてスムーズに受付をしてほしい。

A:申請書のご記入に関しましては、お客様にご入金いただいた際の領収書、利用に関する誓約書も兼ねております。皆様に気持ちよくご利用いただくため、責任をもって施設を貸出させていただきたいと思っておりますので、ご不便をおかけいたしますが、ご協力をお願いいたします。また支払につきましては、電子決済には対応しておりません。お手数ですが、利用者様には現金でのお支払いをお願いいたします。

- バレーやバドミントン等のネットが古い。紐などが短い。
- コートのラインもはがれているので修理してほしい。
- 用具・器具の点検をお願いいたします。
- 設備の定期的な点検をして整備してほしい。
- トレーニング機器の管理

A：大変ご迷惑をおかけしております。休館日等を利用して、補修・点検作業を行っております。お時間をいただく場合もあるかとは思いますが、ご了承ください。お気づきの点などございましたら、スタッフまでお声掛け下さい。

- トイレの電気がつきません。
- トイレを和式から洋式にしてほしい。
- トイレをもっと清潔をお願いします。

A：ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。トイレのスイッチは修理いたしました。メイン及びサブアリーナ付近のトイレに関しましては、ほとんどの個室が洋式となっております。そちらをご利用くださいませ。皆様に気持ちよくご利用いただけるようより一層、清掃等行ってまいります。

- ケガなどの防止のために冬は暖房、夏は冷房の何らかの対応をお願いいたします。
- トレーニング室の冷暖房をお願いいたします。

A：メインアリーナ・会議室には冷暖房設備が備わっております。その他のフロアにつきましては、夏場は、窓を開けることに加え、換気扇を回す等の対応は取っておりますが、冷暖房の設置には改修工事を伴うことになり、予算の都合上すぐに取り付けることはできかねます。申し訳ありませんが、休息、水分補給、また体温調節など体調の管理に気をつけてご利用いただけますようお願いいたします。

- 男性と二人の時もあり、見守り、見回りをしていただきたいです。
- トレーニング室の消毒用のタオルの補充をお願いいたします。
- 綿ごみがたまっている。

A：女性の方お一人での利用の際に、不安な思いをさせてしまい申し訳ありません。特に目の届きにくいトレーニング室などは巡回の時間を設け、定期的に見回りなど行ってまいります。消毒用のタオルの補充・清掃などは、巡回時にも確認し、皆様に気持ちよくご利用いただける環境づくりを行ってまいります。

- 新しい機械を補充してほしい。
- フリーウェイト・ローイングマシンなどを置いてほしい。
- 壊れているランニングマシンがあるので新しく2台導入してほしいです。

A：ご不便をおかけしておりましたランニングマシンについては、2台購入いたしましたのでご利用下さい。その他のマシンにつきましては、予算の都合もありますのですぐに購入とはいきませんが、満足いただけるよう考えてまいります。フリーウェイトに関しましては、川之江体育館にございますので、そちらもご利用していただければと思います。

• 土日の午前中、テニスコートの予約がなかなかできない。

A：申し訳ありません。土曜、日曜は、当日の予約が難しい時があると思います。市内在住の一般の方でしたら、登録していただければ、3ヶ月前からのネット予約が可能です。そちらの活用もご検討いただければと思います。登録に関しましては、事務局までお声掛けいただければ登録方法などのご案内をさせていただきます。

• ネットで予約できればありがたいです。

A：いつもご利用いただきありがとうございます。ネット予約の登録に関しましては、市内在住の一般の方のみとなっております。市外の方や学生の方にはご不便をおかけいたしますが、窓口でのご予約をお願いいたします。

• 三島と川之江でテニスコートの休館日を変えて欲しい。

A：火曜日は全館休館日となっております。これは、四国中央市体育施設条例第2条で定められており、休館日には、施設のメンテナンスや清掃を行っております。ご理解の程よろしくをお願いいたします。

• テニスコートにトイレを作ってほしい。

A：ご不便をおかけいたしております。現在テニスコートにトイレを新設する予定はありません。一旦テニスコートから出ていただき、子ども広場入口のトイレ等をご利用いただけるようお願いいたします。

• 教室の内容をもう少し詳しく市報などに掲載してもらえると次の一歩が出やすいです。

• 太極拳の教室希望

• 誰でも参加できるスポーツ教室は絶対必要です。

• もっと健康に関する教室を多くしてもらいたい。

• 年齢別の体験教室（幼児、小学生低学年、シニア）

• 市の施設なので早急者勝ちのような手続きはやめてほしい。希望する人は全員参加できるようにしてほしい。

• スポーツ教室の時間帯。

• 年2回体験教室を開きスポーツに親しむ機会があればよい。

A：当協会主催の教室については、お問合せいただければ説明等のご案内はさせていただきます。また、見学も可能です。皆様のご意見は、今後の教室やイベントの企画運営の参考にさせていただきます。ご意見ありがとうございました。

- 教室の設定された曜日、時間から自分の都合に合わせた選択をすべきだと思っている。
- 教室申込についても丁寧に教えていただける。
- コロナ禍での教室開催のために配慮して下さっているのを感じられます。
- 教室に参加させていただいたことにより 主旨なども良く分かり良かった。まずは自分から参加することが一番だと思う。
- 市報に目を通すと、様々なイベントがなされていることを知ることが出来る。初めて参加するときは、少々不安もあるが参加してみると我々市民一人一人のためのものだと感じる事が出来る。自分の体験をふまえ、友人などにも参加してみようと誘うようにしている。シニア層の人たちの声しか聞く機会がないが、皆さん満足している声、続けたいという声を聞く。今後も積極的に利用し自分の健康維持を意識したいと思う。いつもありがとうございます。
- 体力低下を感じスポーツ教室に参加させていただいております。講師の声かけなど気楽にストレッチできる空気感が心地よく長続きしています。楽しく年を重ねる努力は必要と自身に言い聞かせている今日この頃です。コロナ禍でのマットの準備、片づけ等お世話になります。お疲れ様です。

A：職員・講師共々、大変励みになるご意見ありがとうございます。一人でも多くの方々にスポーツ教室の存在を知っていただき、また皆さんの健康増進にお役に立てればと思います。コロナ禍での教室・イベントを開催しておりますが、参加者の皆様にも感染対策に配慮いただきありがとうございます。

- スタッフの気持ちの良い丁寧な対応が自然でいいなと思う。

A：ありがとうございます。皆様に気持ちよく施設をご利用いただけるよう今後もより一層努力してまいります。

【川之江体育館】

- バスケットリングが老朽化している。

A：現在、バスケットゴールの新調及び交換などは予定しておりません。申し訳ありませんが、現状のままご使用くださいますようお願いいたします。

- 冷暖房設備が欲しい。

A：ご不便をおかけしております。冷暖房設備を設置するには工事が必要となるため、予算の都合上すぐには取り付けできかねます。今後の課題として考えてまいりたいと思います。休憩・水分補給などで体調管理にお気を付けいただけますようお願いいたします。

- 古くなってきたので改修してほしい。
- 雨漏りしている。
- 弓道場の増設してほしい。

A：川之江体育館の雨漏り及び老朽化におきましては、管理者の当協会も承知しております。現在、市の方において検討中とのことですので、ご理解の程よろしく願いいたします。

- 少し暗いです。

A：申し訳ありません。利用されていない箇所の照明は、節電のため消灯している場合があります。事務所スタッフにお声かけいただければ照明の点灯等の対応をいたします。

- 用具がない。

A：ご迷惑をおかけしております。備品点検等も定期的を実施しております。その都度確認し、予算等の都合もございますが、可能なものにつきましては修理等を行い、用具の購入も検討させていただきます。

- いつもありがとうございます。

A：ありがとうございます。これからも皆様に気持ちよく施設を利用していただけるよう努めてまいります。

【かわのえテニスセンター】

- 年末年始などの休みを少なくしてほしい。

A：火曜日及び年末年始は全館休館日となっております。これは、四国中央市体育施設条例第2条で定められており、休館日には、施設のメンテナンスや清掃を行っておりますのでご理解をお願いいたします。

- 手続きを簡単にしてほしい
- ネット予約は前日まで可能にほしい。直前に決まった場合、コートまで予約に行くのは疲れます。
- パソコン予約後、手書きの申込みをしなくてもいいようにしてほしいです。
- ネットのみで予約完了できるようにしてほしい。
- ペーパーレスでの申請にほしい。
- 利用手続きがすぐにできない。面倒である。

A：申請書のご記入に関しましては、お客様にご入金いただいた際の領収書、利用に関する誓約書も兼ねております。皆様に気持ちよくご利用いただくためにも、責任をもって施設を貸出させていただきたいと思っておりますのでご協力をお願いいたします。

- 忘れ物に対する表示がほしい。

A：忘れ物に関してですが、管理人が利用後コートを見回りし、忘れ物があれば利用者に問合せしております。持主不明の落とし物については、拾得日時、場所を明記し、事務所前にて保管しております。落とし物等の問合せは、事務所管理人までご連絡いただければ確認等いたします。

- 30分単位の予約ができればよい。
- 30分単位で利用したい。30分延長などできればよい。

A：30分単位での使用は四国中央市体育施設条例では認められておらず、容易に変更もできません。申し訳ありませんが、従来通り1時間単位でのご利用をお願いいたします。

- 他の市のようにシニア割引があればよい。

A：たくさんの方に施設をご利用いただきありがとうございます。利用料は四国中央市体育施設条例第5条で定められており簡単には変更できないところがあります。これから施設運営を改善していく中で検討させていただきます。

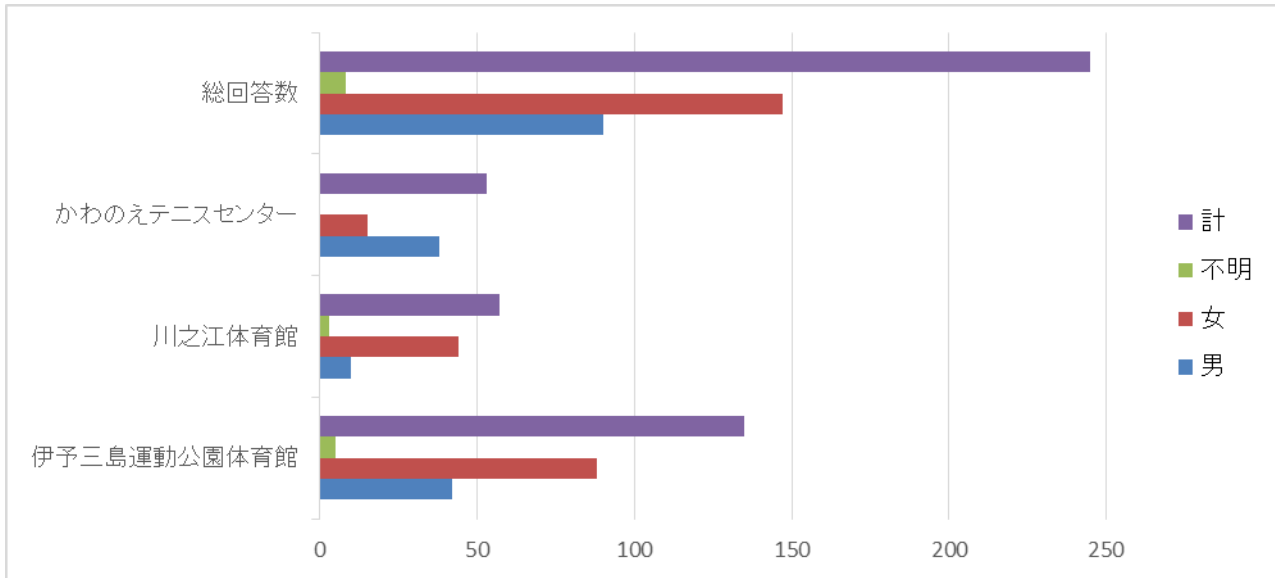
- コート脇の鉄のポールが1カ所グラグラしている。
- 老朽化してきている。
- 消耗品等の更新を行ってほしい。
- 風が強いので風よけがあればよいと思う。
- 夏には虫が多いので夜間には虫が寄り付きにくいライト等の対策を取ってほしい。
- ネットが古い。短い。破れているので直してほしい。
- コートがガタガタしている所があるので、その時はすぐに直してほしいです。
- コート整備用ブラシがボロボロなので新しくしてほしいです。
- コートの溝蓋がはずれている時があります。
- 観客席前の手すり補修をお願いしたい。
- 以前と比べて、トイレのにおいがきつくなった気がします。

A：大変ご迷惑をおかけしております。予算等の都合もありますが、可能なものにつまましては修理等を行ってまいります。用具の購入、設置等も検討させていただきます。環境改善に努め、気持ちよくご利用いただける施設づくりをしていきます。

- いつもありがとうございます。

A：管理人スタッフ共々、励みになるお言葉ありがとうございます。

※施設別回答者数及び総回答者数



5. 総括

今年度も、たくさんのご回答をいただきありがとうございました。皆様からいただいた評価、ご意見を職員でしっかりと共有し、市と連携を行い、気持ちよくご利用いただける施設づくりをまいります。現状を改善するに当たり、施設改修等につきましては予定されているものもございますが、予算の関係上、期間を要するものが多くご不便をおかけいたします。早急に対応できるものに関しましては職員間で連携し、補修等改善を図ります。よろしくお願いいたします。