

令和元年度
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】

令和元年12月1日（日）～ 令和2年1月8日（水）

【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 12月1日～1月8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。

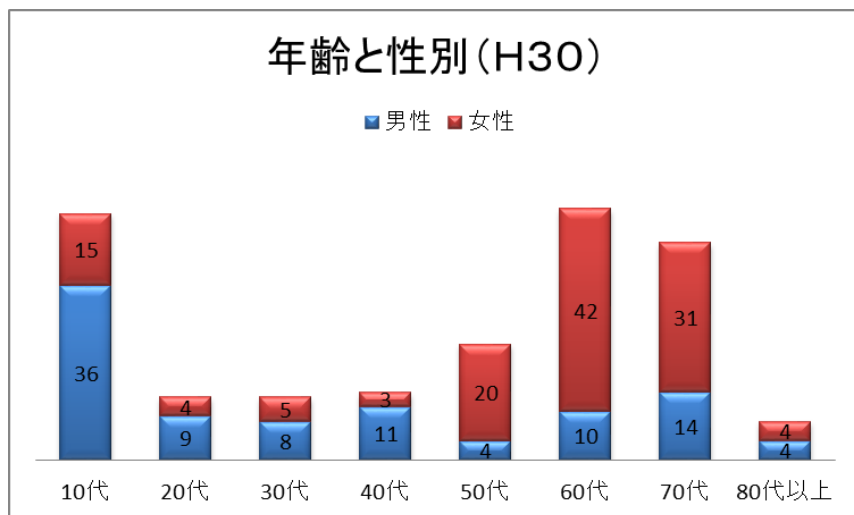


公益財団法人四国中央市スポーツ協会

調査結果

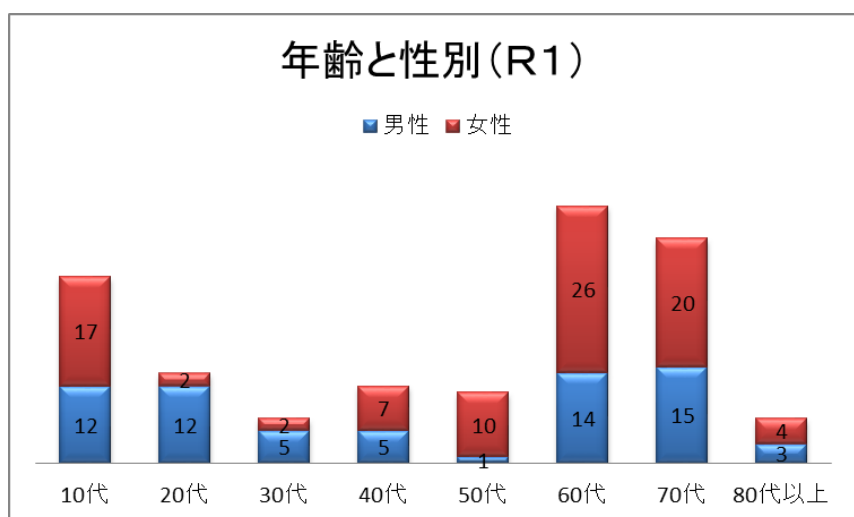
1. 回答していただいた方の属性

(1) 年齢と性別

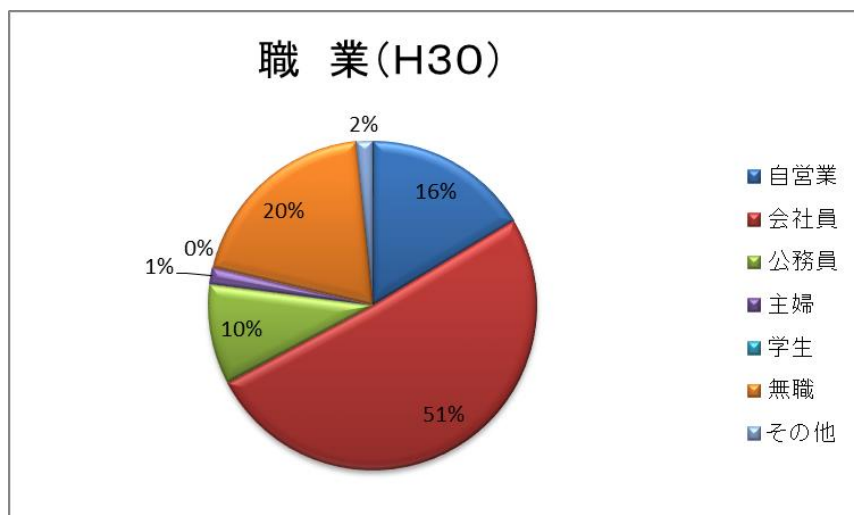


【傾向】

例年通り、10代、60代、70代の方の割合が多くなっている。60代の方の回答が最も多く、50代の割合が減少した。



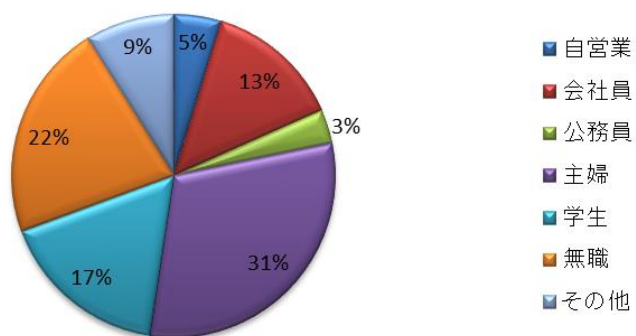
(2) 職業



【傾向】

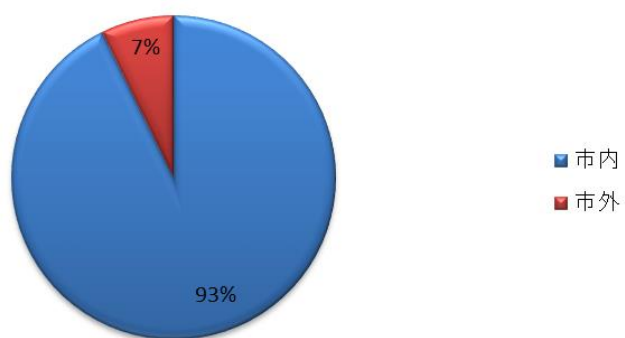
昨年度は、会社員の方の割合が半数を超えていたが、今年度は主婦が全体の3割を占め、次いで無職、学生、会社員の方の順となっている。

職 業 (R1)



(3) お住まい

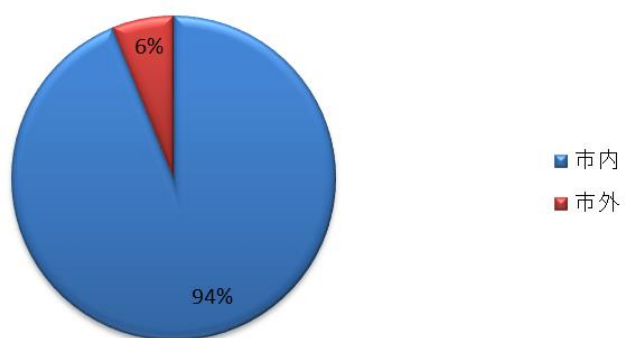
お住まい (H30)



【傾向】

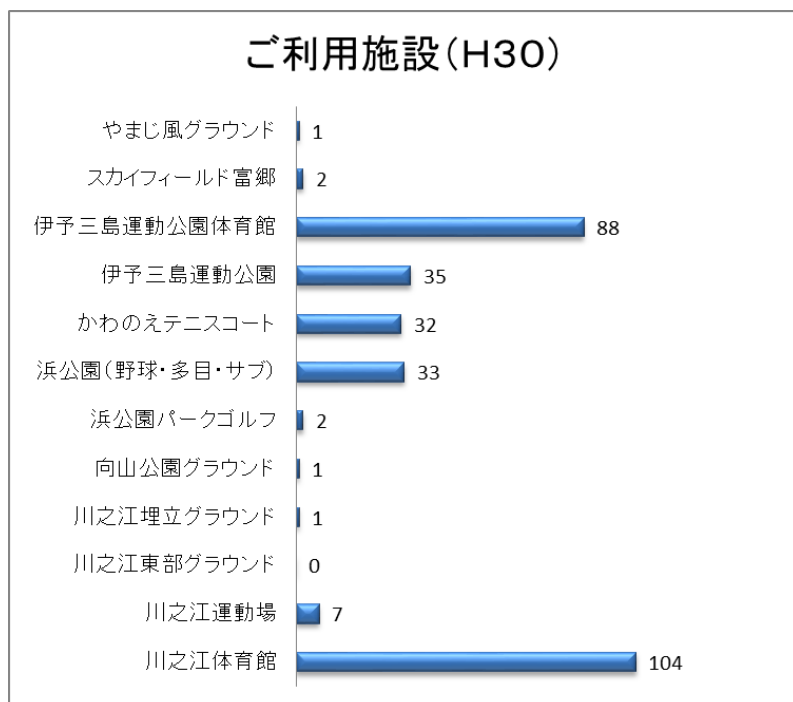
例年通り、「市内」の方が多く、9割以上を占めている。

お住まい (R1)

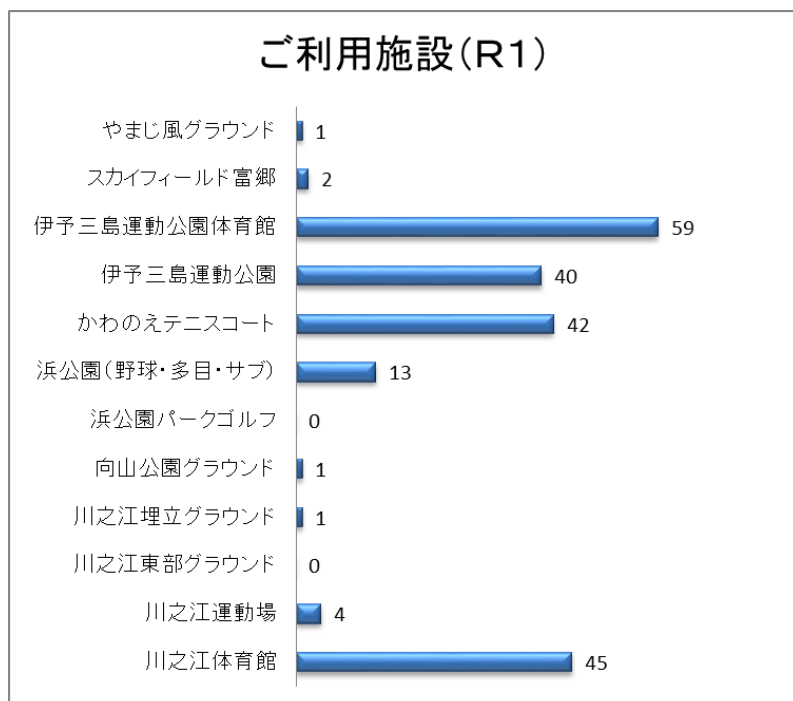


2. 施設の利用状況

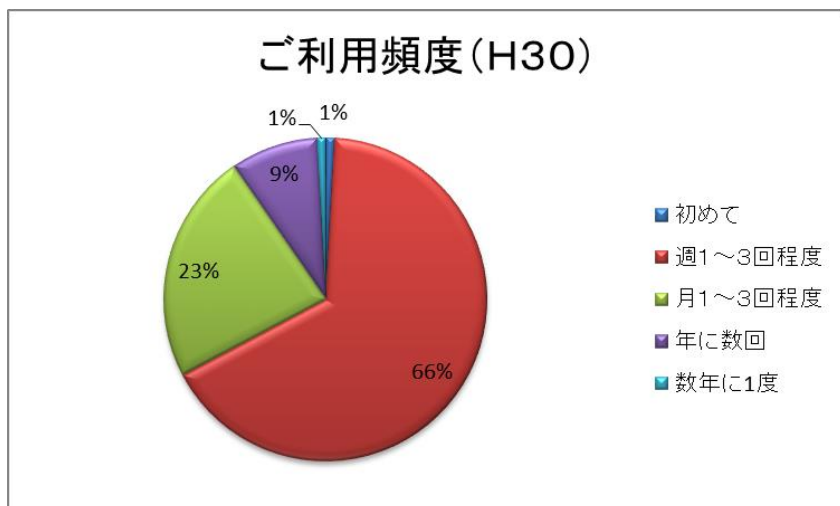
(1) よくご利用になる施設



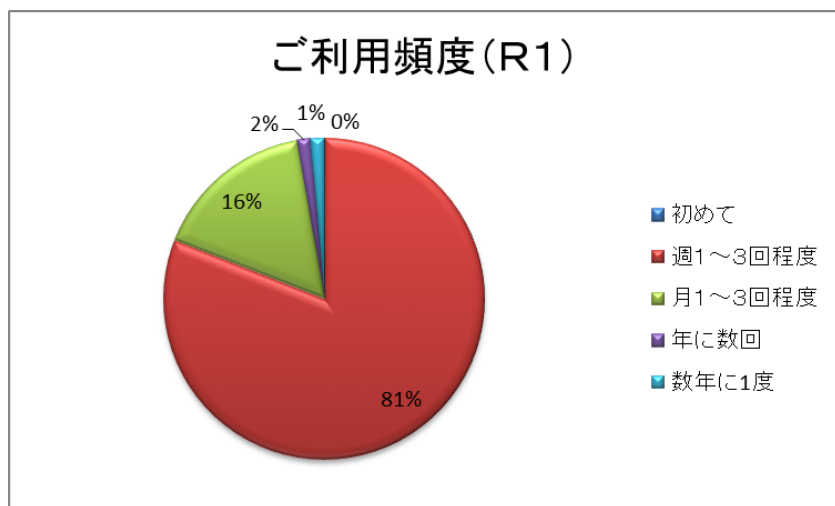
【傾向】 昨年は、川之江体育館の利用数が最も多くなっていたが、今年度は伊予三島運動公園体育館の利用数が最も多くなっている。



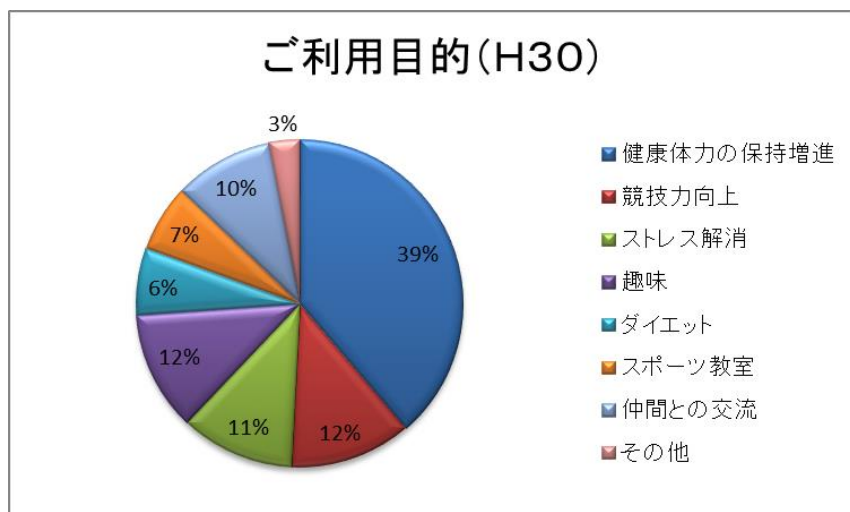
(2) 施設の利用頻度



【傾向】昨年と同様「週1～3回程度」のご利用が最も多く、また昨年度より15%増加している。「月1～3回程度」と「年に数回」の割合が7%ずつ減少している。

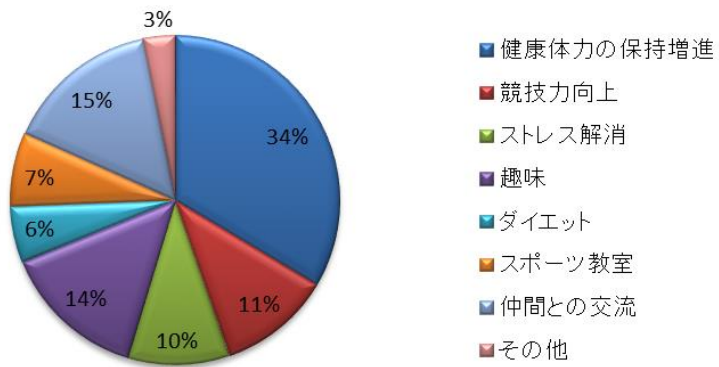


(3) 施設の利用目的



【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(R1)



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○

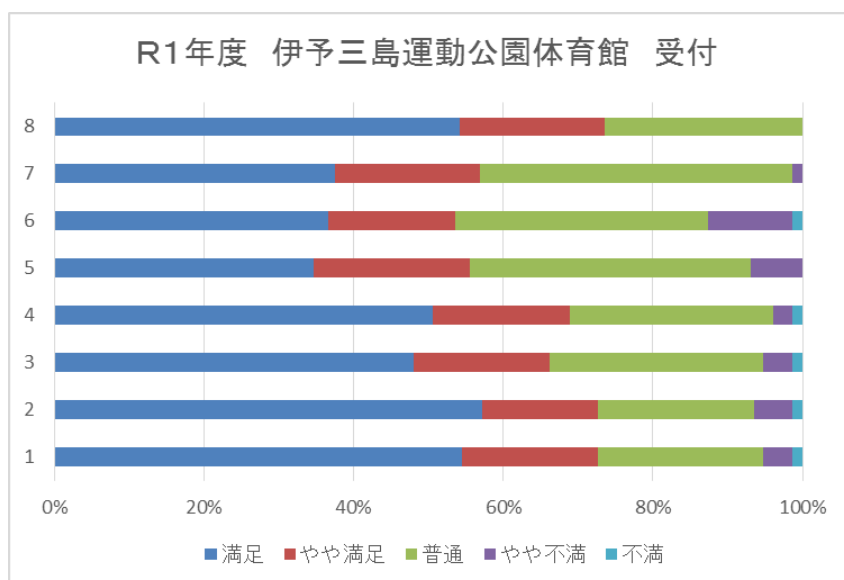
1. ご利用できる曜日
2. ご利用時間及び時間区分
3. ご利用手続き

○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○

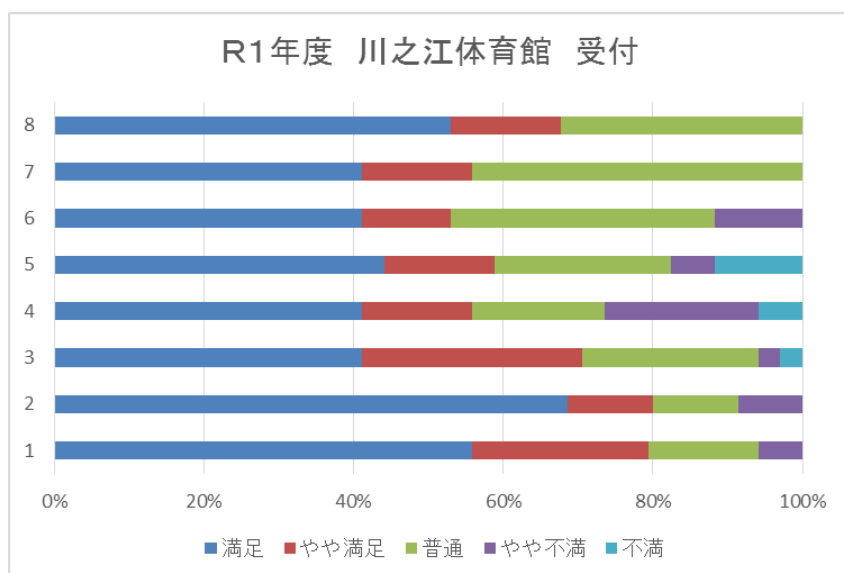
8. スタッフの対応、みだしなみ



【傾向】

全設間について「満足」「やや満足」の割合が50%を超えている。「8. スタッフの対応、みだしなみ」に関しては、満足度が100%達成できている。

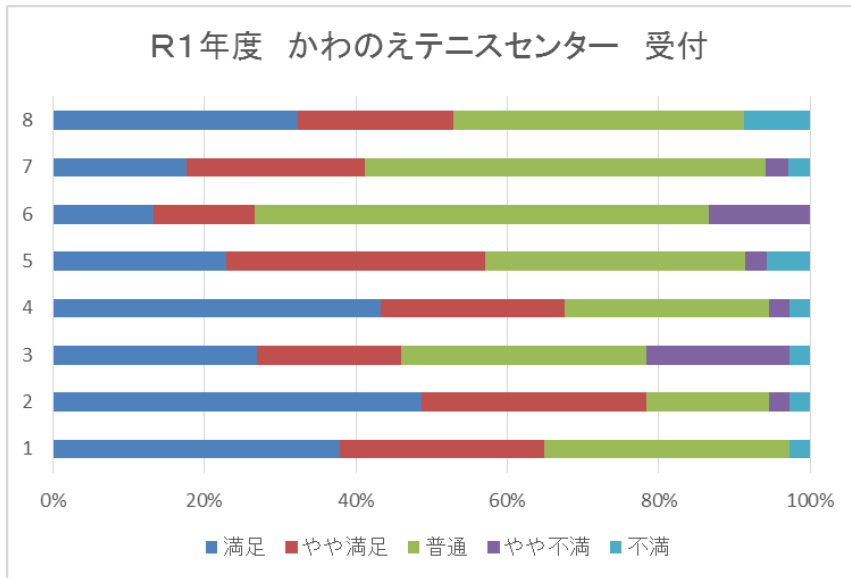
「6. 用具・器具の手入れの行き届き具合」について、「不満」「やや不満」の割合が目立つ。



【傾向】

全設間について「満足」「やや満足」の割合が50%を超えている。「7. 案内掲示等は充実しているか」「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。

「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%近くになっており、「5. 施設の清潔さ」に関しては、20%を超えている。



【傾向】

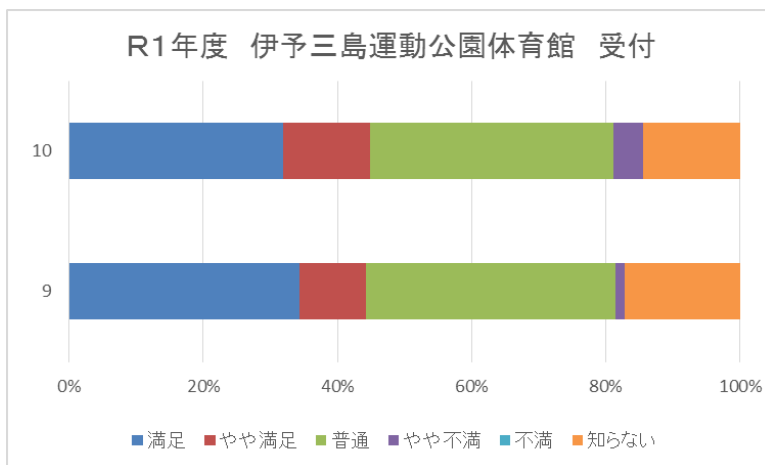
「3. ご利用手続き」に対する「不満」「やや不満」が20%を超えている。「6. 用具・器具の手入れの行き届き具合」に対する「やや不満」の割合と「8. スタッフの対応、みだしなみ」に対する「不満」の割合が目立つ。

3-2. スポーツ振興事業について

<質問項目>

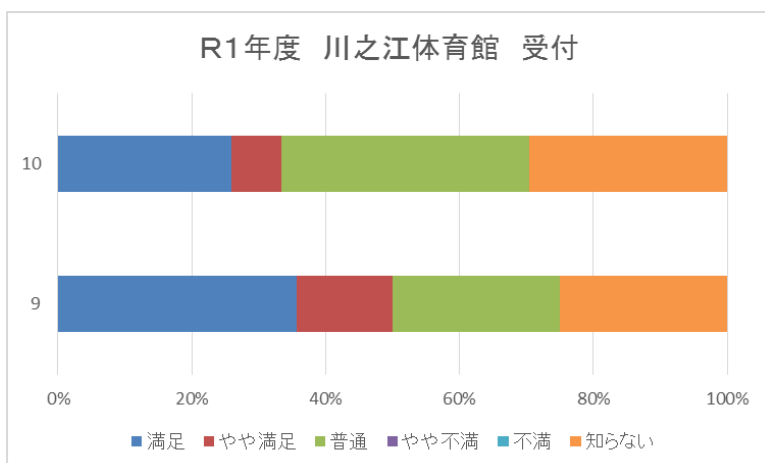
9. スポーツ協会主催のイベントは充実しているか

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



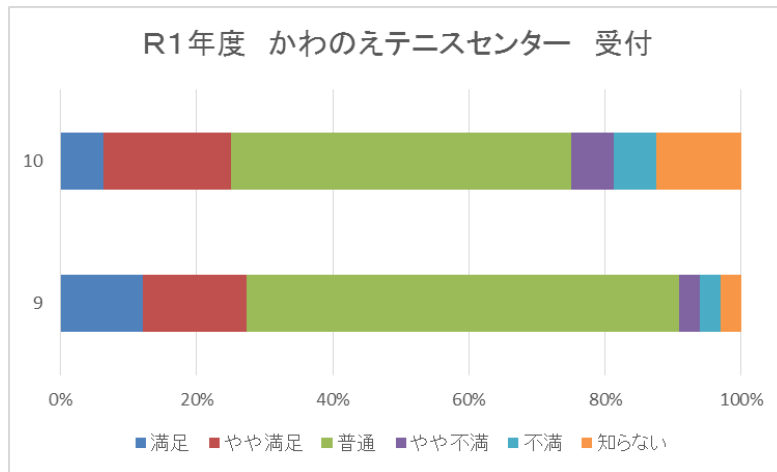
【傾向】

「イベント」「スポーツ教室」とも満足度が80%を超えているが、「やや不満」と回答された方もいる。



【傾向】

満足度は70%を超えているが、「知らない」と回答された方が伊予三島運動公園体育館の結果より目立つ。



【傾向】

「イベント」「スポーツ教室」とも満足度は高い。「イベント」に関しては90%を超えている。「不満」「やや不満」の割合が目立つ。

4. ご意見

【伊予三島運動公園体育館】

<p>・スポーツ教室の内容や回数を増やして欲しい。</p> <p>A：スポーツ教室にご参加いただきありがとうございます。スポーツ教室に関しまして受講者さんからのご意見をお聞きしたうえで教室の内容などの変更、改善を行っていく予定です。その他、ご意見などございましたら今後の運営に役立たせていただきます。</p>
<p>・教室の見学はできるのでしょうか？ビデオなどで教室の様子が見えると嬉しいと思う。</p> <p>A：ビデオでのご案内はしておりませんが、教室の見学は窓口に来ていただければご案内させていただきます。興味のある教室がございましたらお気軽にお越しください。</p>
<p>・ネットやスコアボードは頻繁に使用しているので古さが目立ちます。</p> <p>A：予算の都合もありますが、点検、修理等行ったうえ、可能なものにつきましては、用具の購入も検討してまいります。</p>
<p>・いつも利用させていただいております。ありがとうございます。</p> <p>・ありがとうございます。</p> <p>・満足です。</p> <p>・いつもりようさせていただいております。トレーニング室は大変素晴らしいと思います。</p> <p>A：ありがとうございます。今後も職員一同お客様に気持ちよくご利用いただける場となるよう一層努力してまいります。</p>
<p>・トレーニングマシンを新しくしてほしい。</p> <p>・トレーニングの幅を広げるためにマシンを増やして欲しい。（フリーウェイト等）</p> <p>・器具の調整がきかないものがある。</p> <p>A：申し訳ありません。皆様のご要望が多いのですが、予算の都合もありますので新しいマシン等はすぐに購入とはいきませんが、ご満足いただけるように考えてまいります。運動公園体育館のトレーニング室に関しましては、12月中旬にランニングマシン1台、エアロバイク2台が新しくなっており、川之江体育館もエアロバイク2台とランニングマシン1台が新しくなっております。また川之江体育館トレーニング室には、フリーウェイトがございます。そちらもご利用していただければと思います。</p>

<p>・冷暖房器具の設置</p> <p>A：大変環境が悪い中でのご利用、申し訳ございません。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、冷暖房の設置となると改修工事が伴うことになりこれ以上は難しい事と思われます。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。</p>
<p>・土、日のスタッフがいつもの方と違ってムスツとして感じが悪いと思います。</p> <p>A：不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。職員・スタッフ間での指導を再度徹底してまいります。</p>
<p>・いつも渡される施設使用についての物は初めて使用する方に渡されるのが一般的だと思いますが、20年以上体育館を利用している人達に毎回渡すのは無駄だと思います。いつまで続けるのでしょうか？</p> <p>A：長年ご利用いただきありがとうございます。長年ご利用されている方、始めてご利用される方、屋内施設ご利用のすべての方に対して事故等を未然に防ぐ、利用ルールを守っていただく、場所案内などの注意喚起としてお渡ししております。ご理解くださいますようお願いいたします。</p>
<p>・小学生のマラソン大会のスタートラインが入口に面していて入りにくいので、ラインの位置をどうにかできないのでしょうか？毎年思っています。</p> <p>A：ご不便をおかけして申し訳ありません。小学生にとっては、年に一度の行事です。申し訳ありませんが、お車を南側に駐車していただくなど、ご配慮いただけますと幸いです。</p>
<p>・シャワールームをきれいにしてください。</p> <p>A：申し訳ありません。皆様に気持ちよくご利用していただけるよう清掃等行ってまいります。</p>
<p>・三島・川之江地域も22時までにしてほしい。（学校体育館夜間開放）</p> <p>・バレーボールネットが老朽化しています。（学校体育館夜間開放）</p> <p>A：学校体育館夜間開放の利用時間に関しましては、条例で定められているため、変更は難しいかと思えます。備品の不具合などがありましたら スポーツ協会までご連絡ください。市の担当課へお伝えします。</p>
<p>・駐車場が狭い時がある。駐車方法に工夫が必要。</p> <p>A：駐車場として体育館周り、こども広場、野球場、青果市場北側を当施設の駐車場として使用していただけます。イベントが重なった時などは、主催者がJA様に駐車場を借りたり、誘導係をつけたりしており、利用者のご迷惑にならないよう対策を取っております。よろしく願いいたします。</p>

(2) 川之江体育館

<p>・バスケットゴールの修理もしくは購入をしてほしい。古いので油圧が弱いように思える。三島の物と交換でもよいので良くしてもらいたい。</p> <p>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。メーカーによってはセットに少し時間を要することがありますのでご了承下さい。ご不便をおかけいたしますがよろしく願いいたします。</p>

<ul style="list-style-type: none"> • エアコンをつけて欲しい。 • エアコンを設置してほしい。 • 弓道場が夏は暑く、冬は寒い。 <p>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上すぐには取り付けはできかねます。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。</p>
<ul style="list-style-type: none"> • トレーニング室のダンベルの横に貼ってあるような片づけの見本画像を他の重りやバーを置いてある場所にも貼ってほしい。 <p>A：ダンベルの見本画像を参考に整理整頓していただきありがとうございます。プレートは、重りの案内表示シールの箇所に重ねて片づけていただけますようお願いいたします。どなたが利用しても器具の片づけがしやすくなるよう努めてまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ベンチ台周辺の黒ゴムの所のホコリは履いてもすくいきれないので、掃除機で掃除をしてほしい。 • トレーニング室（黒ゴム床あたり）のほこりがすごいのできれいにしてほしい。 • トレーニングマシンの道具は古い • 老朽化が止まらない。ベンチ台の破れを直してほしい。 • ガムテープが多い。 • トレーニング室の窓は長い間洗ってないようです。 • トレーニング室にタオル以外の物があつた方がいい。もっと掃除してほしい。 • 器具掃除はアルコールが必要です。 • パワーラックのようなものがあつてほしい。 • 器具は古くてよく使われていないものもあります。バーベルとプレートはポロポロです。 <p>A：不愉快な思いをさせて申し訳ありません。予算等の都合もありますが、可能なものにつき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。</p>
<ul style="list-style-type: none"> • スタッフの対応が良いです。 <p>A：ありがとうございます。今後もより一層努力してまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 古くて危ない場所がある。 • トレーニング室の黒ゴムの床の周りを囲っている鉄の枠が反り返っていて危険。 <p>A：申し訳ありません。お客様の安全を第一に考え日頃点検・巡回を行っております。危ない箇所などがございましたらスタッフに声掛け下さい。</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 施設を清潔にしてほしい。 <p>A：ご指摘ありがとうございます。ご指摘いただいた箇所、またその他の施設内も皆様に気持ちよく利用していただけるよう清掃等行ってまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 弓道場の時間区分を3分割から4分割にしてほしい。高校生と一般の使用時間がこの4分割の方が問題も起こらずいいと思います。検討よろしくをお願いいたします。 <p>A：ご意見ありがとうございます。時間区分ですが、条例で定められており容易に変更等できません。申し訳ありませんが、現状での時間区分でご利用くださいますようお願いいたします。</p>

(3) かわのえテニスセンター

<p>• ネット予約時に他校の部活動が予約しているのかわかる形にしてもらえると重複せずに済みありがたいです。また、ネット予約画面で大会名がわかるようにしてほしい。</p> <p>A：個人情報保護の観点から予約者等の情報が画面に表示されないようになっております。他校との部活動の重複、大会名等は、テニスセンターに問い合わせただければお伝えいたします。お手数ですがよろしくお願いいたします。</p>
<p>• 火曜日に利用できると嬉しいです。</p> <p>A：火曜日は全館休館日となっております。これは、条例で定められており、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。</p>
<p>• 申請書に毎回個人情報を記入するのはいかがなものか。</p> <p>• 申請書に住所まで必要でしょうか？</p> <p>• 予約に関して記入箇所が多い。</p> <p>• ネットだけで手続きできれば良い。</p> <p>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きたいと思っておりますのでご協力お願いいたします。</p>
<p>• 学生だけでテニスコートの当日予約しかできないので、できるようにしてもらえるとありがたいです。</p> <p>• 中学生の予約が当日のみのため、当日以外の予約もできるようにしてもらいたい。</p> <p>A：申し訳ありませんが、ご予約は高校生以上の方のみの受付としておりますので、中学生の方は、当日予約でのご利用をお願いいたします。</p>
<p>• 30分単位があるとありがたい。</p> <p>A：30分単位での使用は条例上認められておらず、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。</p>
<p>• ウォシュレットトイレを一カ所増やして欲しい。</p> <p>A：申し訳ありません。ウォシュレットなど温水洗浄便座は、衛生管理上の問題があるため新設はしておりません。</p>
<p>• 四国中央市でテニス人口が増えないのは何故か？（施設の活用不十分）検討・対策を早急に行う必要がある。</p> <p>A：市内でのテニス人口のご質問ですが、施設の活用に関しましては、昨年より、運動公園テニスコート、かわのえテニスセンターどちらの施設も利用者は増加しています。屋外施設でありますので、天候に左右される場合もございますが、今後も市民の皆様に広く活用いただけるよう一層努力してまいります。</p>
<p>• 努力の後が見られます。今後も一層頑張ってください。</p> <p>A：ありがとうございます。今以上、皆様に満足していただけるよう努めてまいります。</p>

- ・オムニコートがコートによってすくなくところがある。
- ・ブラシを周囲のフェンス等にかけるようにしてほしい。
- ・ブラシをかけたまま引張っていくので砂がコートから無くなっている（コートの周辺にたまっている。）ブラシのかけ方を直してほしい。
- ・施設の老朽化
- ・ネットの傷み
- ・ネットとベルトの傷みが激しい箇所がある。
- ・予算のいることではありますが、ネット等設備の補修をお願いしたい。
- ・防風ネットの補修を早めをお願いいたします。
- ・1. 2番コートの椅子を修理してほしい。

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、補修作業を行っております。お時間いただく場合もあるかとは思いますが、ご了承ください。

- ・コート周りの木々を切り込みすぎだと思う。自然にしておいたらと思うが、雑草は刈ってほしい。

A：定期的に整備はしておりますが、今後も利用しやすい環境を整えられるよう管理人と連携し整備を行ってまいります。

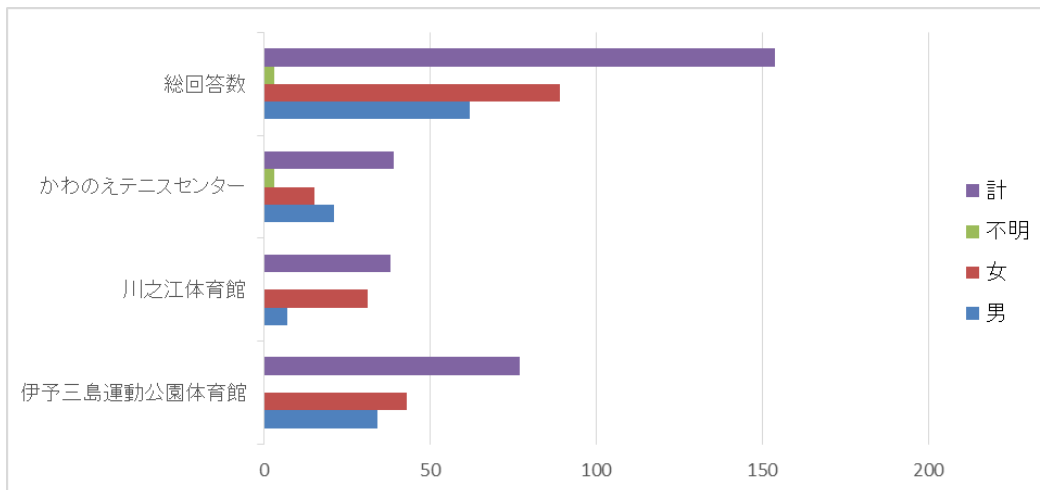
- ・ジュニアアスリートの適正を判断するイベントのようなものがあればよいと思う。（県では、行っている）

A：科学的な手法を用いてスポーツの向き、不向き等を判断するというようなイベントは、現在、当協会では実施する予定はありません。今後の課題として検討させていただきたいと思いません。

- ・ほとんどのスタッフは丁寧に対応してくれるが、スタッフの中に高圧的な態度の人がいる。
- ・管理人の対応
- ・スタッフの対応
- ・管理人さんの対応が極めて悪いです。

A：不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。管理人の指導を再度徹底してまいります。

※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。いただいた評価、ご意見を職員でしっかりと共有、また市と連携し、皆様に気持ちよくご利用いただける施設づくりをしてまいります。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。