

平成29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体育協会

## 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	4～18

## 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体育協会（以下「体育協会」）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】

平成29年6月1日（木）～ 平成29年6月28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、体育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
- ・浜公園パークゴルフ
- ・かわのえテニスセンター
- ・伊予三島運動公園体育館
- ・やまじ風公園多目的グラウンド

### 【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）～（4）
- ④ 管理面・・・問3（5）～（8）
- ⑤ スタッフ対応・・・問3（9）
- ⑥ スポーツ振興事業・・・問3（10）～（11）
- ⑦ 自由記述・・・問4

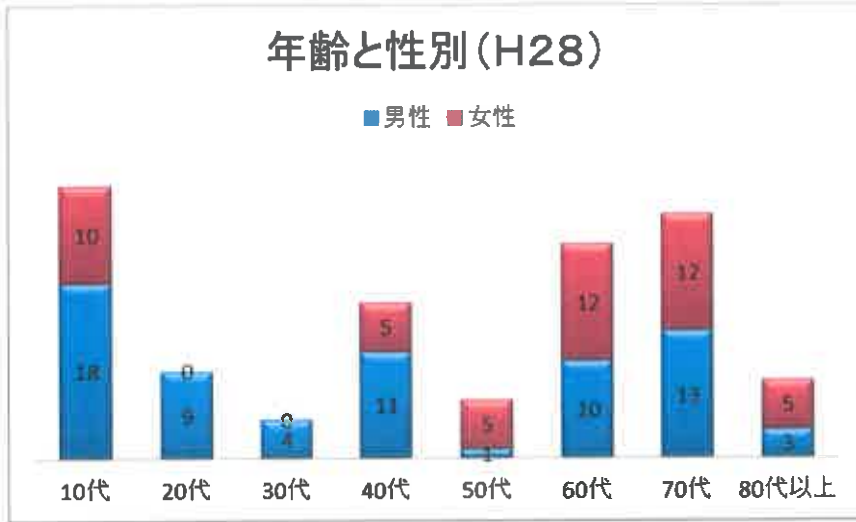




## 調査結果

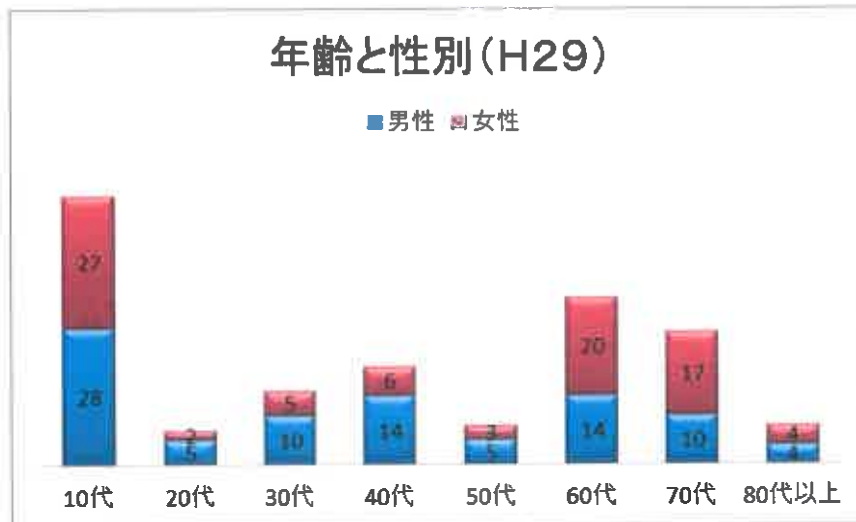
### 1. 回答していただいた方の属性

#### (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。今年度は、「60代」と「70代」の方の割合が逆転している。



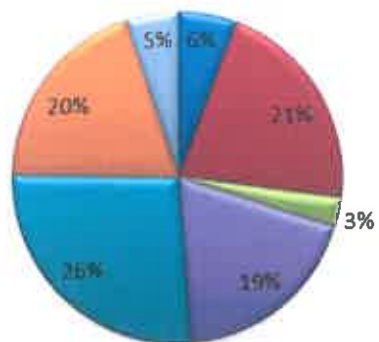
#### (2) 職業



#### 【傾向】

昨年度より、「無職」の方の割合が減り、「学生」の方の割合が増えている。「会社員」「主婦」の方の割合も昨年度より増加している。

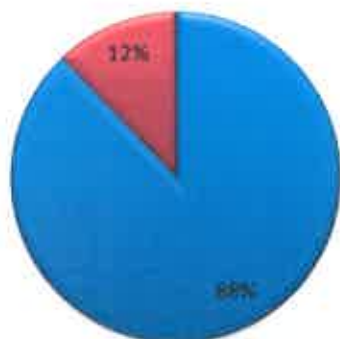
## 職 業(H29)



- 自営業
- 会社員
- 公務員
- 主婦
- 学生
- 無職
- その他

## (3) お住まい

### お住まい(H28)

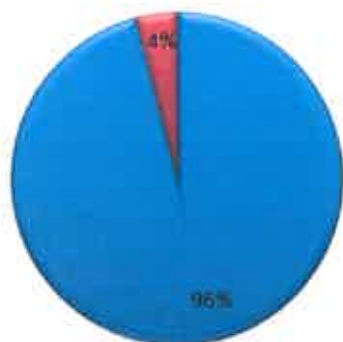


- 市内
- 市外

### 【傾向】

例年通り、「市内」の方が多く、9割以上を占めている。

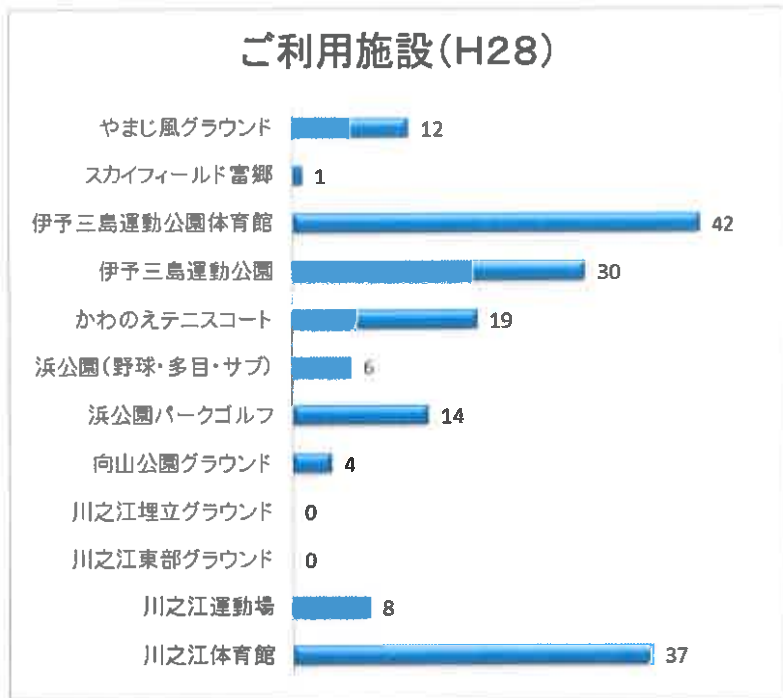
### お住まい(H29)



- 市内
- 市外

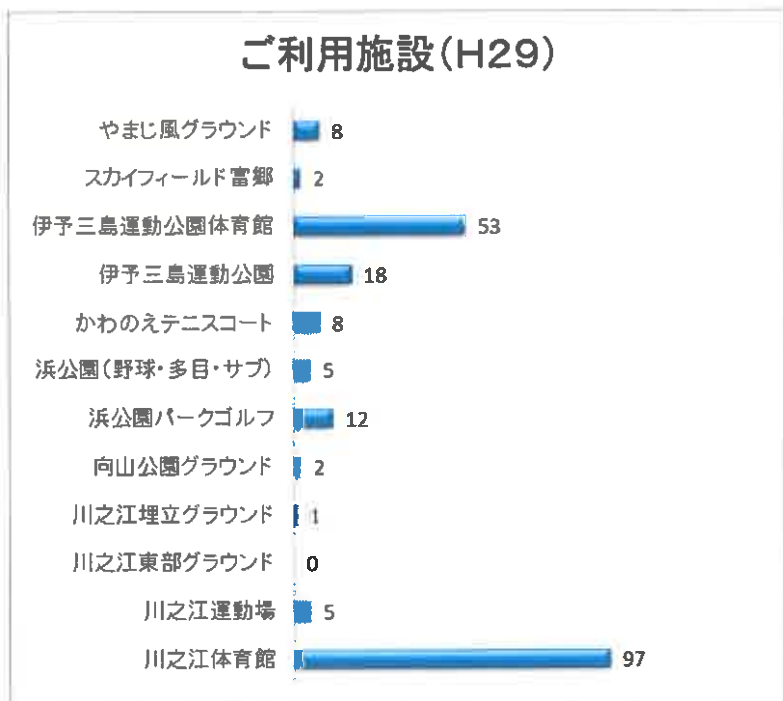
## 2. 施設の利用状況

### (1) よくご利用になる施設



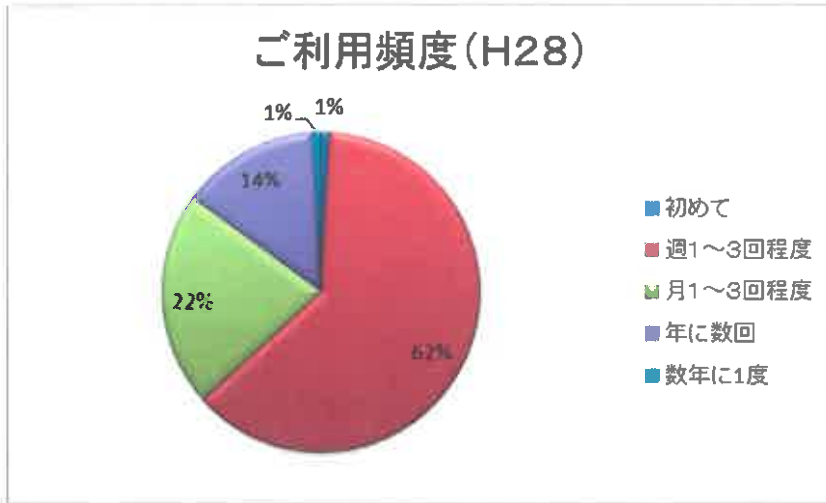
### 【傾向】

昨年までは、「伊予三島運動公園体育館」の件数が最も多くなっていたが、今年度は「川之江体育館」の件数が大幅に増加している。その他は昨年度とほぼ似たような件数となっている。



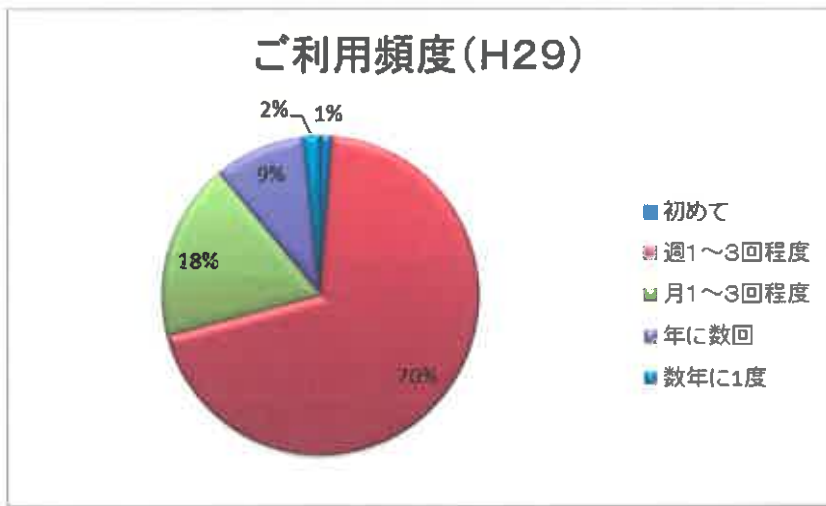


(2) 施設の利用頻度

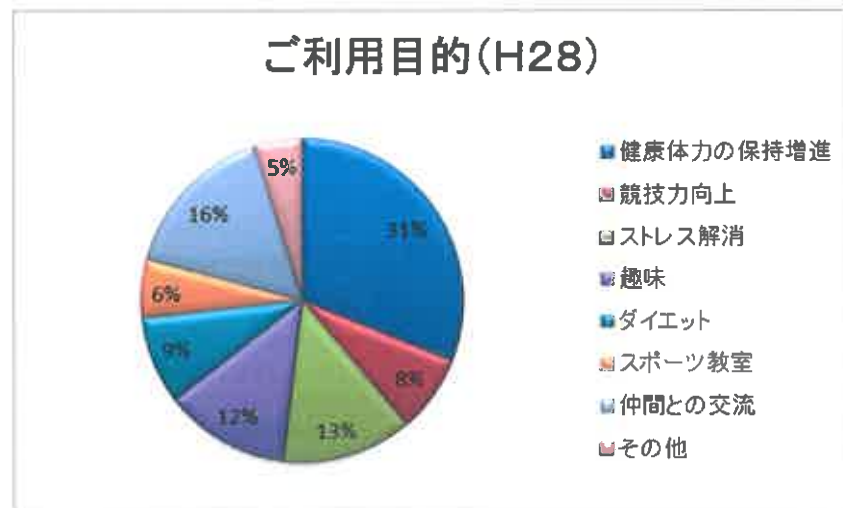


【傾向】

昨年度とほぼ同じ傾向で、「週1〜3回程度」のご利用が最も多い傾向となっており全体の7割を占めている。



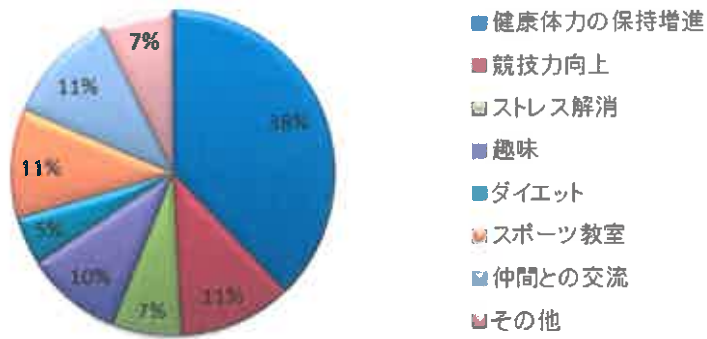
(3) 施設の利用目的



【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全体の4割近くを占めている。「ストレス解消」「仲間との交流」が減少している。

## ご利用目的(H29)



### 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. ご利用料金
4. 利用手続きの便利さ（インターネット予約含む）

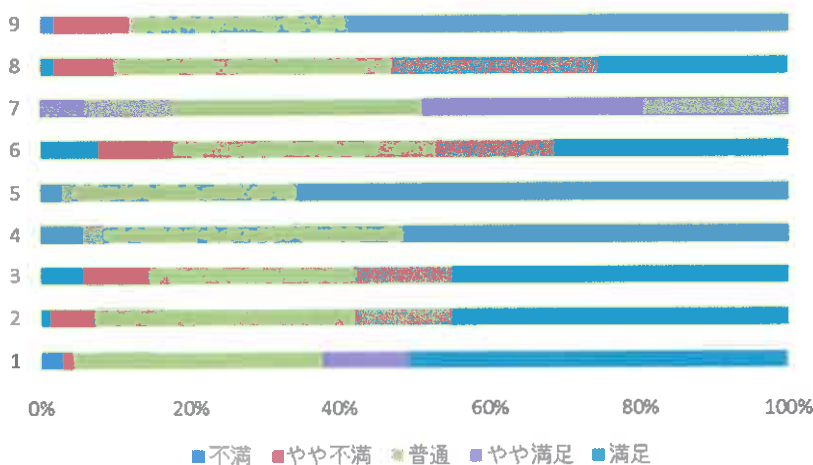
○管理面○

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

○スタッフの対応について○

9. スタッフの対応、みだしなみ

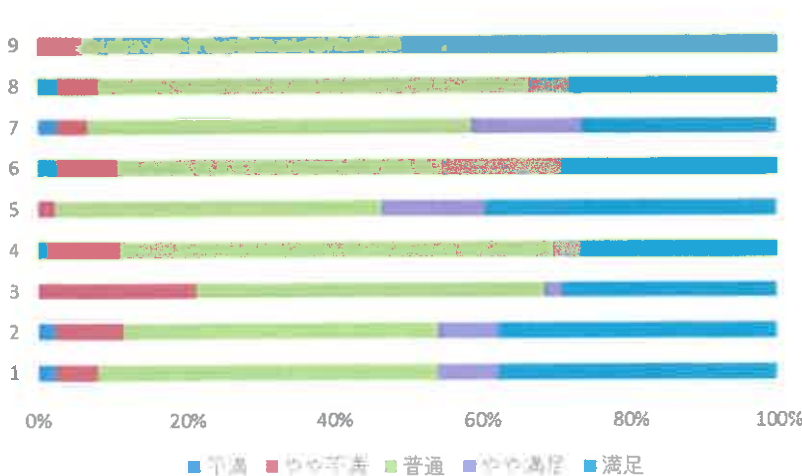
H29年度 伊予三島運動公園体育館 受付



【傾向】

全設問について「満足」「やや満足」の割合が50%を超え、満足度に関しては、80%を超えている。「5. 安全な環境で安心して利用」においては90%を超える満足度となっている。

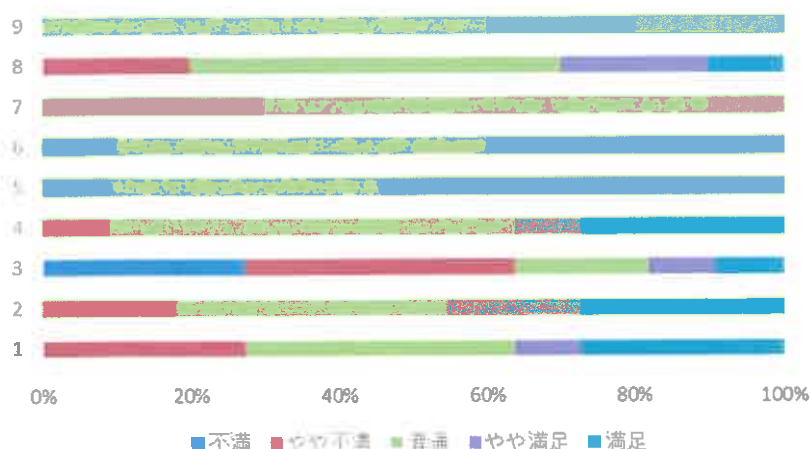
H29年度 川之江体育館 受付



【傾向】

「3. ご利用料金」においては、「やや不満」の割合が20%を超えているが、その他の設問では、満足度が90%以上となっている。伊予三島運動公園体育館受付結果同様、「5. 安全な環境で安心して利用」においては、100%に近い満足度になっている。

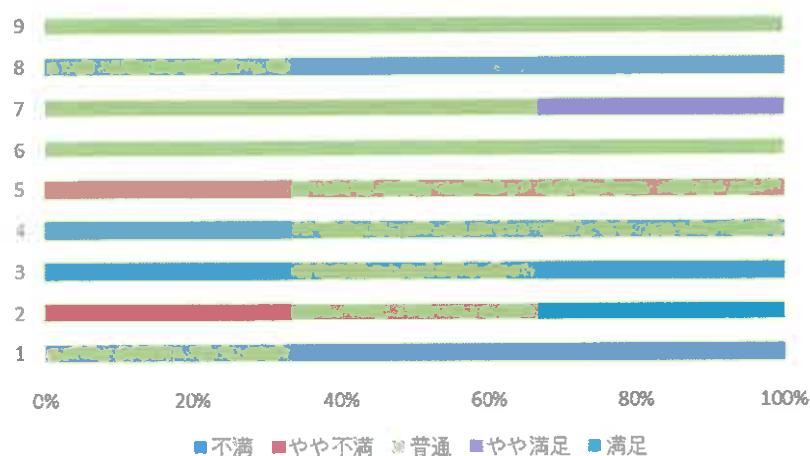
### H29年度 パークゴルフ 受付



#### 【傾向】

「3. ご利用料金」の「不満」・「やや不満」と回答した方の割合が60%を超えているのが目立つ。また、「1. ご利用できる曜日」「7. 用具・器具の手入れの行き届き具合」も「やや不満」の割合が30%近くもある。その他の設問では、80%以上の満足度である。「9. スタッフの対応・身だしなみ」に関しては100%の満足度であった。

### H29年度 かわのえテニスセンター 受付



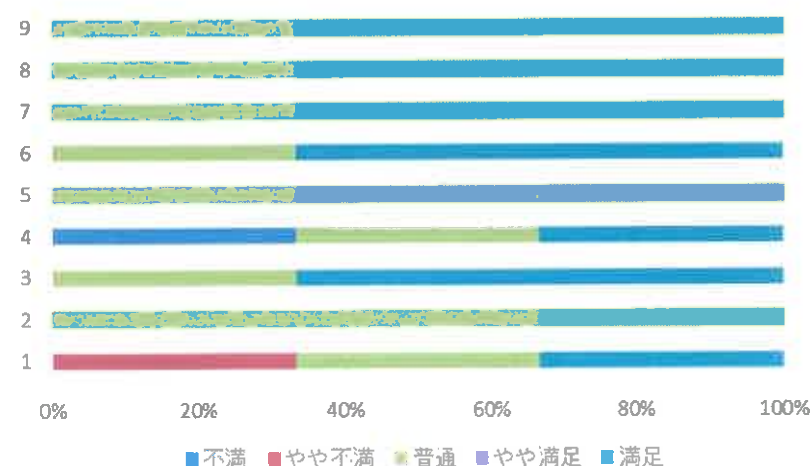
#### 【傾向】

全体的に満足度は高くなっている。

「3. ご利用料金」「4. 利用手続きの便利さ」「2. ご利用時間・時間区分」

「5. 安全な環境で安心して利用」は、満足度がやや低くなっている。その他の設問では、満足度100%を達成できている。

### H29年度 やまじ風公園多目的グラウンド 受付



#### 【傾向】

「1. ご利用できる曜日」「4. 利用手続きの便利さ」では、満足度がやや低く、それ以外の設問については、100%の満足度であった。

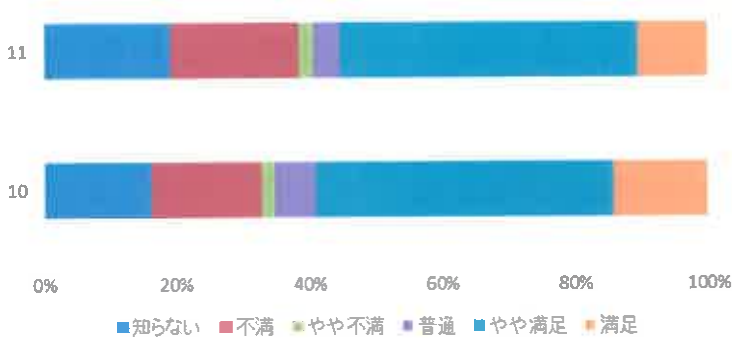
## 3-2. スポーツ振興事業について

<質問項目>

10. 体育協会主催のイベントは充実しているか

11. 体育協会主催のスポーツ教室の内容は充実しているか

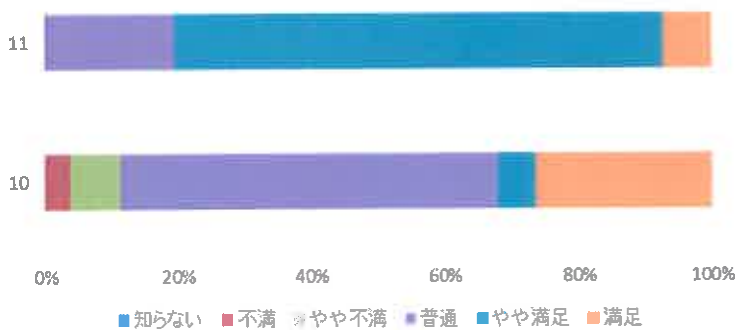
H29年度 伊予三島運動公園体育館 受付



【傾向】

「イベント」「スポーツ教室」とも満足度が60%近い結果となった。

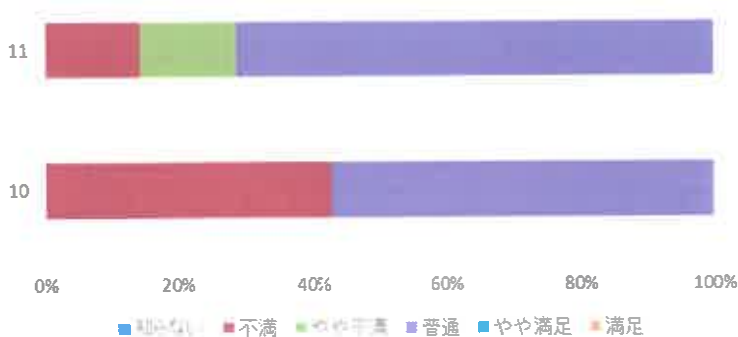
H29年度 川之江体育館 受付



【傾向】

両方とも満足度が非常に高く、「スポーツ教室」は100%の満足度となっている。

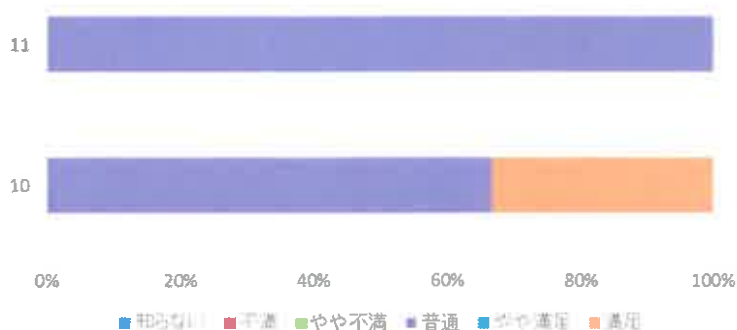
パークゴルフ



【傾向】

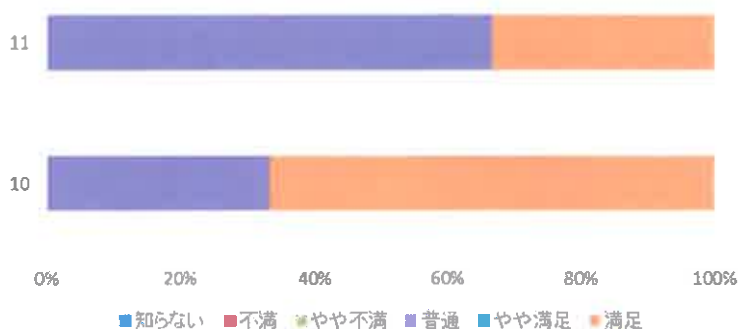
「イベント」「スポーツ教室」とも「普通」の割合が半数以上である。「イベント」に関しては、40%を超える方が「不満」と回答している。

H29年度 かわのえテニスセンター 受付



【傾向】  
「イベント」「スポーツ教室」とも100%の満足度となっている。

H29年度 やまじ風公園多目的グラウンド 受付



【傾向】  
両方とも満足度は100%である。特に「イベント」では、70%近い方が「満足」と回答している。

## 4. ご意見

### (1) 伊予三島運動公園体育館受付

- ・夏場のサブアリーナの換気を入れ代わりの時に必ずするようにしてほしい。
- ・夏場は昼間窓を開放してアリーナ内があまり暑くならないようにしてほしい。
- ・エアコンをつけて欲しい。

A：夏場は大変環境が悪い中でのご利用申し訳ございません。窓を開けることに加え、換気扇を回す等対策は取っておりますが、改修工事を行わないとこれ以上は難しいと思います。休憩、水分補給で体調管理にお気を付けいただきますようお願いいたします。

- ・トレーニング室の器具を増やして欲しい。(ダンベル・バーベルなど)

A：申し訳ありません。皆様のご要望が多いのですが、ダンベル・バーベルは、安全管理上ご用意はできかねます。トレーニング器具をリニューアルしておりますので、そちらで日々のトレーニングに励んでいただければと思っております。

・新しいトレーニングマシン、とても楽しく使わせてもらってます。モチベーションが上がり、もっと頑張ろうと思いました。ありがとうございます。

- ・体育館はいつも掃除が行き届いていて良い。職員も駐車場で会っても挨拶してくれて感じが良い。
- ・30代の終わりからもう30年近くお世話になってます。いつもありがとうございます。

A：こちらこそありがとうございます。たくさんの方にそう思っただけのよう職員一同努力していきます。

<ul style="list-style-type: none"> <li>・イベントを増やして欲しい。</li> </ul> <p>A：ご意見ありがとうございます。昨年度よりウォーキングイベントのコースを一つ増やしております。また、このご意見を参考に次年度からも広い世代の方に参加していただけるイベントを検討していきます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・もっと広くしてほしい。</li> </ul> <p>A：申し訳ございません。どちらの施設なのかが不明ですが、現在のところ敷地等を広くする予定はございません。運動公園及び体育館を十分に活用していただければありがたいです。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用料が他市より高いと思います。</li> <li>・利用料もシルバー料金があればよい。</li> <li>・利用料は安い方がよい。</li> </ul> <p>A：愛媛県内の体育館の料金を見てみましたが、当施設は比較的安い方でした。また、料金等は条例で定められているため容易には変更できないところがあります。ご理解の程よろしく願いいたします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・もう少しきれいにしてください。（電気のスイッチなど）</li> <li>・施設の汚れが目立ちます。</li> </ul> <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ご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"> <li>・メインアリーナのトイレが新しくなって素晴らしいのですが、なぜウォシュレット等にできなかったのか、一部を和式にしたのか…が疑問です。</li> </ul> <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。現在1階の身障者用トイレには温水洗浄便座がございます。そちらでのご利用をお願いいたします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・1時間ごとでの時間区分で利用できたら良い。</li> </ul> <p>A：条例で時間区分も定められております。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>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員対応が悪い。</li> </ul> <p>A：ご意見ありがとうございます。不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。職員間での指導を再度徹底していきます。</p>

## (2) 川之江体育館受付

<ul style="list-style-type: none"> <li>・用具・器具がボロボロ。市民の健康を重視しているのなら、この施設に予算を取って器具を購入してほしい。破損部分もたくさん有り大変危険です。</li> </ul> <p>A：ご迷惑をおかけしております。備品点検も定期的にも実施しておりますので、その都度確認し、予算等の都合もございしますが、可能なものにつきましては修理等行ってまいります。用具の購入も検討させていただきます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・火曜日も利用したい。</li> </ul> <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、その休館日には普段行えないような施設のメンテナンスや清掃等を行っております。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・トレーニング室にレッグプレスマシンを置いてほしい。</li> </ul> <p>A：レッグプレスマシンとチェストプレスマシンが新しく加わりました。ご活用ください。</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>・雨漏りの修理をしてください。</li> </ul> <p>A：大変ご迷惑をおかけいたしております。雨漏りに対して色々な対策は取りましたが、まだ雨漏りをしている箇所は有ります。市の方において全面的な改修の事について検討しているとのことですので、よろしく願いいたします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・卓球台が凸凹です。</li> </ul> <p>A：毎朝施設内を巡回時に、卓球場の卓球台の点検を行っております。台の方もかなりの年数使用している状態ですので、少々凸凹がついていると思います。ご不便をおかけいたしますが、皆さまが使用するものですので大切に使用いただけますようお願いいたします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・とても過ごしやすいです。</li> <li>・いつもお世話になります。</li> <li>・いつもありがとうございます。</li> <li>・お掃除がきれいにされているので嬉しいです。</li> </ul> <p>A：ありがとうございます。職員の励みになります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・スポーツアドベンチャーを年に数回行ってください。</li> </ul> <p>A：楽しみにしていただいてありがとうございます。アドベンチャーを年に数回…とはいきませんが、今後の運営改善を検討するにあたり、ご意見を参考とさせていただきます。また、当協会では年間を通して様々なイベントを行っております。別のイベントへの参加もご検討ください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・アスレチック場を作ってください。</li> </ul> <p>A：このご意見があったことを市の担当課にお伝えしておきます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・体育館の料金をもう少し安くしてほしい。</li> <li>・利用の手続きが少し多い。</li> </ul> <p>A：料金は条例で定められておりますので容易に変更できません。利用の手続きでの申請書のご記入に関しては、ご入金いただいた際の領収書、または貸出許可書、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お貸したいと思っておりますのでご協力をお願いいたします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・イベントは充実していると思います。</li> </ul> <p>A：ありがとうございます。これからも皆さんに満足していただけるよう努力してまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレが古くて汚いイメージが以前よりあります。</li> </ul> <p>A：川之江体育館の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、市の方において今後の全面的な改修の事について検討しているとのことですので、よろしく願いいたします。</p>

### (3) パークゴルフ広場

<ul style="list-style-type: none"> <li>・市の施設なので、無料開放してください。</li> <li>・市内 65 歳以上は無料にすべし。</li> <li>・毎日利用しているので割引してほしい。</li> <li>・晴天であれば週 6 日利用する年金者には少々負担が大きい。</li> </ul> <p>A：利用料は条例で定められております。容易に変更できるものではありませんが、施設運営を改善していく中で利用者様のご意見を参考にさせていただきたいと思っております。</p>
--



・パークゴルフ場でのマナーが悪い

A：みんなが楽しむことができ、技術よりもマナーやエチケットを優先したものがパークゴルフです。皆様が気持ちよくプレーできるようご協力をお願いいたします。

・休みを無くしてほしい。

・夏場早朝にできるようにしてほしい。

A：申し訳ございませんが、条例で休館日が定められております。また、その休館日には普段お客様がご利用中には行えないような施設のメンテナンスや清掃等を行っております。また夏場の早朝からのご利用についてですが、早朝からのご利用となりますと、音が響く等のご近所迷惑となりますので、現状でのご利用開始時間でのご利用をお願いいたします。

・コース上に動物の糞がある。朝コースの旗を立てる時に見るようにして下さい。

・ボールが紛失してしまう箇所がいくつかある。

・コース内の木が二重・三重にも重なってボールが見つからない。ボールは高価なうえ個人の物を使用。またボールを探している時は流れが止まってしまう。木を剪定するか除けるようにしてほしい。他のパークゴルフ場ではボールが紛失することはありません。

A：コース整備等でご迷惑をおかけして申し訳ありません。施設の管理を徹底するよう管理人と連携してまいります。また、お客様がお気づきの点などありましたらお手数ですが管理人までお声掛けいただけますようお願いいたします。

(4) かわのえテニスセンター

・コート of 修繕をしてほしい。

A：1月より順次改修工事をいたしておりました。今年度7月下旬に8～10番コートの改修工事が完了いたしました。工事期間中は大変ご不便をおかけいたしました。

・30分単位の時間区分を作ってほしい。

A：当日なら30分からの使用は可能ですが、30分単位での使用は条例上認められておりません。また条例で定められているため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。

(5) やまじ風グラウンド

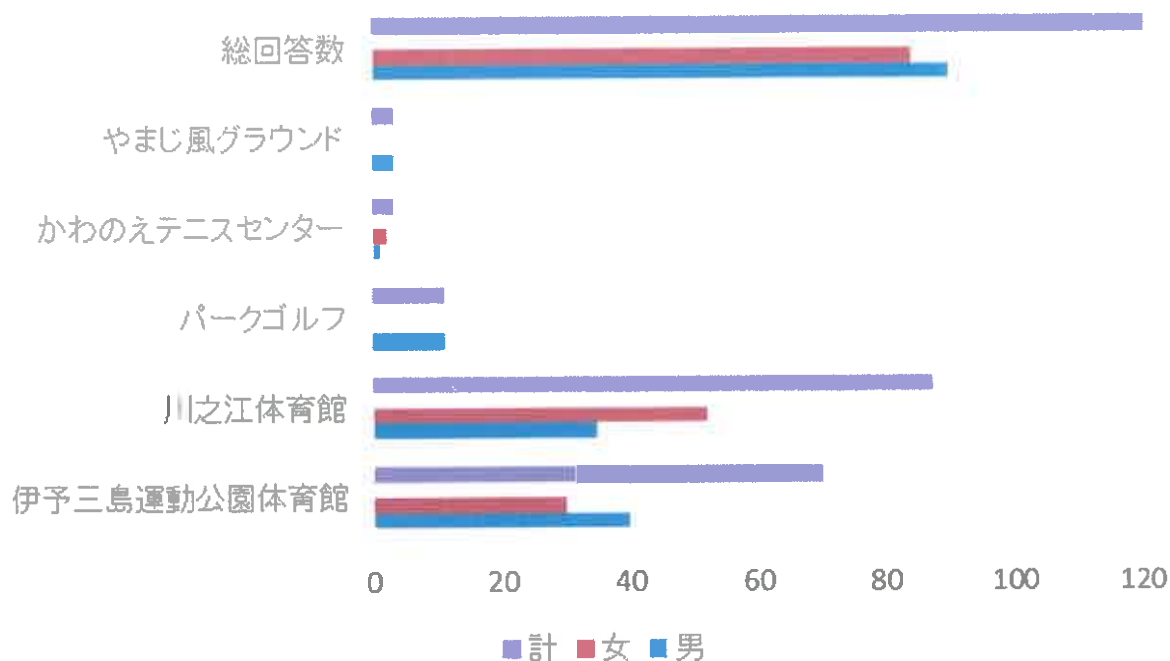
・洋式トイレが1、2個あればよい。

A：市の担当課へご意見があった旨お伝えしておきます。

・グラウンドC面の状態が悪い時があります。

A：ご迷惑をおかけいたします。管理人とも連携し良い状態でご利用いただけるよう努力してまいります。

## ※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。