

平成30年度（2018年度）屋外体育施設 利用者アンケート結果について

豊中市屋外体育施設 指定管理者
奥アンツーカー・とよすぽグループ

■目的

利用者の特性と使用目的や動向把握、利用者ニーズを調査する

■設問構成

設問	設問の趣旨
ご自身について	居住地域・性別・年代の把握
職員の接客態度	市民に対しての接客態度に対する満足度と不満要因
施設の管理体制	施設の管理に対する満足度と不満要因の把握
利便性・使いやすさについて	時間・料金・申込方法などの満足度不満要因の把握 事業の効果が市民にどのように受止められているかを調査し、施策の評価に活かす
各項目不満理由（記入欄）	理由欄を追加することにより理由を明確にする
自由記入欄	—

■実施期間

平成30年（2018年）10月1日（月）～11月20日（火）

（※土日祝含む）

配布枚数

各施設100部（合計1,100部）

■実施対象及び実施方法

豊中市屋外体育施設の利用者（市内・市外問わず）に対して均一に配布

■回収率

全施設 100%

平成30年度 屋外体育施設 利用者アンケート 野球場・庭球場・グラウンド 集計結果

アンケート内容		年度	満足度指標 (とても満足+満足)	とても満足	満足	普通	やや不満	大いに不満	無回答
接遇について	職員の言葉遣い・身だしなみ	29	60.6%	26.1%	34.5%	37.5%	0.3%	0.2%	1.4%
		30	72.9%	31.3%	41.6%	24.3%	0.1%	0.1%	2.6%
	職員の接客態度	29	59.8%	26.8%	33.0%	37.6%	0.8%	0.1%	1.6%
		30	70.1%	32.5%	37.6%	27.0%	0.4%	0.0%	2.5%
	問合せに対する態度	29	56.2%	23.7%	32.5%	40.4%	0.9%	0.1%	2.5%
		30	65.0%	28.5%	36.5%	29.6%	0.8%	0.0%	4.5%
施設について	施設の清掃状況・清潔感	29	57.2%	21.1%	36.1%	36.4%	5.5%	0.7%	0.2%
		30	60.6%	26.7%	33.9%	31.1%	6.5%	0.7%	1.0%
	施設の状況・設備	29	53.4%	19.5%	33.9%	38.5%	6.7%	0.8%	0.5%
		30	56.6%	24.1%	32.5%	32.4%	8.6%	1.2%	1.3%
利便性・使いやすさについて	開場時間・閉場時間・休場日	29	50.8%	15.8%	35.0%	44.4%	2.9%	0.5%	1.4%
		30	51.2%	20.7%	30.5%	42.5%	2.4%	0.5%	3.4%
	使用料金	29	43.8%	15.6%	28.2%	45.5%	7.3%	1.7%	1.6%
		30	44.8%	19.9%	24.9%	44.4%	5.5%	1.5%	3.8%
	利用施設における情報発信	29	38.1%	12.9%	25.2%	56.6%	1.6%	0.3%	3.4%
		30	38.7%	16.2%	22.5%	54.2%	2.0%	0.0%	5.1%
各項目平均	接遇について	29	58.8%	25.5%	33.3%	38.5%	0.7%	0.1%	1.8%
		30	69.3%	30.7%	38.6%	27.0%	0.4%	0.0%	3.2%
	施設について	29	58.8%	25.5%	33.3%	38.5%	0.7%	0.1%	1.8%
		30	58.6%	25.4%	33.2%	31.7%	7.6%	1.0%	1.1%
	利便性・使いやすさについて	29	44.3%	14.8%	29.5%	48.8%	3.9%	0.8%	2.1%
		30	44.9%	18.9%	26.0%	47.0%	3.3%	0.7%	4.1%
	全設問に対して	29	52.5%	20.2%	32.3%	42.1%	3.3%	0.6%	1.6%
		30	57.5%	25.0%	32.5%	35.7%	3.3%	0.5%	3.0%

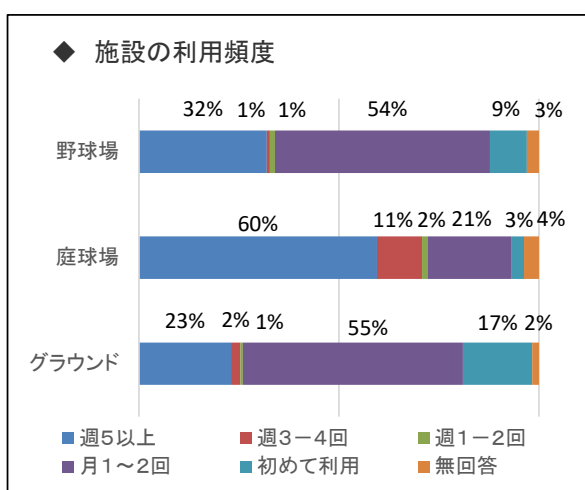
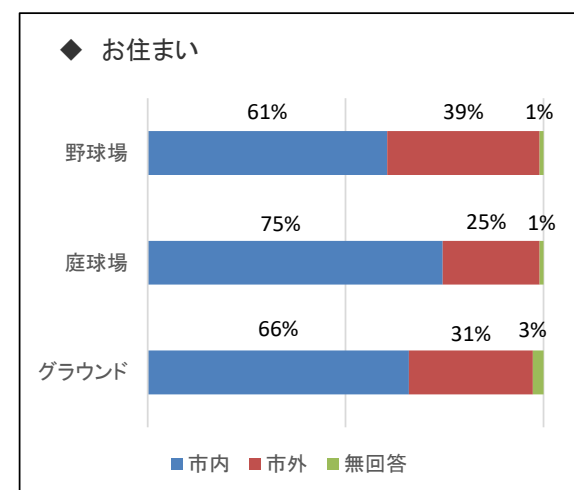
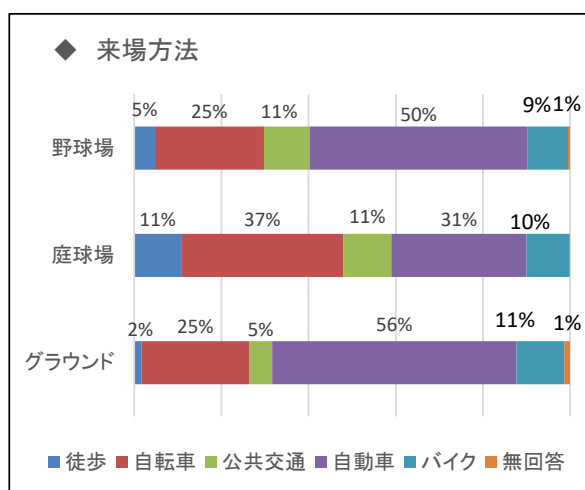
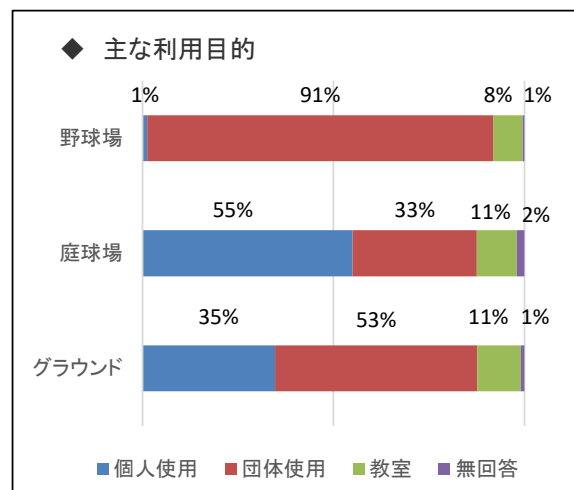
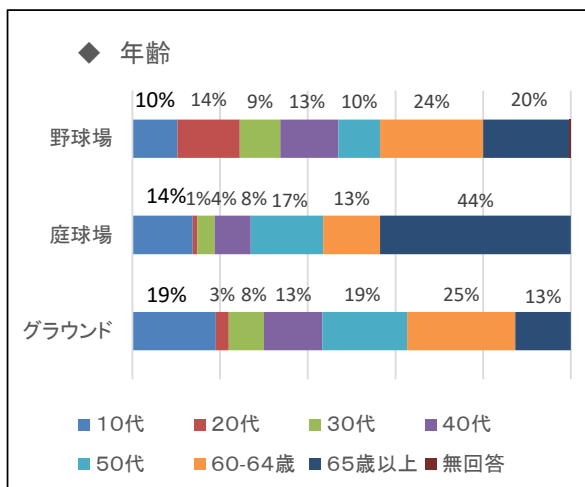
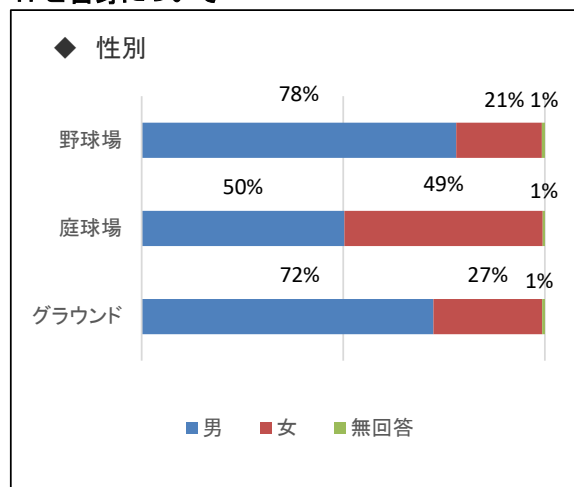
【総括】

・「利用施設における情報発信」の項目について、満足度指標が38.7%と低い結果となりました。職員の常駐していない施設の利用者に対し、イベント等の案内が十分にできていないことが、要因であると考えます。今後は掲示板の設置を検討する等、定期的に情報発信ができるよう、努めます。

野球場・庭球場・グラウンド別【総括】

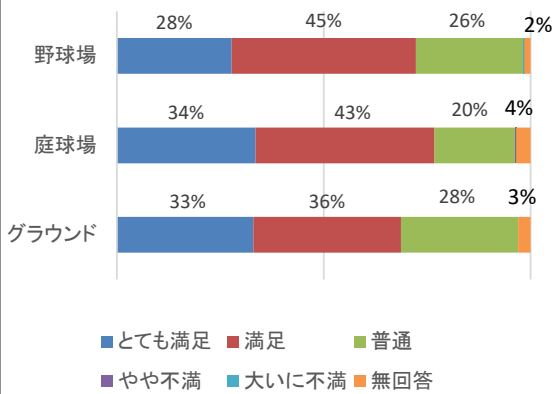
今年度から新たに「施設の利用頻度」を伺う項目を追加したので、各施設に来場する人の統計が分かるようになった。テニスコートは、平日の日中を中心に使用する人が多く、野球場やグラウンドは、団体競技であるので土日祝日を中心に月1～2回使用する人が多いことが数値として把握できた。課題は、「施設における情報発信」についてである。職員のいない施設や掲示場所がない施設において利用者に対してイベント等の案内がなかなか出来ていない。そのためアンケート回答でも「無回答」が他の質問に比べると多かった。今後は、職員のいない施設でも指定管理者として情報発信が定期的に行えるように、施設看板設置など対策を考え市に協力を求めている。

1. ご自身について

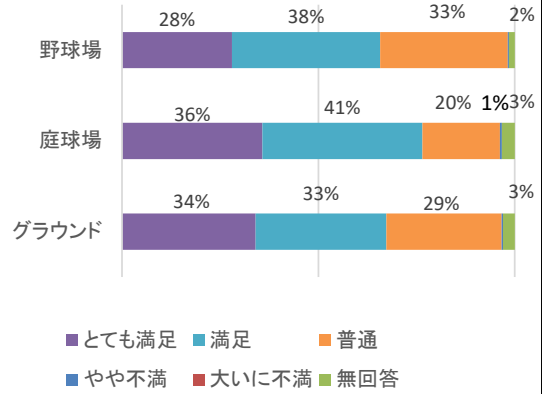


2. 接遇・施設・利便性・使いやすさについて

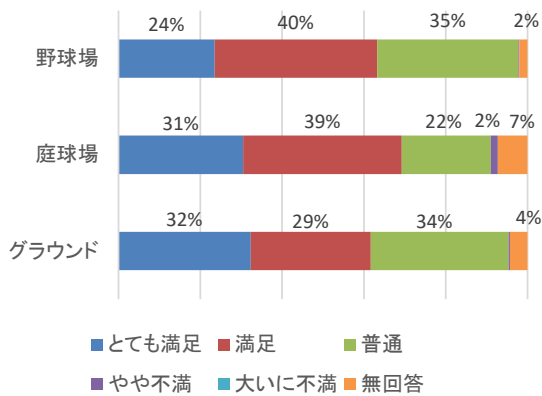
◆1 職員の言葉遣い・身だしなみ



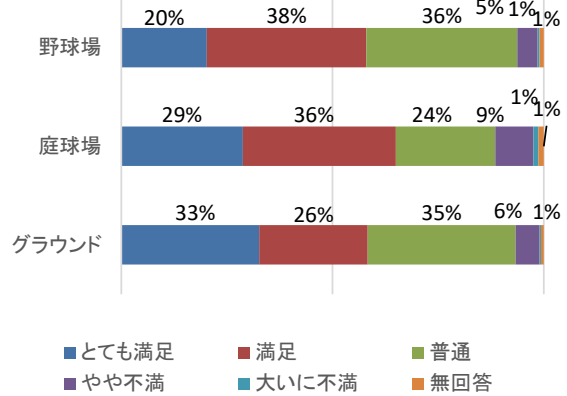
◆2 職員の接客態度



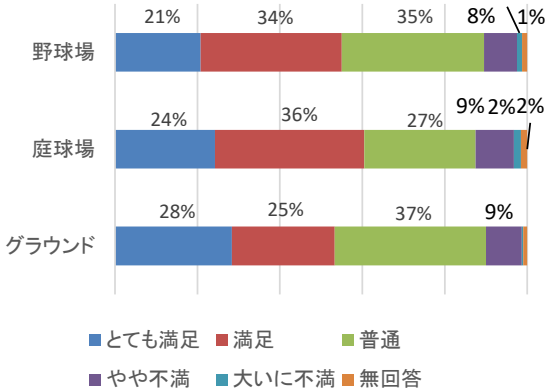
◆3 お問い合わせへの対応



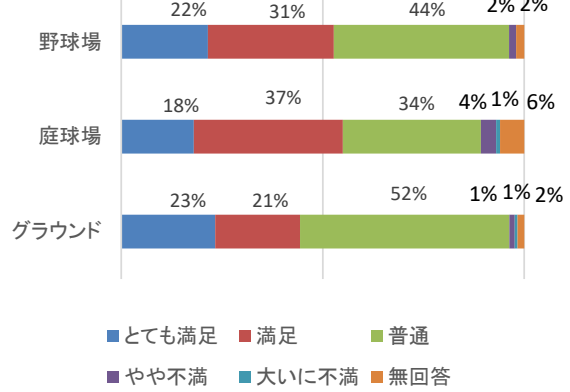
◆4 施設の清掃状況・清潔感

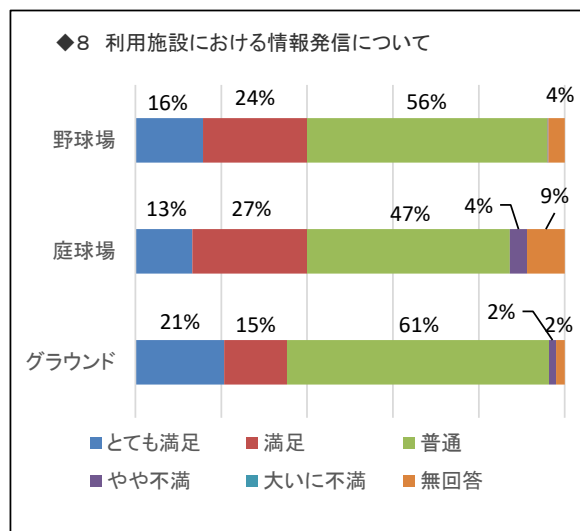
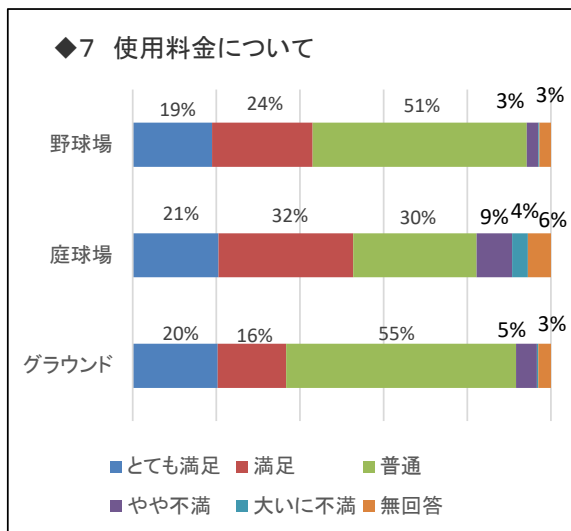


◆5 施設の状態(コンディション)・設備

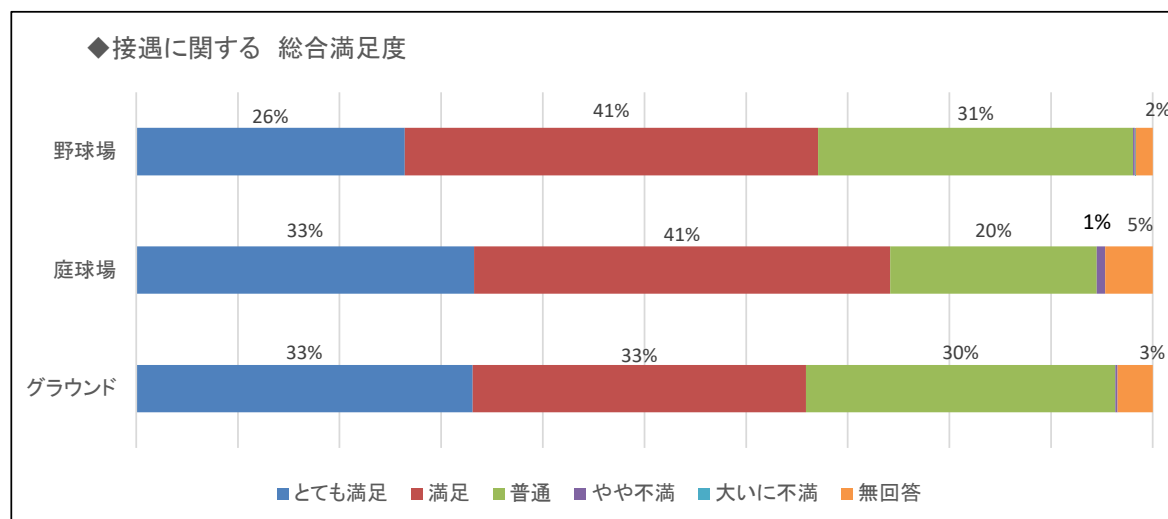


◆6 開場時間・閉場時間・休場日





3. 総合満足度

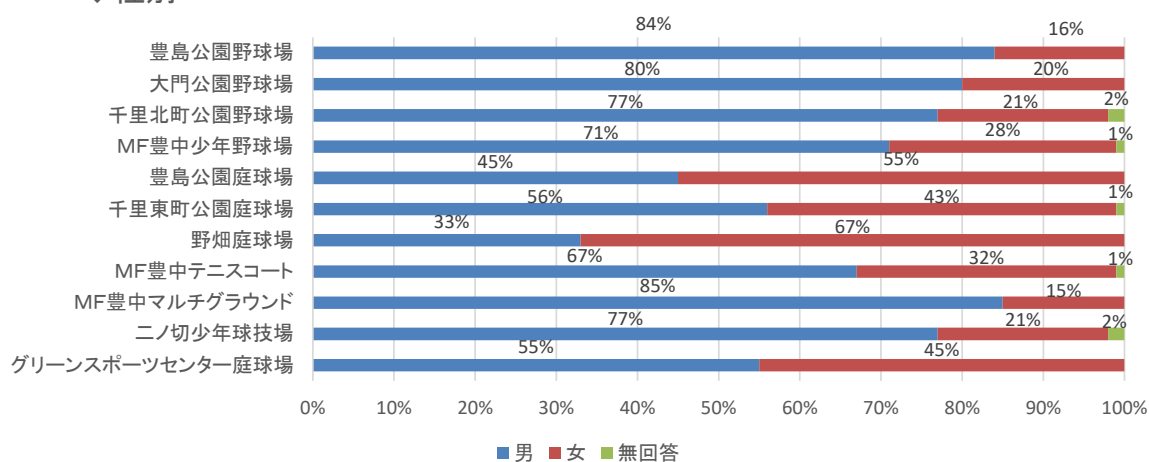


施設別 集計結果【総括】

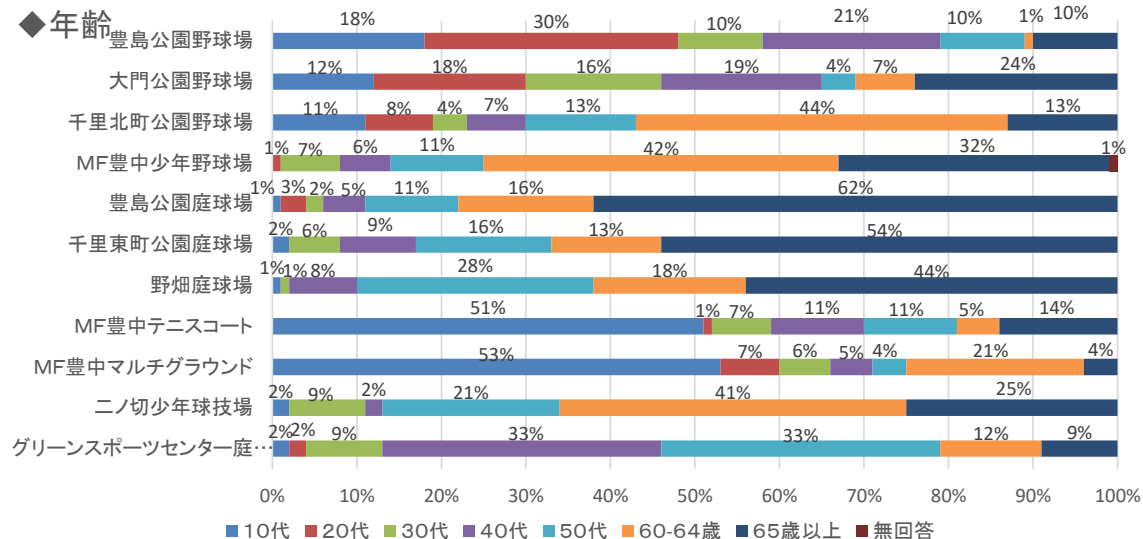
6月より新たに「グリーンスポーツセンター庭球場」が新設された。豊島公園野球場は昨年同様に高野連や大学野球が使用することが多いので、市外利用者が多いが、他施設に関しては市内利用者が半数以上であった。アンケート結果から、指定管理者が取り組むべき課題は「利用者の利便性向上」を行うことである。野畑庭球場やグリーンスポーツセンターにおいては無料駐車場の適正管理の提案、またスポーツ施設に隣接する公園駐車場の「スポーツ施設利用者対象割引サービス導入」提案など、今後も各施設での利用上の問題を解決できるように取り組めます。

1. ご自身について

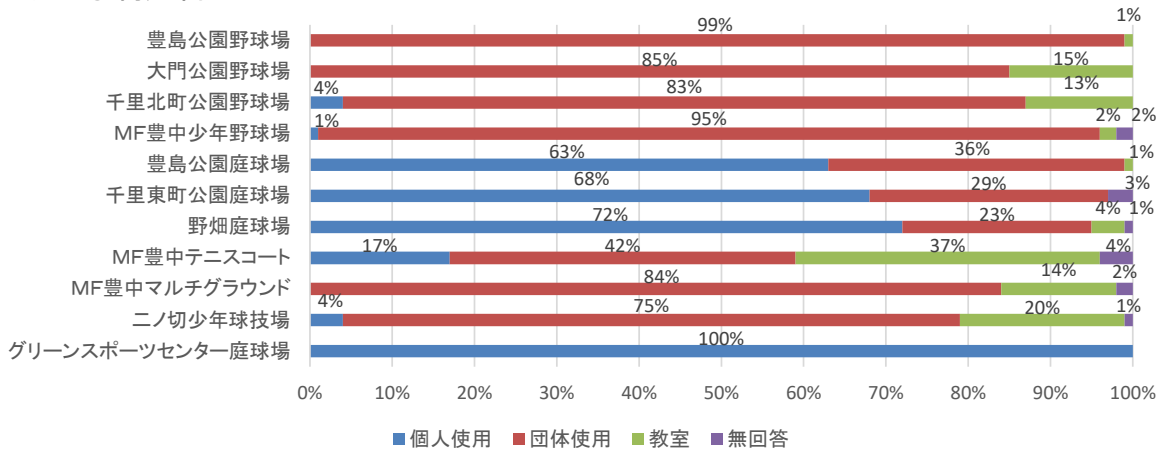
◆性別



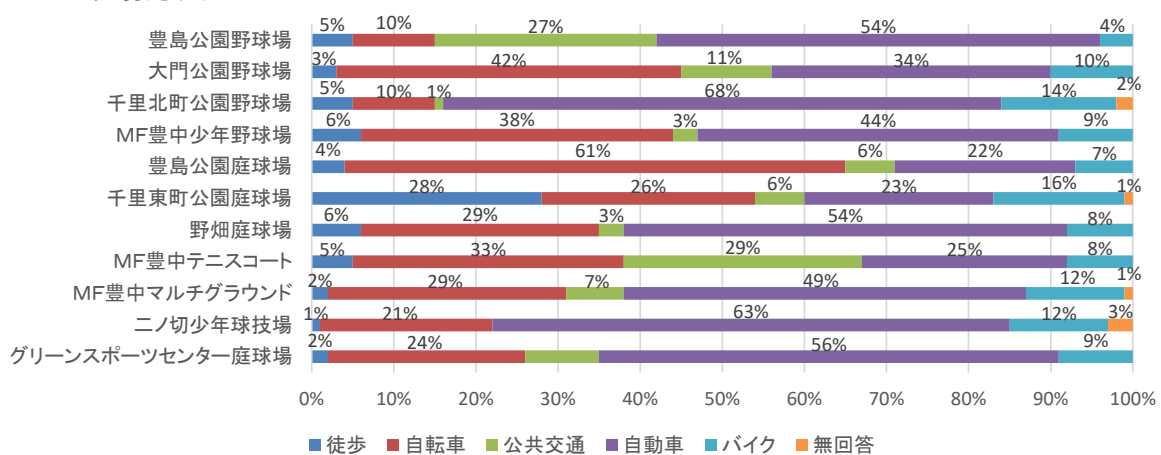
◆年齢



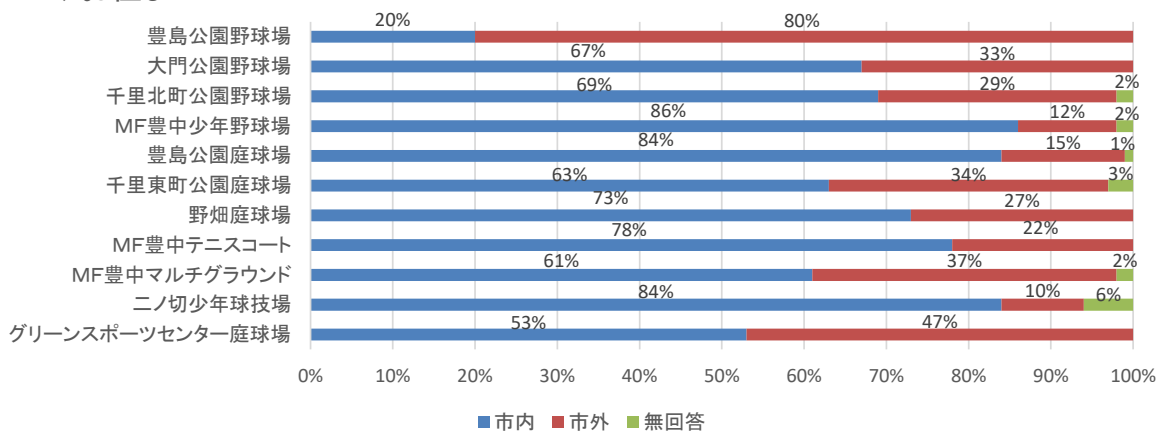
◆主な利用目的



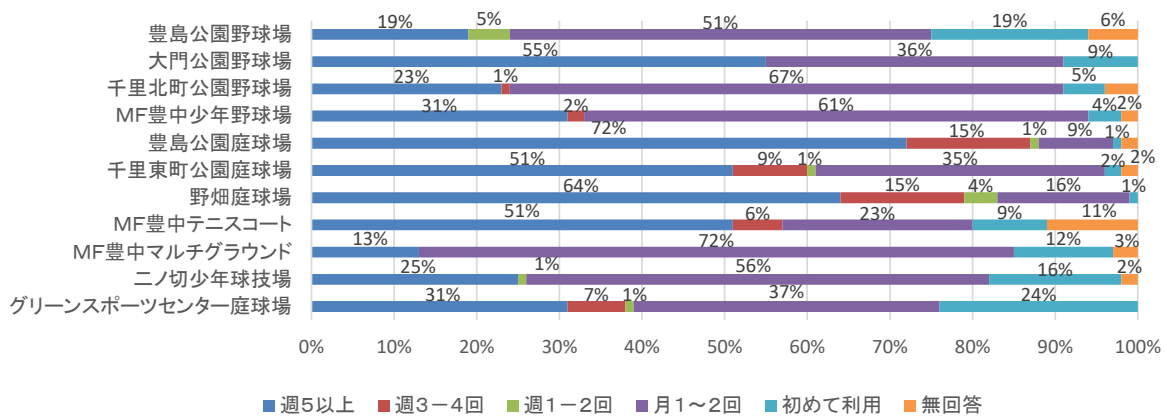
◆来場方法



◆お住まい

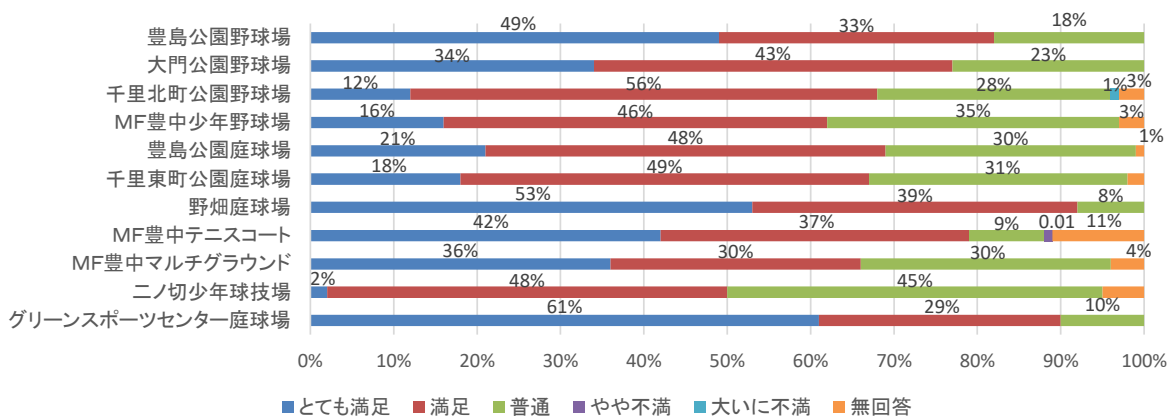


◆利用頻度

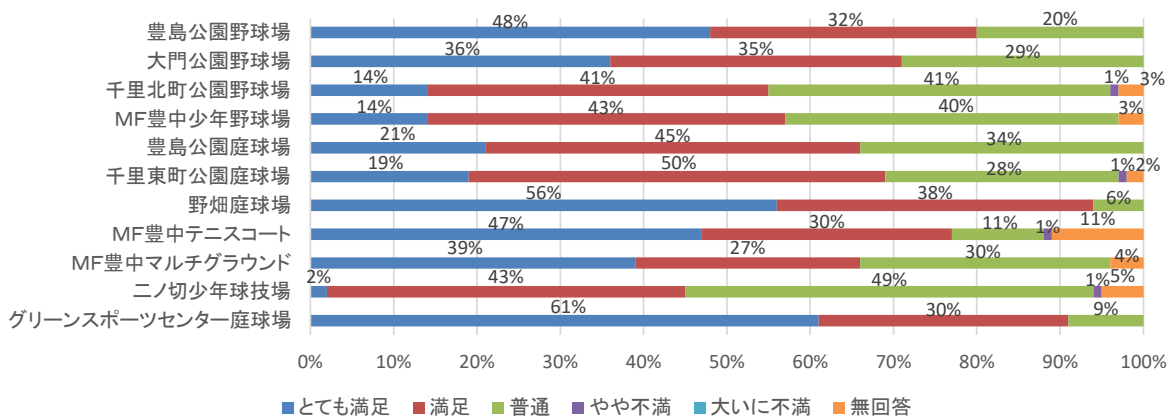


2. 接遇・施設・利便性・使いやすさについて

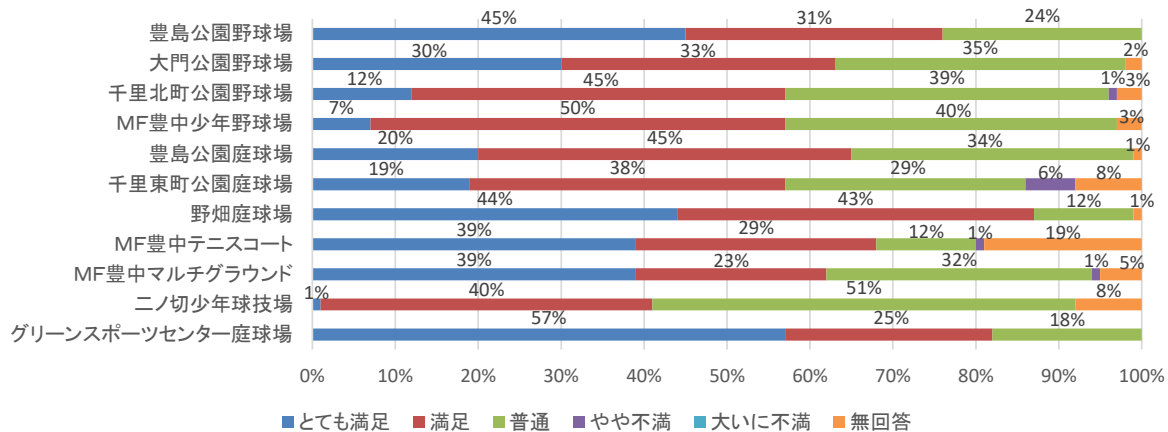
◆1 職員の言葉遣い・身だしなみ



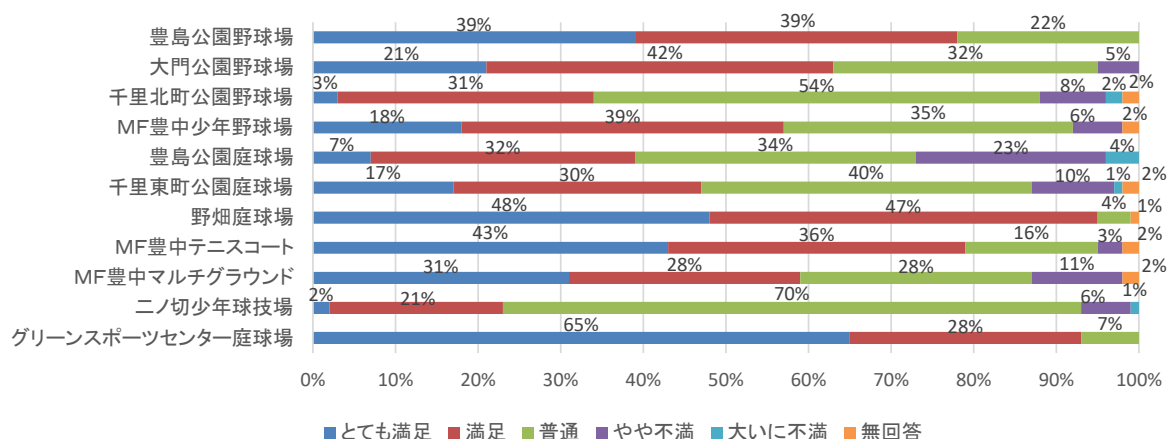
◆2 職員の接客態度



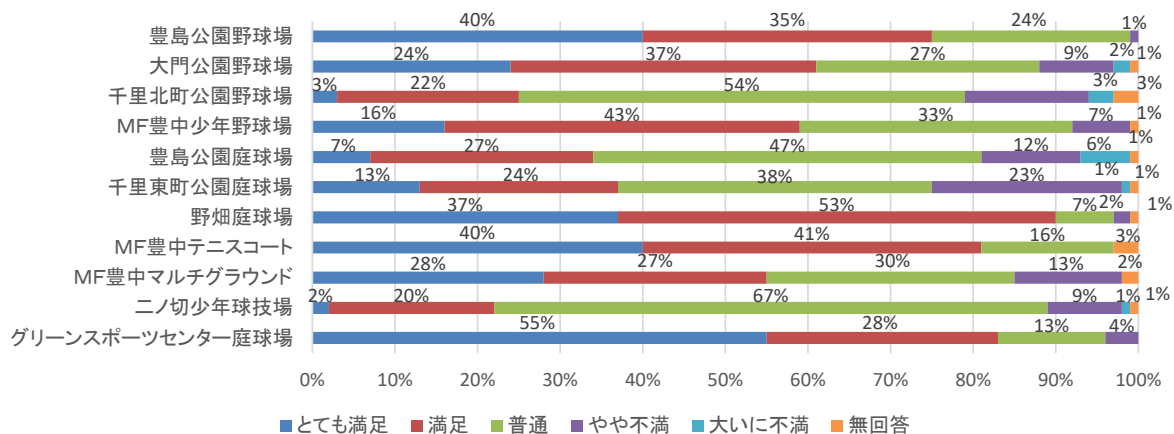
◆3 お問合せへの対応



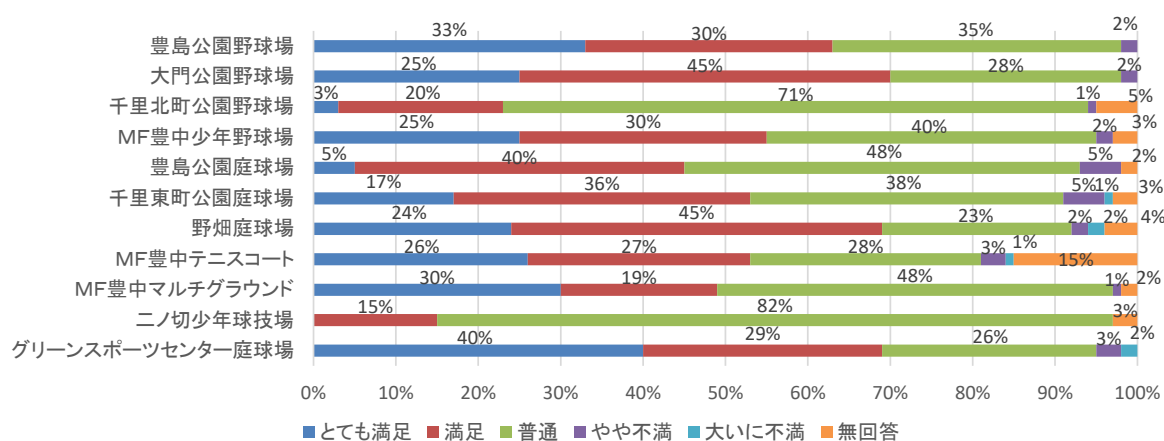
◆4 施設の清掃状況・清潔感



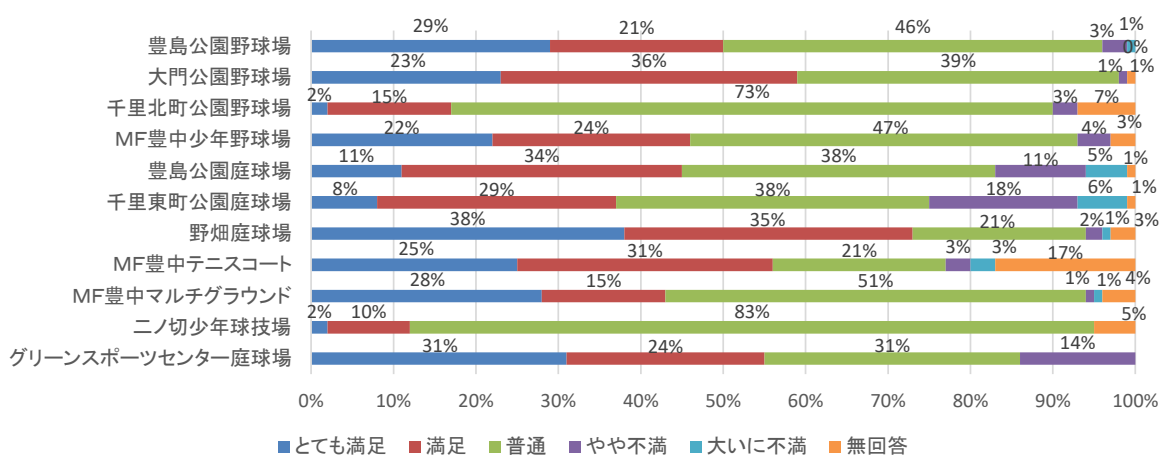
◆5 施設コンディション



◆6 開場時間・閉場時間・休場時間



◆7 使用料金について



◆8 情報発信

