

令和2年度（2020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

令和2年（2020年）11月1日（日）～11月30日（月）

（※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%

〇〇〇庭球場 ご利用の皆様へ

豊中市屋外体育施設 指定管理者
奥アンツーカー・とよすぼグループ

2020年度 屋外体育施設 利用者アンケート調査

屋外体育施設を、ご利用いただきまして、ありがとうございます。
この度、屋外体育施設のサービス向上に向けた、アンケート調査を実施いたします。
ご協力お願いいたします。

(1)ご自身についてお聞かせください。 ※質問に対する選択肢は、一つです。

① 区分	☐ 子ども(小・中学生) ☐ 高校生 ☐ 一般 ☐ 高齢者(満65歳以上)
② 主な利用メンバー	☐ 家族 ☐ 友達同士 ☐ 学校(部活など) ☐ その他()
③ 当施設への来場方法	☐ 徒歩 ☐ 自転車 ☐ 自動車 ☐ バイク ☐ 公共交通機関
④ お住まい	☐ 市内()町 ☐ 市外()市
⑤ 当施設の利用頻度	☐ 週3日以上 ☐ 週1～2回 ☐ 月 数回程度 ☐ 年 数回程度 ☐ 初めて

(2)施設の満足度についてお聞かせください。 ※質問に対する選択肢は、一つです。

① 当施設の清掃状況・清潔感	☐ とても満足 ☐ 満足 ☐ 普通 ☐ やや不満 ☐ 大いに不満
② 当施設のコンディション	☐ とても満足 ☐ 満足 ☐ 普通 ☐ やや不満 ☐ 大いに不満

(3)利便性・使いやすさについて ※質問に対する選択肢は、一つです。

① 開場時間・閉場時間・休場日	☐ とても満足 ☐ 満足 ☐ 普通 ☐ やや不満 ☐ 大いに不満
② 使用料金について	☐ とても満足 ☐ 満足 ☐ 普通 ☐ やや不満 ☐ 大いに不満
③ 当施設の情報発信	☐ とても満足 ☐ 満足 ☐ 普通 ☐ やや不満 ☐ 大いに不満

【自由記入欄】

〇〇〇庭球場 ご利用の皆様へ

豊中市屋外体育施設 指定管理者
奥アンツーカー・とよすぼグループ

2020年度 屋外体育施設 利用者アンケート調査

屋外体育施設を、ご利用いただきまして、ありがとうございます。
この度、屋外体育施設のサービス向上に向けた、アンケート調査を実施いたします。
ご協力お願いいたします。

(1)ご自身についてお聞かせください。 ※質問に対する選択肢は、一つです。

① 区分	☐ 子ども(小・中学生) ☐ 高校生 ☐ 一般 ☐ 高齢者(満65歳以上)
② 主な利用メンバー	☐ 家族 ☐ 友達同士 ☐ 学校(部活など) ☐ その他()
③ 当施設への来場方法	☐ 徒歩 ☐ 自転車 ☐ 自動車 ☐ バイク ☐ 公共交通機関
④ お住まい	☐ 市内()町 ☐ 市外()市
⑤ 当施設の利用頻度	☐ 週3日以上 ☐ 週1～2回 ☐ 月 数回程度 ☐ 年 数回程度 ☐ 初めて

(2)施設の満足度についてお聞かせください。 ※質問に対する選択肢は、一つです。

① 職員の言葉遣い・身だしなみ	☐ とても満足 ☐ 満足 ☐ 普通 ☐ やや不満 ☐ 大いに不満
② 職員の接客態度	☐ とても満足 ☐ 満足 ☐ 普通 ☐ やや不満 ☐ 大いに不満
③ お問い合わせ対応	☐ とても満足 ☐ 満足 ☐ 普通 ☐ やや不満 ☐ 大いに不満
④ 当施設の清掃状況・清潔感	☐ とても満足 ☐ 満足 ☐ 普通 ☐ やや不満 ☐ 大いに不満
⑤ 当施設のコンディション	☐ とても満足 ☐ 満足 ☐ 普通 ☐ やや不満 ☐ 大いに不満

(3)利便性・使いやすさについて ※質問に対する選択肢は、一つです。

① 開場時間・閉場時間・休場日	☐ とても満足 ☐ 満足 ☐ 普通 ☐ やや不満 ☐ 大いに不満
② 使用料金について	☐ とても満足 ☐ 満足 ☐ 普通 ☐ やや不満 ☐ 大いに不満
③ 当施設の情報発信	☐ とても満足 ☐ 満足 ☐ 普通 ☐ やや不満 ☐ 大いに不満

【自由記入欄】

令和2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

【 全体の総括 】

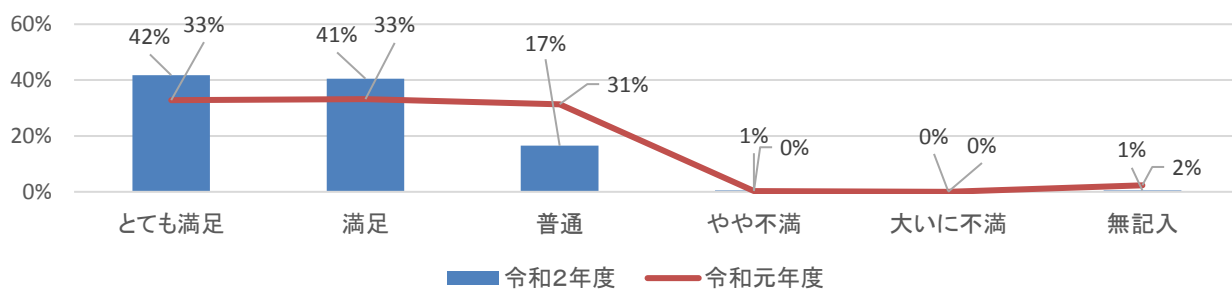
今年度は、新型コロナウイルス感染防止のため、長期間休場するなど昨年度までと全く異なる状況下でした。これまでは有人施設と無人施設で、同じ質問内容のアンケートを行っていましたが、今回から無人施設では接遇に関する質問を省いたり、人権の視点から性別を伺うこともやめました。また、年齢ではなく使用者ニーズを把握しやすくするために、使用区分(子ども・高校生・一般・高齢者)に質問内容を変更し、日頃の運動頻度から当施設の利用頻度にも内容を変更しました。

アンケート結果より、接遇満足度の指標(とても満足+満足)が、前年度から15%増加しました。7施設ある無人施設に対して、有人施設は4施設のためアンケート内容を見直したことが大きく影響したのではないかと考えられます。また、リニューアルオープンしたグリーンスポーツセンターでも、全国一斉凧揚げ大会や凧作りのワークショップイベントを開催するなど、自主事業にも力を入れて取り組みました。

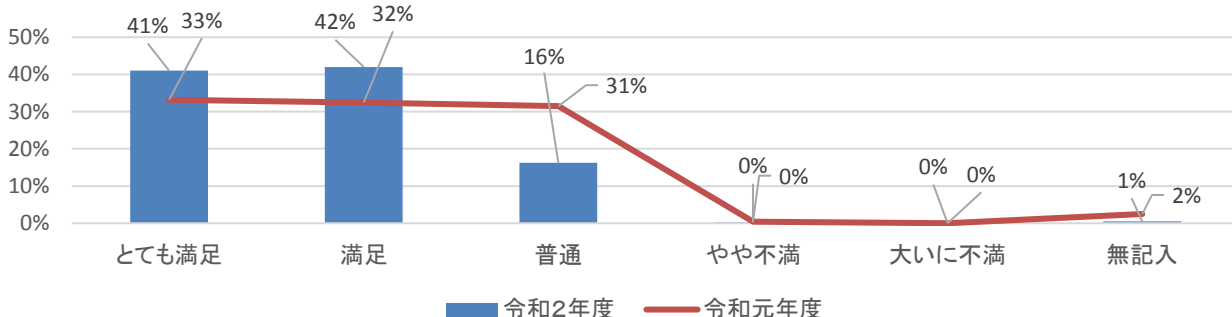
課題は、まだまだスポーツ体験会やスポーツ教室などの情報を知らない方々が多くいることです。今後は、気軽に知ることができるように”仕組みづくり”を進めます。具体的には、ホームページからの情報発信、スポーツ施設のご案内チラシ作成などに引き続き取り組みます。現在計画しているスポーツ体験会は、グリーンスポーツセンターで太極拳教室を開催予定です。新しい利用者層を増やし、利用者満足度の更なる向上を目指します。

(1) 接遇

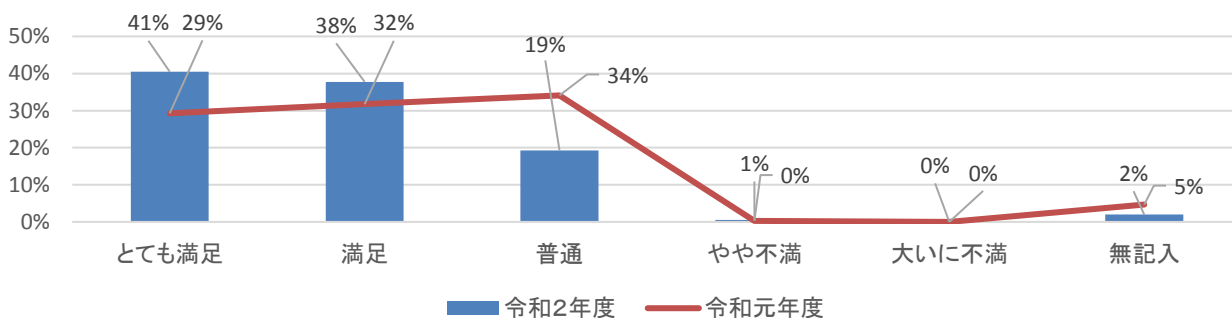
職員の言葉遣い・身だしなみ



職員の接客態度

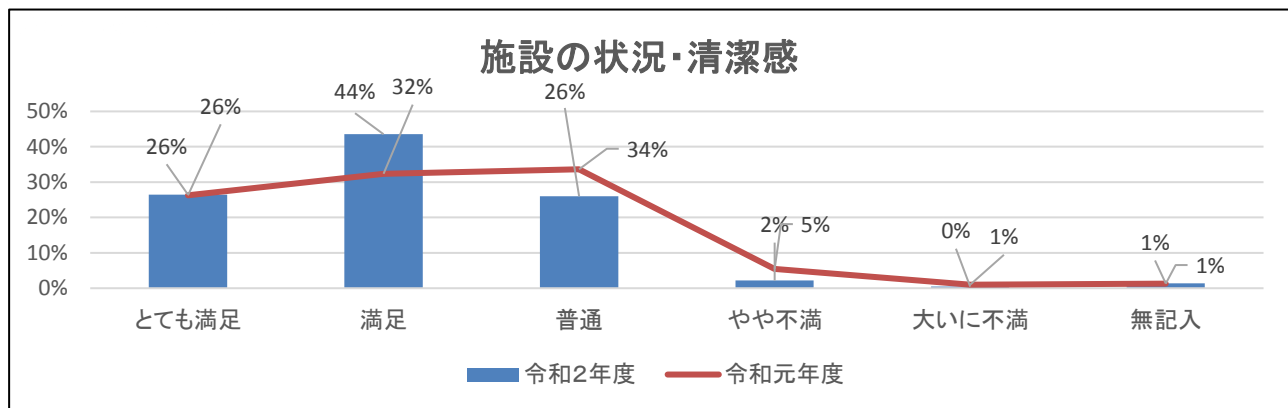


問合せに対する態度

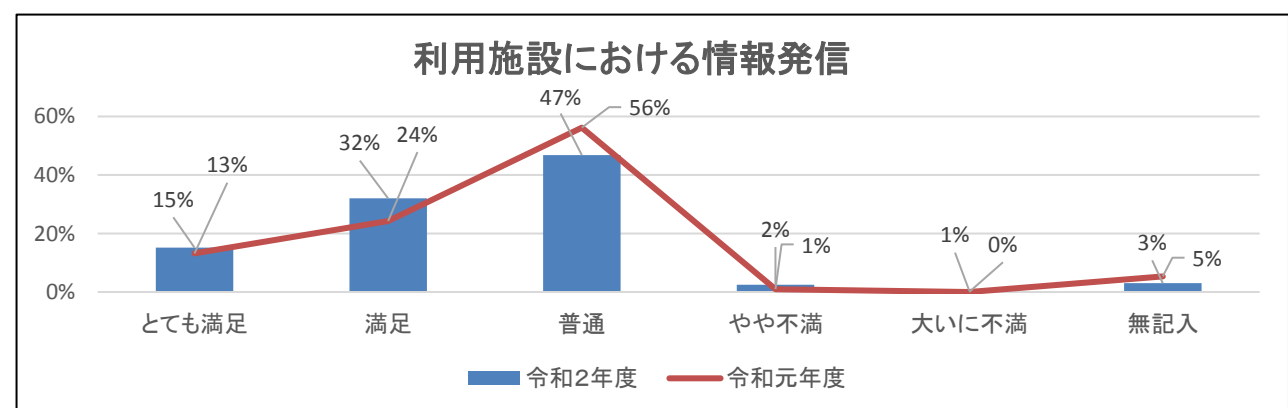
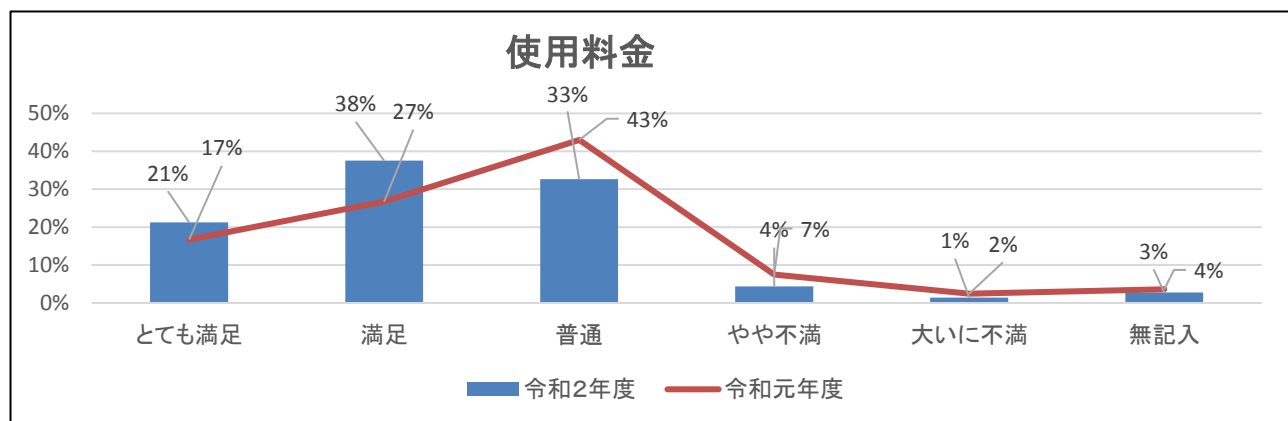
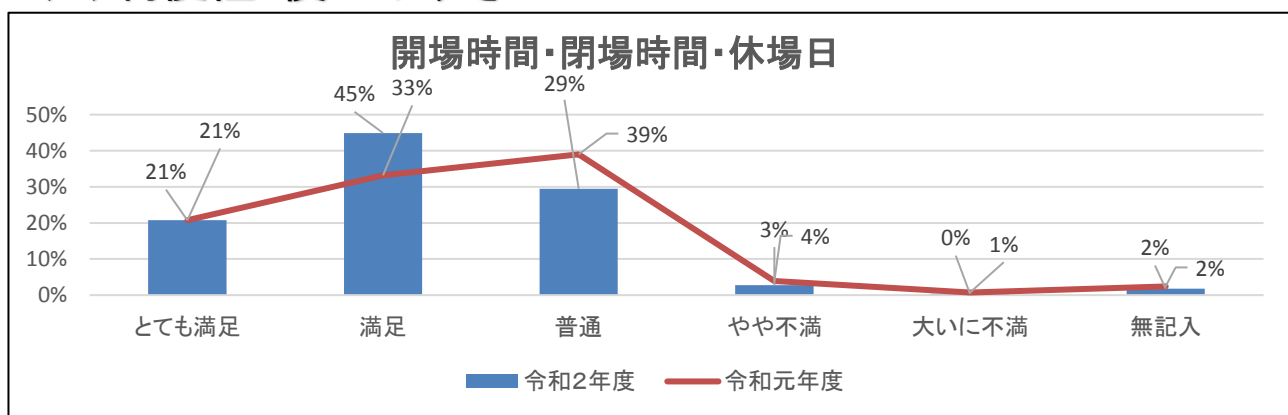


令和2年度屋外体育施設 利用者アンケート 野球場・庭球場・グラウンド 集計結果

(2)施設

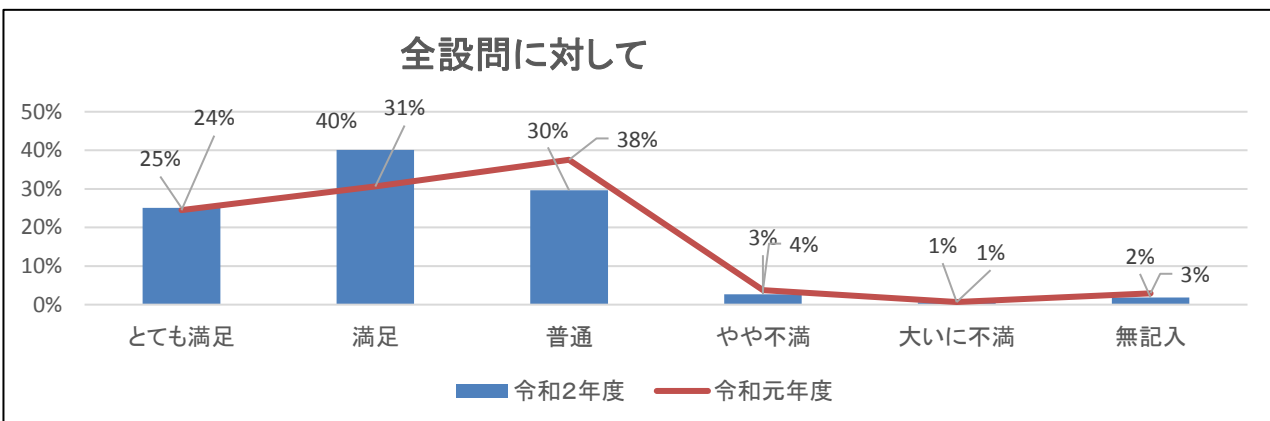
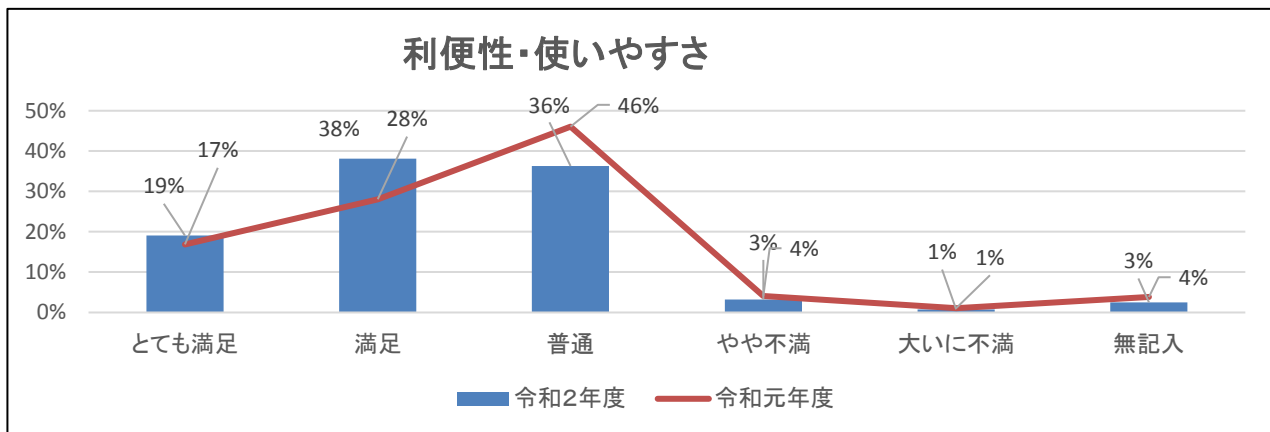
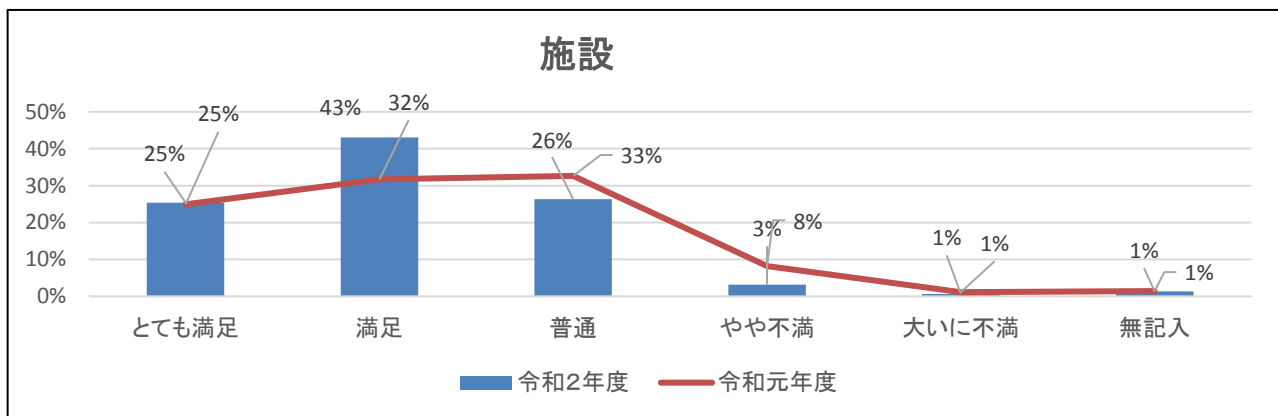
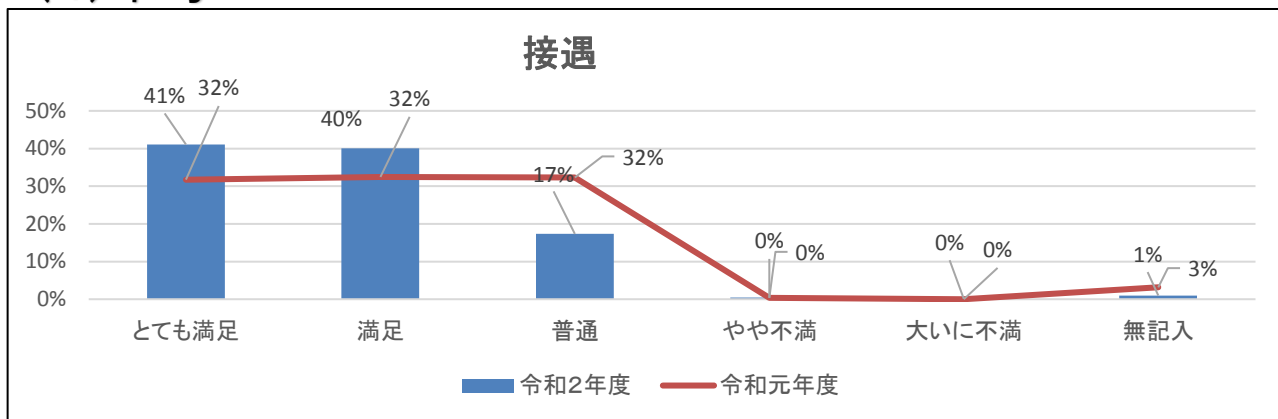


(3)利便性・使いやすさ



令和2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

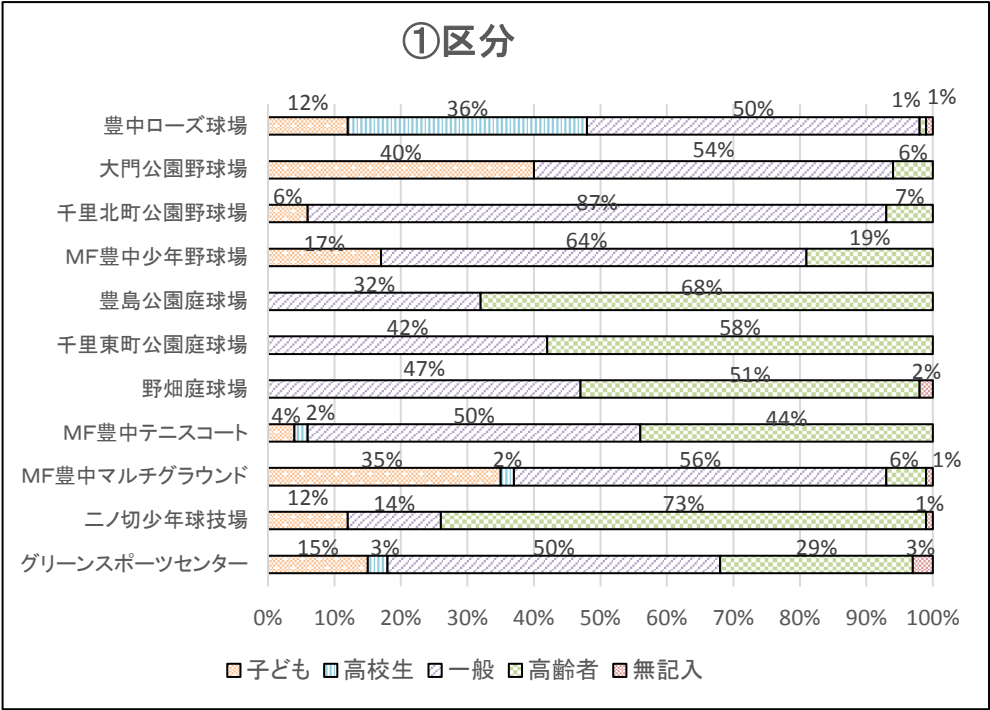
(4) 平均



【 施設毎 総括 】

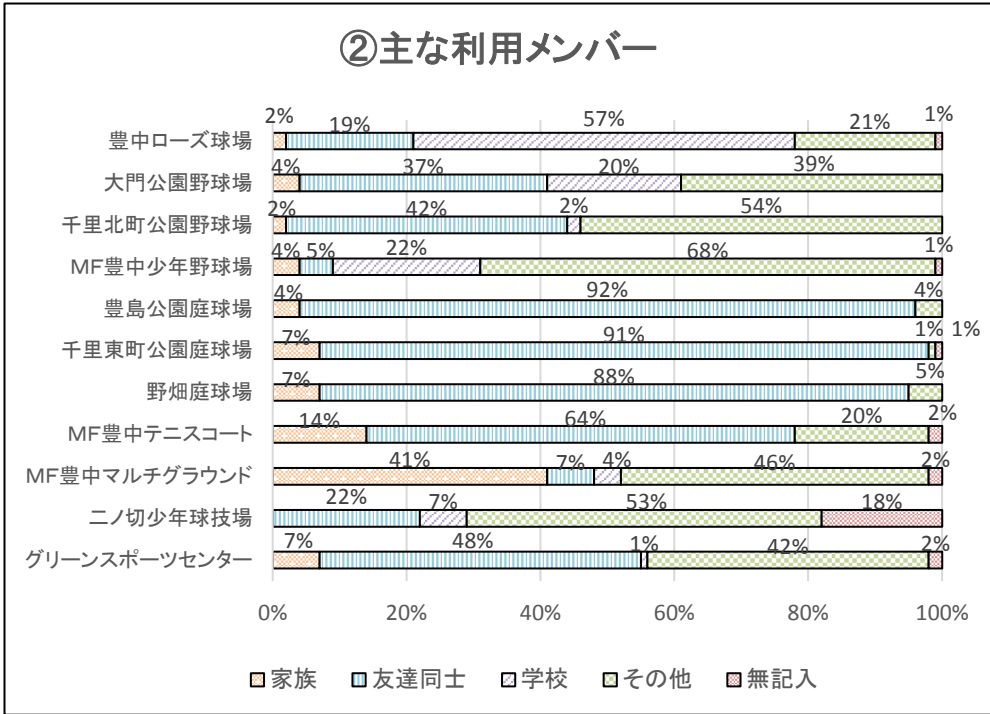
グリーンスポーツセンターが10月に完全リニューアルオープンし、久しぶりに全施設でアンケート調査を実施することができました。アンケート結果から課題は、施設の使用方法など情報発信について満足度が低いことです。今後は、職員からスポーツ教室の案内を積極的に情報発信し、利用者満足度の向上に取り組めます。

(1)ご自身について



【コメント】

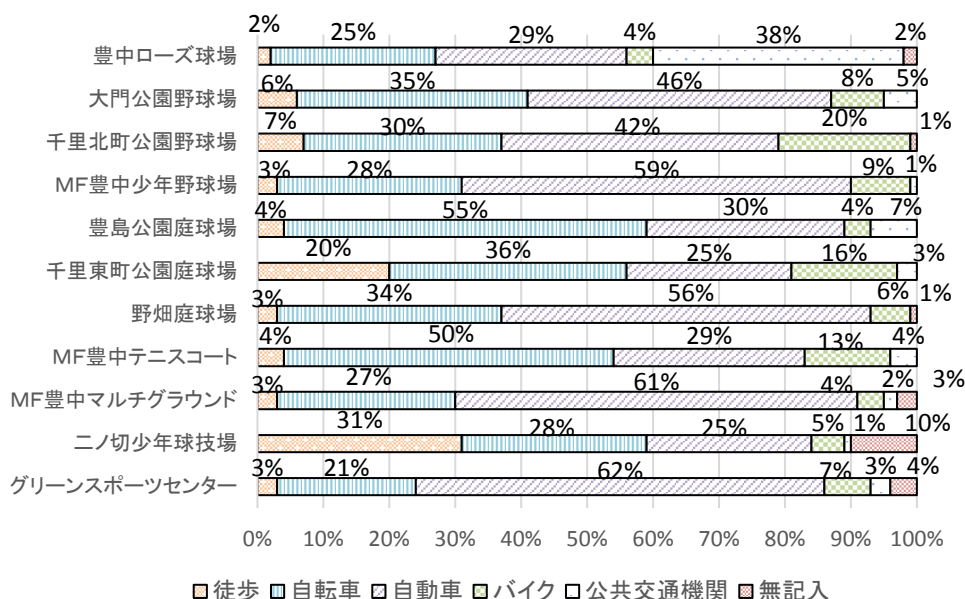
課題は、千里北町公園野球場の利用者層の多くが一般団体で、子ども団体の使用率が少ないことです。今後は、少年野球連盟を通して施設の利用促進を呼び掛けたり、目的外使用であっても近隣の幼稚園などに運動スペースとしての利用促進を促すなど利用率の向上を目指します。



【コメント】

前回まで、主な利用目的(個人使用・専用使用・スポーツ教室)を聞いていましたが、利用者からは選びにくいと意見がありました。そこで、利用メンバーを質問するようにしました。その結果、施設毎の利用者層が分かるようになりました。今後は、利用促進のイベントを考える上で参考にしていきます。

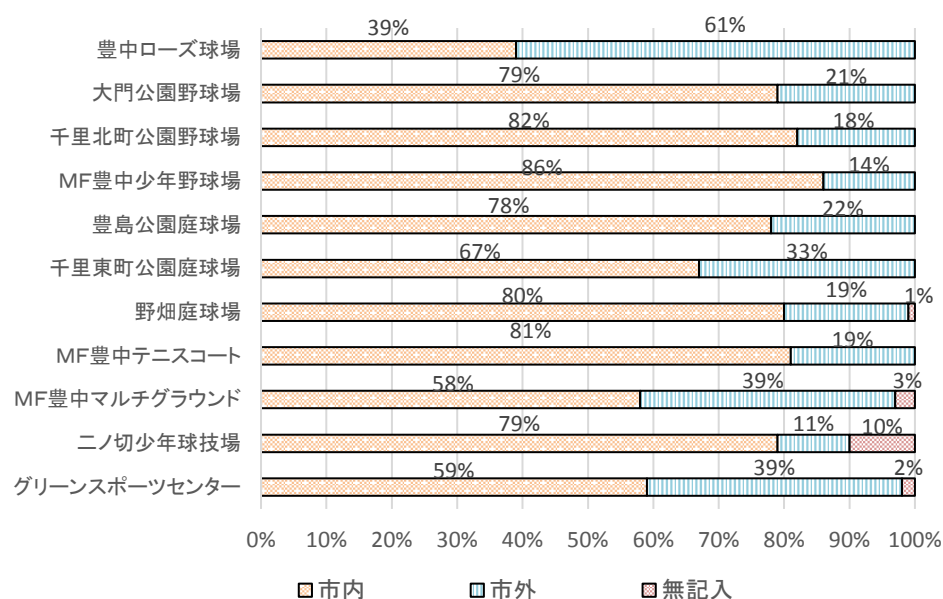
③当施設への来場方法



【コメント】

屋外体育施設への来場方法は、多くが自動車など乗物で来られます。課題は、来場者に対して駐車場スペースの適正な台数確保が出来ていない施設があったり、駐車場がなかったり、駐車があっても、管理は担当業務外であるなど、諸問題が多くあることです。体育施設の円滑な運用が出来るためには、駐車場スペースの諸問題に対応する事は重要です。

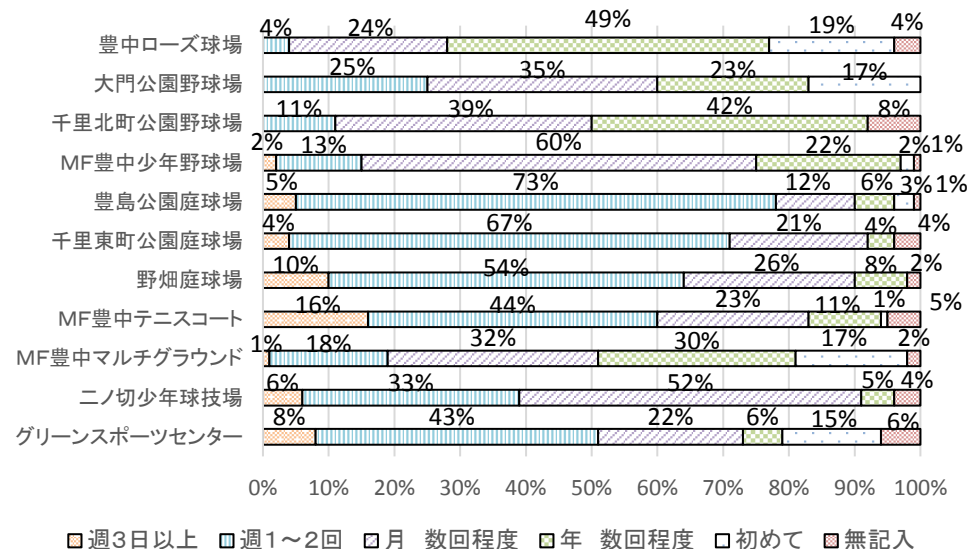
④お住まい



【コメント】

2019年度の10月から、市内と市外の料金制度が屋外体育施設でも設けられました。その中で北部から中部エリアの施設は、市内者の利用が多かったです。反対にグリーンスポーツセンターは南部地域の端に存在する事もあり、吹田市や大阪市など市外利用者も多いことが分かりました。また、豊中ローズ球場やマルチグラウンドなども、市外利用者が多いことが分かりました。

⑤当施設の利用頻度

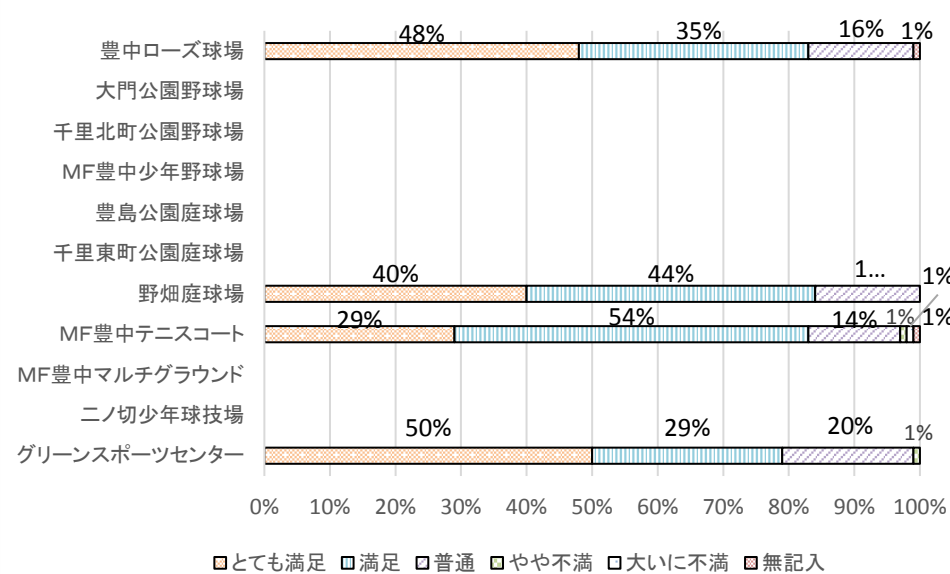


【コメント】

野球場やグラウンドは、大会行事等で使用する層が多く、月数回から年間数回の利用を選択された方が多かったです。その反面、庭球場は毎週利用されている方が多いことが顕著に分かりました。グリーンスポーツセンター球技場は、毎週グラウンドゴルフ愛好家の高齢者団体が使用するなど、他の施設と違う特徴が分かりました。

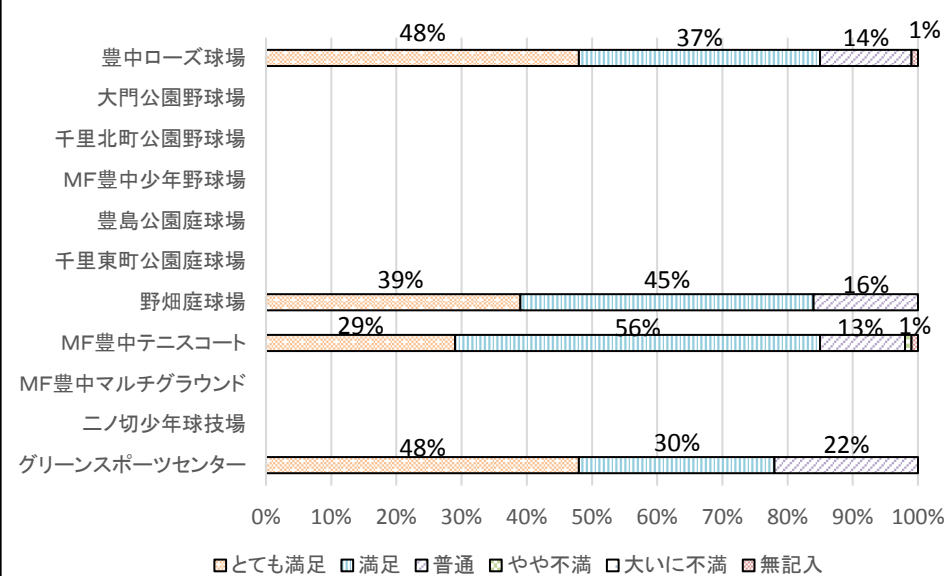
(2)施設の満足度について

①職員の言葉遣い・身だしなみ



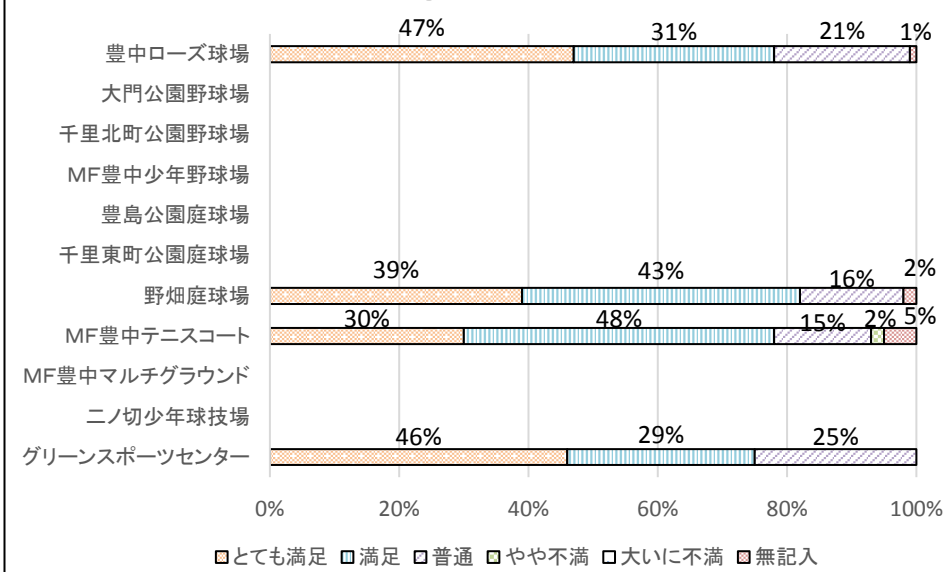
【コメント】
無人施設では、職員と接する機会が巡回した時に接する程度のため、職員の接遇に関しては、質問を省略しました。有人施設では、おおむね満足、とても満足の層が多かったです。今後は、普通以下の割合を少なく出来るように、職員に対してマナー研修などを計画していきます。

②職員の接客態度



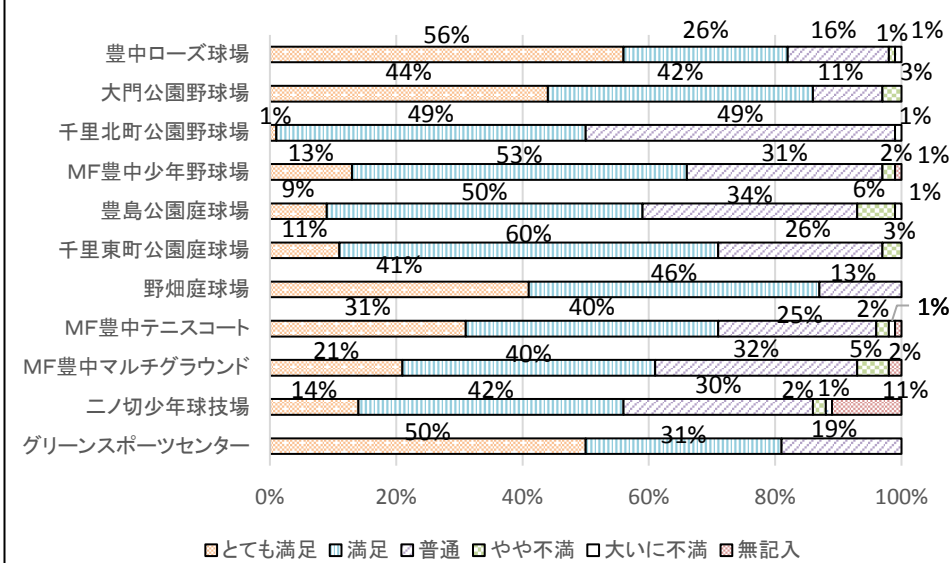
【コメント】
(2)①と同様の方法でアンケートを実施しました。おおむね満足とても満足の層が多かったです。しかし職員の接客態度で今年度は、苦情が何件か発生してしまったので、定期的に研修を計画するなど、今後の再発防止に努めてまいります。

③職員のお問い合わせ対応



【コメント】
(2)①と同様の方法でアンケートを実施しました。おおむね満足とても満足の層が多かったです。今後は、お問い合わせ対応に関しても、普通以下の割合を少なく出来るように職員研修を計画してまいります。

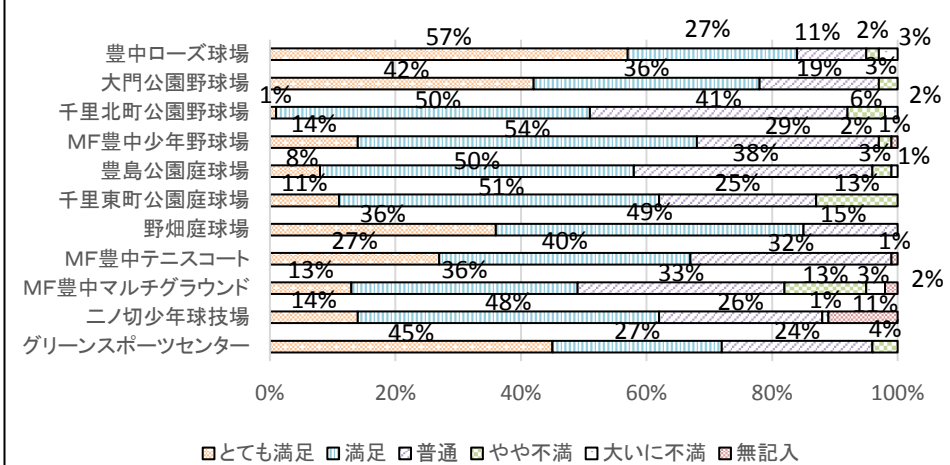
④当施設の清掃状況・清潔感



【コメント】

グリーンスポーツセンターの様に、リニューアルオープン直後の施設は、満足度が高かったですが、豊島公園庭球場のように老朽化が進んでいる施設では、満足度が低い値でした。今後も施設の維持管理をする上で、清潔感を利用者に感じてもらう方法は、非常に難題です。

⑤当施設のコンディション

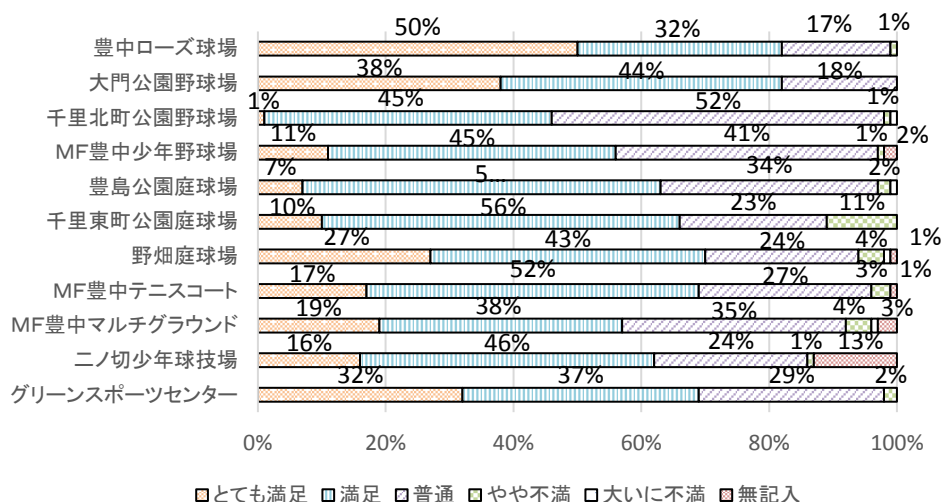


【コメント】

コンディション維持の方法として豊中ローズ球場の様に、毎週1回整備日設ける事で、施設コンディションの評価が利用者から高くいただいています。しかし、マルチグラウンドの水はけ問題芝生のコンディション維持、庭球場の日陰対策など、根本的な設備に対する満足度が低いので、この質問の満足度を向上させるには、大きな課題があります。

(3) 利便性・使いやすさについて

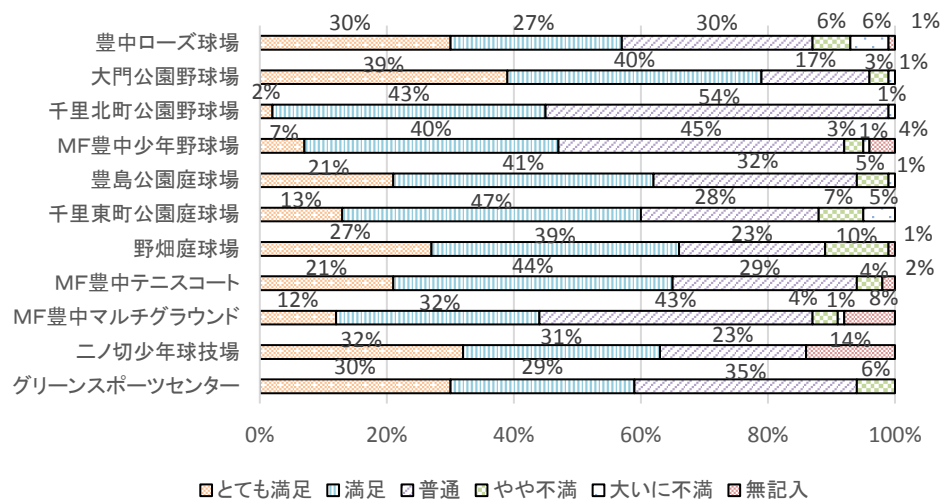
①開場時間・閉場時間・休場日



【コメント】

アンケート結果から年末年始の休場期間が10日間あることなど、指定管理者独自では、直ぐに改善出来ない要望が多くありました。この内容については、スポーツ振興課のご協力を頂きながら改善できるように、引き続き取り組んでいきます。

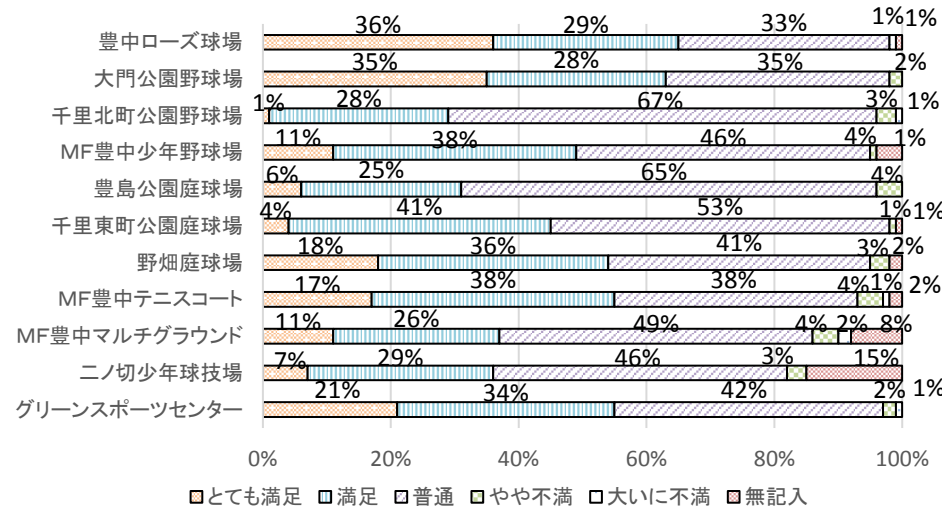
②使用料金について



【コメント】

一般、高齢者、障がい者区分の他に2019年度10月から市外料金制度が導入されました。どちらからと言うと野球場やグラウンドは、これまで市外団体が多く利用されてきましたが、今後は使用者層も変わってくるかもしれません。庭球場については、市外者であっても高齢者の方であれば、市内の一般料金と同じ金額なので、利用者数の変動は少ないように感じました。

③当施設の情報発信



【コメント】

施設における情報発信は、今回アンケートを実施した中で、当グループ番の課題であるといえます。特に無人施設が多く存在しているので、屋根のない屋外施設でスポーツ教室やイベント等の情報を利用者にPRできる方法を考えていかなくてはなりません。今後は、情報掲示板の設置などグループ内で試行錯誤した策を打ち出して いきます。