

令和３年度（２０２１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
奥アンソーカ株式会社

■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３年（２０２１年）１０月１日（金）～１０月３１日（日）

（※土日祝含む）

回収枚数

各施設 １００部（合計 １,２００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

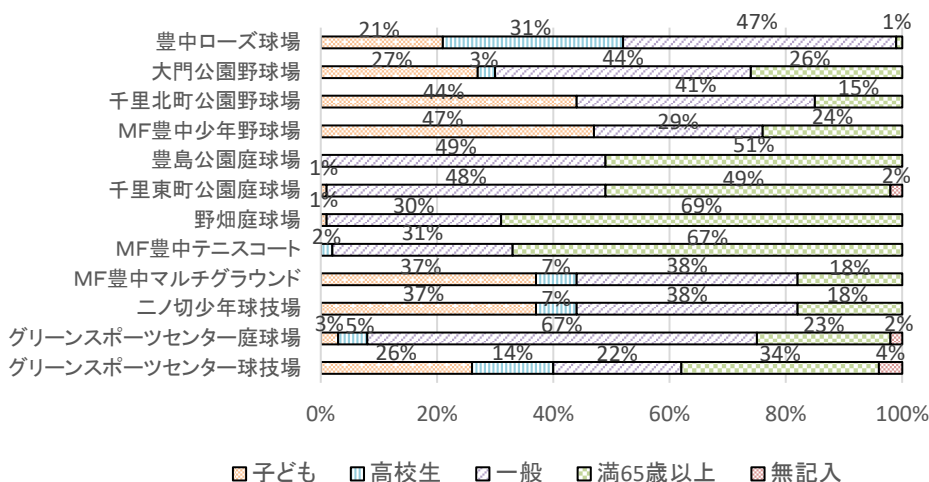
令和3年度屋外体育施設 利用者アンケート 野球場・庭球場・グラウンド 集計結果

【 施設毎 総括 】

今回のアンケート結果から、施設の満足度について、コンディション面、接遇面ともに「満足」、「とても満足」の評価を多く頂きました。今後も施設のコンディションについては、利用者目線で使いやすさ、清潔さを考え、メンテナンス・清掃作業をするよう努めていきます。接遇面では接遇研修を開催し職員の接客スキルをより磨き、利用者が満足し再度来場したいと思ってもらえる施設を築いていくよう取り組んでいきます。

(1)ご自身について

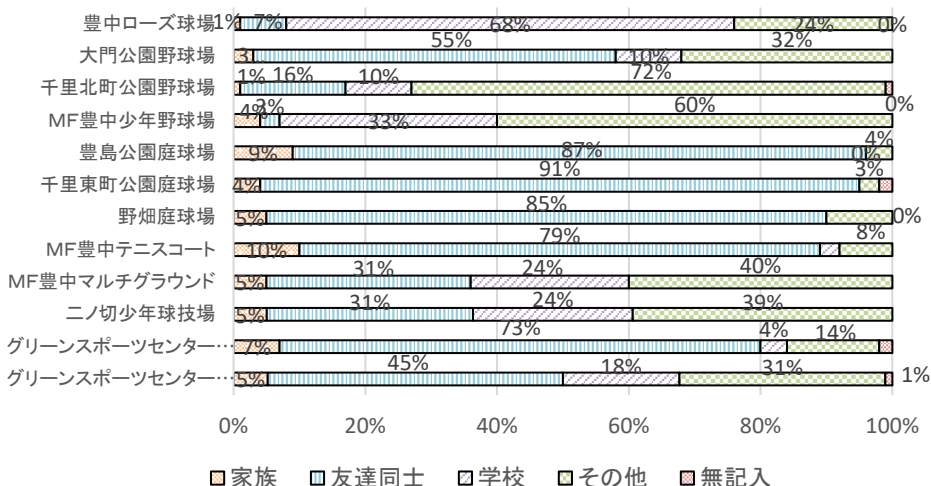
①区分



【コメント】

利用者層について、グラウンド・野球場に関しては子ども層・一般層（満65歳以上含む）がバランスよく利用して頂いていることがわかります。テニスコートの利用については、満65歳以上の方が49%～69%と多数を占めていることがわかります。

②主な利用メンバー

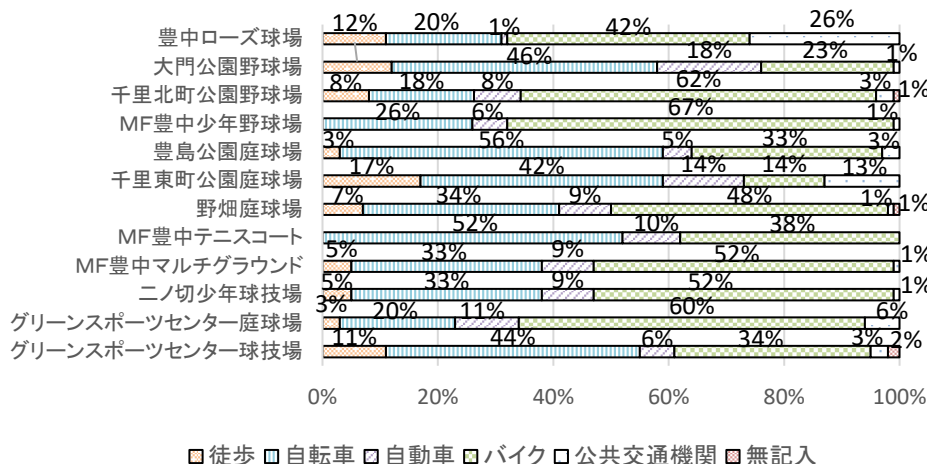


【コメント】

施設ごとに利用者層が異なることがデータから読み取れます。サッカー・野球などは学校のクラブ活動やクラブチームの利用が多く、テニスの利用は友人同士の利用が多い事がわかります。今後施設利用促進、及びイベント等を企画する上で参考資料にしていきます。

令和3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

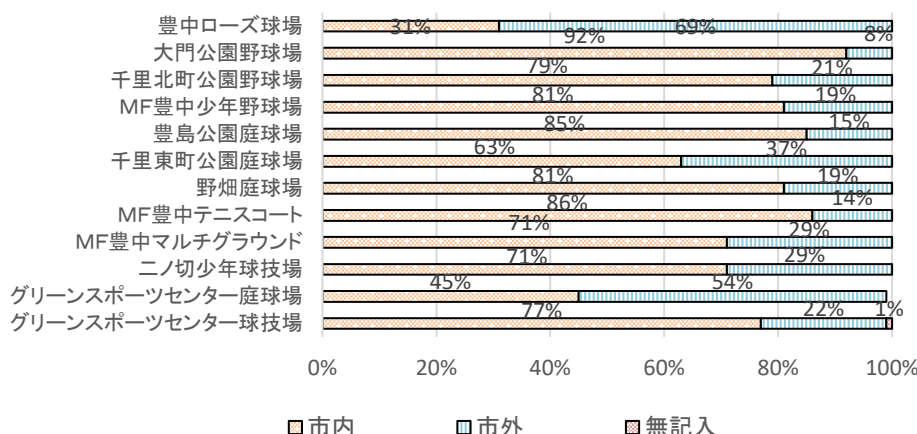
③当施設への来場方法



【コメント】

屋外体育施設への来場方法は、自転車、バイク、自動車为主で、課題は、駐車スペースに限りがあるので、利用が多いときはすぐに満車になることです。渋滞を作らないよう、近隣駐車場等への車両移動をスムーズに行うことが課題であります。

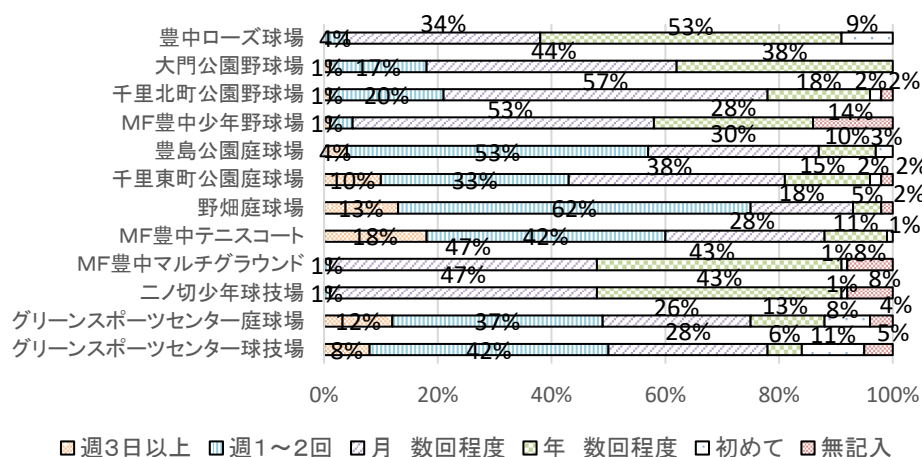
④お住まい



【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、市内者の利用が多い事がわかります。グリーンスポーツセンター庭球場は市境に位置し、豊中ローズ球場は硬式の可能な野球場で公式大会も多く、市外利用者が半数以上という結果がでております。

⑤当施設の利用頻度



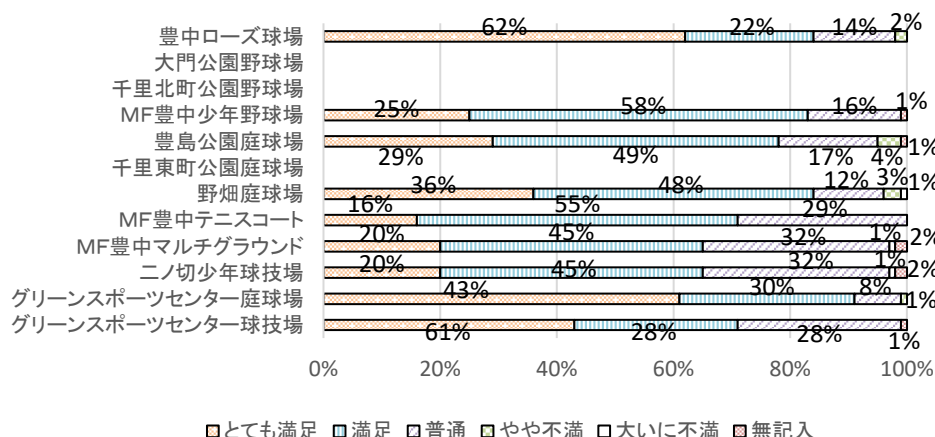
【コメント】

野球場やグラウンドは、大会行事等での使用が多く、月数回から年間数回の利用が多くみられました。一方、庭球場は千里東町・野畑・MF豊中・グリーンスポーツセンターで週3日以上の利用者で全体の10%以上の占有率を占めていることが顕著に分かりました。

令和3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

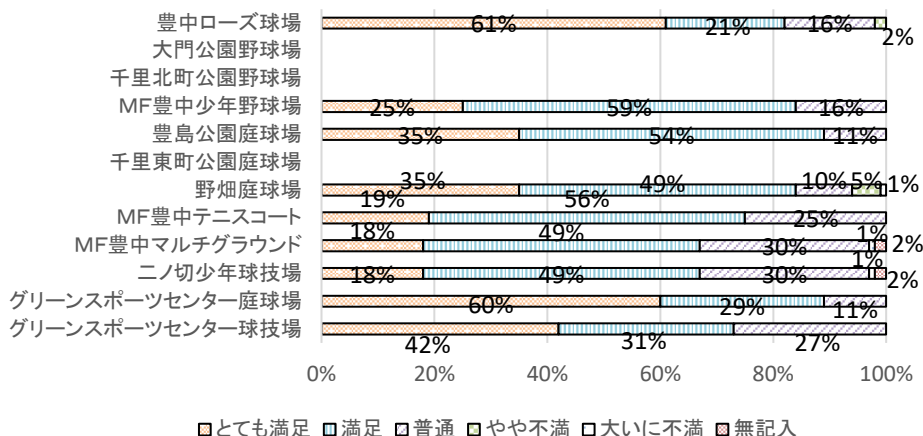
①職員の言葉遣い・身だしなみ



【コメント】

前回同様無人施設では、職員と接する機会が少ないため、職員の接遇に関しては、質問を省略しています。多くの施設で、「満足」、「とても満足」の評価を頂いております。今後も引き続き職員に対して接遇研修などを行い接遇意識を持って接客対応しさらに評価を上げるよう努めてまいります。

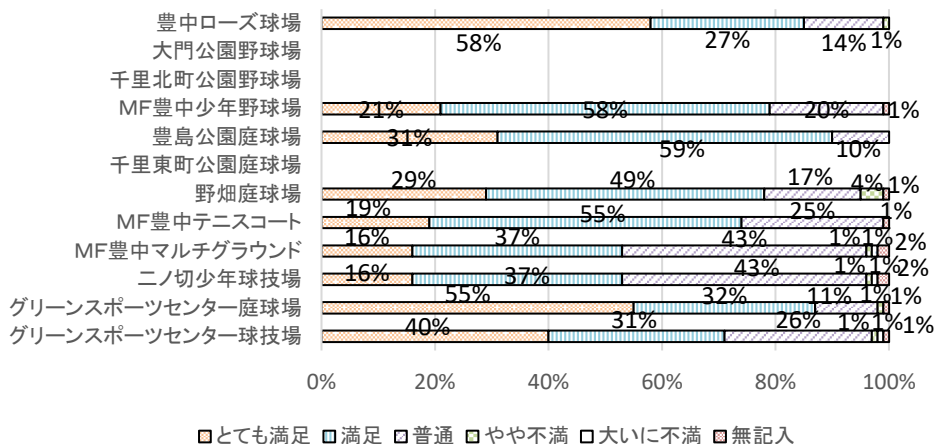
②職員の接客態度



【コメント】

「満足」と「とても満足」の評価を概ね頂けた。しかし一部職員の接客態度で指摘を受けていることもあります。指導又は再教育も含め全職員情報共有をし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

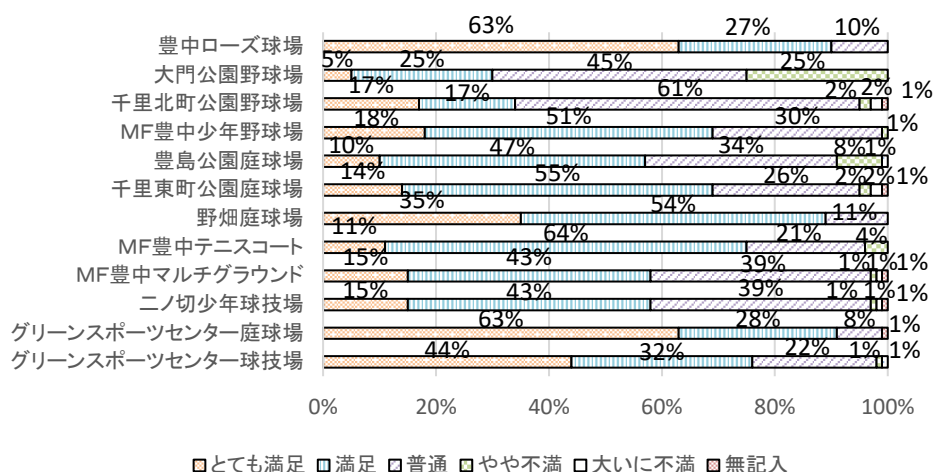


【コメント】

「満足」と「とても満足」の層が多く一定の評価を得られた。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。

令和3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

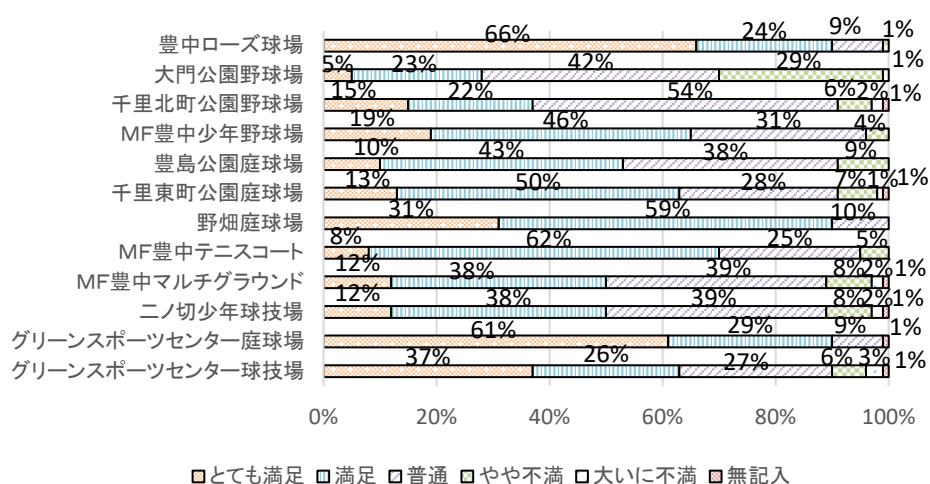
④当施設の清掃状況・清潔感



【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、満足度が高かったのですが、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。施設の美観を向上させるよう清掃にもより一層努め 工夫します。

⑤当施設のコンディション



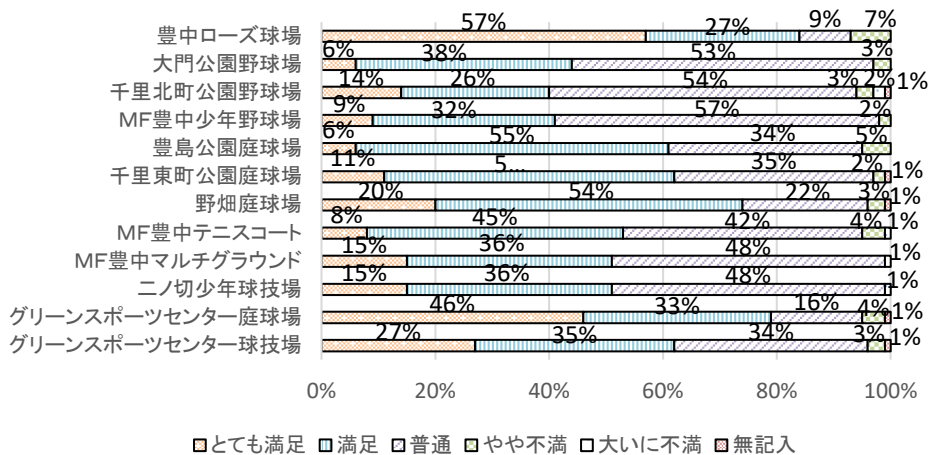
【コメント】

ほとんどの施設で良い評価を頂けていますが、大門公園野球場ではやや不満の声を頂いています。「スタンドにゴミやタバコが多い」など施設の清潔さに欠ける意見や「有料利用者以外は入れないようにしてほしい」など施設の特性上の事に関してもコメントが寄せられました。今後は特に施設の清掃作業を重点とし、グラウンド状態の保持に努めていきます。

令和3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

(3) 利便性・使いやすさについて

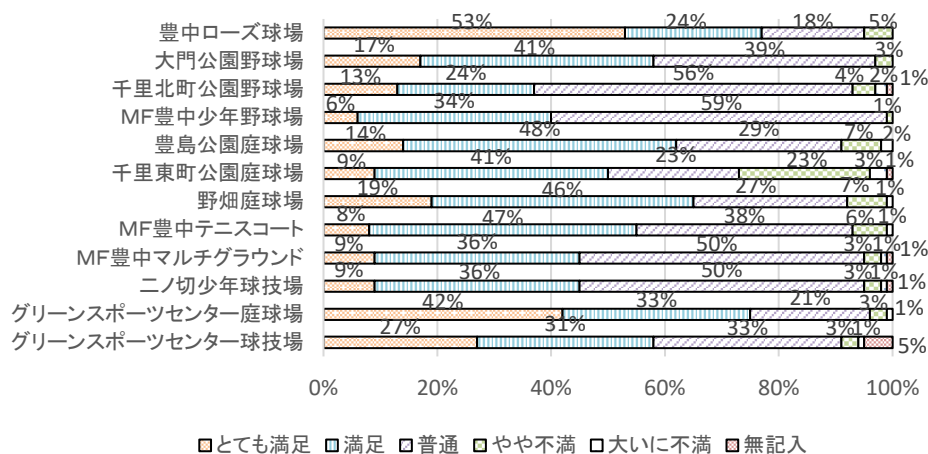
①開場時間・閉場時間・休場日



【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、条例改正が必要で難しい案件だと思いますが、担当課のご協力を頂きながら進歩できるように、代替案などを出すなど引き続き取り組んでいきます。

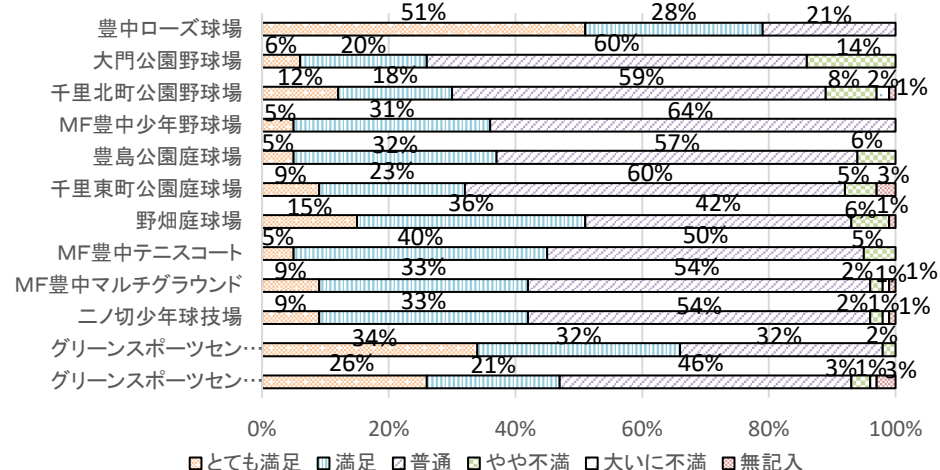
②使用料金について



【コメント】

不満の声は少ないですが、千里東町公園庭球場で「やや不満」23%「おおいに不満」が3%の結果がでました。2019年より市外者料金制度が導入され、吹田市境にある庭球場であり、市外利用者の意見が反映している結果となったのではと捉えているとともに、それでも1/4の市外利用者があると いえます。

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、一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ければなりません。ホームページ、SNS、施設の掲示板等、興味を持っていただける情報発信の場を提供できるよう、工夫して取り組んでいきたいと思っています。

令和3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 】

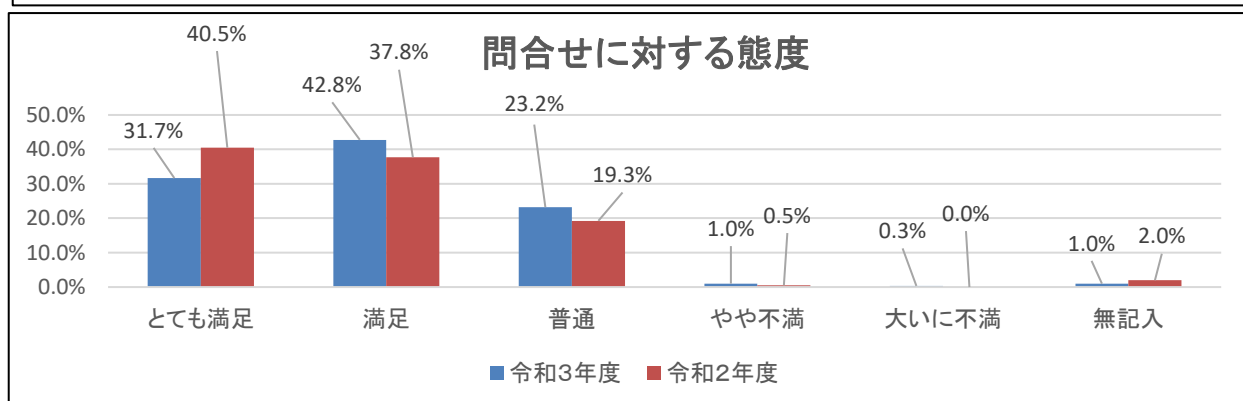
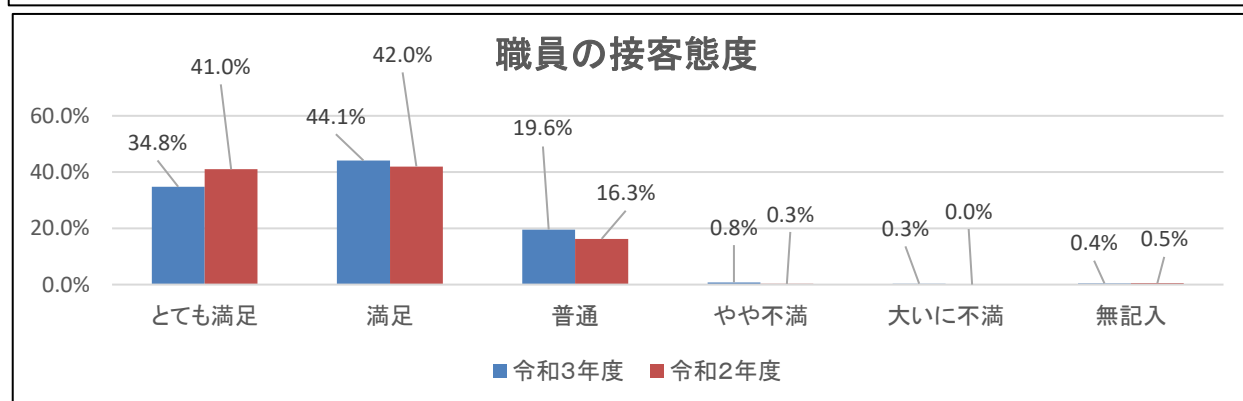
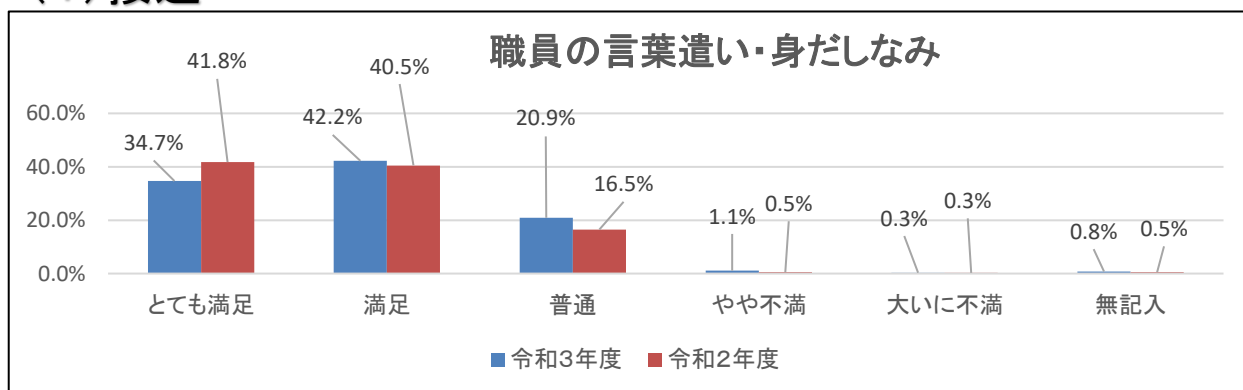
昨年度と同様にアンケート実施方法を有人施設と無人施設に区別しました。

また、利用者ニーズを把握するための使用区分(子ども・高校生・一般・高齢者)の中の「高齢者」を「満65歳以上」に変更しました。

今年度も昨年度に引き続き、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、体育施設の休場、事業・イベント関係、スポーツ大会も中止になったりと非常に影響を受けました。今後も情勢がどうなるか分かりませんのでしっかりと感染対策をして対応していきます。

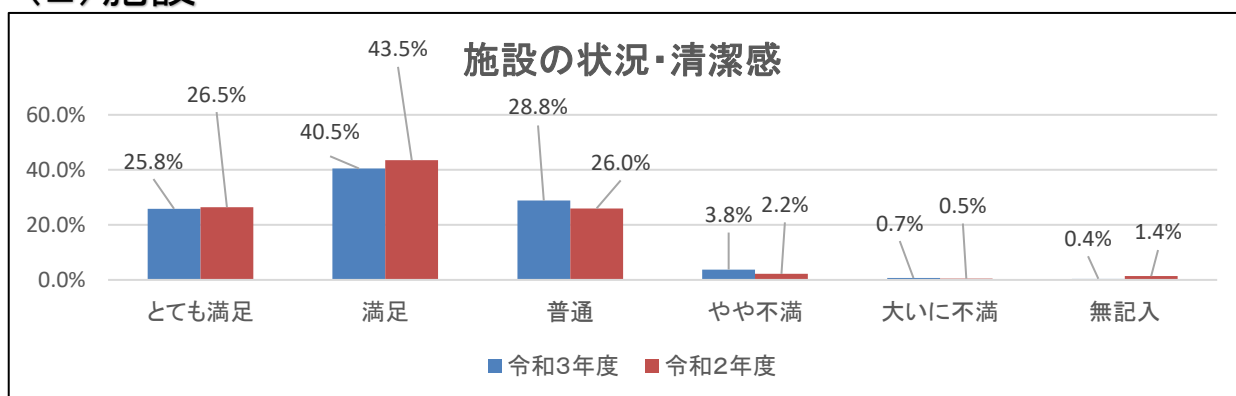
利用者アンケート結果より、ほとんどの設問に対して「満足」「とても満足」の評価を合せて50%以上得ることが出来ました。しかし、利用施設における情報発信の満足度の面で評価が得られることが出来ませんでした。今後スポーツ教室や施設のイベントなどの情報発信を掲示物やチラシ、HPの掲示板はもちろん、新たなツールとしてSNSを使い多方面から情報発信していき、満足度の向上に努めます。

(1) 接遇

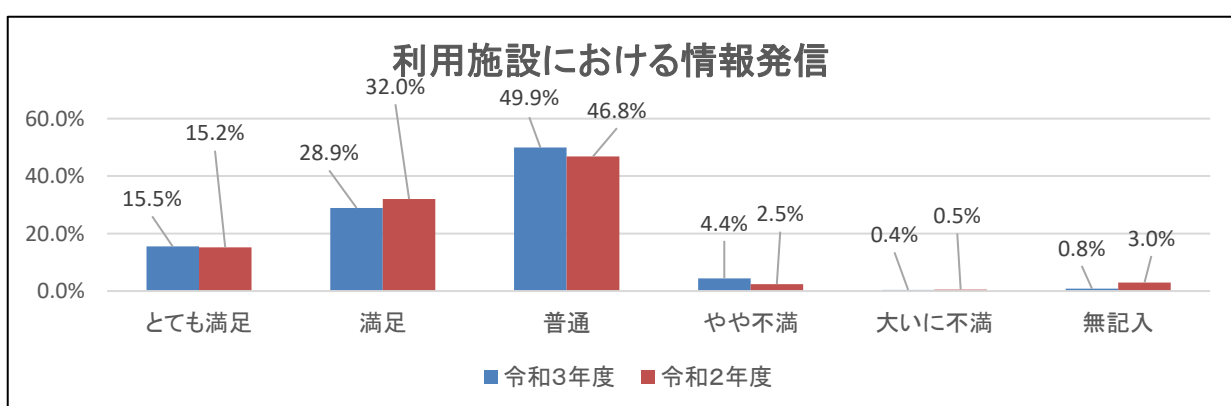
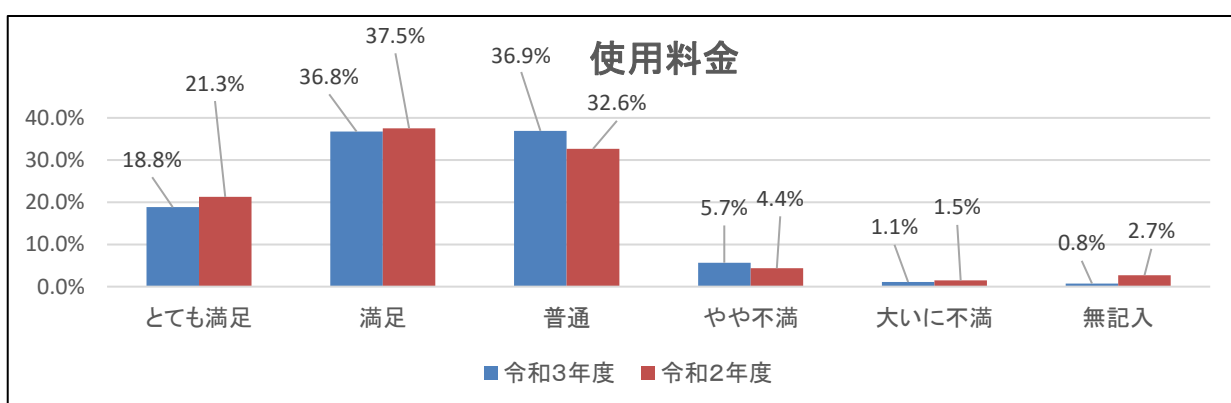
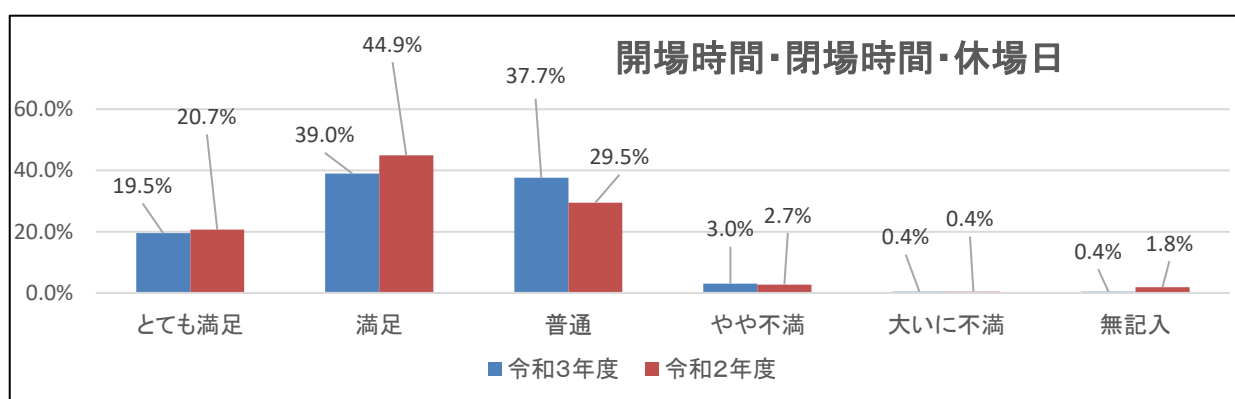


令和3年度屋外体育施設 利用者アンケート 野球場・庭球場・グラウンド 集計結果

(2)施設



(3)利便性・使いやすさ



令和3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

