

令和4年度（2022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の把握
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
自由記入欄	意見や要望の把握、ご意見から改善案の策定に活かす

■実施期間

令和4年（2022年）9月1日（木）～9月30日（金）

（※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

■回収率

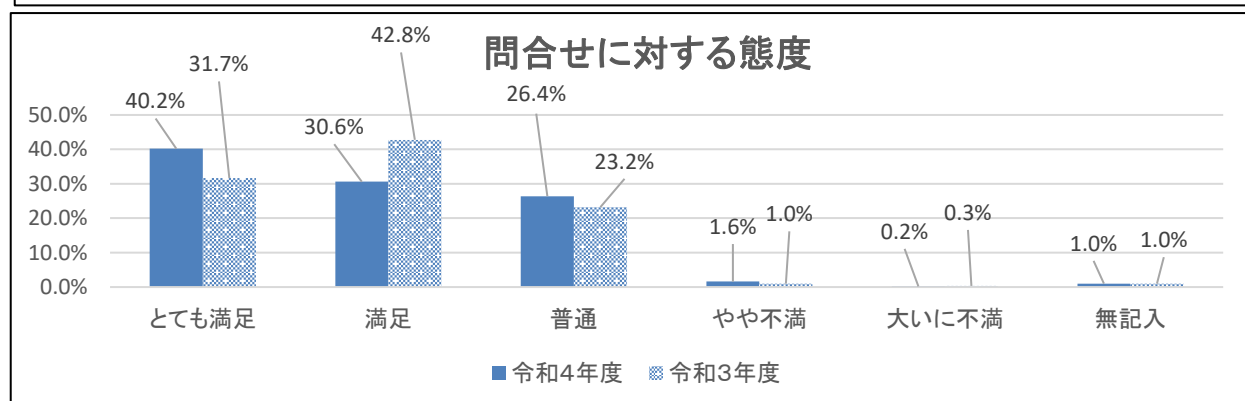
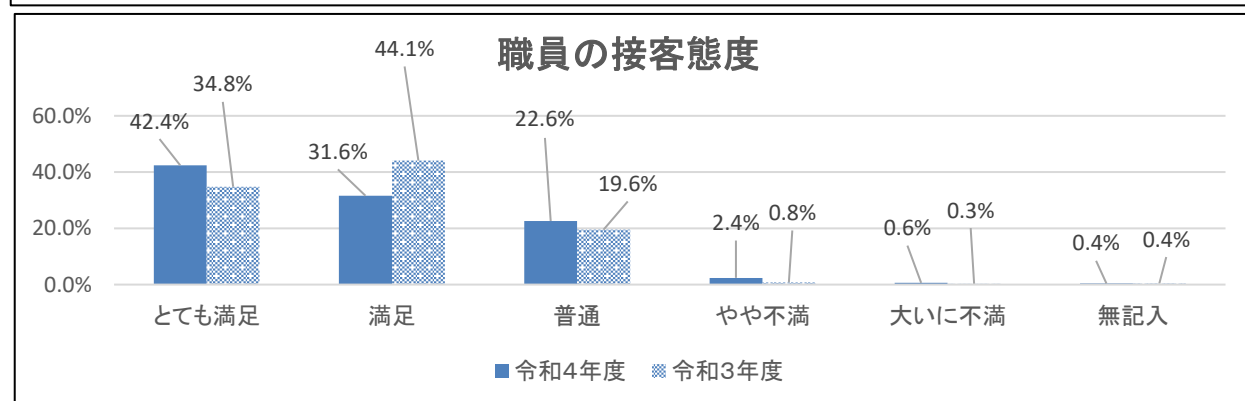
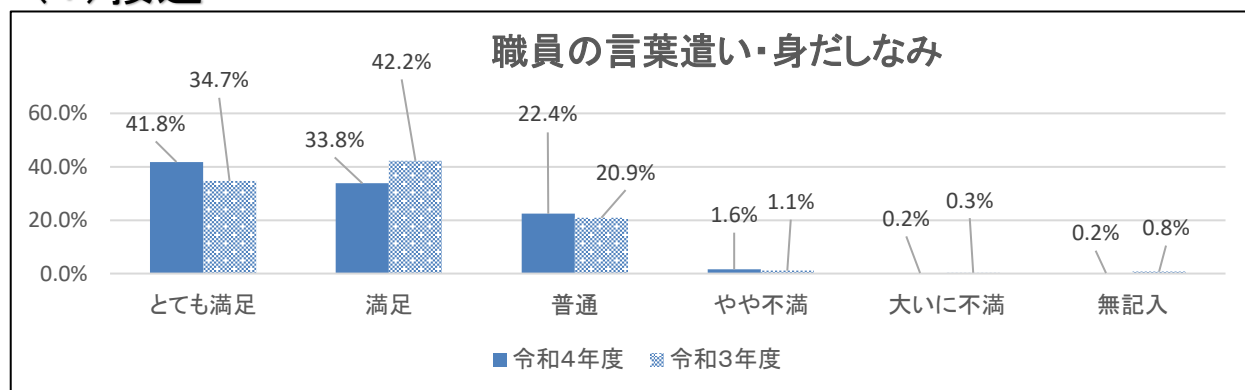
全施設 100%

令和4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 】

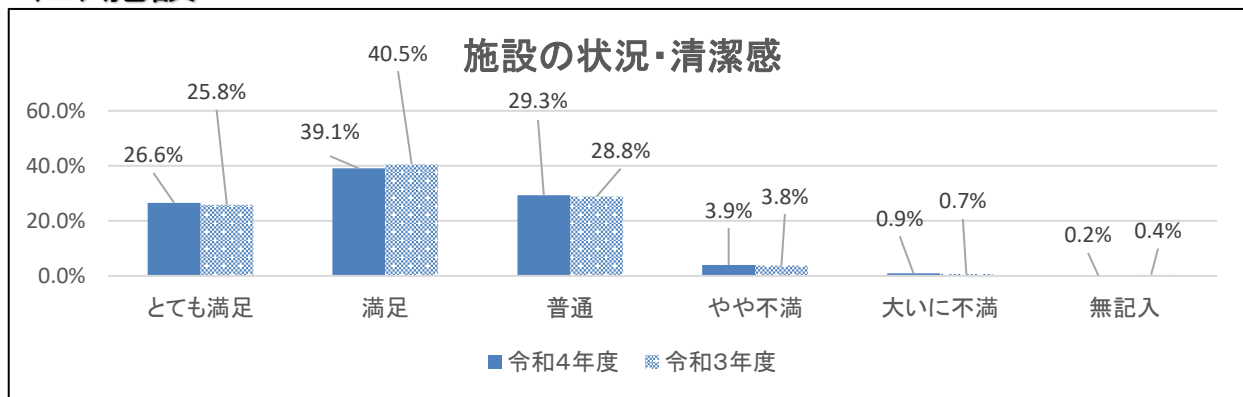
昨年度と同様にアンケート実施項目を有人施設と無人施設に区別しました。
 今年度は、新型コロナウイルス対策の行動制限の緩和により、概ね例年どおりに屋外体育施設の事業・イベント関係、スポーツ大会が開催されるようになり施設にも活気が戻って来ましたが、しかし、まだ流行期を繰り返しており油断できませんので、しっかりと感染対策をして対応していきます。
 利用者アンケート結果より、ほとんどの設問に対して「満足」「とても満足」の評価を合せて50%以上得ることが出来ました。しかし、無人施設の老朽化に対する要望やコンディションへの要望も見受けられたので、メンテナンス回数を増やすなどしてコンディション面を改善していきます。今年度は、SNSを活用し積極的に施設の情報発信を行っていきましました。グリーンスポーツセンターの通年イベントなどではたくさんの方に来場いただき一定の効果はありました。しかし、利用施設における情報発信の満足度の面で、昨年度と比較してもあきらかな改善が見られませんでした。今後、特定の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、特定の施設に特化した情報のみではなく、屋外体育施設全体でバランスよく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。また次回アンケートでは、情報発信に関する設問を具体的にし、受け手が答えやすい内容にしたいと思えます。

(1) 接遇

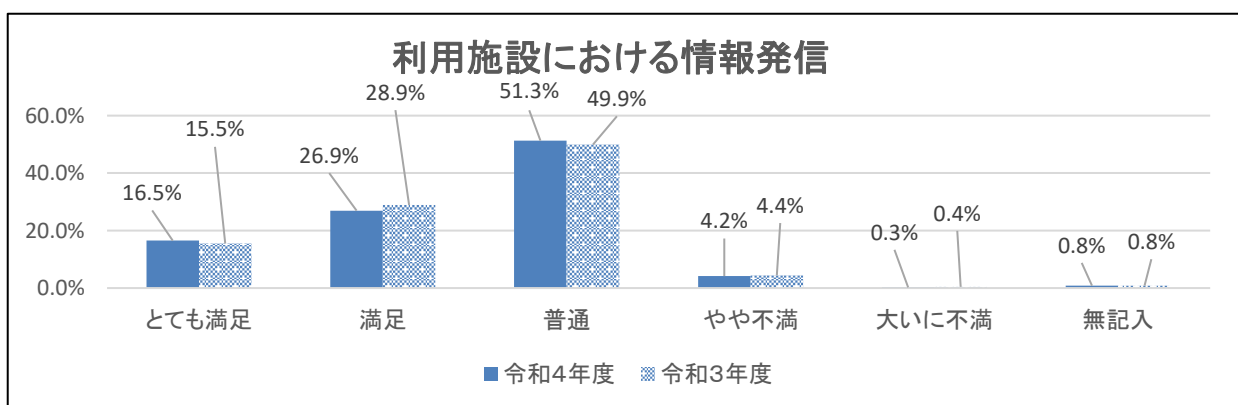
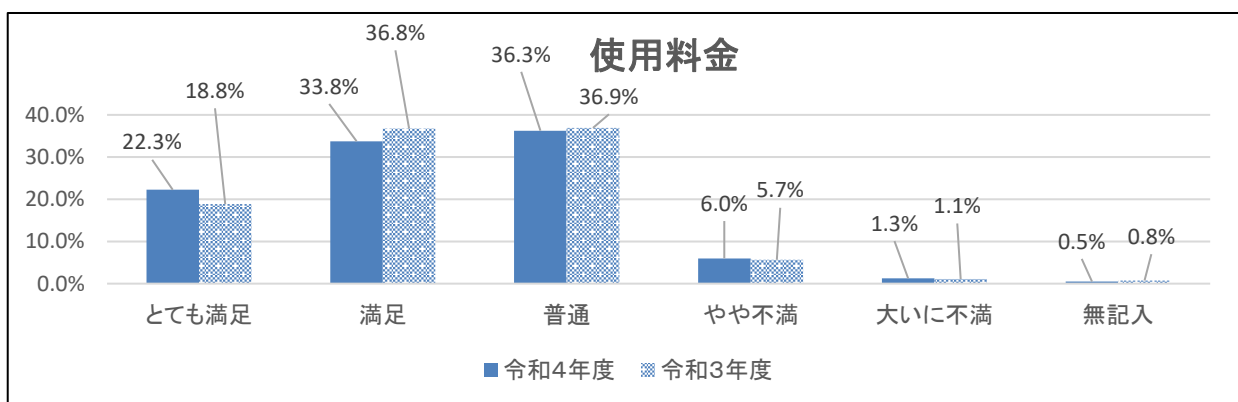
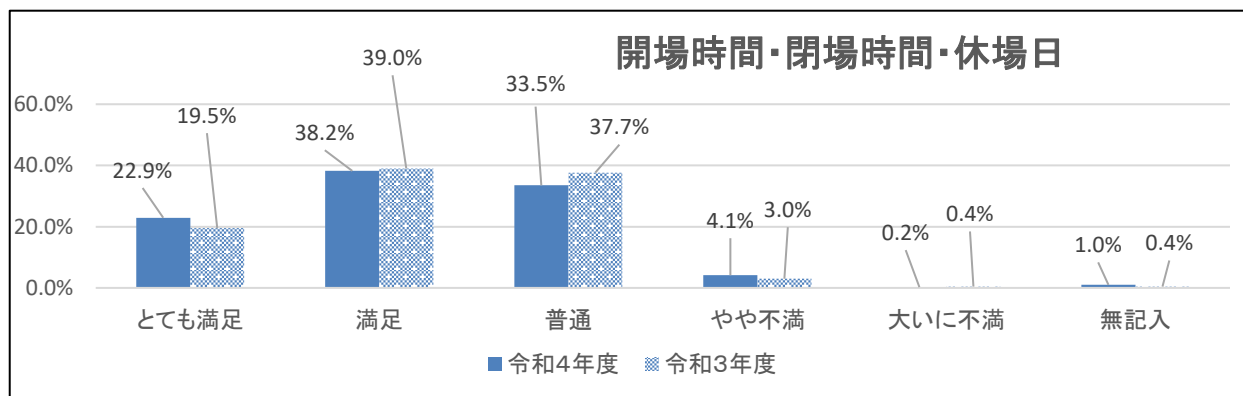


令和4年度屋外体育施設 利用者アンケート 野球場・庭球場・グラウンド 集計結果

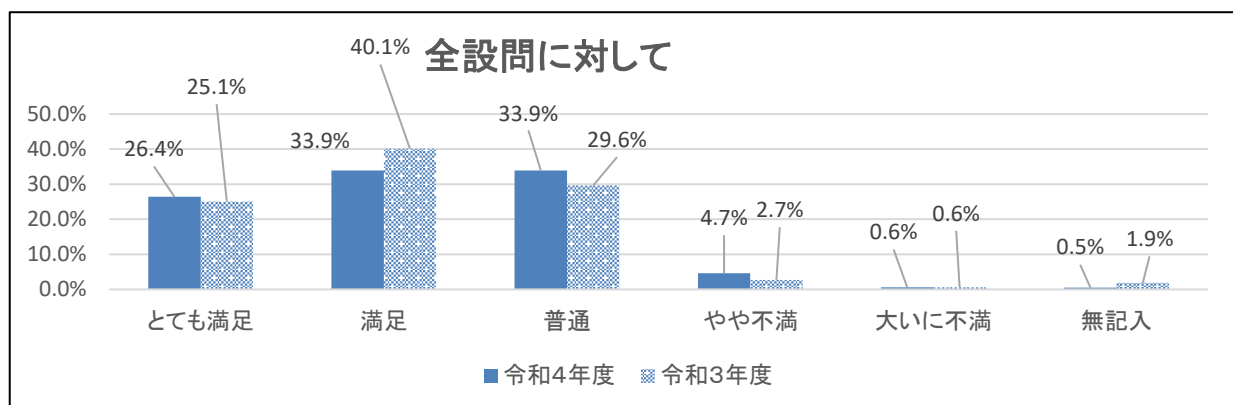
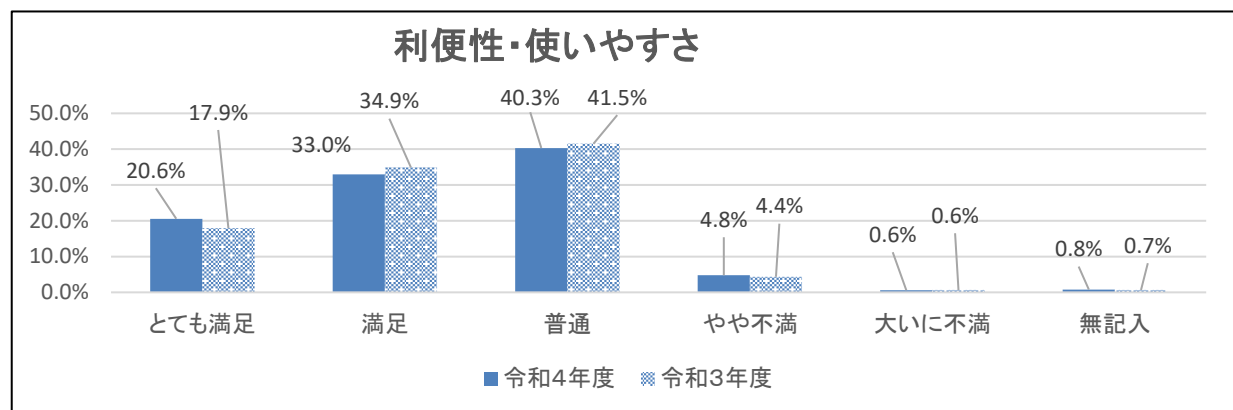
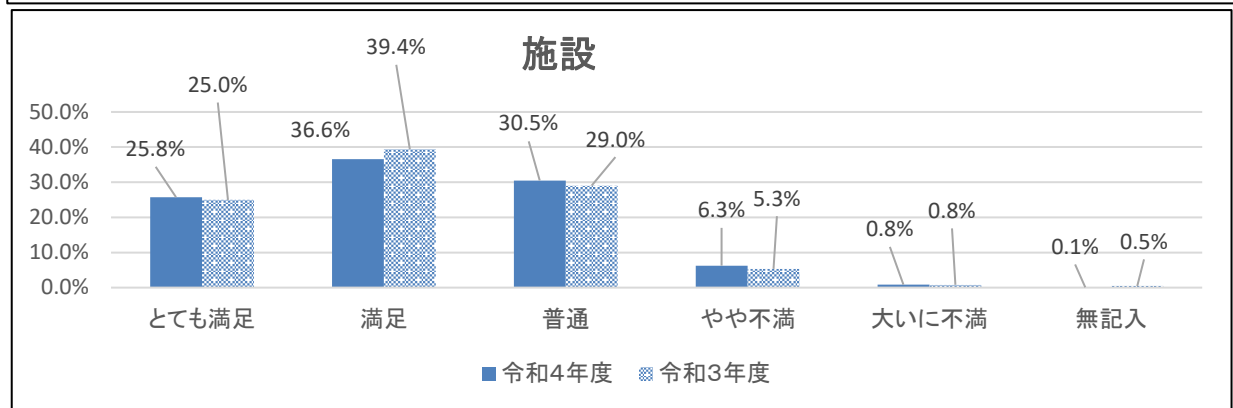
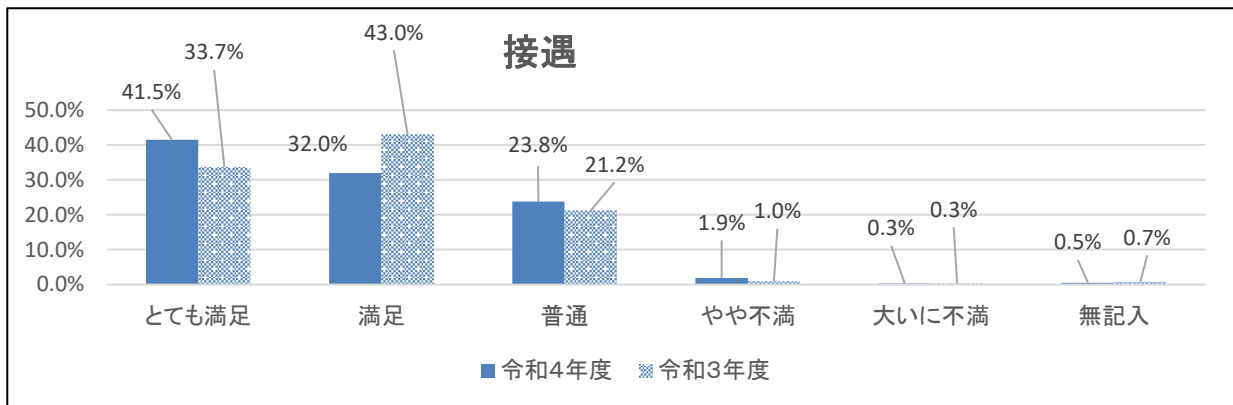
(2)施設



(3)利便性・使いやすさ



令和4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



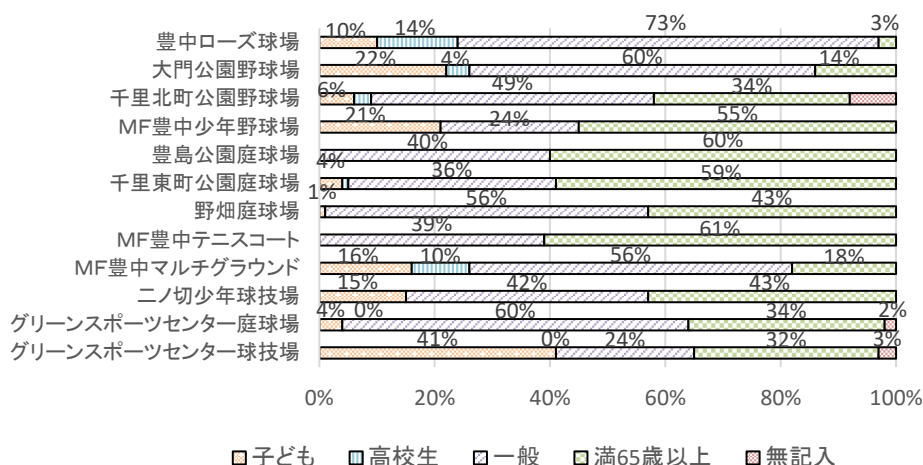
令和4年度屋外体育施設 利用者アンケート 野球場・庭球場・グラウンド 集計結果

【 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、ご利用者目線に立って使いやすさ、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。老朽化の目立つ一部施設ではトイレ等設備面の改修の要望も見られました。担当課とも連携し修繕案を検討していきます。また、接遇面では満足度評価をより高められるよう、接遇研修を開催し職員の接客レベルの向上に取り組めます。施設コンディション面、接遇面の両面で「施設価値の向上」に努め、利用者に満足していただけ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

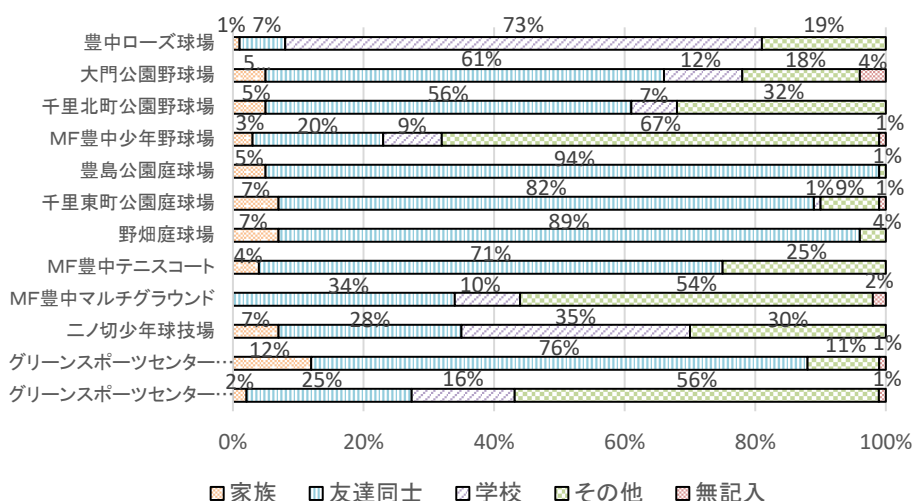
①区分



【コメント】

グラウンド・野球場に関しては一般層の利用が多い。
テニスコートの利用については、満65歳以上の方が多数を占めている。

②主な利用メンバー

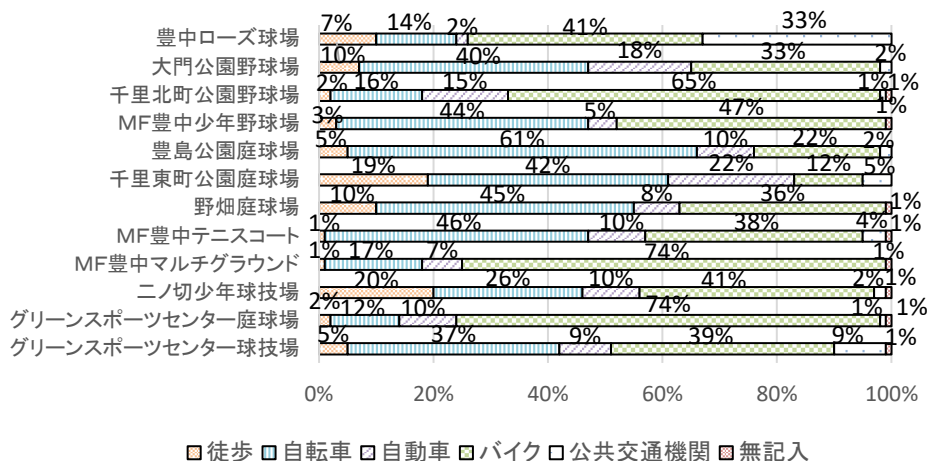


【コメント】

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。

令和4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

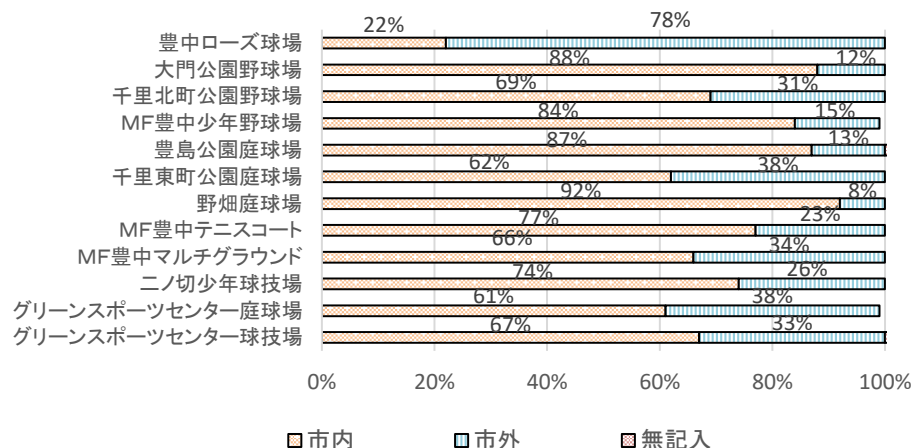
③当施設への来場方法



【コメント】

市外者の利用や大きな大会、学生の利用が多い豊中ローズ球場では公共交通機関の利用が多いが、その他施設では自転車、バイク、自動車での来場が主になっている。駐車台数の少ない施設では、満車になり渋滞を作ってしまうことが課題である。公共交通機関の利用促進、近隣駐車場等の案内、乗り合って来場頂けるよう利用者への啓発を行います。

④お住まい

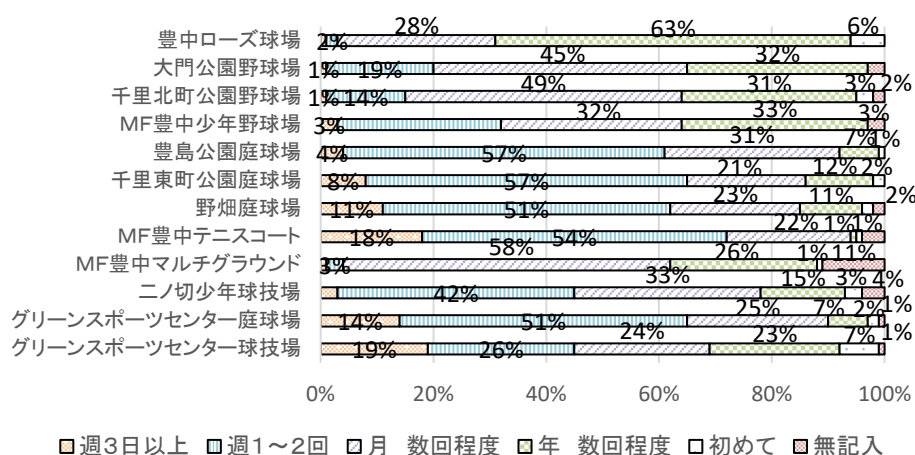


【コメント】

アンケートを行った9月は豊中ローズ球場では大学野球の公式戦の利用が多かったため、市外利用者が半数以上という結果がでています。

その他の施設に関しては、市内居住者の利用割合が多いという結果がでています。

⑤当施設の利用頻度



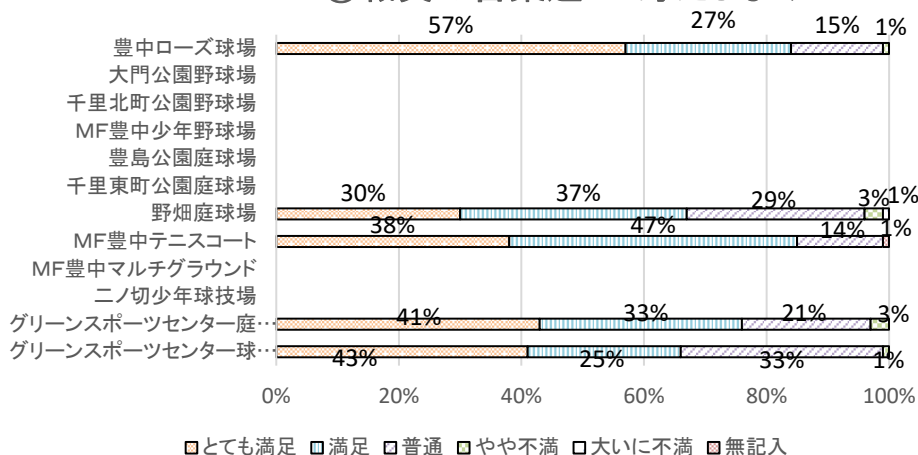
【コメント】

野球場やグラウンドは、毎年同じ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1~2回の利用者が全体の半数以上を占めていることが分かりました。多くの方に施設を利用していただくためにSNSなどを活用した施設の情報発信を継続していきます。

令和4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

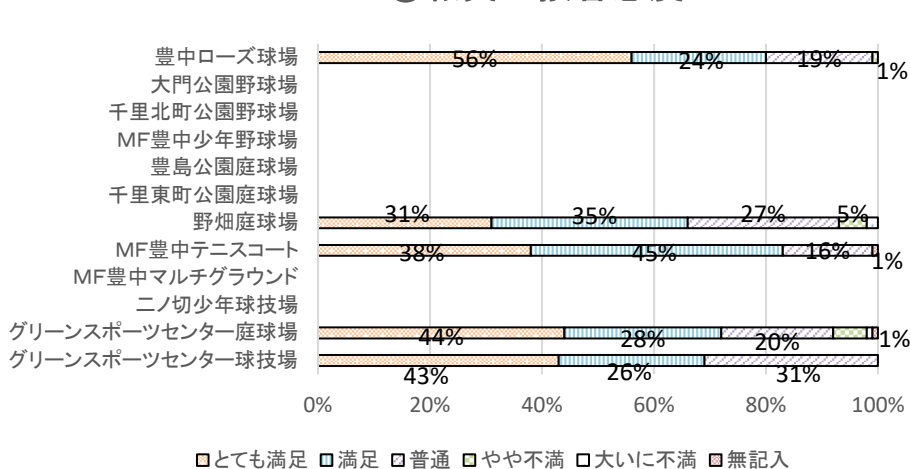
①職員の言葉遣い・身だしなみ



【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。

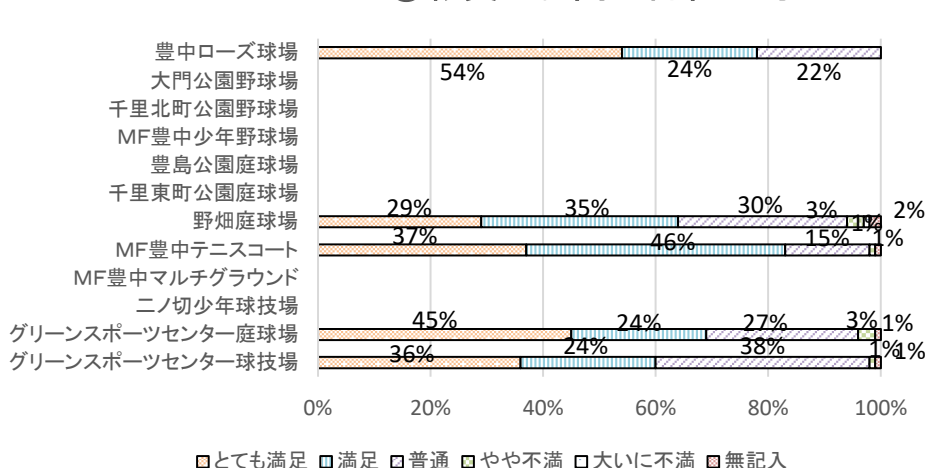
②職員の接客態度



【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。情報の共有を行い、該当施設職員への指導、全職員に対し継続して研修を行うなど、再発防止に努めさらなる満足度の向上を目指します。

③職員のお問い合わせ対応

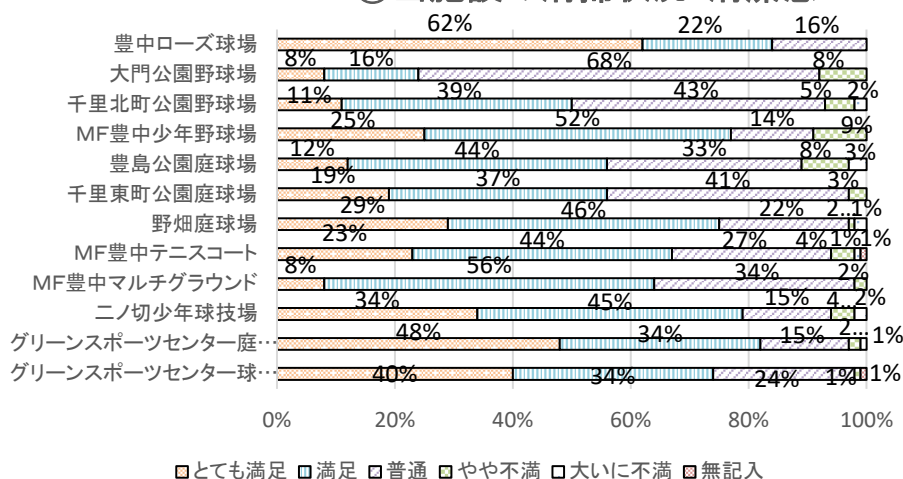


【コメント】

「満足」と「とても満足」が多く一定の評価を得られました。しかし、「普通」が3割程度占めている施設も多いため、今後は、職員同士の積極的な情報、知識の共有、定期的な研修の実施を行うなどお問い合わせ対応に関してさらなる満足度の向上を目指します。

令和4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

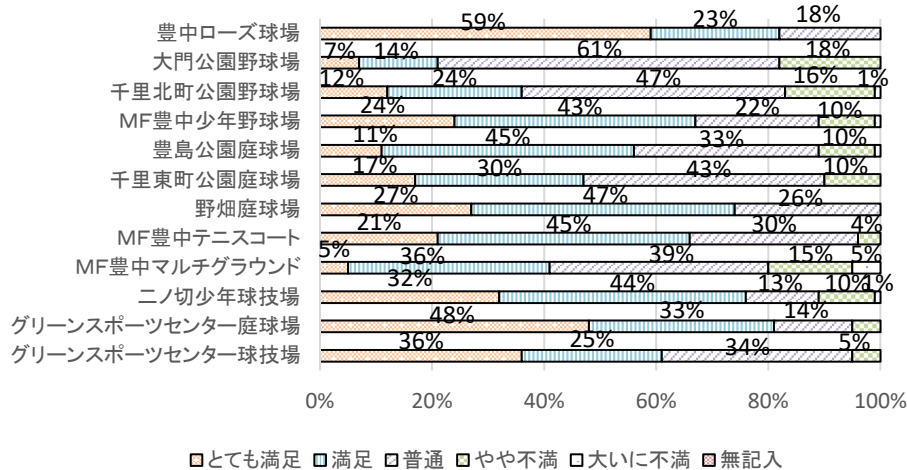
④当施設の清掃状況・清潔感



【コメント】

無人施設の満足度が低くなっています。
巡回職員が清掃を行っています
が、施設の老朽化が進み水漏れなどのトラブルも増えています。
特に二ノ切少年球技場は利用者からトイレの根本的な修繕要求が多くみられました。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



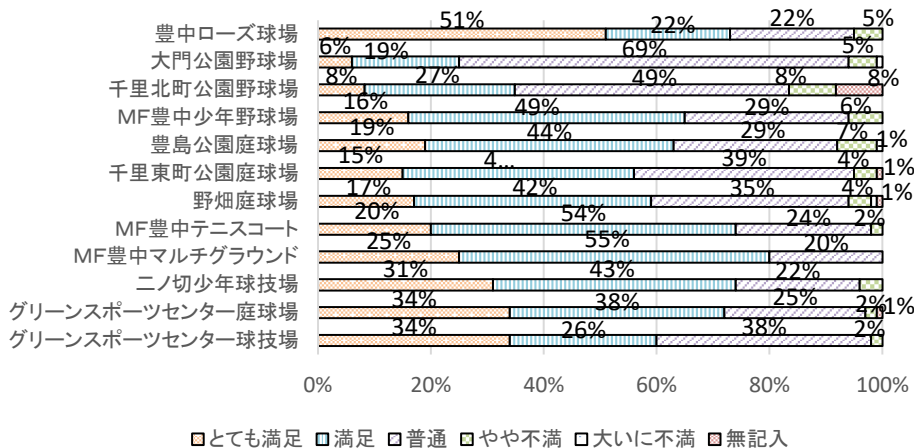
【コメント】

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、千里北町公園野球場、MF豊中マルチグラウンドではやや不満の声を頂いています。大門公園野球場ではベンチやスタンドの修繕希望、MFマルチグラウンドではグラウンド状態の改善など施設の根本的な修繕の要望が見受けられます。

令和4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

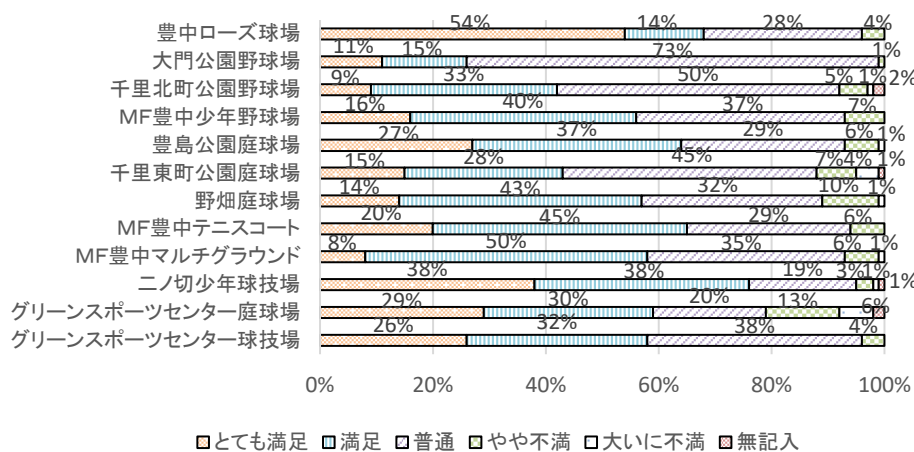
①開場時間・閉場時間・休場日



【コメント】

施設の利用時間や利用日を増やしてほしいとの要望がありましたので、マルチグラウンドの整備区分の開放について、芝生の状況を見ながら検討します。

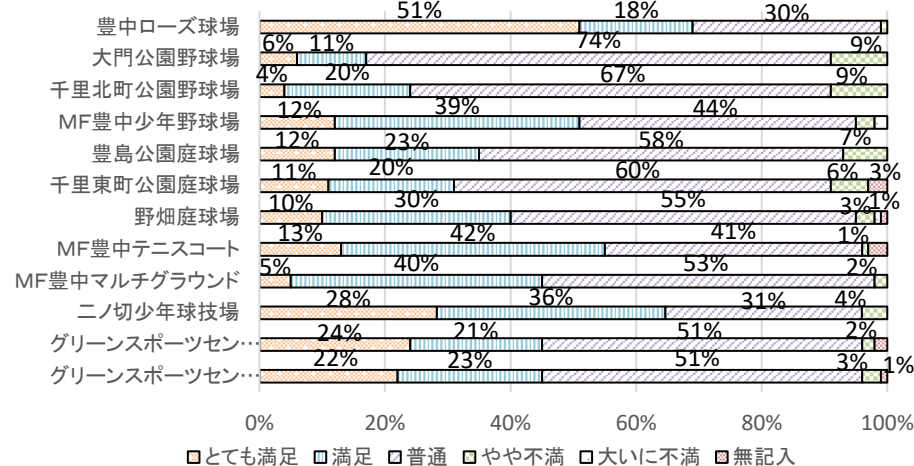
②使用料金について



【コメント】

グリーンスポーツセンター庭球場や千里東町公園庭球場や野畑庭球場は他市と近い施設であるため市外利用者も多く「やや不満」「大いに不満」の数値が若干高くなっています。また駐車場料金に上限がないことに関する意見も散見されます。その他の施設に関しては概ね満足をいただいています。

③当施設の情報発信



【コメント】

今年度はSNSも積極的に活用し各種教室、イベント情報等を案内してきました。しかし現状広報に掲載されたときほどの反響はなく、まだまだ紙媒体での情報収集される方も多いと感じています。時代はペーパーレスですが、利用者のニーズに合わせて紙媒体での案内等も並行して行い積極的な情報発信を考えていかなければいけません。ホームページ、SNS、施設の掲示板等、興味を持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。