

令和 5 年度（2023 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
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 5 年（2023 年）9 月 1 日（金）～9 月 30 日（土）

（※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

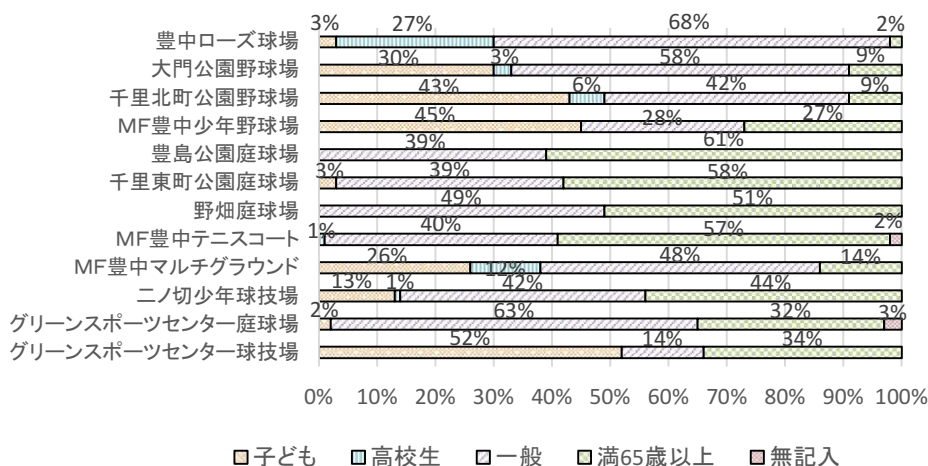
令和5年度屋外体育施設 利用者アンケート 野球場・庭球場・グラウンド 集計結果

【施設毎 総括】

9/1～9/30の期間でアンケートを実施しました。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。老朽化が目立つ一部施設ではトイレ等設備面の改修の要求意見も見られました。担当課とも連携し修繕案を検討していきたいと思います。また、接遇面では満足度評価を落とさないよう、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

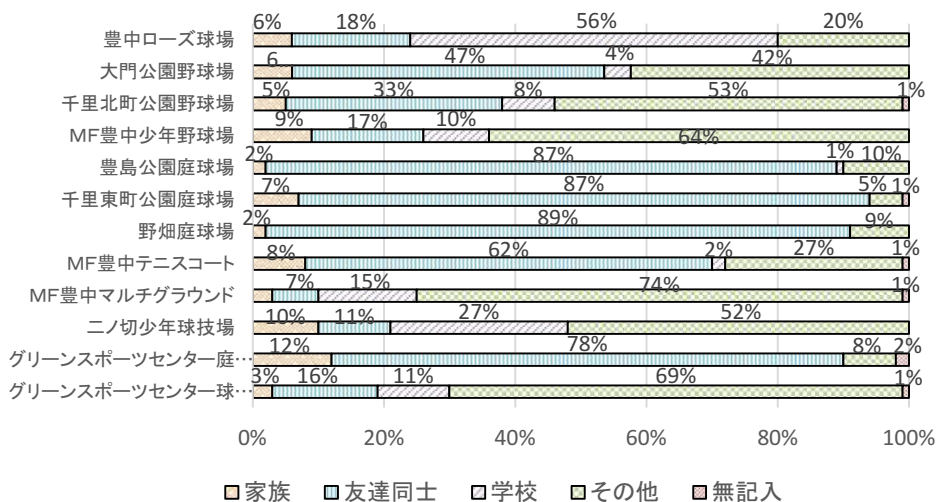
①区分



【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が、子どもの利用も使用時間が放課後、週末に限られることを考慮すると一定数の利用があると考えられます。今年度子ども料金の値下げがありましたが、現時点では前年度のアンケート結果と比較しても大幅な利用者数の増加は見られません。テニスコートの利用については、満65歳以上の方がやや多数を占めているが一般層の利用も増加しており全体としてバランスよく利用頂いています。

②主な利用メンバー

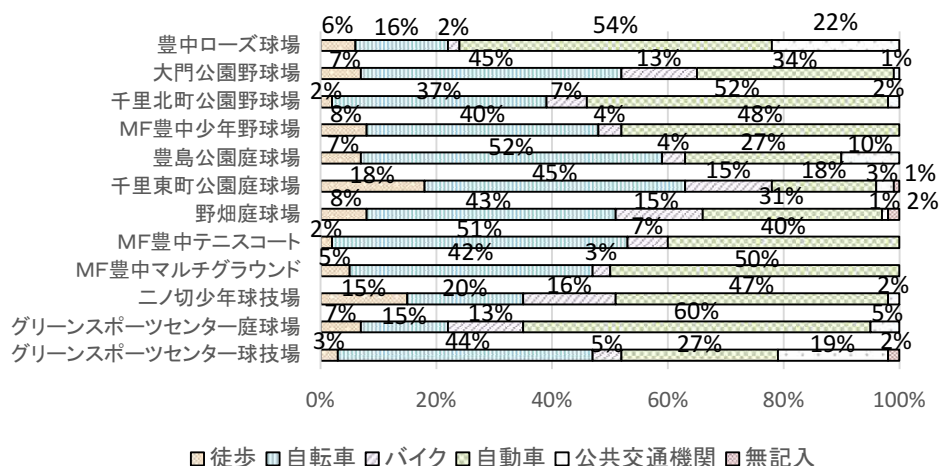


【コメント】

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5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

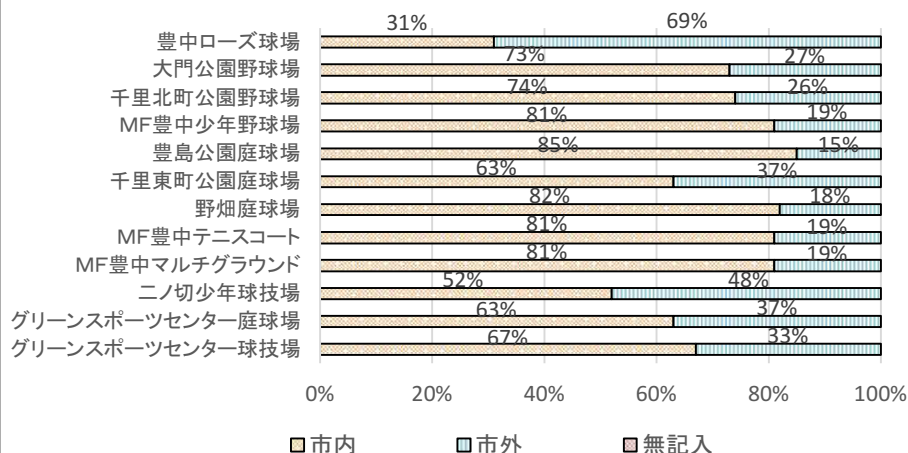
③当施設への来場方法



【コメント】

豊中ローズ球場、グリーンスポーツセンター球技場では公共交通機関の利用が多くみとれます。土日の大会使用が多い千里北町、大門公園野球場、少年野球場、マルチグラウンドは子どもの送迎も多いためか車での利用が半数を占めています。テニスコートに関しては近隣の方の利用者が多いためか、徒歩、自転車での来場が多いのがわかります。

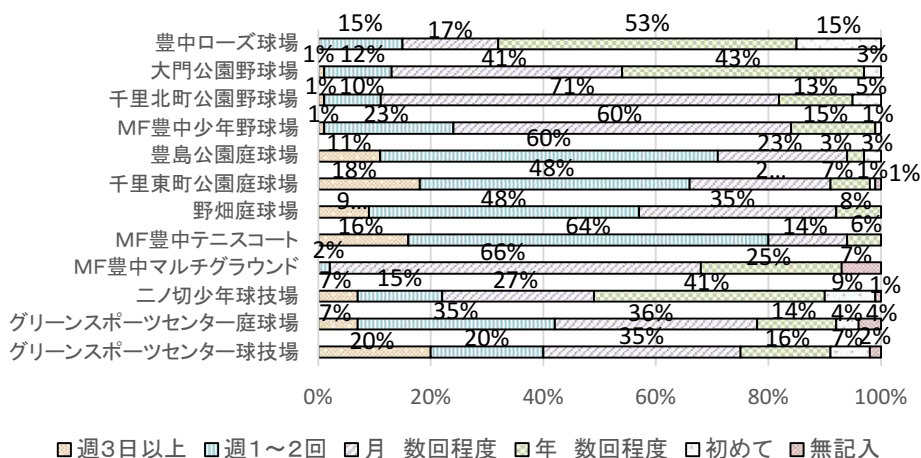
④お住まい



【コメント】

豊中ローズ球場は公式試合も多く、市外利用者が半数以上という結果がでております。千里東町公園庭球場、二ノ切少年球技場、グリーンスポーツセンターは隣接市に近い場所にあるためか市外利用者の割合が高めになっております。

⑤当施設の利用頻度



【コメント】

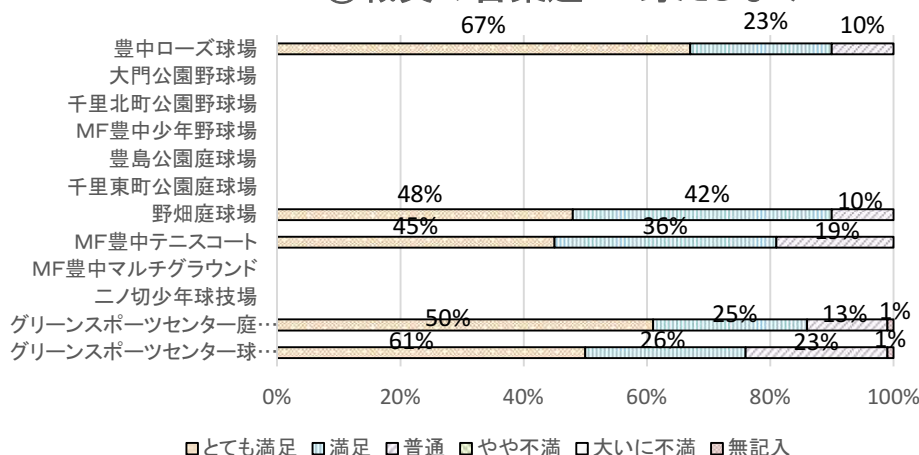
野球場やグラウンドは、毎年同じ大会行事等での使用が多く、月数回から年間数回の利用が多くみられました。一方、庭球場は週1～2回の利用者が全体の半数以上の占有率を占めていることが顕著に分かりました。今後も新規も含め多くの方に施設を利用していただくためにSNSなどを活用し施設の情報発信を行うことが重要です。

令和5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

前回同様無人施設では職員と接する機会が少ないため接遇に関しての質問は省略しています。

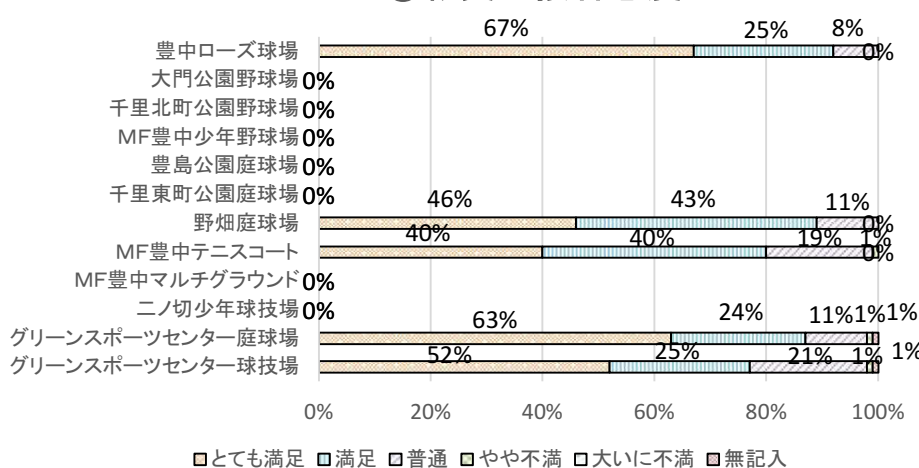
①職員の言葉遣い・身だしなみ



【コメント】

すべての施設で、「満足」、「とても満足」で8割を超える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さらなる接遇意識の向上を目指し努めてまいります。

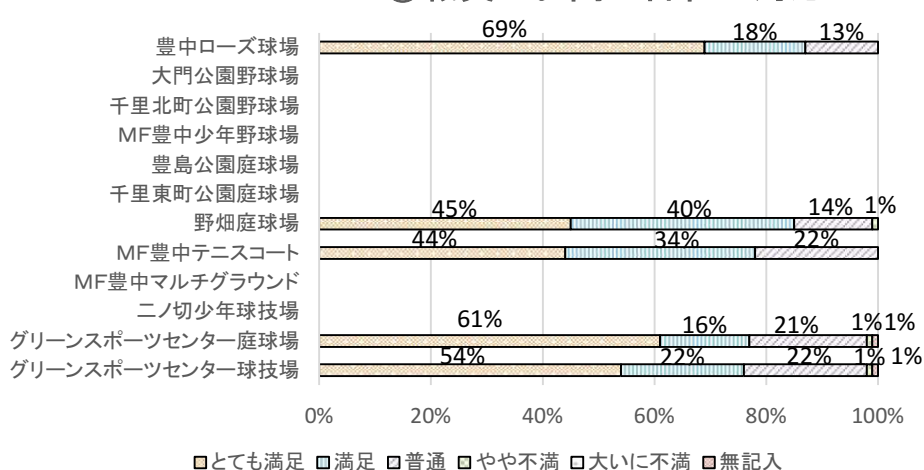
②職員の接客態度



【コメント】

「満足」と「とても満足」の評価を概ね頂きました。しかし、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

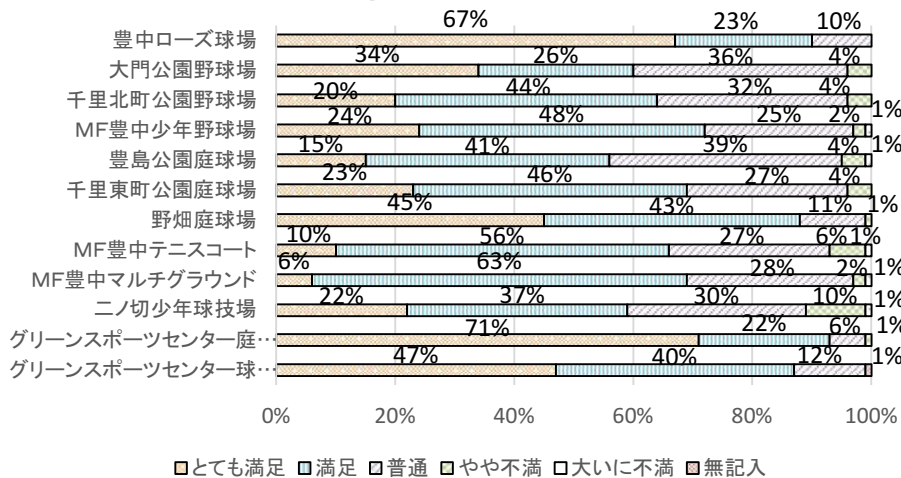


【コメント】

「満足」と「とても満足」の層が多く一定の評価を得られました。「普通」が2割を超えている施設もみられ、ごく少数ですが「やや不満」のご意見もいただいているため、今後は全職員が均一な対応が実施できるよう、職員同士の情報、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5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

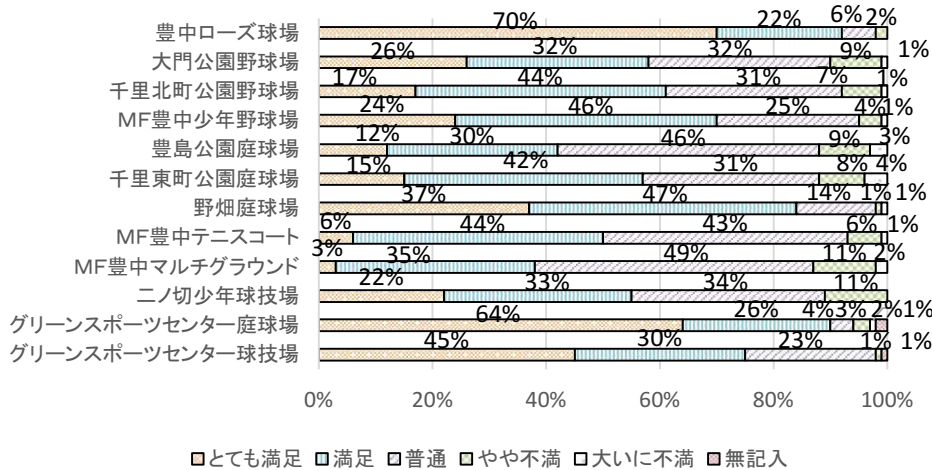
④当施設の清掃状況・清潔感



【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トラブルも増えています。特にニノ切少年球技場は利用者からトイレの修繕要求が多くみられました。特に洋式便座への変更の要望が多く見受けられます。施設の維持管理をする上で、老朽化している施設で利用者に清潔感を感じていただくということは、非常に難題ですが、清掃により一層努め施設の美観を向上させられるよう工夫していきます。

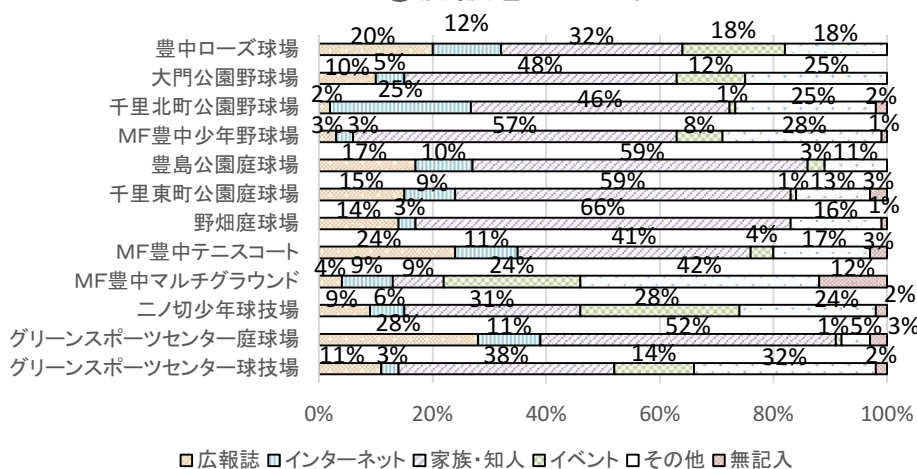
⑤当施設のコンディション



【コメント】

有人施設では概ねよい評価をいただけており、その中でも豊中ローズ球場では9割以上の満足との高評価をいただきました。ニノ切少年球技場、MF豊中マルチグラウンドではやや不満の割合が若干多くなっています。また、豊島公園庭球場では、人工芝の摩耗による経年劣化が目立つようになっており、利用者の方から芝生の張替えの要望が多く寄せられています。多くの方に気持ちよくプレイ頂けるよう施設のグラウンドメンテナンスに一層努めます。

⑥施設をどのようにして知ったか

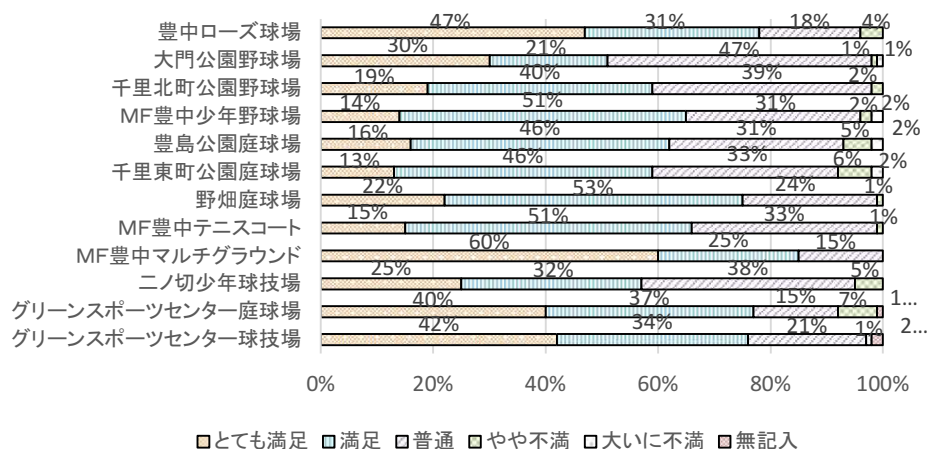


【コメント】

今年度初めて追加した項目になります。個人利用のテニスコートは「家族・知人」からという割合が高くなっています。大会使用や団体利用が多い野球場、グラウンドに関しては試合で来場されている方も多くおられるので「その他」の割合が多くみられています。「インターネット」でと回答された方の割合が低いので今後も情報発信を積極的に行います。

令和5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

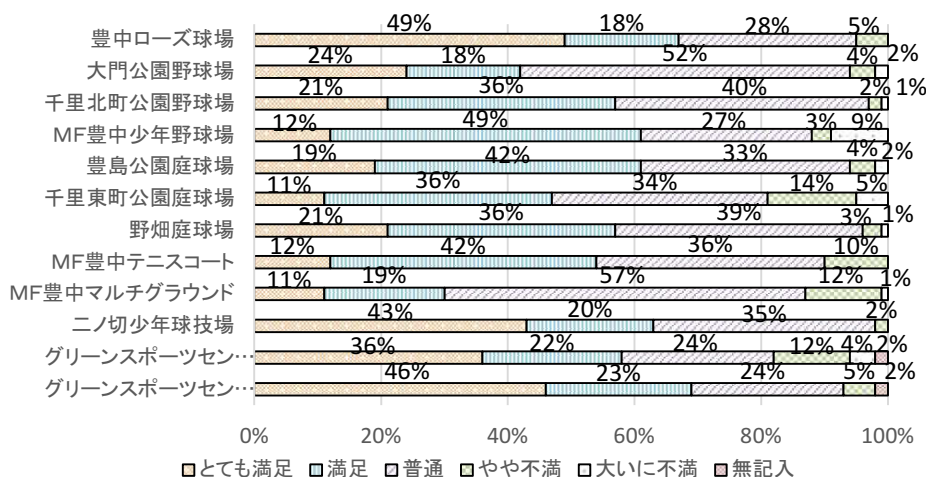
①開場時間・閉場時間・休場日



【コメント】

概ね満足の評価をいただいています。千里東町公園庭球場ではナイター営業を希望する意見を複数いただいております。「やや不満」の割合が若干高くなっています。グリーンスポーツセンター庭球場でも閉場時間に対するご意見をいただいております。今後も施設利用時間に関して、利用者にご理解をいただけるよう丁寧な説明を心がけていきます。

②使用料金



【コメント】

グリーンスポーツセンター庭球場、千里東町公園庭球場は他市と近接しているため、他市の使用料金との比較もあり「やや不満」「大いに不満」の数値が若干高くなっています。マリノード豊中少年野球場に関しては今年度の料金改定による値上げの影響を受けた団体より使用料金に対する不満が寄せられたため「大いに不満」の割合が他施設に比べ高くなっています。その他の施設に関しては、概ね満足をいただいています。

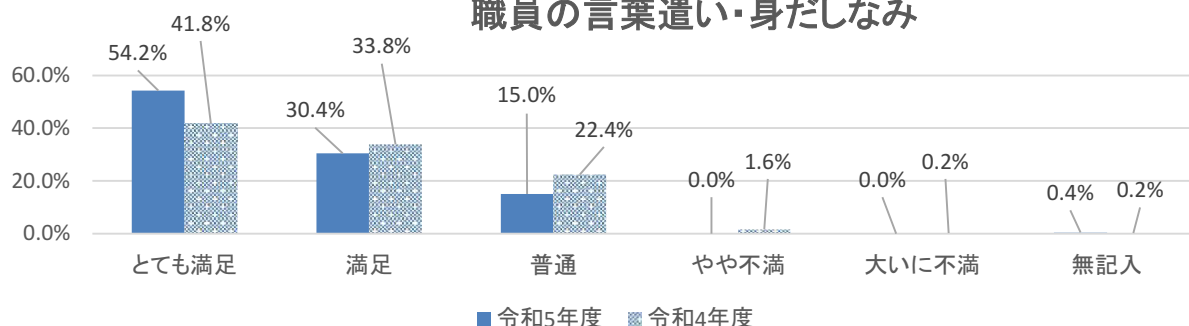
令和5年度屋外体育施設 利用者アンケート 野球場・庭球場・グラウンド 集計結果

【 全体の総括 】

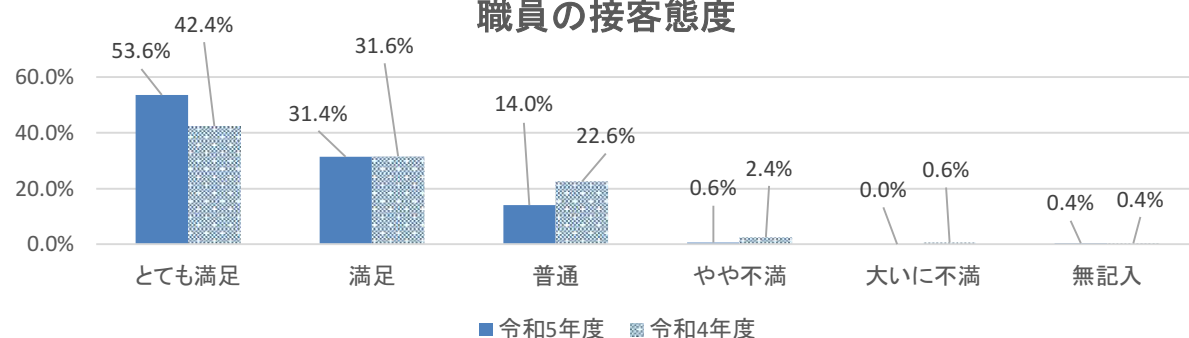
例年と同様に9/1～9/30の期間で利用者アンケートを実施しました。利用者アンケート結果より、接遇面では「とても満足」の票を昨年度より多く得ることが出来ました。満足・不満のどちらともとれる「普通」の票を「満足」に変えていけるよう更なるモチベーションとして接客業務の強化に取り組んでいきたいと思えます。施設面では二ノ切少年球技場のトイレを洋式化して欲しいという要望が多くありました。改善できるよう修繕・改修などの計画を担当課とも協議していきたくて思っております。また、今年度から、「情報発信について」の質問を、「施設をどのようにして知ったか」という質問に変更しました。管理者としてどのような情報発信をしていけば施設を知って頂けるか、アンケートの結果をふまえ、今後の効果的な情報発信の仕組み作りに取り組んでいければと考えております。

(1) 接遇

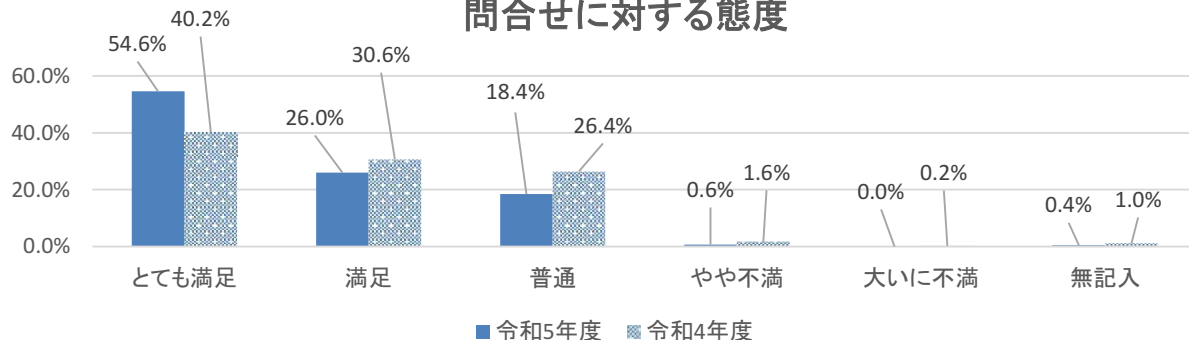
職員の言葉遣い・身だしなみ



職員の接客態度

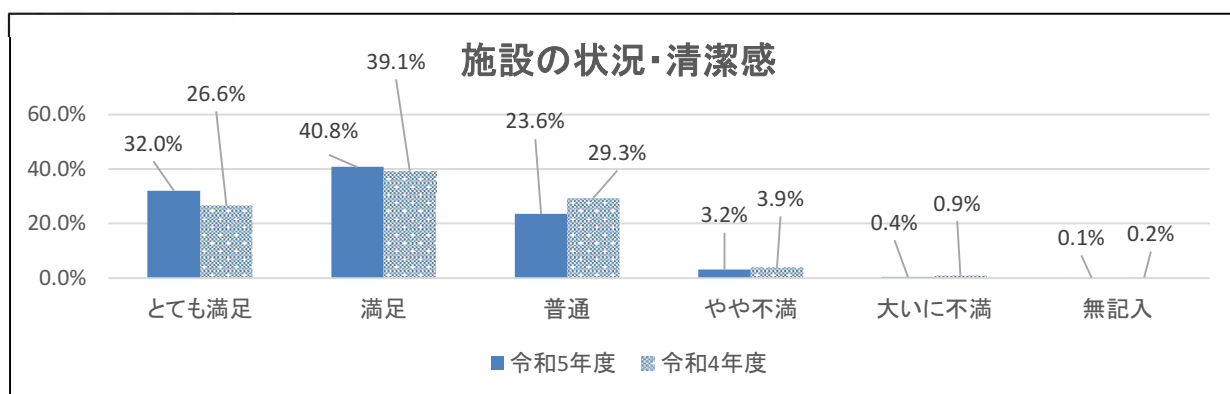


問合せに対する態度

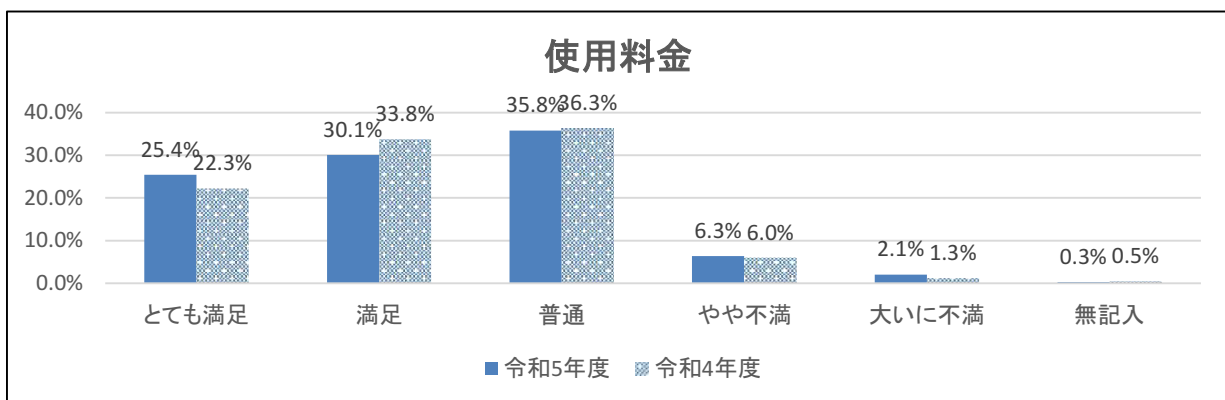
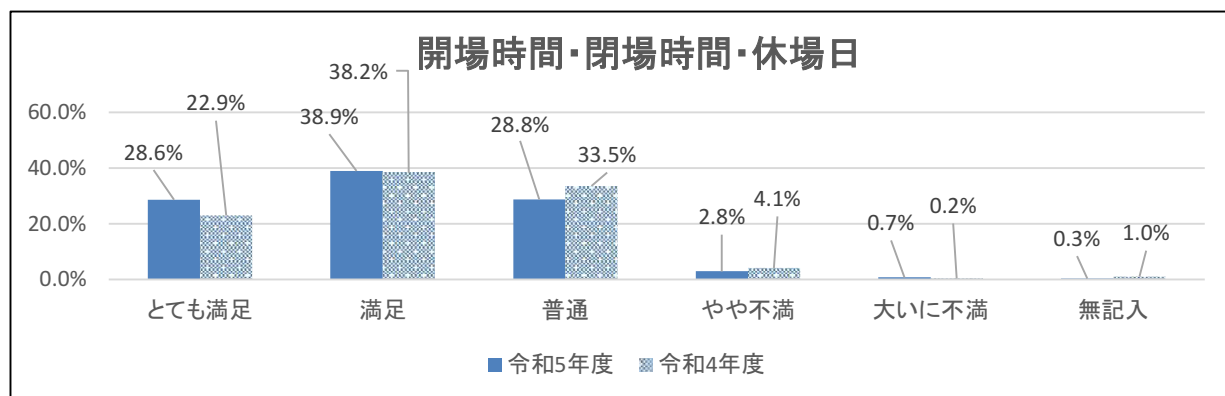
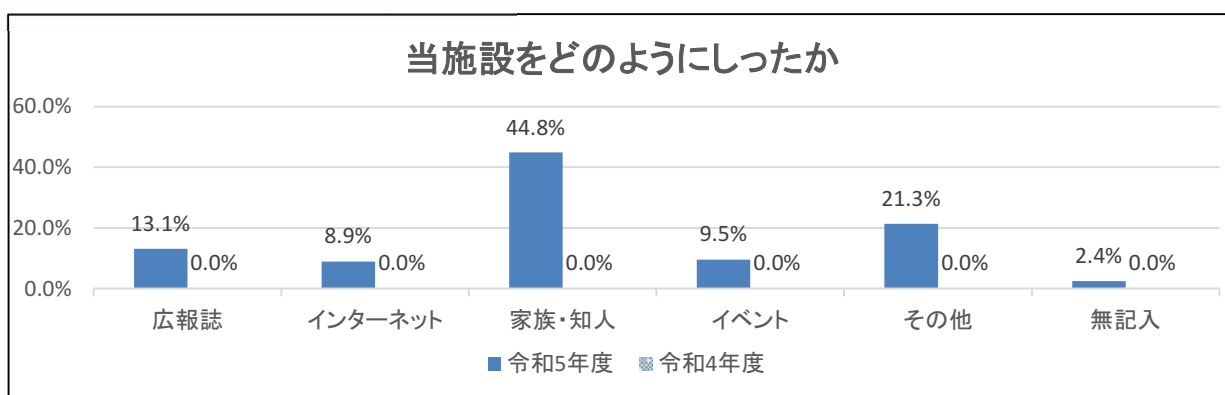


令和5年度屋外体育施設 利用者アンケート 野球場・庭球場・グラウンド 集計結果

(2)施設



(3)利便性・使いやすさ



令和5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

