

令和 7 年度

東広島運動公園利用者満足度調査（個人・専用利用）報告書

調査期間

期間 I 令和7年 4月1日～20日

期間 II 令和7年 5月1日～20日

東広島スポーツパーク共同企業体

目次

1. 調査の目的
2. 調査の対象・方法・回収
3. 調査項目の結果
 - 1) 申込みについて
 - 2) 性別について
 - 3) 年代について
 - 4) 活動の主な目的について
 - 5) ご利用の施設について
 - 6) 参加人数について
 - 7) 利用頻度について
 - 8) 料金について
 - 9) 8) で回答の方が比較対象とした内容について
 - 10) 利用のしやすさについて
 - 11) 10) で回答の方が評価した項目について
 - 12) Web予約について
 - 13) 12) で回答の方のシステム評価について
 - 14) 職員の接遇について
4. アンケート自由記述
5. 調査のまとめ

1. 調査の目的

このアンケート調査の目的は、次の4点について現状の把握に努め、今後の東広島運動公園（以下、「本公園」という。）の指定管理業務での管理運営の客観的な指針作りを目指すもので、この点を継続しながら調査票については、改善を加えていくものです。

- 1 点目：職員の接遇の水準をサービス面や業務知識面から利用者の視点で点検。
- 2 点目：新規（R4.7）に導入したWeb予約システムについて、利用者の評価の点検。
- 3 点目：施設・備品・用品・園内環境など本公園への要望やご意見を不断に収集する仕組み作り。
- 4 点目：これらの調査結果を時系列でまとめ、指定管理業務の自己評価と業務品質向上を図ります。

| | | |
|----|----------|-----------------------|
| 改訂 | 令和5年 6月 | 自由記述欄に園内環境の設問を加える。 |
| | 令和5年 8月 | 対象を専用利用に個人利用を加えたものに変更 |
| | 令和5年 12月 | 調査期間を毎月1日～20日までに変更 |
| | 令和6年 6月 | 自由記述欄にその他の項目を追加 |

2. 調査の対象・方法・回収及び自由記述欄の取り扱い

・対象 本公園内の各施設・貸室を専用利用で予約申し込みの団体及び個人で「原状回復点検表」を受け取られた方と個人利用の方を対象として継続。

・方法 調査方法は、上記の専用利用の方全員に配布する方法及び個人利用の方には各施設に配置の調査票の自由回収。
調査票は、カテゴリデータを順序尺度で行う様式として、各カテゴリーの収集欄の内、複数の設問に自由記述欄を設け定性データも合わせて収集しています。また、回答中「単回答」の設問に「複数回答」があった場合は、無効回答として、その設問集計から除いています。

| | | | | | |
|-----|------|-----------------|------|------------|------------|
| ・回収 | 回収状況 | 配布数 | ・・・ | 720件 | 前回（2-3月）比較 |
| | | | | 53.5% | -626件 |
| | | 回収数 | ・・・ | 26件 | 前回（2-3月）比較 |
| | | | | 20.3% | -102件 |
| | | ※参考値（個人+専用） | | 27件 | 19.9% |
| | 回収率 | ・・・ | 3.6% | 前回（2-3月）比較 | |
| | | | | -5.9P | |
| | | ※参考値（個人+専用）÷配布数 | | 3.8% | -6.4P |

■ 回収状況の集計について

令和5年8月より、運動公園全体でのアンケート調査を行うことを目的に体育館専用利用中心のアンケート調査を施設全体及び個人利用にまで調査対象を拡大して行うこととなりました。8月以降の調査報告から前年の比較として記述する際には同条件での集計比較となります。

1. 個人利用でのアンケート票の回収状況の取扱い

- ① 回収方法・・・自由回収（集計は個人利用として集計【4その他】の項に注意）
- ② 配布方法・・・施設各所定点での配置（R5.11月GG場、12月トレ室追加）
- ③ 集計方法・・・回収率は①②の理由により除外して集計

2. 施設全体での専用利用でのアンケート票の回収状況の取扱い

- ① 回収方法・・・自由回収
- ② 配布方法・・・体育館は原状回復点検表にセット
その他施設は各所定点へ配置
- ③ 追加施設・・・陸上競技場（多目的広場含む）、野球場、テニスコート、GG場、フットサル場、トレ室
- ④ 集計方法・・・原状回復点検表件数を母数に③の施設回収分を加算
- ⑤ 回収数・・・回収数はアンケート回収数ですが、設問別の集計は、無効回答など集計外が除かれ回収数との差異があります。

3. 回収率の数値の差異について

上記の配布と回収の集計では、配布数が全施設の原状回復点検表が母数となります。一方アンケート票の回収数は、自由回収の特性のため、回収件数の増加が困難な状況となり、従来の数値と大きな差異が出ています。

4. その他

報告書各項目で個人利用と回答について、Web予約の有無を点検すると本アンケートの回答には、本公園が「個人利用」と定義する回答が僅かですが、回収されました。

配布数720件（2-3月比較-626件、2-3月比53.5%）と減、回収数26件（2-3月比較-102件、2-3月比20.3%）と減、回収率3.6%（2-3月比較-5.9P）と減となりました。

自由回収によるデータ収集の難しさの状況が克服できるよう、引き続き職員による声掛けなど行って参りたいと思います。

【補足】 各施設を個別に点検すると陸上、テニス場、グラウンドゴルフ場の回収率0.0%と大変低調でした。

R8年4月からの体育館改修工事および件数の多いテニス場・陸上、多目の低調さが全体に影響を与えています。

・自由記述欄の取り扱い

■アンケートの自由記述欄の取り扱いについて

自由記述欄の取り扱いは、設問中及び後段に設ける方法を継続。但し、設問中の自由記述は設問の回答で該当する方に具体的な内容を求める方法に改定し、後段の自由記述は、期間ごとで設問を変更し、その設問への自由記述いただく方法に改定。

令和5年6月に公園全体の美観についても期間ごとの設問の中に加え、更に令和6年7月にその他の項目を追加しました。

尚、自由回収のアンケートに期間終了のアンケート票が含まれた場合、利用者のご意見を収集する目的から、回答は各集計には加えず、自由記述のみ扱うこととします。そのため、集計数に差異が出る場合があります。

- ・調査目的の3点目にある施設・備品・用品など本公園への要望やご意見を不断に収集する仕組みを継続。
- ・自由記述については、定量化の試みと定性データとしてのご要望やご意見をまとめています。

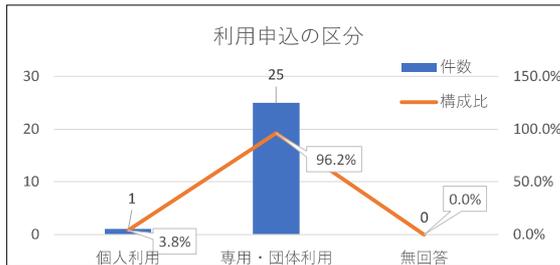
3. 調査項目の結果

1) 申込みについて

■ 申込みの区分については、専用・団体利用とする回答が25件（96.2%）個人利用が1件（3.8%）の結果となりました。但し、個人利用とした回答は、前頁「回収状況の集計について 4.その他」で触れた本公園が定義する「個人利用」の区分外の方が個人利用と回答していることに留意する必要があります。この点は、設問12のWeb予約の回答件数（回答者が予約21件・回答者以外が予約5件）から確認することができます。

■ 申込みについて 利用申込の区分について

| 申込みについて | 全体 | 個人利用 | 専用・団体利用 | 無回答 | 無効回答 |
|---------|--------|------|---------|------|------|
| 合計件数 | 26 | 1 | 25 | 0 | 0 |
| | 100.0% | 3.8% | 96.2% | 0.0% | |

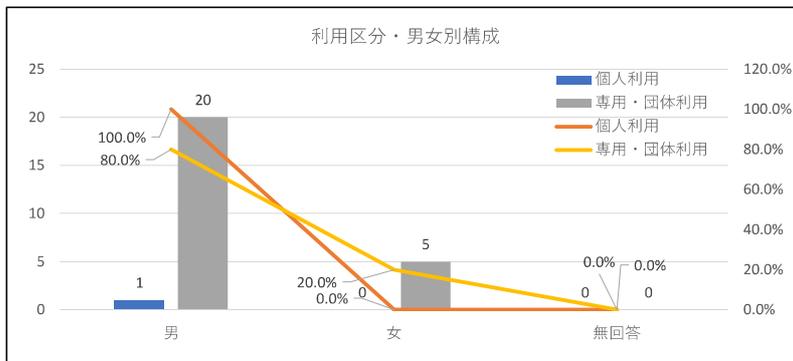


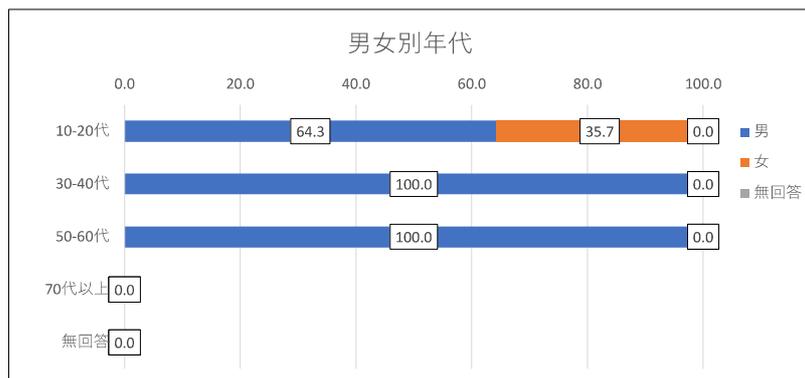
2) 性別について

■ この設問では、本施設を利用した回答者の基本事項として性別を確認したものです。個人利用とした方では、男性（1件100.0%）、女性（0件0.0%）でした。一方、専用利用では男性（20件80.0%）、女性（5件20.0%）となりました。前回2-3月集計時では個人利用で男女同数・専用利用で男性が過半となりましたが、今回の性別調査では個人利用、専用利用とも男性が過半となりました。年代別では全ての年代（70代以上は回答なしのため除く）で男性が過半となりました。

■ 性別について 男女別の利用構成比

| 性別について | 全体 | 男 | 女 | 無回答 | 無効回答 |
|----------|--------|--------|-------|------|------|
| 個人利用 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 100.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% | |
| 専用・団体利用 | 25 | 20 | 5 | 0 | 0 |
| | 100.0% | 80.0% | 20.0% | 0.0% | |
| 無回答・無効回答 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | - | - | - | - | |



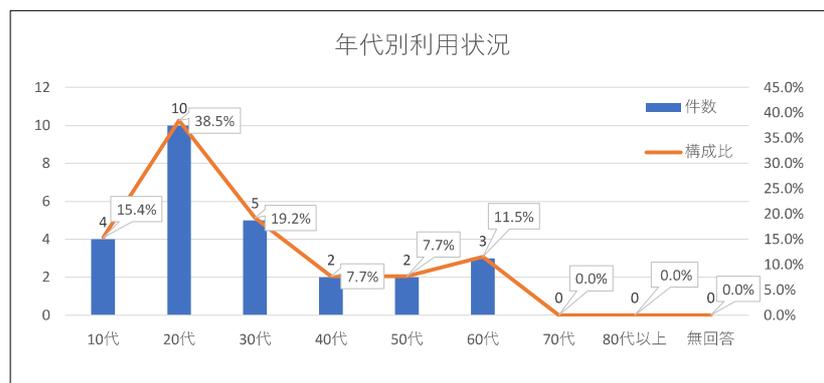


3) 年代について

- 回答者の年代別では、20代（10件38.5%）、30代（5件19.2%）、10代（4件15.4%）、以下60代、40代・50代以上の方と続きました。前回に続き10代-20代・30-40代の回答者で80.8%を占める結果となりました。
- ・ 性別や年代別での活動目的をまとめた集計は「設問4）」以下でまとめています。

■ 年代について 年代別の構成比

| 年代について | 全体 | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代以上 | 無回答 | 無効回答 |
|--------|--------|-------|-------|-------|------|------|-------|------|-------|------|------|
| 合計件数 | 26 | 4 | 10 | 5 | 2 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 100.0% | 15.4% | 38.5% | 19.2% | 7.7% | 7.7% | 11.5% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |



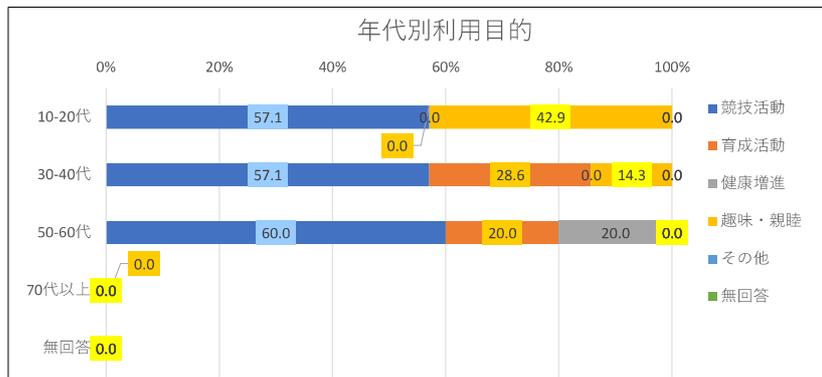
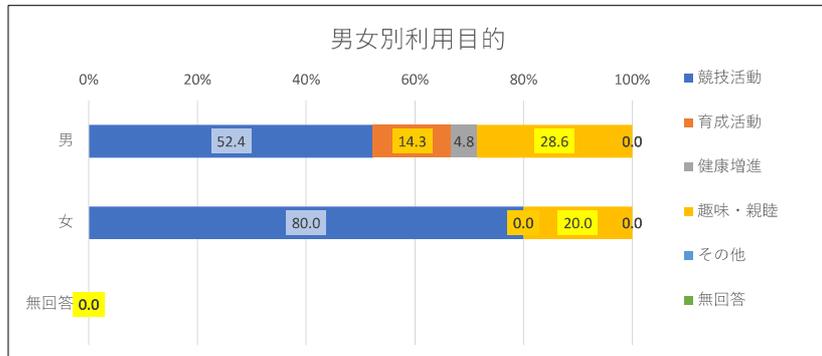
4) 活動の主な目的について

- この設問では、利用目的が競技活動か一般利用か目的のバランスを比較検討するデータの収集をしています。また、男女別や年代別での差異についても集計を続けています。
- ・ 施設利用の目的では、回答者の傾向は競技活動が前回の二か月集計に続き、57.7%と最多となりました。一方、健康増進と趣味親睦の一般利用と思われる二項目合計は、30.7%と前回と同程度となりました。施設利用の目的のバランスについては、競技・育成活動69.2%、健康増進、趣味・親睦、その他で30.7%という結果となりました。今回の集計からも、本公園への来園が競技活動と一般利用をそれぞれ目的とする利用が確認できました。

- 1) 男女別利用目的
今回の集計では、男性の66.7%・女性の80.0%が競技・育成活動で過半となり、男女とも同様な傾向が確認されました。
- 2) 年代別利用目的
今回の集計では、競技・育成活動の割合が多い結果となりました。10-20代（57.1%）、30-40代（85.7%）、50-60代（80.0%）となりました。

■ 活動の主な目的について
利用の目的別の構成比

| 活動の主な目的について | 全体 | 競技活動 | 育成活動 | 健康増進 | 趣味・親睦 | その他 | 無回答 | 複数回答で無効 |
|-------------|--------|-------|-------|------|-------|------|------|---------|
| 合計件数 | 26 | 15 | 3 | 1 | 7 | 0 | 0 | 0 |
| | 100.0% | 57.7% | 11.5% | 3.8% | 26.9% | 0.0% | 0.0% | |



5) ご利用の施設について

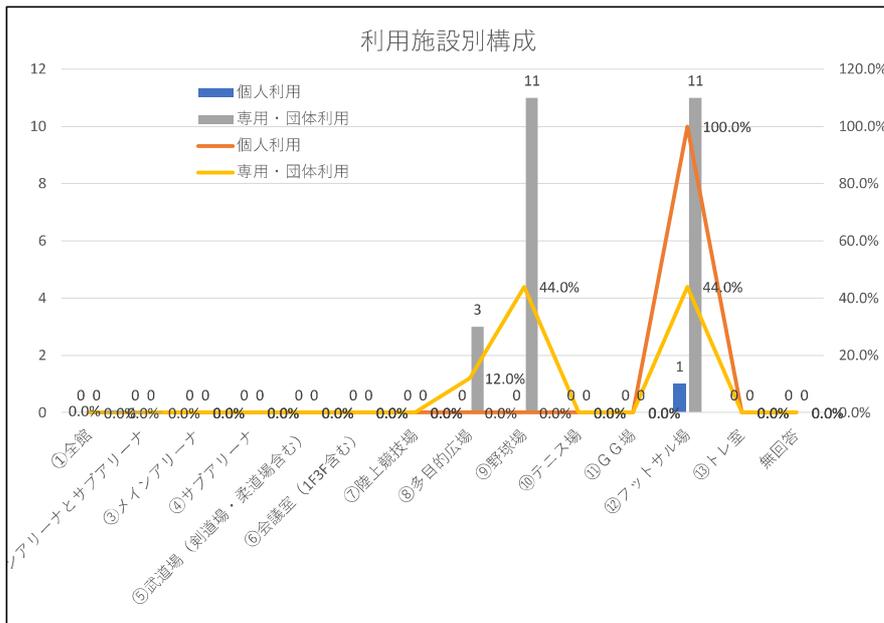
■ 個人利用・専用利用の区別による集計を令和5年12月より、開始しています。集計対象の施設の追加と合わせて利用区別・施設別による回収状況・集計により指定管理業務品質の向上に役立てられるよう調査を継続してまいります。

- 個人利用とする回答者の回収・集計状況は、フットサル場（1件100.0%）となりました。
- 専用利用と回答の回収・集計は、体育館改修工事に伴い前回よりメインアリーナ（0件）22.4P減、サブアリーナ（0件）43.2P減、武道場（0件）10.4P減、会議室（0件）16.8P減となりました。その他の施設は、多目的（3件12.0%）12.0P増、野球場（11件44.0%）41.6P増、テニスコート（0件0.0%）2.4P減、G G場（0件0.0%）2.4P減、フットサル場（11件44.0%）44.0P増となりました。回収状況で触れたとおり、陸上・多目的・テニスコート・G G場の回収増が引き続きの課題となりました。

■ ご利用の施設について
利用施設別の件数・構成比

| ご利用の施設について | 全体 | ①全館 | ②メインアリーナ | ③サブアリーナ | ④武道場(剣道場・柔道場含む) | ⑤会議室(13P含む) | ⑥陸上競技場 | ⑦多目的広場 | ⑧野球場 | ⑨テニスコート | ⑩G G場 | ⑪フットサル場 | ⑫トレスト | 無回答 | 複数回答で無効 |
|-------------|--------|------|----------|---------|-----------------|-------------|--------|--------|-------|---------|--------|---------|-------|------|---------|
| 個人利用 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | |
| 専用・団体利用 | 25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 11 | 0 | 0 | 11 | 0 | 0 | |
| | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 12.0% | 44.0% | 0.0% | 0.0% | 44.0% | 0.0% | 0.0% | |
| 無回答・無効回答 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |
| 原状回復配布数 | | 0 | | | | | 66 | 57 | 22 | 535 | 3 | 37 | 0 | | |
| 施設別アンケート回収率 | | - | | | | | 0.0% | 5.3% | 50.0% | 0.0% | 0.0% | 29.7% | - | | |

※個人利用の回答については、「回収状況の集計について」の記載に留意。



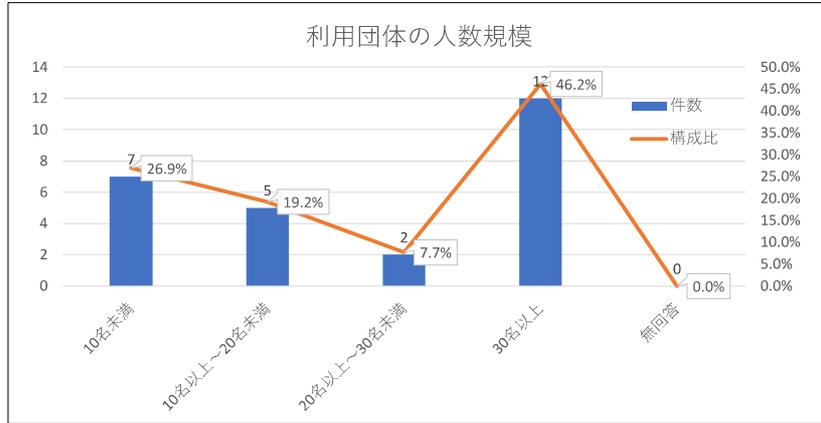
6) 参加人数について

■ この設問では、利用団体の規模を尋ねています。回答の順は、30名以上（12件46.2%）、10名未満（7件26.9%）、10名以上20名未満（5件19.2%）、20名以上30名未満（2件7.7%）となり、30名以上が最多となった他は前回の二か月集計と同じ傾向でしたが、構成比の増減を見ると10名未満が15.0P減、10名以上20名未満が10.2P減、20名以上30名未満が1.1P増、30名以上が25.6P増と団体人数の利用状況に変化が見られました。

- ご利用者や団体の規模から見たバランスは、引き続き利用目的に応じて少人数から30名以上の大規模な大会・団体まで幅広くご利用される傾向が確認できます。
- このことは、本公園の施設や設備が利用団体の規模に応じて必要な施設の規格・備品、駐車場など付帯の施設の整備が評価されていることと関連していると思われます。

■ 参加人数について
利用団体の人数別の構成比

| 参加人数について | 全体 | 10名未満 | 10名以上～20名未満 | 20名以上～30名未満 | 30名以上 | 無回答 |
|----------|--------|-------|-------------|-------------|-------|------|
| 合計件数 | 26 | 7 | 5 | 2 | 12 | 0 |
| | 100.0% | 26.9% | 19.2% | 7.7% | 46.2% | 0.0% |

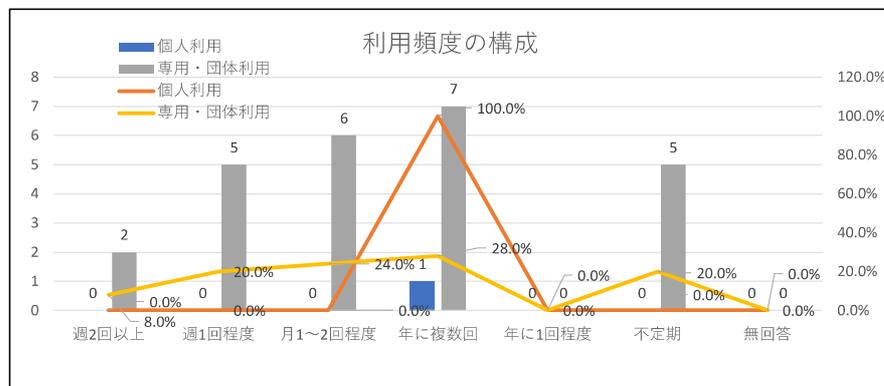


7) 利用頻度について

- この設問では、2つの視点で回答を見ていきたいと思えます。
- ① 利用者のご利用の頻度。
 - ② 施設の特徴を考えた場合、本公園が利用者の練習や活動の拠点として利用されることが必要と思われるので、これを支える役割をデータから推し量る点です。
- ① 個人利用と回答の方 「年に複数回」(1件100.0%)と回答
 専用利用と回答の方 回答の件数の多かった順に「年に複数回」(7件28.0%)、「月1～2回程度」(6件24.0%)、「週1回程度、不定期」(各5件各20.0%)、週2回以上(2件8.0%)と回答
- ② ①で記載の通り利用者が規模や目的に応じて年に複数回、月単位で本公園を使い分けをしながら練習や活動の拠点として、ご利用の傾向と思われる。
 この点は個人・専用の利用頻度の回答に「年・月単位」の回答が上位であることから確認できます。利用頻度の点からも競技活動や趣味・健康増進での利用のバランスが取れていると思われる。

■ 利用頻度について
利用頻度の構成

| 利用頻度について | 全体 | 週2回以上 | 週1回程度 | 月1～2回程度 | 年に複数回 | 年に1回程度 | 不定期 | 無回答 |
|----------|--------|-------|-------|---------|--------|--------|-------|------|
| 個人利用 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 専用・団体利用 | 25 | 2 | 5 | 6 | 7 | 0 | 5 | 0 |
| | 100.0% | 8.0% | 20.0% | 24.0% | 28.0% | 0.0% | 20.0% | 0.0% |
| 無回答・無効回答 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | - | - | - | - | - | - | - | - |

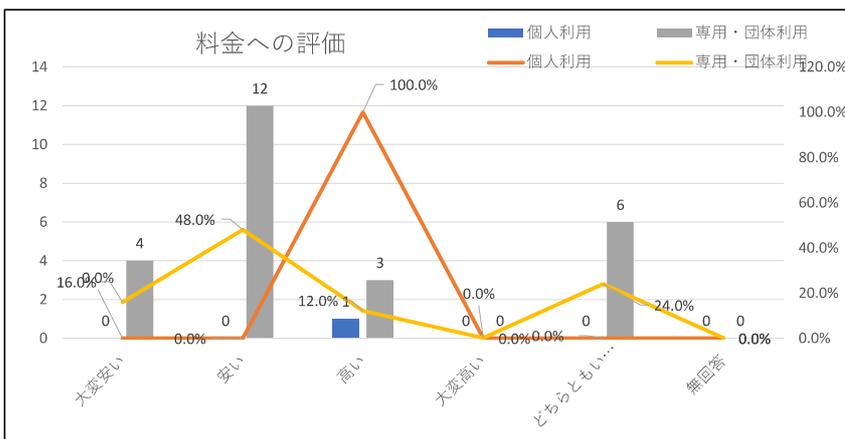


8) 料金について

- 料金への評価は、個人利用と専用利用別に分類したもので集計報告いたします。
- ・ 個人利用の料金への評価は、「高い」が1件（100.0%）となりました。
- ・ 専用利用の料金への評価は、「安い」12件（48.0%）、「どちらともいえない」6件（24.0%）、「大変安い」4件（16.0%）、「高い」3件（12.0%）、「大変高い」0件（0.0%）となりました。
- ・ 施設利用料金の区分別の回答は、「大変安い・安い」と中位の「どちらともいえない」が専用利用で22件（88.0%）と高位を示しました。
- ・ 月別推移をみると「安い・大変安い」が前月比較で増加し、「高い・どちらともいえない」が減少。月別の推移とR5・R6年度計を比較すると5月では、「大変安い・安い」が増加し、「高い・大変高い・どちらともいえない」が減少。全体では「安い・どちらともいえない・高い」の中央値に集まる傾向に変化はありません。

■ 料金について
料金への評価の構成

| 料金について | 全体 | 大変安い | 安い | 高い | 大変高い | どちらともいえない | 無回答 |
|----------|--------|-------|-------|--------|------|-----------|------|
| 個人利用 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 専用・団体利用 | 25 | 4 | 12 | 3 | 0 | 6 | 0 |
| | 100.0% | 16.0% | 48.0% | 12.0% | 0.0% | 24.0% | 0.0% |
| 無回答・無効回答 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | - | - | - | - | - | - | - |



| 料金について | 大変安い | 安い | 高い | 大変高い | どちらともいえない | 無回答 |
|--------|-------|-------|-------|------|-----------|------|
| 23年度計 | 6.8% | 41.2% | 17.9% | 2.9% | 28.8% | 2.3% |
| 24年度計 | 6.3% | 39.1% | 18.8% | 3.6% | 30.4% | 1.7% |
| 4月 | 9.1% | 45.5% | 18.2% | 0.0% | 27.3% | 0.0% |
| 5月 | 15.4% | 46.2% | 15.4% | 0.0% | 23.1% | 0.0% |

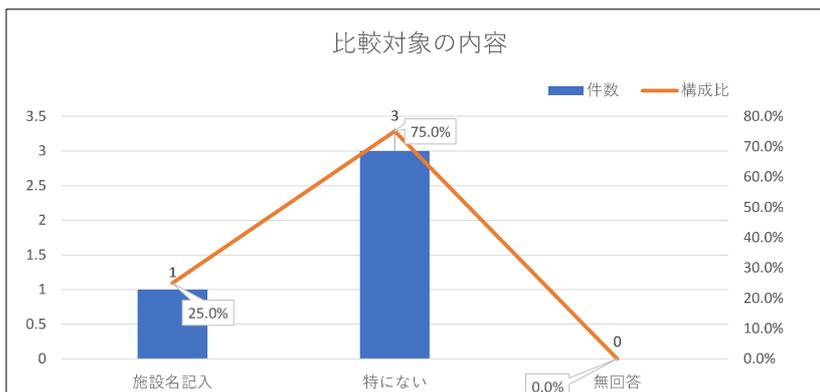
※上記の「料金への評価別件数・構成比」表は個人、専用・団体の二か月累計のため、数値が異なります。

9) 8) で回答の方が比較対象とした内容について

- 調査票では、回答者が評価する際の回答基準を尋ねています。
- ・この試みについては、比較対象を示した回答が1件（25.0%）、「特にない・無回答」が3件（75.0%）となりました。
- ・この設問での記述欄に記載された比較の施設名（1件）は、4の自由記述のまとめに記載いたしました。

■ 8) で回答の方が比較対象とした内容について
比較対象への回答件数・構成比

| 施設名についての空欄に 無い・大変難しいと回答の 者 | 全体 | 施設名記入 | 特にない | 無回答 | 無効回答 |
|----------------------------------|--------|-------|-------|------|------|
| 合計件数 | 4 | 1 | 3 | 0 | 0 |
| | 100.0% | 25.0% | 75.0% | 0.0% | |

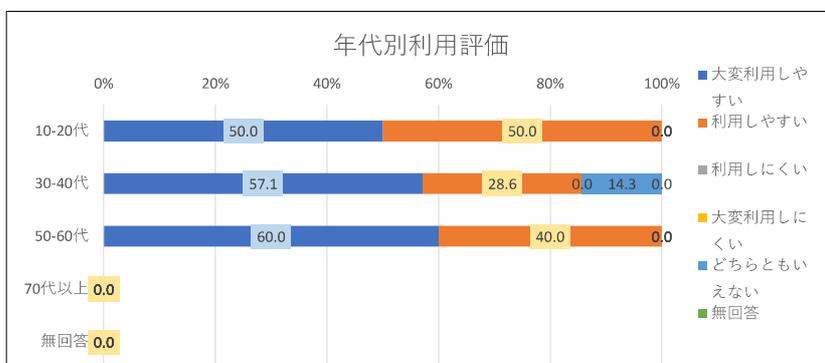
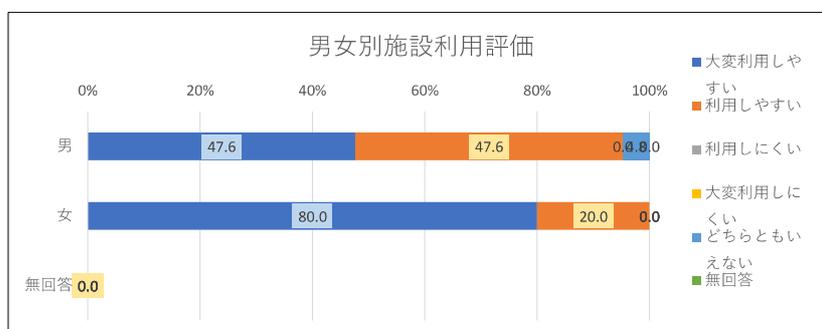
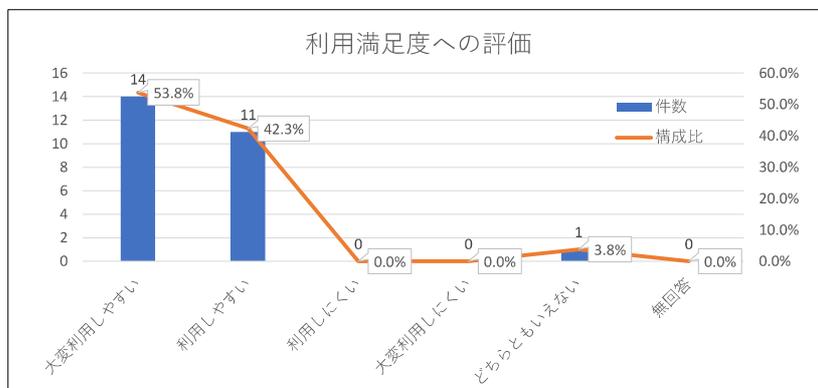


10) 利用のしやすさについて

- この設問では、利用のしやすさについて尋ねています。
- 「大変利用しやすい・利用しやすい」との回答が25件（96.1%）、中位の「どちらともいえない」が1件（3.8%）、「利用しにくい・大変利用しにくい」との回答が0件（0.0%）となりました。また、この設問では①男女別の利用評価、②年代別の利用評価、③評価の推移でも集計を行いました。
- ・①男女別施設利用評価 施設の利用しやすさの評価では、男性が95.2%、女性が100.0%を示し、前回の二か月集計と同様の結果となりました。
- ・②年代別施設利用評価 年齢別による「利用しやすさ」の回答を見ると10-20代および50-60代が100.0%、30-40代が85.7%と全年代（70代以上は回答なしのため除く）の評価が高い傾向となりました。
- ・③施設利用評価の推移 月別推移で前月と比較すると「利用しやすい」が増加、「大変利用しやすい・どちらともいえない」が減少となりました。また、「利用しにくい・大変利用しにくい」との回答はなく、利用しやすいとの評価が高い傾向となりました。

■ 利用のしやすさについて
利用満足度への評価の構成比

| 利用のしやすさについて | 全体 | 大変利用しやすい | 利用しやすい | 利用しにくい | 大変利用しにくい | どちらともいえない | 無回答 |
|-------------|--------|----------|--------|--------|----------|-----------|------|
| 合計件数 | 26 | 14 | 11 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| | 100.0% | 53.8% | 42.3% | 0.0% | 0.0% | 3.8% | 0.0% |



■ 利用のしやすさについての評価（月別構成比の推移）

| 利用のしやすさについて | 大変利用しやすい | 利用しやすい | 利用しにくい | 大変利用しにくい | どちらともいえない | 無回答 |
|-------------|----------|--------|--------|----------|-----------|------|
| 23年度計 | 28.4% | 58.3% | 2.5% | 0.8% | 6.4% | 3.7% |
| 24年度計 | 30.9% | 53.9% | 3.1% | 0.8% | 8.6% | 2.6% |
| 4月 | 63.6% | 27.3% | 0.0% | 0.0% | 9.1% | 0.0% |
| 5月 | 53.8% | 42.3% | 0.0% | 0.0% | 3.8% | 0.0% |

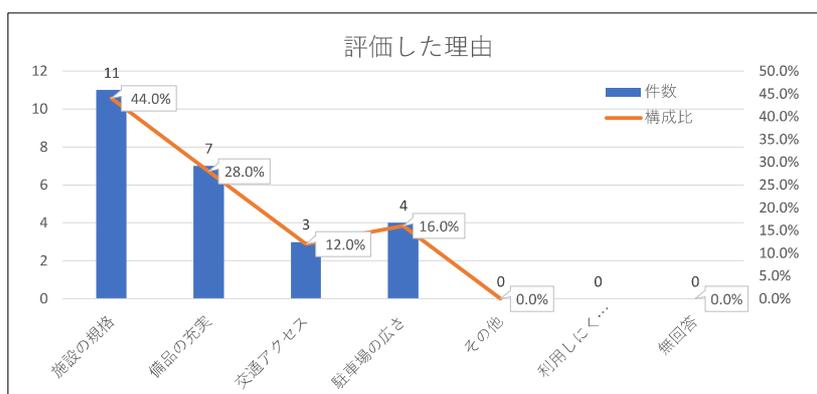
※上記の「利用満足度への評価の構成比」表は二か月累計のため、数値が異なります。

11) 10) で回答の方が評価した項目について

- この設問では、設問9) で「大変利用しやすい・利用しやすい」との回答25件について、具体的に評価した項目を尋ねたものです。
- ・ 集計の結果は、「施設の規格」11件 (44.0%)、「備品の充実」7件 (28.0%)、「駐車場の広さ」4件 (16.0%)、「交通アクセス」3件 (12.0%)となりました。今回の評価項目の傾向は、「施設の規格・備品の充実」を評価する回答が18件 (72.0%)と高く評価されていることが伺えます。
- ・ 指定管理業務品質の向上という視点では、引き続き備品の充実についての評価を注視してまいりたいと思います。

■ 10) で回答の方が評価した項目について
評価した理由の件数・構成比

| 評価した理由 | 全体 | 施設の規格 | 備品の充実 | 交通アクセス | 駐車場の広さ | その他 | 無回答 | 複数回答で無効 |
|--------|--------|-------|-------|--------|--------|------|------|---------|
| 合計件数 | 25 | 11 | 7 | 3 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| | 100.0% | 44.0% | 28.0% | 12.0% | 16.0% | 0.0% | 0.0% | |

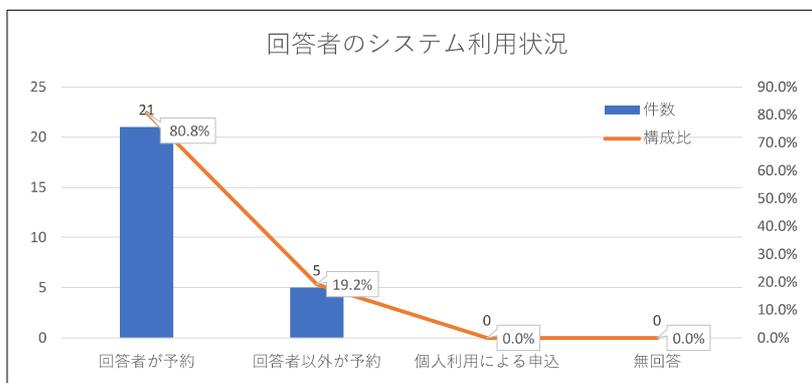


12) Web予約について

- この調査票では、回答者が予約システムをご利用しているかを明らかにしたうえで、設問12) でシステムについての評価をお尋ねしています。
- ・ 回答数26件中、予約システムを通じて予約したとする回答の合計は26件 (100.0%)、その内、回答者が予約21件 (80.8%)、回答者以外が予約したとする回答が5件 (19.2%)となりました。
- ・ 予約システムの利用普及も利用者の利便性を計る尺度とされますので、引き続き調査を行ってまいりたいと思います。

■ Web予約について
回答者によるWeb予約利用状況の件数・構成比

| Web予約について | 全体 | 回答者が予約 | 回答者以外が予約 | 個人利用による申込 | 無回答 | 無効回答 |
|-----------|--------|--------|----------|-----------|------|------|
| 合計件数 | 26 | 21 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| | 100.0% | 80.8% | 19.2% | 0.0% | 0.0% | |



13) 12) で回答の方のシステム評価について

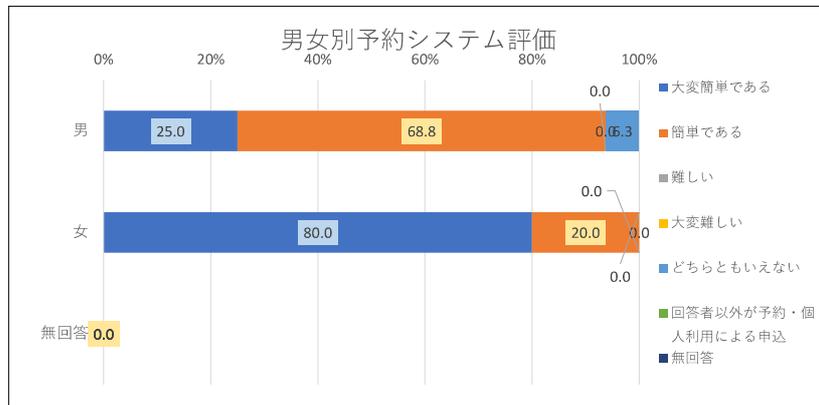
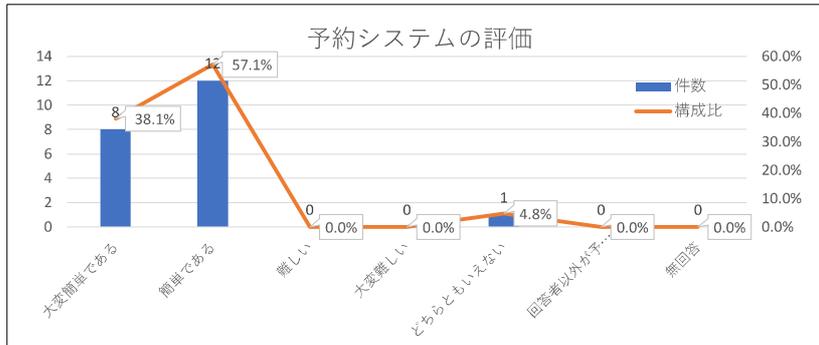
■ 予約システムの評価は、「回答者が予約」とした21件中20件（95.2%）の回答者が「大変簡単である・簡単である」と回答。「難しい・大変難しい」の回答が0件（0.0%）、「どちらともいえない」の回答が1件（4.8%）という結果でした。

- この設問では、①男女別、②年代別での評価の傾向について分析を行っていますので、以下の通り報告いたします。
 - 男女別での予約システムの評価については、男性の93.8%の方が「大変簡単・簡単」と回答、一方女性ではその割合が100.0%と女性が6.2P高い結果となりました。予約システムの評価は、男性、女性とも高い結果となりました。
 - 年代別での予約システムの評価については、「大変簡単・簡単」の評価が10-20代（91.7%）、30-40代（100.0%）、50-60代（100.0%）、70代以上（回答なし）となりました。今回の集計では、全年代から予約システムが高く評価されていることが伺えます。
- 時系列での評価の確認では、「大変簡単である・簡単である」の回答合計の割合を23年度計と比較すると2か月とも上回り、24年度計の比較においても2か月とも上回る集計結果となりました。全体ではシステム導入後、簡便性の理解が浸透し、評価は高まる傾向にあると思われます。

■ 12) で回答の方のシステム評価について

Web予約システムの評価の件数・構成比

| Web予約について回答者が予約した回答の方 | 全体 | 大変簡単である | 簡単である | 難しい | 大変難しい | どちらともいえない | 回答者以外が予約・個人利用による申込 | 無回答 |
|-----------------------|--------|---------|-------|------|-------|-----------|--------------------|------|
| 合計件数 | 21 | 8 | 12 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| | 100.0% | 38.1% | 57.1% | 0.0% | 0.0% | 4.8% | 0.0% | 0.0% |



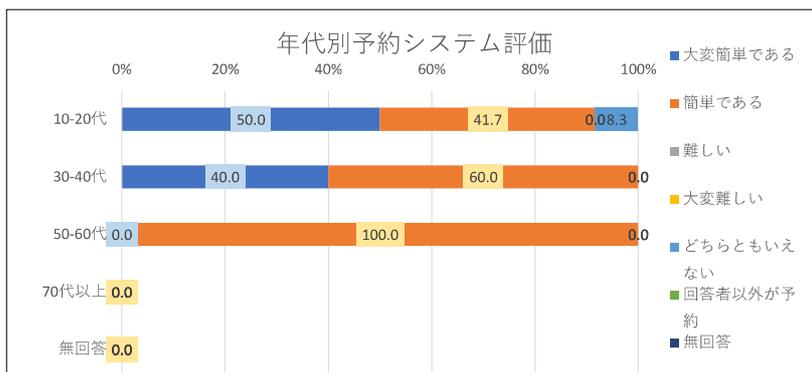
※ Web予約をアンケート回答者本人が行った方内、「難しい・大変難しい」と回答のクロス集計を行った。クロス集計（性別・年齢・回答の区分）の回答総数と上記の集計の回答数の差異は、性別の無回答・無効回答を除いた集計のため。

| | | 合計 | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 回答なし |
|---|-------|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 男 | 難しい | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 大変難しい | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 女 | 難しい | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 大変難しい | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

この集計は、男性・女性の内、特に年代と性別による偏りの傾向を確認するためのものです。

| | | | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 回答なし |
|---|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 男 | 難しい | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 大変難しい | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 女 | 難しい | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 大変難しい | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

全回答を母数に、男性の回答の構成比、女性の回答の構成比を算出しています。



■ 予約のしやすさについての評価（月別構成比の推移）

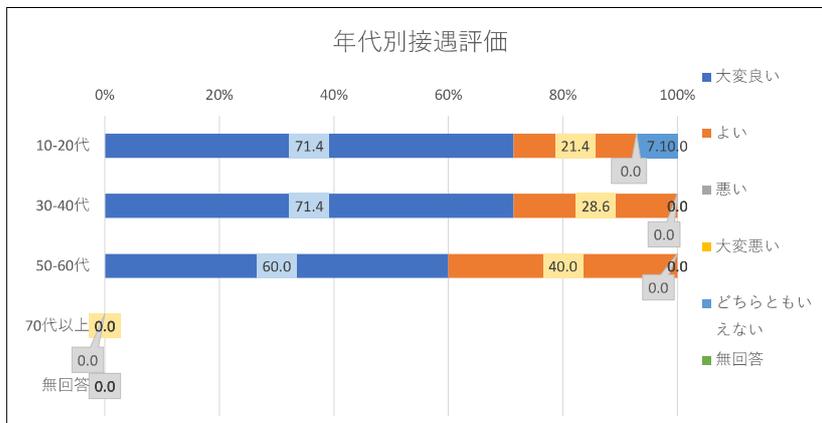
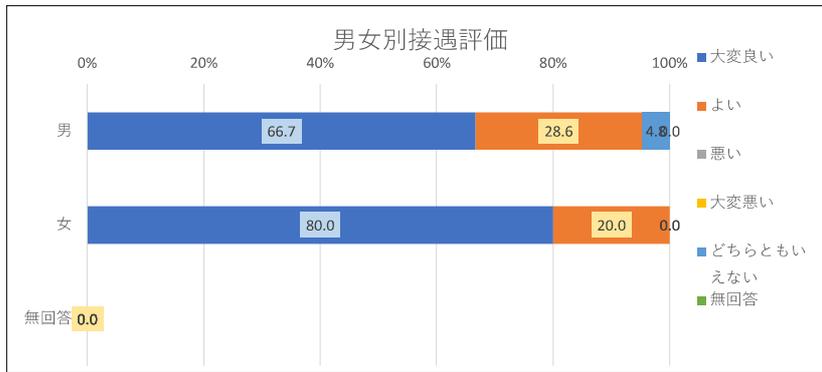
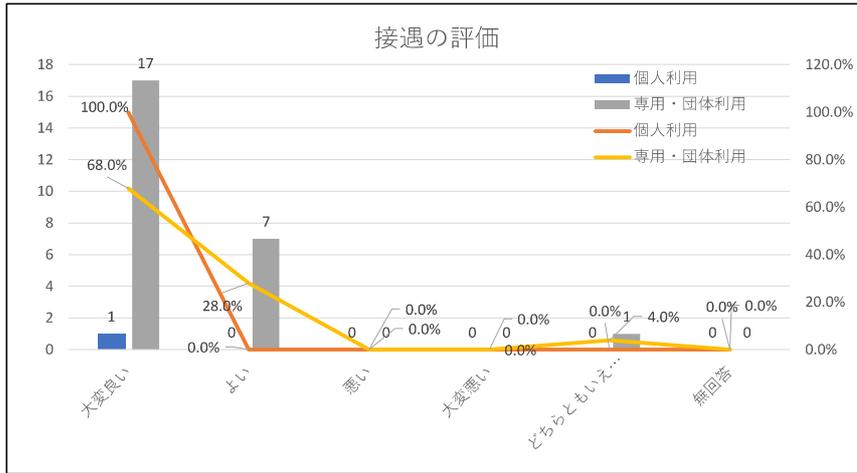
| 予約のしやすさについて | 大変簡単である | 簡単である | 難しい | 大変難しい | どちらともいえない | 回答者以外が予約・個人利用による率 | 無回答 |
|-------------|---------|-------|------|-------|-----------|-------------------|------|
| 23年度計 | 27.4% | 57.4% | 4.9% | 0.7% | 6.5% | 0.3% | 2.8% |
| 24年度計 | 27.7% | 59.9% | 4.1% | 0.4% | 6.0% | 0.0% | 1.9% |
| 4月 | 37.5% | 62.5% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 5月 | 38.1% | 57.1% | 0.0% | 0.0% | 4.8% | 0.0% | 0.0% |

14) 職員の接遇について

- 接遇への評価は、個人利用と専用利用別に分類したものと①男女別、②年代別の評価の傾向について分析を行っていますので、以下の通り報告いたします。
- ・ 個人利用の職員の接遇の評価は、「大変良い・良い」を合計すると1件（100.0%）が肯定的な評価で回答。否定的・中位評価・無回答が0件（0.0%）となりました。
- ・ 専用利用の職員の接遇の評価は、「大変良い・良い」を合計すると24件（96.0%）が肯定的な評価で回答。否定的・中位評価・無回答が1件（4.0%）となりました。
- ・ ① 男女別での接遇の評価は、男性95.3%、女性100.0%の方が「大変良い・良い」と回答。接遇の評価は男性、女性とも高位に安定しています。
- ・ ② 年代別での接遇の評価は、「大変良い・良い」の評価を見ると10-20代（92.8%）、30-40代（100.0%）、50-60代（100.0%）、70代以上（回答率なし）と全体で安定した評価となりました。
- ・ アンケート調査票を体育館の原状回復とセットで行う方式から改訂後の評価についても、評価の傾向は「大変良い・良い」とする傾向に大きな変化は見られません。
- ・ 集計結果から職員の接遇の課題について検討する際には、年代や性差による課題を抽出する取組から現在の接遇の水準を継承する職場風土の醸成を課題として、良い傾向にあると思われます。

■ 職員の接遇について
接遇の評価の件数・構成比

| 職員の接遇について | 全体 | 大変良い | よい | 悪い | 大変悪い | どちらともいえない | 無回答 |
|-----------|--------|--------|-------|------|------|-----------|------|
| 個人利用 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 100.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 専用・団体利用 | 25 | 17 | 7 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| | 100.0% | 68.0% | 28.0% | 0.0% | 0.0% | 4.0% | 0.0% |
| 無回答・無効回答 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | - | - | - | - | - | - | - |



■ 職員の接遇についての評価（月別構成比の推移）

| 職員の接遇について | 大変良い | よい | 悪い | 大変悪い | どちらともいえない | 無回答 |
|-----------|-------|-------|------|------|-----------|------|
| 23年度計 | 36.7% | 51.7% | 0.5% | 0.1% | 4.4% | 6.6% |
| 24年度計 | 42.8% | 47.4% | 0.3% | 0.7% | 5.7% | 3.1% |
| 4月 | 54.5% | 45.5% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 5月 | 69.2% | 26.9% | 0.0% | 0.0% | 3.8% | 0.0% |

4. アンケート自由記述

- ①設問に付随した記述欄と②2か月単位での設問テーマを変更して尋ねる項目及びその他を追加、さまざまなご意見がいただけるよう改めたものとなります。
- ・ ①の設問に付随した記述内容では、本施設の料金が高いと回答の方に比較した施設名を尋ねるものと利用のしやすさについて回答の選択肢以外のよいポイントを記述いただく内容のほか設問外の記述です。
- ・ ②の設問では、Web予約システムと運動公園の樹木・その他についてご意見を求めたものです。
- ・ 6月の改訂で「その他」の項目を追加いたしました。5件の記述があり好意的3件、中位的2件、否定的0件に分類のうえ、その記述を整理して記載いたしました。

■ アンケート自由記述について 各設問での記述内容の分類

| | 具体例の記述 | 好意的記述 | 中位的記述 | 否定的記述 |
|--------------------------|--------|-------|-------|-------|
| 料金について比較した施設 | 1 | --- | --- | --- |
| 利用しやすいと回答された他の理由（設問外の記述） | 0 | --- | --- | --- |
| Web予約について | --- | 0 | 0 | 0 |
| 用具・備品について | --- | 0 | 0 | 0 |
| その他 | --- | 3 | 2 | 0 |

■ アンケート自由記述について

- 自由記述の代表的なもの
料金について比較した施設

| | | | |
|---|-------------------------|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・ 三次さんさいスタジアム | <p>1件 1件</p> | <p>用具・備品について</p> <p>その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 職員の接遇がとてもよかったです。 ・ いつもお世話になります。これからもよろしくお願ひします。 ・ とても良い。 ・ 試合中にスタンド清掃は利用者側からすると少し気になる。スタンドの応援者も気になると思う。せめて前もって一言ほしい。様々な球場を利用しているが、初めて。 | <p>0件</p> <p>5件 1件</p> <p>1件</p> <p>1件</p> <p>1件</p> |
| <p>利用しやすいとしてその他の理由</p> | <p>0件</p> | | |
| <p>Web予約について</p> | <p>0件</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ ありがとうございます。第2グラウンドの駐車場側にボール飛出し防止ネットが欲しいです。 | <p>1件</p> |

5. 調査のまとめ

■ 前回の単月集計から二か月の集計調査まとめについて、報告させていただきます。

- 調査票の回収状況は、回収件数が26件（前回2-3月比20.3%）102件の減となりました。
回収率は、3.6%（前回2-3月比較-5.9P）と回収数・回収率ともに増となりました。
回収状況については、前回より増加の傾向を示しました。引き続き、職員の声かけなど回収の実効があげられるよう工夫を行って参りたいと思います。

【本報告書1ページ、回収状況の集計についてを参照ください。】

- 令和5年8-9月より、個人利用の方のデータ収集が行えるようアンケート調査票の様式を改訂し、配布・回収を期待いたしました。
但し、回収の結果からは、個人利用の方や施設別での回収件数に差が出ています。
引き続き、区分別や施設別での回収方法が課題と考えます。
- 本調査の目的の職員の接遇レベルは、施設に係わらず「好意的な評価」が高位に維持されていると思われます。
Webサービスについては運用開始以降利便性を評価いただく回答が増加する傾向にあることが確認できます。自由記述欄を利用した本公園の美観や各施設への要望やご意見の収集については、利用者の視点に加わることで指定管理業務品質の向上に繋がり、着実な効果を発揮していると思われます。
- 公園施設の備品・用具について自由記述の項目で回答の分析を行い、指定管理業務の品質向上に取り組んで参りたいと思います。また、令和6年6月より自由記述の項目に「その他」を加え、より自由なご意見が収集できるよう調査票を改訂いたしました。
- 利用者の本公園の施設に対する信頼感とこれを支える職員の接遇レベルは、「利用の満足度」「料金への評価」「接遇評価」「自由記述」など各項目で高く保たれていると確認できます。

アンケート回収総件数（専用利用及び個人利用と回答の総合計）

■ アンケート回収の特記事項

- ① R4年度 3月13日より、コロナ感染症拡大防止対策が一部改められアンケート用紙がバインダーから見えるようになり、回収数がUP。
- ② R5年度 6月園内の全施設を対象にアンケート実施。
- ③ R5年度 8月専用利用・個人利用を対象にアンケート実施。
- ④ R5年度 12月よりアンケート実施期間を毎月1日～20日に変更。
- ⑤ R7年4月4日～R8年3月21日体育館改修工事

| | R7 | | | | | R6 | | R5 | |
|----|-----|-------|------|------|-------|-----|------|------|-------|
| | 実績 | 前年比 | 前年比較 | 回収率 | 前年比較 | 実績 | 回収率 | 実績 | 回収率 |
| 4月 | 12件 | 19.7% | -49 | 4.0% | -3.8P | 61件 | 7.8% | 109件 | 27.3% |
| 5月 | 15件 | 24.2% | -47 | 3.4% | -4.2P | 62件 | 7.6% | 112件 | 34.7% |

※ 回収実績は、専用利用及び個人利用と回答の総合計を記載

回収率は、専用利用の回収率を記載（個人利用では、現状回復の配布がないため）

令和7年度

東広島運動公園利用者満足度調査（個人・専用利用）報告書

調査期間

期間 I 令和7年 6月1日～20日

期間 II 令和7年 7月1日～20日

東広島スポーツパーク共同企業体

目次

1. 調査の目的
2. 調査の対象・方法・回収
3. 調査項目の結果
 - 1) 申込みについて
 - 2) 性別について
 - 3) 年代について
 - 4) 活動の主な目的について
 - 5) ご利用の施設について
 - 6) 参加人数について
 - 7) 利用頻度について
 - 8) 料金について
 - 9) 8) で回答の方が比較対象とした内容について
 - 10) 利用のしやすさについて
 - 11) 10) で回答の方が評価した項目について
 - 12) Web予約について
 - 13) 12) で回答の方のシステム評価について
 - 14) 職員の接遇について
4. アンケート自由記述
5. 調査のまとめ

1. 調査の目的

このアンケート調査の目的は、次の4点について現状の把握に努め、今後の東広島運動公園（以下、「本公園」という。）の指定管理業務での管理運営の客観的な指針作りを目指すもので、この点を継続しながら調査票については、改善を加えていくものです。

- 1 点目：職員の接遇の水準をサービス面や業務知識面から利用者の視点で点検。
- 2 点目：新規（R4.7）に導入したWeb予約システムについて、利用者の評価の点検。
- 3 点目：施設・備品・用品・園内環境など本公園への要望やご意見を不断に収集する仕組み作り。
- 4 点目：これらの調査結果を時系列でまとめ、指定管理業務の自己評価と業務品質向上を図ります。

改訂 令和5年 6月 自由記述欄に園内環境の設問を加える。
 令和5年 8月 対象を専用利用に個人利用を加えたものに変更
 令和5年 12月 調査期間を毎月1日～20日までに変更
 令和6年 6月 自由記述欄にその他の項目を追加

2. 調査の対象・方法・回収及び自由記述欄の取り扱い

・対象 本公園内の各施設・貸室を専用利用で予約申し込みの団体及び個人で「原状回復点検表」を受け取られた方と個人利用の方を対象として継続。

・方法 調査方法は、上記の専用利用の方全員に配布する方法及び個人利用の方には各施設に配置の調査票の自由回収。
 調査票は、カテゴリデータを順序尺度で行う様式として、各カテゴリの収集欄の内、複数の設問に自由記述欄を設け定性データも合わせて収集しています。また、回答中「単回答」の設問に「複数回答」があった場合は、無効回答として、その設問集計から除いています。

| 回収状況 | 配布数 | 回収数 | 回収率 | 前回(4-5月)比較 |
|------|------|-----------------|------|-------------------------|
| | 937件 | 18件 | 1.9% | 130.1% 217件 |
| | | ※参考値(個人+専用) | | 前回(4-5月)比較 69.2% -8件 |
| | | | | 74.1% -7件 |
| | | | | 前回(4-5月)比較 -1.7P |
| | | ※参考値(個人+専用)÷配布数 | 2.1% | -1.6P |

■ 回収状況の集計について

令和5年8月より、運動公園全体でのアンケート調査を行うことを目的に体育館専用利用中心のアンケート調査を施設全体及び個人利用にまで調査対象を拡大して行うこととなりました。8月以降の調査報告から前年の比較として記述する際には同条件での集計比較となります。

1. 個人利用でのアンケート票の回収状況の取扱い

- ① 回収方法・・・自由回収（集計は個人利用として集計【4その他】の項に注意）
- ② 配布方法・・・施設各所定点での配置（R5.11月GG場、12月トレ室追加）
- ③ 集計方法・・・回収率は①②の理由により除外して集計

2. 施設全体での専用利用でのアンケート票の回収状況の取扱い

- ① 回収方法・・・自由回収
- ② 配布方法・・・体育館は原状回復点検表にセット
 その他施設は各所定点へ配置
- ③ 追加施設・・・陸上競技場（多目的広場含む）、野球場、テニスコート、GG場、フットサル場、トレ室
- ④ 集計方法・・・原状回復点検表件数を母数に③の施設回収分を加算
- ⑤ 回収数・・・回収数はアンケート回収数ですが、設問別の集計は、無効回答など集計外が除かれ回収数との差異があります。

3. 回収率の数値の差異について

上記の配布と回収の集計では、配布数が全施設の原状回復点検表が母数となります。一方アンケート票の回収数は、自由回収の特性のため、回収件数の増加が困難な状況となり、従来の数値と大きな差異が出ています。

4. その他

報告書各項目で個人利用と回答について、Web予約の有無を点検すると本アンケートの回答には、本公園が「個人利用」と定義する回答が僅かですが、回収されました。

配布数937件（4-5月比較217件、4-5月比130.1%）と増、回収数18件（4-5月比較-8件、4-5月比69.2%）と減、回収率1.9%（4-5月比較-1.7P）と減となりました。

自由回収によるデータ収集の難しさの状況が克服できるよう、引き続き職員による声掛けなど行って参りたいと思います。

【補足】 R7年4月からの体育館改修工事および利用件数の多いテニスコート、陸上、多目的広場の低調さが全体に影響を与えています。

・自由記述欄の取り扱い

■アンケートの自由記述欄の取り扱いについて

自由記述欄の取り扱いは、設問中及び後段に設ける方法を継続。但し、設問中の自由記述は設問の回答で該当する方に具体的な内容を求める方法に改定し、後段の自由記述は、期間ごとで設問を変更し、その設問への自由記述いただく方法に改定。

令和5年6月に公園全体の美観についても期間ごとの設問の中に加え、更に令和6年7月にその他の項目を追加しました。

尚、自由回収のアンケートに期間終了のアンケート票が含まれた場合、利用者のご意見を収集する目的から、回答は各集計には加えず、自由記述のみ扱うこととします。そのため、集計数に差異が出る場合があります。

- ・調査目的の3点目にある施設・備品・用品など本公園への要望やご意見を不断に収集する仕組みを継続。
- ・自由記述については、定量化の試みと定性データとしてのご要望やご意見をまとめています。

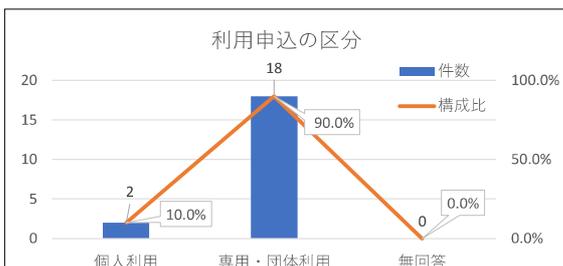
3. 調査項目の結果

1) 申込みについて

■ 申込みの区分については、専用・団体利用とする回答が18件（90.0%）個人利用が2件（10.0%）の結果となりました。但し、個人利用とした回答は、前頁「回収状況の集計について 4.その他」で触れた本公園が定義する「個人利用」の区分外の方が個人利用と回答していることに留意する必要があります。この点は、設問12のWeb予約の回答件数（回答者が予約20件・回答者以外が予約5件）から確認することができます。

■ 申込みについて 利用申込の区分について

| 申込みについて | 全体 | 個人利用 | 専用・団体利用 | 無回答 | 無効回答 |
|---------|--------|-------|---------|------|------|
| 合計件数 | 20 | 2 | 18 | 0 | 0 |
| | 100.0% | 10.0% | 90.0% | 0.0% | 0.0% |

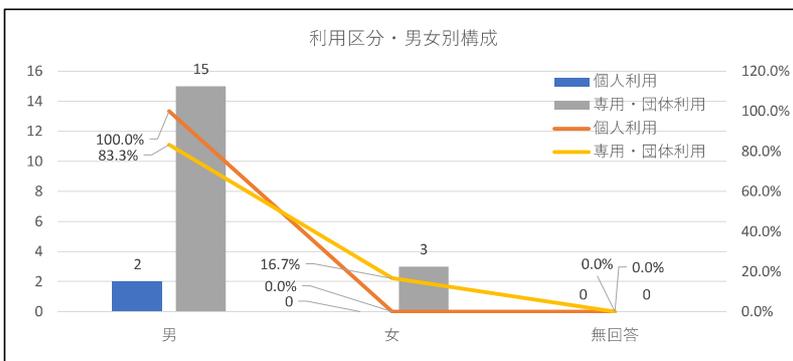


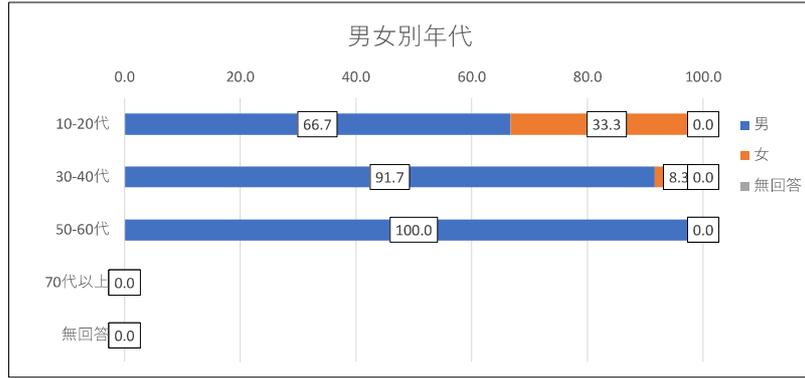
2) 性別について

■ この設問では、本施設を利用した回答者の基本事項として性別を確認したものです。個人利用とした方では、男性（2件100.0%）、女性（0件0.0%）でした。一方、専用利用では男性（15件83.3%）、女性（3件16.7%）となりました。前回4-5月集計時では個人利用・専用利用とも男性が過半となりましたが、今回の性別調査でも個人利用、専用利用とも男性が過半となりました。年代別では全ての年代（70代以上は回答なしのため除く）で男性が過半となりました。

■ 性別について 男女別の利用構成比

| 性別について | 全体 | 男 | 女 | 無回答 | 無効回答 |
|----------|--------|--------|-------|------|------|
| 個人利用 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| | 100.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 専用・団体利用 | 18 | 15 | 3 | 0 | 0 |
| | 100.0% | 83.3% | 16.7% | 0.0% | 0.0% |
| 無回答・無効回答 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | - | - | - | - | - |



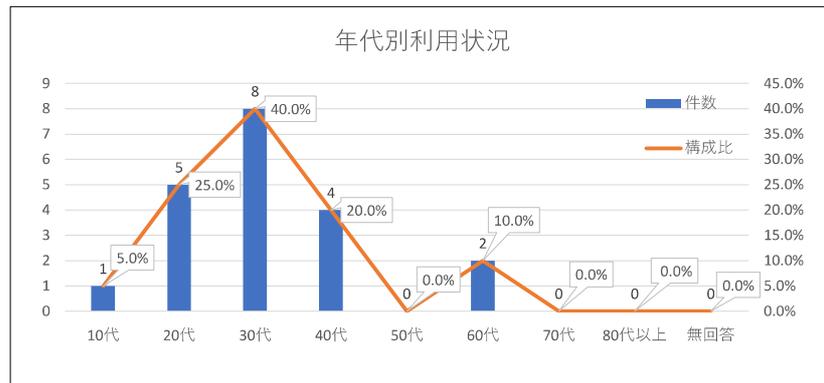


3) 年代について

- 回答者の年代別では、30代（8件40.0%）、20代（5件25.0%）、40代（4件20.0%）、以下60代、10代の方と続きました。前回に続き10代-20代・30-40代の回答者で90.0%を占める結果となりました。
- ・ 性別や年代別での活動目的をまとめた集計は「設問4）」以下でまとめています。

■ 年代について 年代別の構成比

| 年代について | 全体 | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代以上 | 無回答 | 無効回答 |
|--------|--------|------|-------|-------|-------|------|-------|------|-------|------|------|
| 合計件数 | 20 | 1 | 5 | 8 | 4 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 100.0% | 5.0% | 25.0% | 40.0% | 20.0% | 0.0% | 10.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

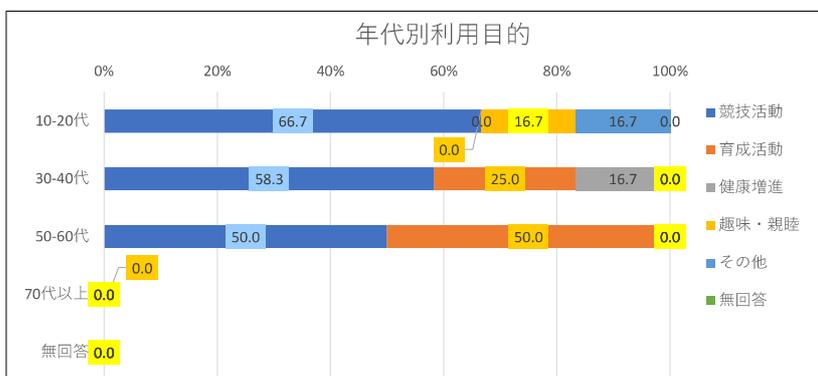
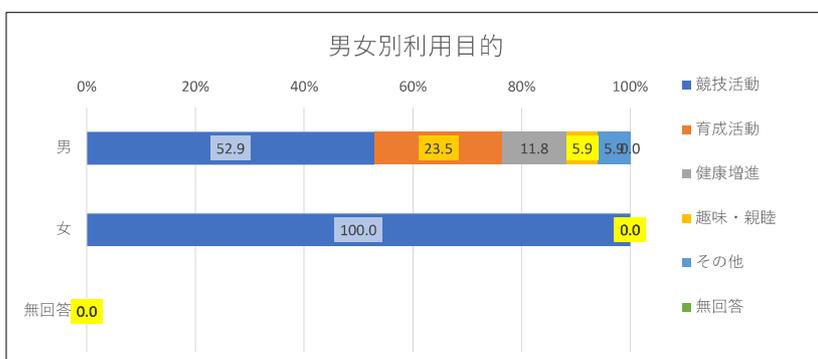
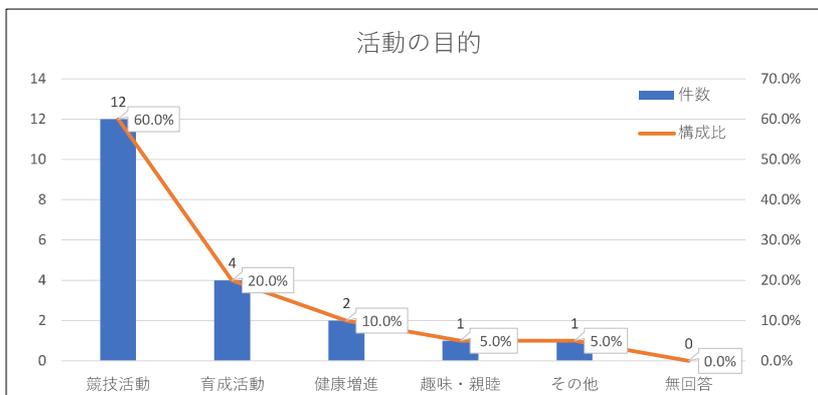


4) 活動の主な目的について

- この設問では、利用目的が競技活動か一般利用か目的のバランスを比較検討するデータの収集をしています。また、男女別や年代別での差異についても集計を続けています。
 - ・ 施設利用の目的では、回答者の傾向は競技活動が前回の二か月集計に続き、60.0%と最多となりました。一方、健康増進と趣味親睦の一般利用と思われる二項目合計は、15.5%と前回と比較し減少となりました。施設利用の目的のバランスについては、競技・育成活動80.0%、健康増進、趣味・親睦、その他で20.0%という結果となりました。今回の集計からも、本公園への来園が競技活動と一般利用をそれぞれ目的とする利用が確認できました。
- 1) 男女別利用目的
今回の集計では、男性の76.4%・女性の100.0%が競技・育成活動で過半となり、男女とも同様な傾向が確認されました。
 - 2) 年代別利用目的
今回の集計では、競技・育成活動の割合が多い結果となりました。10-20代（66.7%）、30-40代（83.3%）、50-60代（100.0%）となりました。
- ・ 体育館改修前の前年と比較して、活動目的の傾向に大きな変化はありませんでした。

■ 活動の主な目的について
利用の目的別の構成比

| 活動の主な目的について | 全体 | 競技活動 | 育成活動 | 健康増進 | 趣味・親睦 | その他 | 無回答 | 複数回答で無効 |
|-------------|--------|-------|-------|-------|-------|------|------|---------|
| 合計件数 | 20 | 12 | 4 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| | 100.0% | 60.0% | 20.0% | 10.0% | 5.0% | 5.0% | 0.0% | |



5) ご利用の施設について

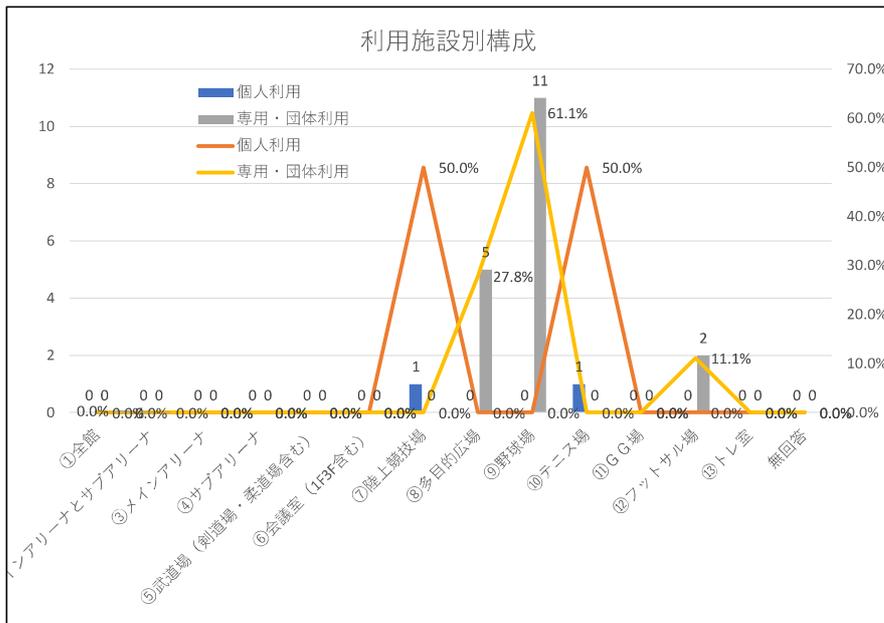
■ 個人利用・専用利用の区別による集計を令和5年12月より、開始しています。集計対象の施設の追加と合わせて利用区別・施設別による回収状況・集計により指定管理業務品質の向上に役立てられるよう調査を継続してまいります。

- 個人利用とする回答者の回収・集計状況は、陸上競技場、テニスコート（各1件）となりました。
- 専用利用と回答の回収・集計は、多目的（5件27.8%）15.8P増、野球場（11件61.1%）17.1P増、テニスコート（0件0.0%）±0.0P、G G場（0件0.0%）±0.0P、フットサル場（2件11.1%）32.9P減となりました。回収状況で触れたとおり、陸上・テニスコート・G G場の回収増が引き続きの課題となりました。

■ ご利用の施設について
利用施設別の件数・構成比

| ご利用の施設について | 全体 | ①全館 | ②メインアリーナ | ③サブアリーナ | ④大会場（剣道場・柔道場含む） | ⑤会議室（15F含む） | ⑥陸上競技場 | ⑦多目的広場 | ⑧野球場 | ⑨テニスコート | ⑩G G場 | ⑪フットサル場 | ⑫トレスト | 無回答 | 複数回答で無効 |
|-------------|--------|------|----------|---------|-----------------|-------------|--------|--------|-------|---------|-------|---------|-------|------|---------|
| 個人利用 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 50.0% | 0.0% | 50.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | |
| 専用・団体利用 | 18 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 11 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | |
| | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 27.8% | 61.1% | 0.0% | 11.1% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | |
| 無回答・無効回答 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |
| 原状回復配布数 | | | | | 0 | | 103 | 87 | 19 | 704 | 0 | 24 | 0 | | |
| 施設別アンケート回収率 | | | | | — | | 0.0% | 5.7% | 57.9% | 0.0% | 8.3% | — | | | |

※個人利用の回答については、「回収状況の集計について」の記載に留意。



6) 参加人数について

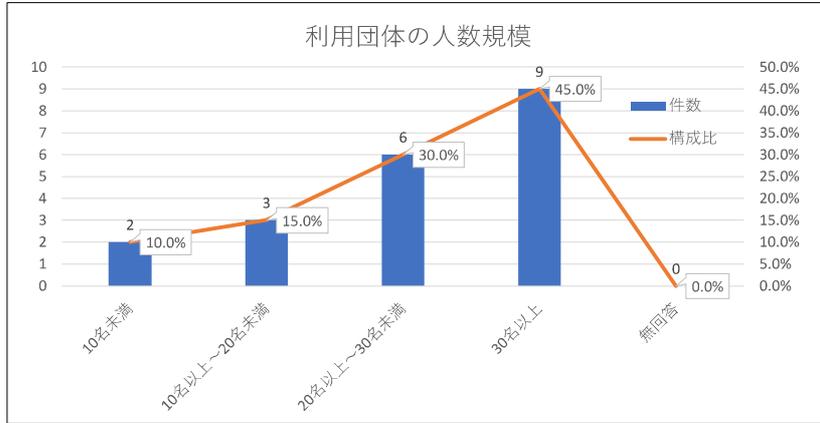
■ この設問では、利用団体の規模を尋ねています。回答の順は、30名以上（9件45.0%）、20名以上30名未満（6件30.0%）、10名以上20名未満（3件15.0%）、10名未満（2件10.0%）となり、30名以上が最多となりました。

構成比の増減を見ると10名未満が16.9P減、10名以上20名未満が4.2P減、20名以上30名未満が22.3P増、30名以上が1.2P減と団体人数の利用状況に変化が見られました。

- ご利用者や団体の規模から見たバランスは、引き続き利用目的に応じて少人数から30名以上の大規模な大会・団体まで幅広くご利用される傾向が確認できます。
- このことは、本公園の施設や設備が利用団体の規模に応じて必要な施設の規格・備品、駐車場など付帯の施設の整備が評価されていることと関連していると思われます。

■ 参加人数について
利用団体の人数別の構成比

| 参加人数について | 全体 | 10名未満 | 10名以上～20名未満 | 20名以上～30名未満 | 30名以上 | 無回答 |
|----------|--------|-------|-------------|-------------|-------|------|
| 合計件数 | 20 | 2 | 3 | 6 | 9 | 0 |
| | 100.0% | 10.0% | 15.0% | 30.0% | 45.0% | 0.0% |

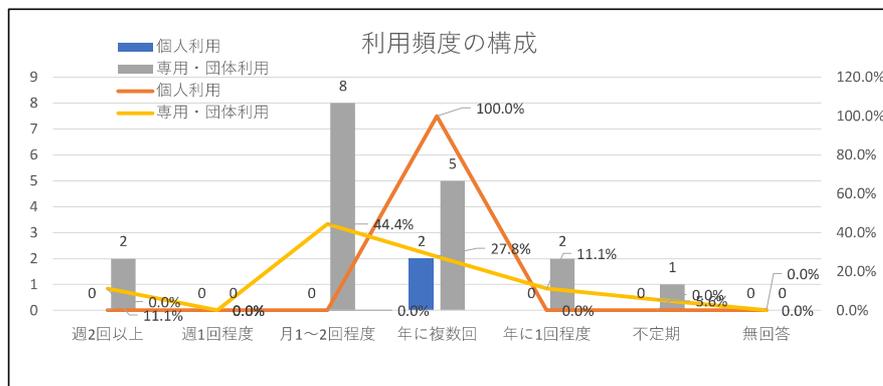


7) 利用頻度について

- この設問では、2つの視点で回答を見ていきたいと思えます。
- ① 利用者のご利用の頻度。
 - ② 施設の特徴を考えた場合、本公園が利用者の練習や活動の拠点として利用されることが必要と思われるので、これを支える役割をデータから推し量る点です。
- ① 個人利用と回答の方 「年に複数回」(2件100.0%)と回答
専用利用と回答の方 回答の件数の多かった順に「月1～2回程度」(8件44.4%)、「年に複数回」(5件27.8%)、「年に1回程度、週2回以上」(各2件各11.1%)、不定期(1件5.6%)と回答
- ② ①で記載の通り利用者が規模や目的に応じて年に複数回、月単位で本公園を使い分けをしながら練習や活動の拠点として、ご利用の傾向と思われる。
この点は個人・専用利用頻度の回答に「年・月単位」の回答が上位であることから確認できます。利用頻度の点からも競技活動や趣味・健康増進での利用のバランスが取れていると思われます。
また、体育館改修前の前年と比較して、利用頻度の傾向に大きな変化はありませんでした。

■ 利用頻度について
利用頻度の構成

| 利用頻度について | 全体 | 週2回以上 | 週1回程度 | 月1～2回程度 | 年に複数回 | 年に1回程度 | 不定期 | 無回答 |
|----------|--------|-------|-------|---------|--------|--------|------|------|
| 個人利用 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 専用・団体利用 | 18 | 2 | 0 | 8 | 5 | 2 | 1 | 0 |
| | 100.0% | 11.1% | 0.0% | 44.4% | 27.8% | 11.1% | 5.6% | 0.0% |
| 無回答・無効回答 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

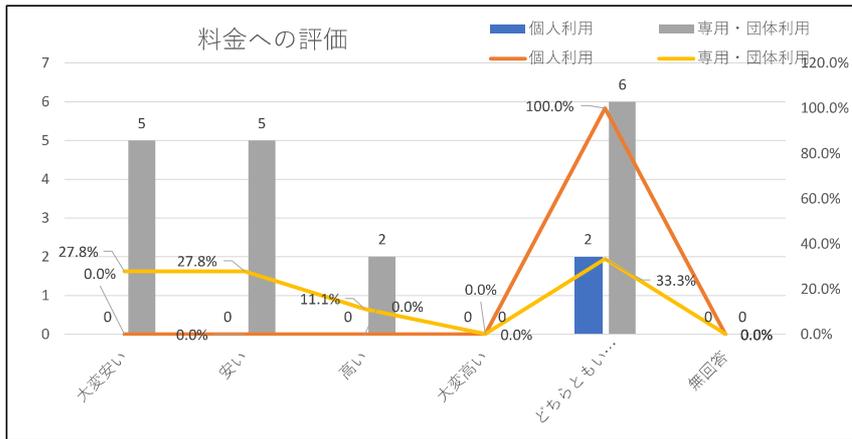


8) 料金について

- 料金への評価は、個人利用と専用利用別に分類したもので集計報告いたします。
- ・ 個人利用の料金への評価は、「どちらともいえない」が2件（100.0%）となりました。
- ・ 専用利用の料金への評価は、「どちらともいえない」6件（33.3%）、「大変安い・安い」各5件（各27.8%）、「高い」2件（11.1%）、「大変高い」0件（0.0%）となりました。
- ・ 施設利用料金の区分別の回答は、「大変安い・安い」と中位の「どちらともいえない」が専用利用で16件（88.9%）と高位を示しました。
- ・ 月別推移をみると「高い・どちらともいえない」が前月比較で増加し、「安い」が減少。月別の推移と体育館改修前のR5・R6年度計を比較すると7月では、「大変安い・安い」が増加し、「高い・大変高い・どちらともいえない」が減少。全体では「安い・どちらともいえない・高い」の中央値に集まる傾向に変化はありません。

■ 料金について
料金への評価の構成

| 料金について | 全体 | 大変安い | 安い | 高い | 大変高い | どちらともいえない | 無回答 |
|----------|--------|-------|-------|-------|------|-----------|------|
| 個人利用 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 100.0% | 0.0% |
| 専用・団体利用 | 18 | 5 | 5 | 2 | 0 | 6 | 0 |
| | 100.0% | 27.8% | 27.8% | 11.1% | 0.0% | 33.3% | 0.0% |
| 無回答・無効回答 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | - | - | - | - | - | - | - |



| 料金について | 大変安い | 安い | 高い | 大変高い | どちらともいえない | 無回答 |
|--------|-------|-------|-------|------|-----------|------|
| 23年度計 | 6.8% | 41.2% | 17.9% | 2.9% | 28.8% | 2.3% |
| 24年度計 | 6.3% | 39.1% | 18.8% | 3.6% | 30.4% | 1.7% |
| 4月 | 9.1% | 45.5% | 18.2% | 0.0% | 27.3% | 0.0% |
| 5月 | 15.4% | 46.2% | 15.4% | 0.0% | 23.1% | 0.0% |
| 6月 | 25.0% | 33.3% | 8.3% | 0.0% | 33.3% | 0.0% |
| 7月 | 25.0% | 25.0% | 10.0% | 0.0% | 40.0% | 0.0% |

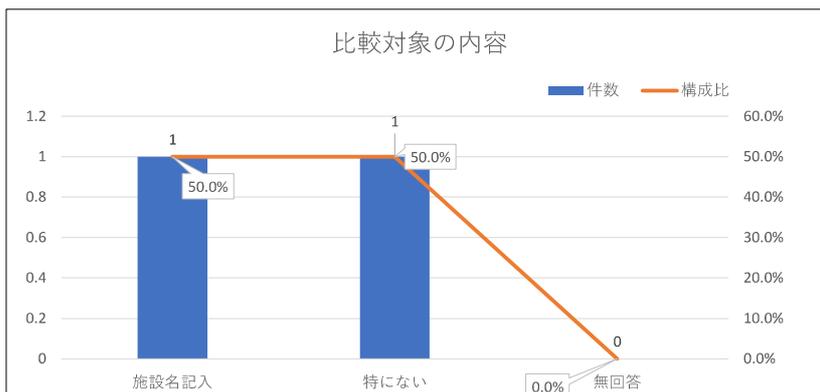
※上記の「料金への評価別件数・構成比」表は個人、専用・団体の二か月累計のため、数値が異なります。

9) 8) で回答の方が比較対象とした内容について

- 調査票では、回答者が評価する際の回答基準を尋ねています。
- ・この試みについては、比較対象を示した回答が1件（50.0%）、「特にない・無回答」が1件（50.0%）となりました。
- ・この設問での記述欄に記載された比較の施設名（1件）は、4の自由記述のまとめに記載いたしました。

■ 8) で回答の方が比較対象とした内容について
比較対象への回答件数・構成比

| 割合についての説明に 無い大変難しいと回答の 者 | 全体 | 施設名記入 | 特にない | 無回答 | 無効回答 |
|--------------------------------|--------|-------|-------|------|------|
| 合計件数 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| | 100.0% | 50.0% | 50.0% | 0.0% | |

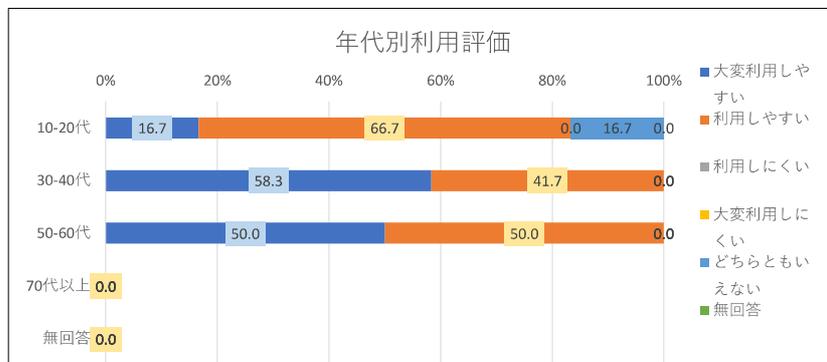
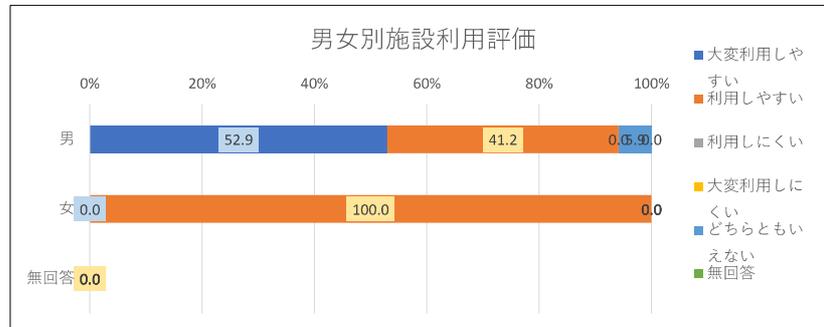
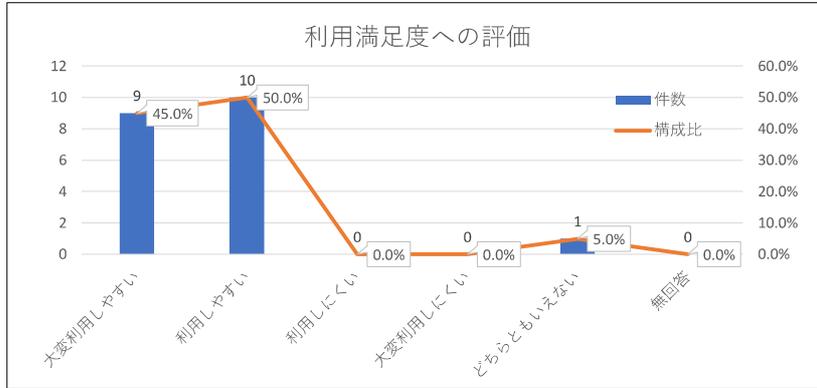


10) 利用のしやすさについて

- この設問では、利用のしやすさについて尋ねています。
- 「大変利用しやすい・利用しやすい」との回答が19件（95.0%）、中位の「どちらともいえない」が1件（5.0%）、「利用しにくい・大変利用しにくい」との回答が0件（0.0%）となりました。また、この設問では①男女別の利用評価、②年代別の利用評価、③評価の推移でも集計を行いました。
- ・①男女別施設利用評価 施設の利用しやすさの評価では、男性が94.1%、女性が100.0%を示し、前回の二か月集計と同様の結果となりました。
- ・②年代別施設利用評価 年齢別による「利用しやすさ」の回答を見ると10-20代が83.4%、30-40代および50-60代が100.0%と全年代（70代以上は回答なしのため除く）の評価が高い傾向となりました。
- ・③施設利用評価の推移 月別推移で前月と比較すると「大変利用しやすい」が増加、「どちらともいえない」が減少となりました。また、「利用しにくい・大変利用しにくい」との回答はなく、利用しやすいとの評価が高い傾向となりました。

■ 利用のしやすさについて
利用満足度への評価の構成比

| 利用のしやすさについて | 全体 | 大変利用しやすい | 利用しやすい | 利用しにくい | 大変利用しにくい | どちらともいえない | 無回答 |
|-------------|--------|----------|--------|--------|----------|-----------|------|
| 合計件数 | 20 | 9 | 10 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| | 100.0% | 45.0% | 50.0% | 0.0% | 0.0% | 5.0% | 0.0% |



■ 利用のしやすさについての評価（月別構成比の推移）

| 利用のしやすさについて | 大変利用しやすい | 利用しやすい | 利用しにくい | 大変利用しにくい | どちらともいえない | 無回答 |
|-------------|----------|--------|--------|----------|-----------|------|
| 23年度計 | 28.4% | 58.3% | 2.5% | 0.8% | 6.4% | 3.7% |
| 24年度計 | 30.9% | 53.9% | 3.1% | 0.8% | 8.6% | 2.6% |
| 4月 | 63.6% | 27.3% | 0.0% | 0.0% | 9.1% | 0.0% |
| 5月 | 53.8% | 42.3% | 0.0% | 0.0% | 3.8% | 0.0% |
| 6月 | 41.7% | 50.0% | 0.0% | 0.0% | 8.3% | 0.0% |
| 7月 | 45.0% | 50.0% | 0.0% | 0.0% | 5.0% | 0.0% |

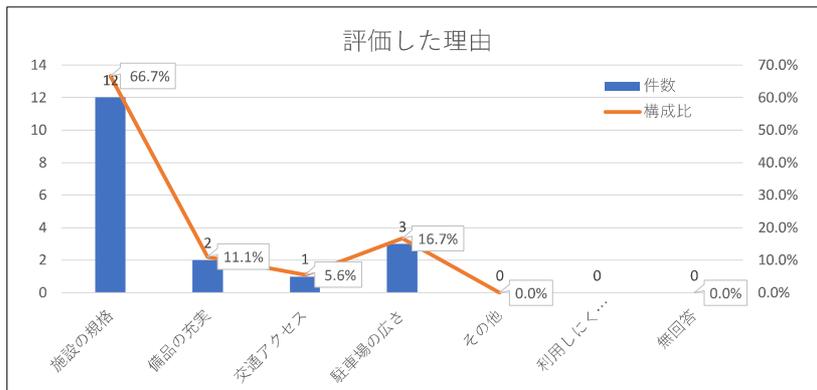
※上記の「利用満足度への評価の構成比」表は二か月累計のため、数値が異なります。

11) 10) で回答の方が評価した項目について

- この設問では、設問9) で「大変利用しやすい・利用しやすい」との回答25件について、具体的に評価した項目を尋ねたものです。
 - ・ 集計の結果は、「施設の規格」12件 (66.7%)、「駐車場の広さ」3件 (16.7%)、「備品の充実」2件 (11.1%)、「交通アクセス」1件 (5.6%)となりました。今回の評価項目の傾向は、「施設の規格・駐車場の広さ」を評価する回答が15件 (83.4%)と高く評価されていることが伺えます。
 - ・ 指定管理業務品質の向上という視点では、引き続き施設の充実についての評価を注視してまいりたいと思います。
 - ・ 体育館改修前の前年と比較して、評価するポイントの傾向に大きな変化はありませんでした。

■ 10) で回答の方が評価した項目について
評価した理由の件数・構成比

| 評価した理由 | 全体 | 施設の規格 | 備品の充実 | 交通アクセス | 駐車場の広さ | その他 | 無回答 | 複数回答で無効 |
|--------|--------|-------|-------|--------|--------|------|------|---------|
| 合計件数 | 18 | 12 | 2 | 1 | 3 | 0 | 0 | 1 |
| | 100.0% | 66.7% | 11.1% | 5.6% | 16.7% | 0.0% | 0.0% | |

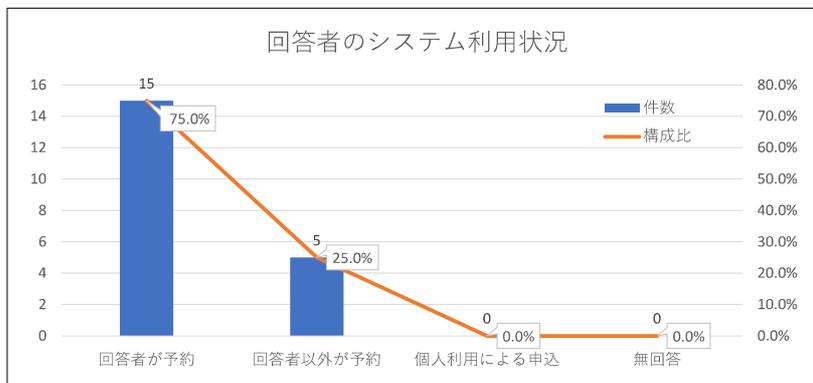


12) Web予約について

- この調査票では、回答者が予約システムをご利用しているかを明らかにしたうえで、設問12) でシステムについての評価をお尋ねしています。
 - ・ 回答数20件中、予約システムを通じて予約したとする回答の合計は20件 (100.0%)、その内、回答者が予約15件 (75.0%)、回答者以外が予約したとする回答が5件 (25.0%)となりました。
 - ・ 予約システムの利用普及も利用者の利便性を計る尺度とされますので、引き続き調査を行ってまいりたいと思います。

■ Web予約について
回答者によるWeb予約利用状況の件数・構成比

| Web予約について | 全体 | 回答者が予約 | 回答者以外が予約 | 個人利用による申込 | 無回答 | 無効回答 |
|-----------|--------|--------|----------|-----------|------|------|
| 合計件数 | 20 | 15 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| | 100.0% | 75.0% | 25.0% | 0.0% | 0.0% | |



13) 12) で回答の方のシステム評価について

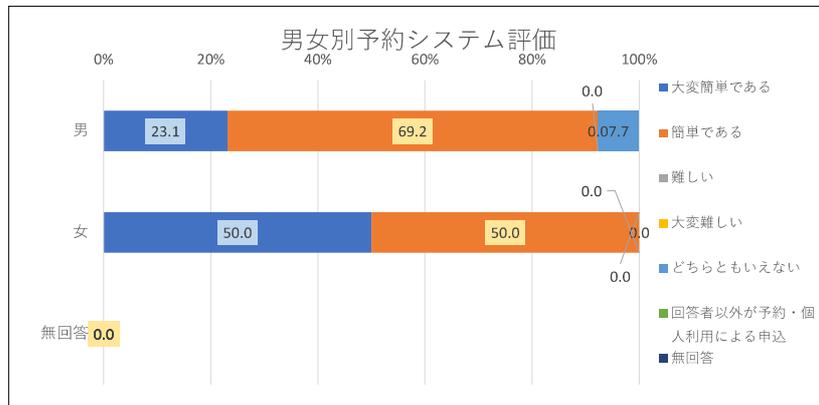
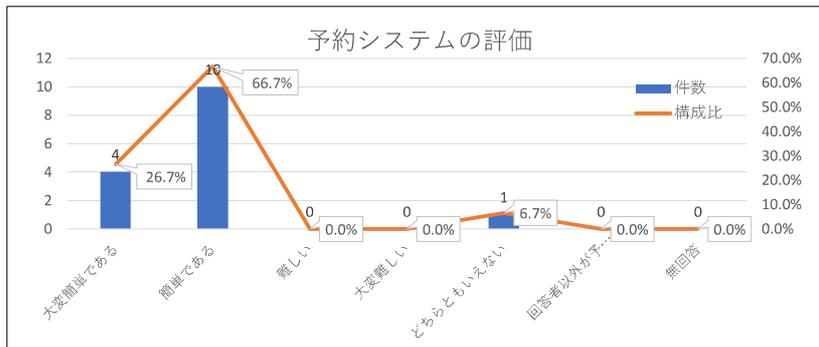
■ 予約システムの評価は、「回答者が予約」とした20件中15件（93.4%）の回答者が「大変簡単である・簡単である」と回答。「難しい・大変難しい」の回答が0件（0.0%）、「どちらともいえない」の回答が1件（6.7%）という結果でした。

- この設問では、①男女別、②年代別での評価の傾向について分析を行っていますので、以下の通り報告いたします。
 - 男女別での予約システムの評価については、男性の92.3%の方が「大変簡単・簡単」と回答、一方女性ではその割合が100.0%と女性が7.7P高い結果となりました。予約システムの評価は、男性、女性とも高い結果となりました。
 - 年代別での予約システムの評価については、「大変簡単・簡単」の評価が10-20代（100.0%）、30-40代（90.0%）、50-60代（100.0%）、70代以上（回答なし）となりました。今回の集計では、全年代から予約システムが高く評価されていることが伺えます。
- 時系列での評価の確認では、「大変簡単である・簡単である」の回答合計の割合を23年度計と比較すると4か月とも上回り、24年度計の比較においても4か月とも上回る集計結果となりました。全体ではシステム導入後、簡便性の理解が浸透し、評価は高まる傾向にあると思われます。

■ 12) で回答の方のシステム評価について

Web予約システムの評価の件数・構成比

| Web予約について回答者が予約した回答の方 | 全体 | 大変簡単である | 簡単である | 難しい | 大変難しい | どちらともいえない | 回答者以外が予約・個人利用による申込 | 無回答 |
|-----------------------|--------|---------|-------|------|-------|-----------|--------------------|------|
| 合計件数 | 15 | 4 | 10 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| | 100.0% | 26.7% | 66.7% | 0.0% | 0.0% | 6.7% | 0.0% | 0.0% |



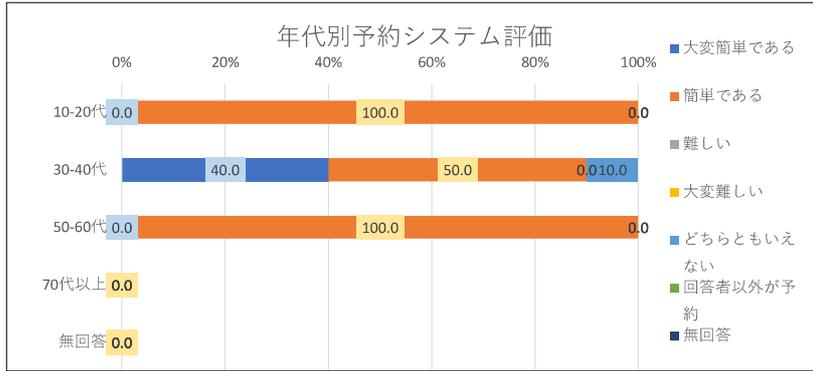
※ Web予約をアンケート回答者本人が行った方内、「難しい・大変難しい」と回答のクロス集計を行った。クロス集計（性別・年齢・回答の区分）の回答総数と上記の集計の回答数の差異は、性別の無回答・無効回答を除いた集計のため。

| | | 合計 | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代以上 |
|---|-------|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 男 | 難しい | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 大変難しい | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 女 | 難しい | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 大変難しい | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

この集計は、男性・女性の内、特に年代と性別による偏りの傾向を確認するためのものです。

| | | | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代以上 |
|---|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| 男 | 難しい | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 大変難しい | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 女 | 難しい | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 大変難しい | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

全回答を母数に、男性の回答の構成比、女性の回答の構成比を算出しています。



■ 予約のしやすさについての評価（月別構成比の推移）

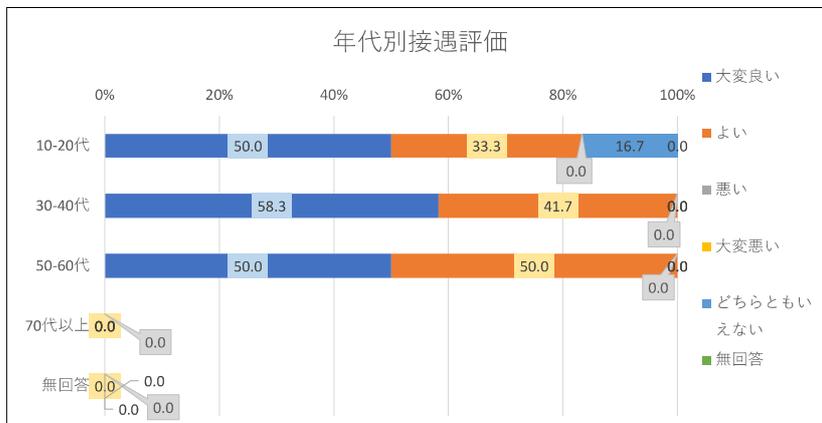
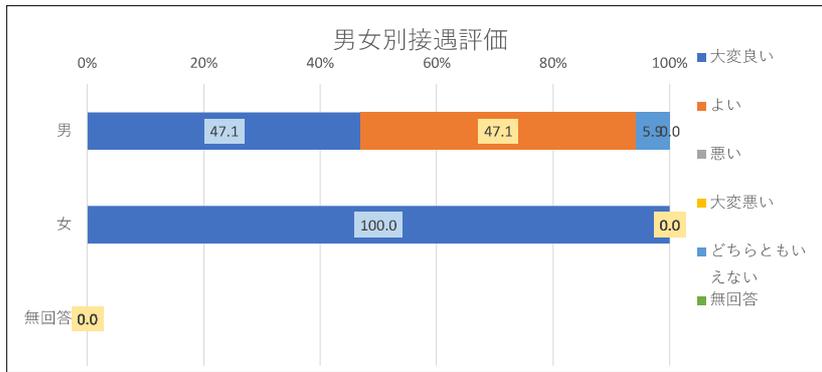
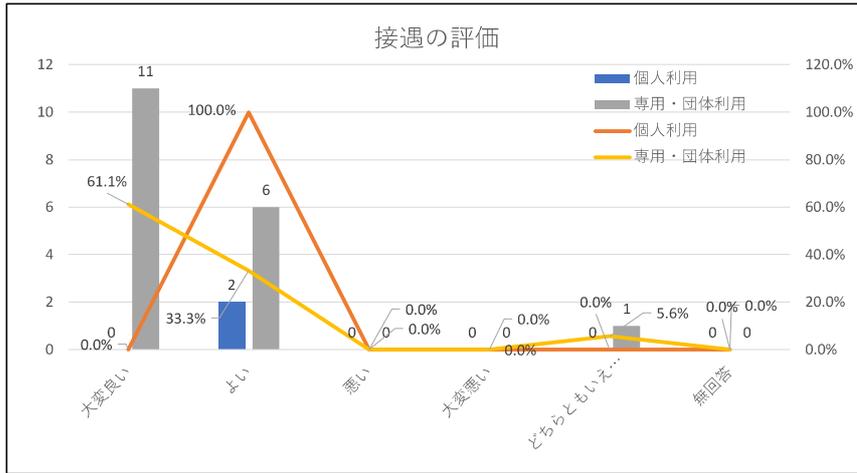
| 予約のしやすさについて | 大変簡単である | 簡単である | 難しい | 大変難しい | どちらともいえない | 回答者以外が予約・個人利用による率 | 無回答 |
|-------------|---------|-------|------|-------|-----------|-------------------|------|
| 23年度計 | 27.4% | 57.4% | 4.9% | 0.7% | 6.5% | 0.3% | 2.8% |
| 24年度計 | 27.7% | 59.9% | 4.1% | 0.4% | 6.0% | 0.0% | 1.9% |
| 4月 | 37.5% | 62.5% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 5月 | 38.1% | 57.1% | 0.0% | 0.0% | 4.8% | 0.0% | 0.0% |
| 6月 | 33.3% | 66.7% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 7月 | 26.7% | 66.7% | 0.0% | 0.0% | 6.7% | 0.0% | 0.0% |

14) 職員の接遇について

- 接遇への評価は、個人利用と専用利用別に分類したものと①男女別、②年代別の評価の傾向について分析を行っていますので、以下の通り報告いたします。
- ・ 個人利用の職員の接遇の評価は、「大変良い・良い」を合計すると2件（100.0%）が肯定的な評価で回答。否定的・中位評価・無回答が0件（0.0%）となりました。
- ・ 専用利用の職員の接遇の評価は、「大変良い・良い」を合計すると17件（94.4%）が肯定的な評価で回答。否定的・中位評価・無回答が1件（5.6%）となりました。
- ・ ① 男女別での接遇の評価は、男性94.2%、女性100.0%の方が「大変良い・良い」と回答。接遇の評価は男性、女性とも高位に安定しています。
- ・ ② 年代別での接遇の評価は、「大変良い・良い」の評価を見ると10-20代（83.3%）、30-40代（100.0%）、50-60代（100.0%）、70代以上（回答なし）と全体で安定した評価となりました。
- ・ アンケート調査票を体育館の原状回復とセットで行う方式から改訂後の評価についても、評価の傾向は「大変良い・良い」とする傾向に大きな変化は見られません。
- ・ 集計結果から職員の接遇の課題について検討する際には、年代や性差による課題を抽出する取組から現在の接遇の水準を継承する職場風土の醸成を課題として、良い傾向にあると思われます。

■ 職員の接遇について
接遇の評価の件数・構成比

| 職員の接遇について | 全体 | 大変良い | よい | 悪い | 大変悪い | どちらともいえない | 無回答 |
|-----------|--------|-------|--------|------|------|-----------|------|
| 個人利用 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 100.0% | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 専用・団体利用 | 18 | 11 | 6 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| | 100.0% | 61.1% | 33.3% | 0.0% | 0.0% | 5.6% | 0.0% |
| 無回答・無効回答 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | - | - | - | - | - | - | - |



■ 職員の接遇についての評価（月別構成比の推移）

| 職員の接遇について | 大変良い | よい | 悪い | 大変悪い | どちらともいえない | 無回答 |
|-----------|-------|-------|------|------|-----------|------|
| 23年度計 | 36.7% | 51.7% | 0.5% | 0.1% | 4.4% | 6.6% |
| 24年度計 | 42.8% | 47.4% | 0.3% | 0.7% | 5.7% | 3.1% |
| 4月 | 54.5% | 45.5% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 5月 | 69.2% | 26.9% | 0.0% | 0.0% | 3.8% | 0.0% |
| 6月 | 58.3% | 33.3% | 0.0% | 0.0% | 8.3% | 0.0% |
| 7月 | 55.0% | 40.0% | 0.0% | 0.0% | 5.0% | 0.0% |

4. アンケート自由記述

- ①設問に付随した記述欄と②2か月単位での設問テーマを変更して尋ねる項目及びその他を追加、さまざまなご意見がいただけるよう改めたものとなります。
- ・ ①の設問に付随した記述内容では、本施設の料金が高いと回答の方に比較した施設名を尋ねるものと利用のしやすさについて回答の選択肢以外のよいポイントを記述いただく内容のほか設問外の記述です。
- ・ ②の設問では、Web予約システムと運動公園の樹木・その他についてご意見を求めたものです。
- ・ 6月の改訂で「その他」の項目を追加いたしました。5件の記述があり好意的2件、中位的3件、否定的0件に分類のうえ、その記述を整理して記載いたしました。

■ アンケート自由記述について 各設問での記述内容の分類

| | 具体例の記述 | 好意的記述 | 中位的記述 | 否定的記述 |
|--------------------------|--------|-------|-------|-------|
| 料金について比較した施設 | 1 | --- | --- | --- |
| 利用しやすいと回答でもの他の理由（設問外の記述） | 0 | --- | --- | --- |
| Web予約について | --- | 0 | 0 | 0 |
| 用具・備品について | --- | 0 | 0 | 0 |
| その他 | --- | 2 | 3 | 0 |

■ アンケート自由記述について

●自由記述の代表的なもの

●料金について比較した施設

- ・ 御建野球場

1件
1件

●用具・備品について

0件

●その他

- ・ また利用させて頂きたいと思えます。ありがとうございました。

5件
1件

- ・ 料金が非常に安く、非常に充実した練習ができました。ありがとうございました。

1件

- ・ テニスコートをもう少し増やしてほしい。

1件

●利用しやすいとしてその他の理由

0件

- ・ 多目的第2のブラシを増やしてほしい。できれば多目的第2のネットを広げてほしい。

1件

●Web予約について

0件

- ・ 初めて利用したが、利用登録時に市内と市外料金に違いがある事を説明してくれば、市内の人で登録したのに。

1件

5. 調査のまとめ

- 前回の単月集計から二か月の集計調査まとめについて、報告させていただきます。
- ・ 調査票の回収状況は、回収件数が18件（前回4-5月比69.2%）8件の減となりました。
回収率は、1.9%（前回4-5月比較-1.7P）と回収数・回収率ともに減となりました。
回収状況については、前回より減少の傾向を示しました。引き続き、職員の声かけなど回収の実効があげられるよう工夫を行って参りたいと思います。
【本報告書1ページ、回収状況の集計についてを参照ください。】
- ・ 令和5年8-9月より、個人利用の方のデータ収集が行えるようアンケート調査票の様式を改訂し、配布・回収を期待いたしました。
但し、回収の結果からは、個人利用の方や施設別での回収件数に差が出ています。
引き続き、区分別や施設別での回収方法が課題と考えます。
- ・ 本調査の目的の職員の接遇レベルは、施設に係わらず「好意的な評価」が高位に維持されていると思われます。
Webサービスについては運用開始以降利便性を評価いただく回答が増加する傾向にあることが確認できます。自由記述欄を利用した本公園の美観や各施設への要望やご意見の収集については、利用者の視点に加わることで指定管理業務品質の向上に繋がっており、着実な効果を発揮していると思われます。
- ・ 公園施設の備品・用具について自由記述の項目で回答の分析を行い、指定管理業務の品質向上に取り組んで参りたいと思います。また、令和6年6月より自由記述の項目に「その他」を加え、より自由なご意見が収集できるよう調査票を改訂いたしました。
- ・ 利用者の本公園の施設に対する信頼感とこれを支える職員の接遇レベルは、「利用の満足度」「料金への評価」「接遇評価」「自由記述」など各項目で高く保たれていると確認できます。

アンケート回収総件数（専用利用及び個人利用と回答の総合計）

■ アンケート回収の特記事項

- ① R4年度 3月13日より、コロナ感染症拡大防止対策が一部改められアンケート用紙がバインダーから見えるようになり、回収数がUP。
- ② R5年度 6月園内の全施設を対象にアンケート実施。
- ③ R5年度 8月専用利用・個人利用を対象にアンケート実施。
- ④ R5年度 12月よりアンケート実施期間を毎月1日～20日に変更。
- ⑤ R7年4月4日～R8年3月21日体育館改修工事

| | R7 | | | | R6 | | R5 | | |
|----|-----|-------|------|------|-------|-----|------|------|-------|
| | 実績 | 前年比 | 前年比較 | 回収率 | 前年比較 | 実績 | 回収率 | 実績 | 回収率 |
| 4月 | 12件 | 19.7% | -49 | 4.0% | -3.8P | 61件 | 7.8% | 109件 | 27.3% |
| 5月 | 15件 | 24.2% | -47 | 3.4% | -4.2P | 62件 | 7.6% | 112件 | 34.7% |
| 6月 | 12件 | 26.7% | -33 | 2.5% | -2.6P | 45件 | 5.1% | 119件 | 29.5% |
| 7月 | 8件 | 9.8% | -74 | 1.4% | -8.5P | 82件 | 9.9% | 99件 | 24.6% |

※ 回収実績は、専用利用及び個人利用と回答の総合計を記載
回収率は、専用利用の回収率を記載（個人利用では、現状回復の配布がないため）

令和6年度

東広島運動公園利用者満足度調査（個人・専用利用）報告書

調査期間

期間 I 令和7年 2月1日～20日

期間 II 令和7年 3月1日～20日

東広島スポーツパーク共同企業体

目次

1. 調査の目的
2. 調査の対象・方法・回収
3. 調査項目の結果
 - 1) 申込みについて
 - 2) 性別について
 - 3) 年代について
 - 4) 活動の主な目的について
 - 5) ご利用の施設について
 - 6) 参加人数について
 - 7) 利用頻度について
 - 8) 料金について
 - 9) 8) で回答の方が比較対象とした内容について
 - 10) 利用のしやすさについて
 - 11) 10) で回答の方が評価した項目について
 - 12) Web予約について
 - 13) 12) で回答の方のシステム評価について
 - 14) 職員の接遇について
4. アンケート自由記述
5. 調査のまとめ

1. 調査の目的

このアンケート調査の目的は、次の4点について現状の把握に努め、今後の東広島運動公園（以下、「本公園」という。）の指定管理業務での管理運営の客観的な指針作りを目指すもので、この点を継続しながら調査票については、改善を加えていくものです。

- 1 点目: 職員の接遇の水準をサービス面や業務知識面から利用者の視点で点検。
- 2 点目: 新規 (R4.7) に導入したWeb予約システムについて、利用者の評価の点検。
- 3 点目: 施設・備品・用品・園内環境など本公園への要望やご意見を不断に収集する仕組み作り。
- 4 点目: これらの調査結果を時系列でまとめ、指定管理業務の自己評価と業務品質向上を図ります。

改訂 令和5年 6月 自由記述欄に園内環境の設問を加える。
 令和5年 8月 対象を専用利用に個人利用を加えたものに変更
 令和5年 12月 調査期間を毎月1日～20日までに変更
 令和6年 6月 自由記述欄にその他の項目を追加

2. 調査の対象・方法・回収及び自由記述欄の取り扱い

・対象 本公園内の各施設・貸室を専用利用で予約申し込みの団体及び個人で「原状回復点検表」を受け取られた方と個人利用の方を対象として継続。

・方法 調査方法は、上記の専用利用の方全員に配布する方法及び個人利用の方には各施設に配置の調査票の自由回収。
 調査票は、カテゴリーデータを順序尺度で行う様式として、各カテゴリーの収集欄の内、複数の設問に自由記述欄を設け定性データも合わせて収集しています。また、回答中「単回答」の設問に「複数回答」があった場合は、無効回答として、その設問集計から除いています。

| 回収状況 | 配布数 | 回収数 | 回収率 | 前回 (12-1月) 比較 |
|------|--------------------|-------|------|---------------|
| | 1,346件 | 128件 | 9.5% | 100.6% 8件 |
| | | 136件 | | 156.1% 46件 |
| | ※参考値 (個人+専用) | 136件 | | 147.8% 44件 |
| | | | | 前回 (12-1月) 比較 |
| | | | | 3.4P |
| | ※参考値 (個人+専用) ÷ 配布数 | 10.1% | | 3.2P |

■ 回収状況の集計について

令和5年8月より、運動公園全体でのアンケート調査を行うことを目的に体育館専用利用中心のアンケート調査を施設全体及び個人利用にまで調査対象を拡大して行うこととなりました。8月以降の調査報告から前年の比較として記述する際には同条件での集計比較となります。

1. 個人利用でのアンケート票の回収状況の取扱い

- ① 回収方法・・・自由回収 (集計は個人利用として集計【4その他】の項に注意)
- ② 配布方法・・・施設各所定点での配置 (R5.11月GG場、12月トレ室追加)
- ③ 集計方法・・・回収率は①②の理由により除外して集計

2. 施設全体での専用利用でのアンケート票の回収状況の取扱い

- ① 回収方法・・・自由回収
- ② 配布方法・・・体育館は原状回復点検表にセット
 その他施設は各所定点へ配置
- ③ 追加施設・・・陸上競技場 (多目的広場含む)、野球場、
 テニス場、GG場、トレ室
- ④ 集計方法・・・原状回復点検表件数を母数に③の施設回収分を加算
- ⑤ 回収数・・・回収数はアンケート回収数ですが、設問別の集計は、無効回答など集計外が除かれ回収数との差異があります。

3. 回収率の数値の差異について

上記の配布と回収の集計では、配布数が全施設の原状回復点検表が母数となります。一方アンケート票の回収数は、自由回収の特性のため、回収件数の増加が困難な状況となり、従来の数値と大きな差異が出ています。

4. その他

報告書各項目で個人利用と回答について、Web予約の有無を点検すると本アンケートの回答には、本公園が「個人利用」と定義する回答が僅かですが、回収されました。

配布数1,346件（12-1月比較+13件、12-1月比100.6%）と増、回収数128件（12-1月比較+46件、12-1月比156.1%）と増、回収率9.5%（12-1月比較+3.4P）と増となりました。回収数・回収率共に増は、僅かですが野球場、テニスコート、GG場の回収増加によります。

自由回収によるデータ収集の難しさの状況が克服できるよう、引き続き職員による声掛けなど行って参りたいと思います。

【補足】 各施設を個別に点検すると陸上、多目の回収率0.0%と大変低調でした。

全体では、件数の多いテニスコート・陸上・多目の低調さが全体に影響を与えています。

・自由記述欄の取り扱い

■アンケートの自由記述欄の取り扱いについて

自由記述欄の取扱いは、設問中及び後段に設ける方法を継続。但し、設問中の自由記述は設問の回答で該当する方に具体的な内容を求める方法に改定し、後段の自由記述は、期間ごとで設問を変更し、その設問への自由記述いただく方法に改定。

令和5年6月に公園全体の美観についても期間ごとの設問の中に加え、更に令和6年7月にその他の項目を追加しました。

尚、自由回収のアンケートに期間終了のアンケート票が含まれた場合、利用者のご意見を収集する目的から、回答は各集計には加えず、自由記述のみ扱うこととします。そのため、集計数に差異が出る場合があります。

・調査目的の3点目にある施設・備品・用品など本公園への要望やご意見を不断に収集する仕組みを継続。

・自由記述については、定量化の試みと定性データとしてのご要望やご意見をまとめています。

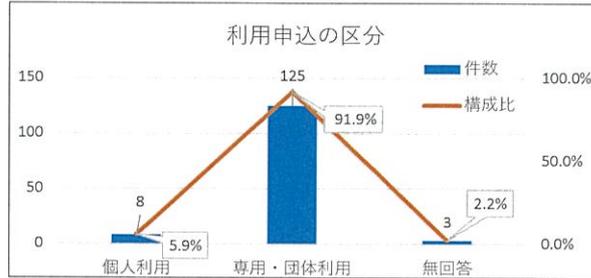
3. 調査項目の結果

1) 申込みについて

■ 申込みの区分については、専用・団体利用とする回答が125件（91.9%）個人利用が8件（5.9%）の結果となりました。但し、個人利用とした回答は、前頁「回収状況の集計について 4.その他」で触れた本公園が定義する「個人利用」の区分外の方が個人利用と回答していることに留意する必要があります。この点は、設問12のWeb予約の回答件数（回答者が予約114件・回答者以外が予約12件）から確認することができます。

■ 申込みについて
利用申込の区分について

| 申込みについて | 全体 | 個人利用 | 専用・団体利用 | 無回答 | 無効回答 |
|---------|--------|------|---------|------|------|
| 合計件数 | 136 | 8 | 125 | 3 | 0 |
| | 100.0% | 5.9% | 91.9% | 2.2% | |

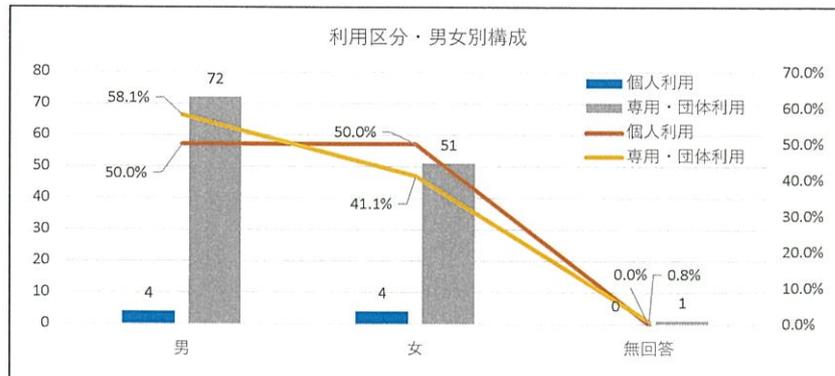


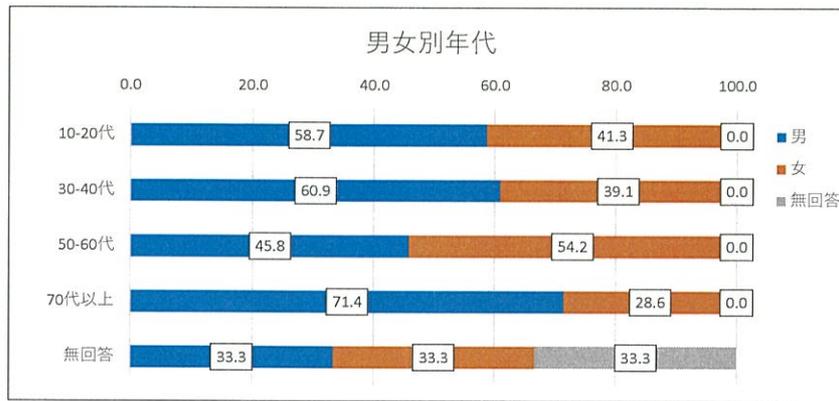
2) 性別について

■ この設問では、本施設を利用した回答者の基本事項として性別を確認したものです。個人利用とした方では、男性（4件 50.0%）、女性（4件 50.0%）。一方、専用利用では男性（72件 58.1%）、女性（51件 41.1%）と個人利用で男女同数・専用利用で男性が過半となりました。前回12-1月集計時では個人利用、専用利用とも男性が過半となりましたが、今回の性別調査では個人利用で男女同数、専用利用で男性が過半となりました。年代別では50-60代のみ女性が過半となり、その他の年代は男性が過半となりました。

■ 性別について
男女別の利用構成比

| 性別について | 全体 | 男 | 女 | 無回答 | 無効回答 |
|----------|--------|-------|-------|------|------|
| 個人利用 | 8 | 4 | 4 | 0 | 0 |
| | 100.0% | 50.0% | 50.0% | 0.0% | |
| 専用・団体利用 | 124 | 72 | 51 | 1 | 1 |
| | 100.0% | 58.1% | 41.1% | 0.8% | |
| 無回答・無効回答 | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| | 100.0% | 66.7% | 33.3% | 0.0% | |



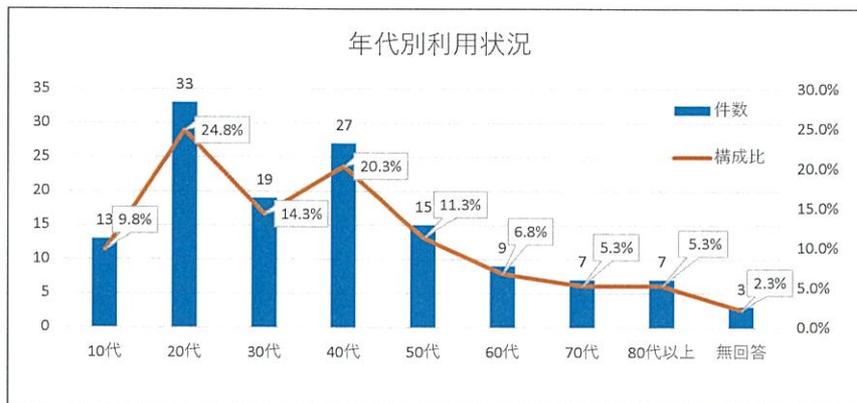


3) 年代について

- 回答者の年代別では、20代 (33件 24.8%)、40代 (27件 20.3%)、30代 (19件 14.3%)、以下50代、10代、60代、70代・80代以上の方と続きました。前回に続き10代-20代・30-40代の回答者で69.2%を占める結果となりました。
- ・ 性別や年代別での活動目的をまとめた集計は「設問4)」以下でまとめています。

■ 年代について 年代別の構成比

| 年代について | 全体 | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代以上 | 無回答 | 無効回答 |
|--------|--------|------|-------|-------|-------|-------|------|------|-------|------|------|
| 合計件数 | 133 | 13 | 33 | 19 | 27 | 15 | 9 | 7 | 7 | 3 | 3 |
| | 100.0% | 9.8% | 24.8% | 14.3% | 20.3% | 11.3% | 6.8% | 5.3% | 5.3% | 2.3% | |

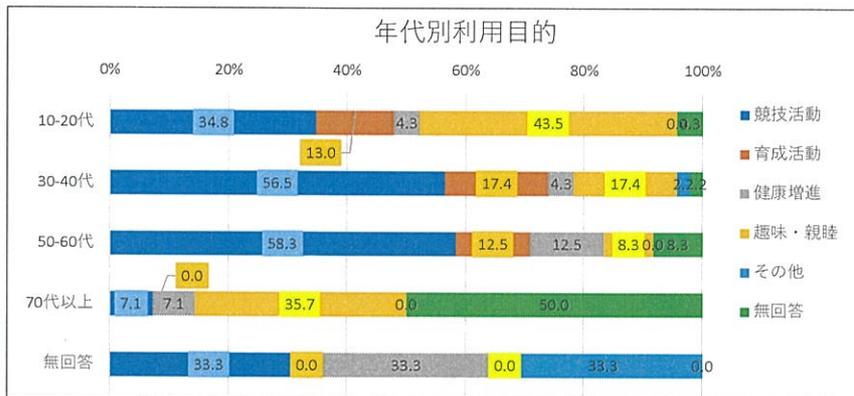
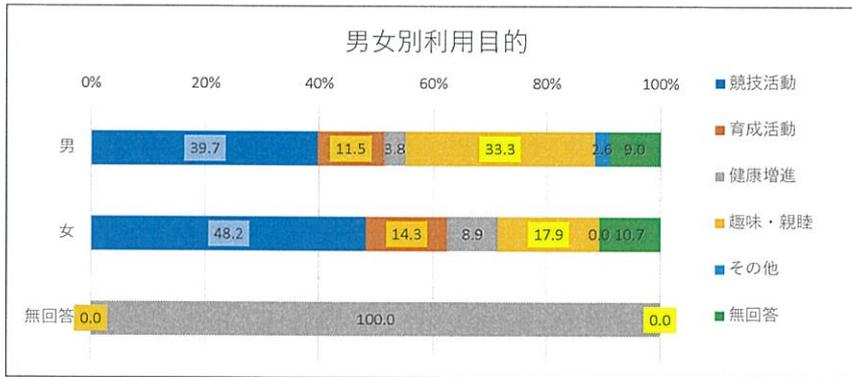
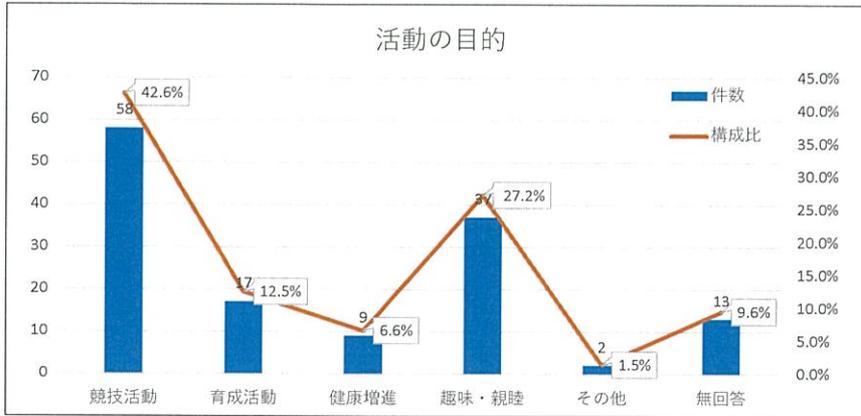


4) 活動の主な目的について

- この設問では、利用目的が競技活動か一般利用か目的のバランスを比較検討するデータの収集をしています。また、男女別や年代別での差異についても集計を続けています。
 - ・ 施設利用の目的では、回答者の傾向は競技活動が前回の二か月集計に続き、42.6%と最多となりました。一方、健康増進と趣味親睦の一般利用と思われる二項目合計は、33.8%と前回と同程度となりました。施設利用の目的のバランスについては、競技・育成活動55.1%、健康増進、趣味・親睦、その他で35.3%という結果となりました。今回の集計からも、本公園への来園が競技活動と一般利用をそれぞれ目的とする利用が確認できました。
- 1) 男女別利用目的
今回の集計では、男性の51.2%・女性の62.5%が競技・育成活動で過半となり、男女とも同様な傾向が確認されました。
 - 2) 年代別利用目的
今回の集計では、競技・育成活動の割合が多い結果となりました。10-20代 (47.8%)、30-40代 (73.9%)、50-60代 (70.8%) となりました。

■ 活動の主な目的について
利用の目的別の構成比

| 活動の主な目的について | 全体 | 競技活動 | 育成活動 | 健康増進 | 趣味・親睦 | その他 | 無回答 | 複数回答で無効 |
|-------------|--------|-------|-------|------|-------|------|------|---------|
| 合計件数 | 136 | 58 | 17 | 9 | 37 | 2 | 13 | 0 |
| | 100.0% | 42.6% | 12.5% | 6.6% | 27.2% | 1.5% | 9.6% | |



5) ご利用の施設について

■ 個人利用・専用利用の区別による集計を令和5年12月より、開始しています。集計対象の施設の追加と合わせて利用区別・施設別による回収状況・集計により指定管理業務品質の向上に役立てられるよう調査を継続してまいります。

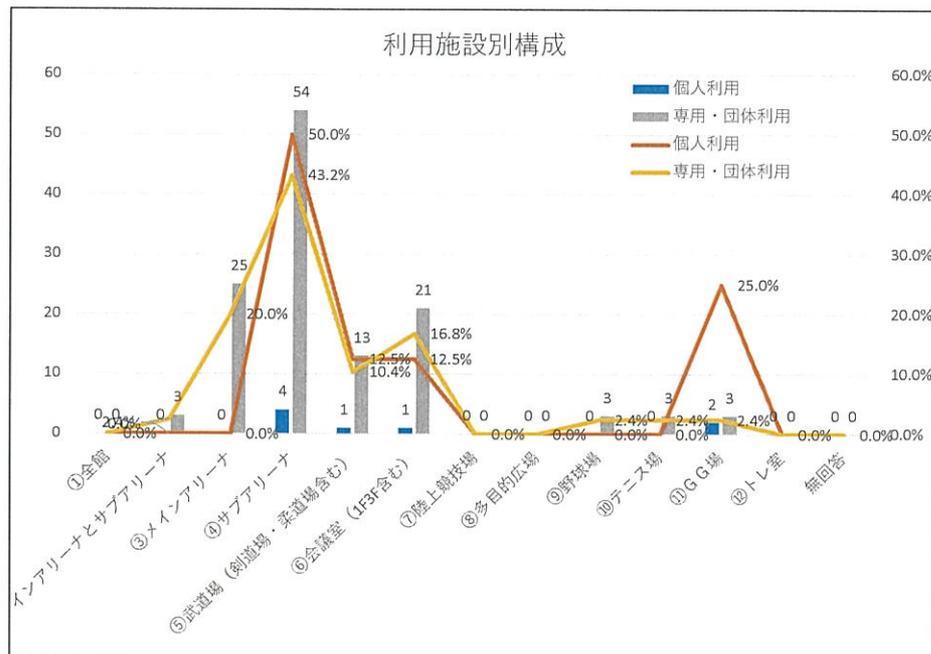
- 個人利用とする回答者の回収・集計状況は、サブアリーナ50.0%、武道場・会議室25.0%と回答は得られていますが、回収0件も見られ各施設の自由回収の難しさが出る結果となりました。
- 専用利用と回答の回収・集計は、メインアリーナの回答が28件 22.4%と前回より1.2P減。サブアリーナの回答が(54件 43.2%) 14P増。武道場・会議室については、武道場(13件 10.4%) 4.9P増、会議室(21件 16.8%) 4.0P減でした。回収状況で触れたとおり、陸上・多目的・野球場・テニスコートの回収増が引き続きの課題となりました。

■ ご利用の施設について
利用施設別の件数・構成比

| ご利用の施設について | 全体 | ①全館 | ②メインアリーナ+サブアリーナ | ③メインアリーナ | ④サブアリーナ | ⑤武道場(剣道場・柔道場含む) | ⑥会議室(1F3F含む) | ⑦陸上競技場 | ⑧多目的広場 | ⑨野球場 | ⑩テニスコート | ⑪GG場 | ⑫トレ室 | 無回答 | 複数回答で無効 |
|--------------|--------|------|-----------------|----------|---------|-----------------|--------------|--------|--------|-------|---------|-------|------|------|---------|
| 個人利用 | 8 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 50.0% | 12.5% | 12.5% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 25.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 専用・団体利用 | 125 | 0 | 3 | 25 | 54 | 13 | 21 | 0 | 0 | 3 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| | 100.0% | 0.0% | 2.4% | 20.0% | 43.2% | 10.4% | 16.8% | 0.0% | 0.0% | 2.4% | 2.4% | 2.4% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 無回答・無効回答 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 33.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 33.3% | 0.0% | 33.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 原状回復配布数 | | | | | 264 | | | 15 | 28 | 11 | 320 | | | | |
| 施設判明アンケート回収率 | | | | | 2.3% | | | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | | | | |

※個人利用の回答については、「回収状況の集計について」の記載に留意。

利用施設別構成



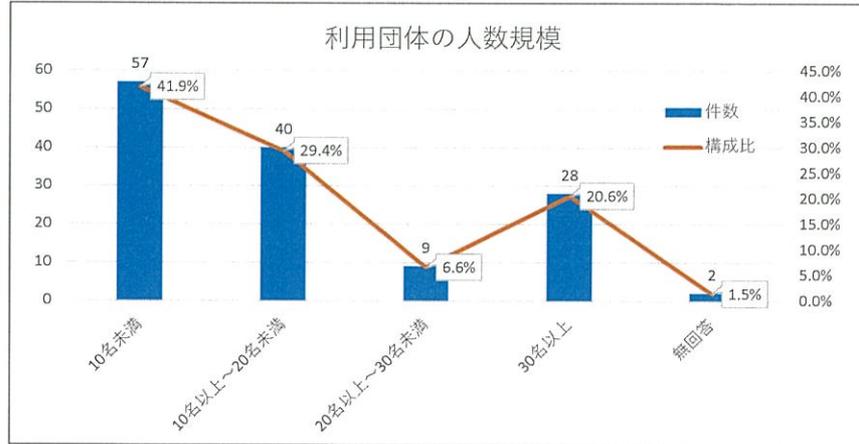
6) 参加人数について

■ この設問では、利用団体の規模を尋ねています。回答の順は、10名未満(57件41.9%)、10名以上20名未満(40件 29.4%)、30名以上(28件 20.6%)、20名以上30名未満(9件 6.6%)となり、前回の二か月集計と同じ傾向でしたが、構成比の増減を見ると10名未満が8.7P減、20名以上30名未満が1.3P減、30名以上が10.5P増と団体人数の利用状況に変化が見られました。

- ご利用者や団体の規模から見たバランスは、引き続き利用目的に応じて少人数から30名以上の大規模な大会・団体まで幅広くご利用される傾向が確認できます。
- このことは、本公園の施設や設備が利用団体の規模に応じて必要な施設の規格・備品、駐車場など付帯の施設の整備が評価されていることと関連していると思われます。

■ 参加人数について
利用団体の人数別の構成比

| 参加人数について | 全体 | 10名未満 | 10名以上～20名未満 | 20名以上～30名未満 | 30名以上 | 無回答 |
|----------|--------|-------|-------------|-------------|-------|------|
| 合計件数 | 136 | 57 | 40 | 9 | 28 | 2 |
| | 100.0% | 41.9% | 29.4% | 6.6% | 20.6% | 1.5% |



7) 利用頻度について

■ この設問では、2つの視点で回答を見ていきたいと思います。

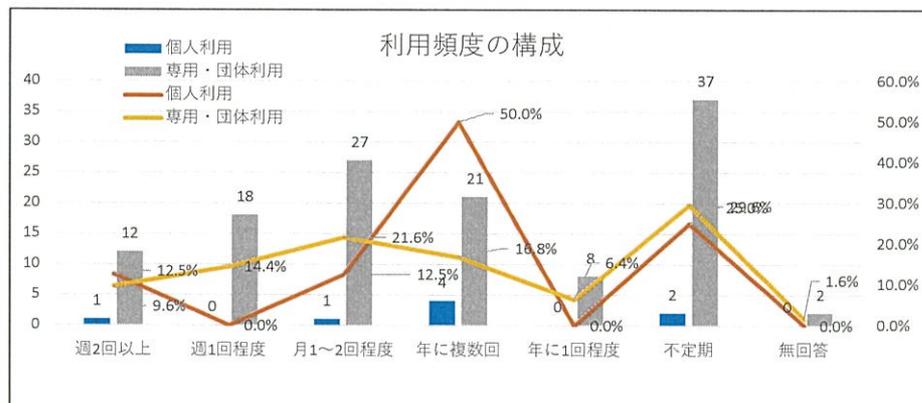
- ① 利用者のご利用の頻度。
- ② 施設の特性を考えた場合、本公園が利用者の練習や活動の拠点として利用されることが必要とされますので、これを支える役割をデータから推し量る点です。

① 個人利用と回答の方 回答の件数が多かった順に「年に複数回、不定期」の回答で6件（75.0%）
 専用利用と回答の方 回答の件数が多かった順に「不定期、月1～2回程度」の回答で64件（51.2%）

② ①に記載の通り利用者が規模や目的に応じて年に複数回、月単位で本公園を使い分けをしながら練習や活動の拠点として、ご利用の傾向と思われます。
 この点は個人・専用の利用頻度の回答に「年・月単位」の回答が上位の件数との大きな差異が無いことから確認できます。利用頻度の点からも競技活動や趣味・健康増進での利用のバランスが取れていると思われます。

■ 利用頻度について
利用頻度の構成

| 利用頻度について | 全体 | 週2回以上 | 週1回程度 | 月1～2回程度 | 年に複数回 | 年に1回程度 | 不定期 | 無回答 |
|----------|--------|-------|-------|---------|-------|--------|-------|------|
| 個人利用 | 8 | 1 | 0 | 1 | 4 | 0 | 2 | 0 |
| | 100.0% | 12.5% | 0.0% | 12.5% | 50.0% | 0.0% | 25.0% | 0.0% |
| 専用・団体利用 | 125 | 12 | 18 | 27 | 21 | 8 | 37 | 2 |
| | 100.0% | 9.6% | 14.4% | 21.6% | 16.8% | 6.4% | 29.6% | 1.6% |
| 無回答・無効回答 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| | 100.0% | 66.7% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 33.3% | 0.0% | 0.0% |

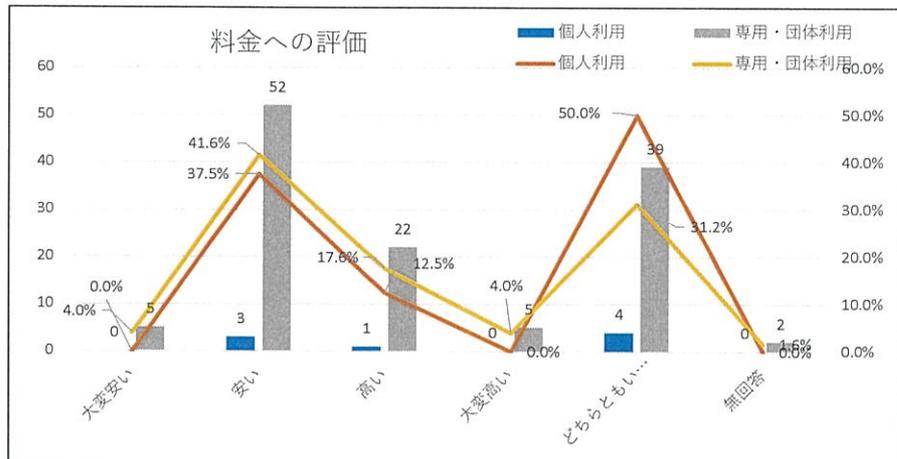


8) 料金について

- 料金への評価は、個人利用と専用利用別に分類したもので集計報告いたします。
- ・ 個人利用の料金への評価は、「どちらともいえない」4件 (50.0%) 「安い」3件 (37.5%)、「高い」が1件 (12.5%)、「大変安い・大変高い」が各0件 (各0.0%) となりました。
- ・ 専用利用の料金への評価は、「安い」52件 (41.6%)、「どちらともいえない」39件 (31.2%)、「高い」22件 (17.6%)、「大変安い・大変高い」各5件 (各4.0%) となりました。
- ・ 施設利用料金の区分別の回答は、「安い・大変安い」と中位の「どちらともいえない」が個人利用で7件 (87.5%)、専用利用で96件 (76.8%) と高位を示しました。
- ・ 月別推移をみると「安い・大変安い」が前月比較で減少。「高い・大変高い・どちらともいえない」が増加。月別の推移とR4・R5年度計を比較すると3月では、「高い・大変安い・安い」の各項目が減少を示し、「大変高い・どちらともいえない」が増加。また、R6年度計との比較では「大変安い・安い・高い・大変高い」が減少を示し、「どちらともいえない」が増加。全体では「安い・どちらともいえない・高い」の中央値に集まる傾向に変化はありません。

■ 料金について
料金への評価の構成

| 料金について | 全体 | 大変安い | 安い | 高い | 大変高い | どちらともいえない | 無回答 |
|----------|--------|-------|-------|-------|------|-----------|-------|
| 個人利用 | 8 | 0 | 3 | 1 | 0 | 4 | 0 |
| | 100.0% | 0.0% | 37.5% | 12.5% | 0.0% | 50.0% | 0.0% |
| 専用・団体利用 | 125 | 5 | 52 | 22 | 5 | 39 | 2 |
| | 100.0% | 4.0% | 41.6% | 17.6% | 4.0% | 31.2% | 1.6% |
| 無回答・無効回答 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | 100.0% | 33.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 33.3% | 33.3% |



| 料金について | 大変安い | 安い | 高い | 大変高い | どちらともいえない | 無回答 |
|--------|-------|-------|-------|------|-----------|------|
| 22年度計 | 7.0% | 37.5% | 24.3% | 4.6% | 25.3% | 1.4% |
| 23年度計 | 6.8% | 41.2% | 17.9% | 2.9% | 28.8% | 2.3% |
| 4月 | 11.1% | 19.0% | 28.6% | 4.8% | 34.9% | 1.6% |
| 5月 | 10.5% | 29.3% | 23.3% | 3.8% | 31.6% | 1.5% |
| 6月 | 4.1% | 57.1% | 14.3% | 2.0% | 18.4% | 4.1% |
| 7月 | 5.1% | 49.2% | 12.7% | 3.4% | 27.1% | 2.5% |
| 8月 | 4.3% | 38.0% | 17.4% | 4.3% | 34.8% | 1.1% |
| 9月 | 3.6% | 41.8% | 16.4% | 1.8% | 30.9% | 5.5% |
| 10月 | 9.7% | 35.5% | 21.0% | 6.5% | 22.6% | 4.8% |
| 11月 | 6.1% | 30.3% | 22.7% | 1.5% | 36.4% | 3.0% |
| 12月 | 8.3% | 41.7% | 20.8% | 2.1% | 25.0% | 2.1% |
| 1月 | 2.4% | 48.8% | 19.5% | 4.9% | 24.4% | 0.0% |
| 2月 | 5.2% | 53.4% | 13.8% | 1.7% | 20.7% | 5.2% |
| 3月 | 3.8% | 30.8% | 19.2% | 5.1% | 41.0% | 0.0% |

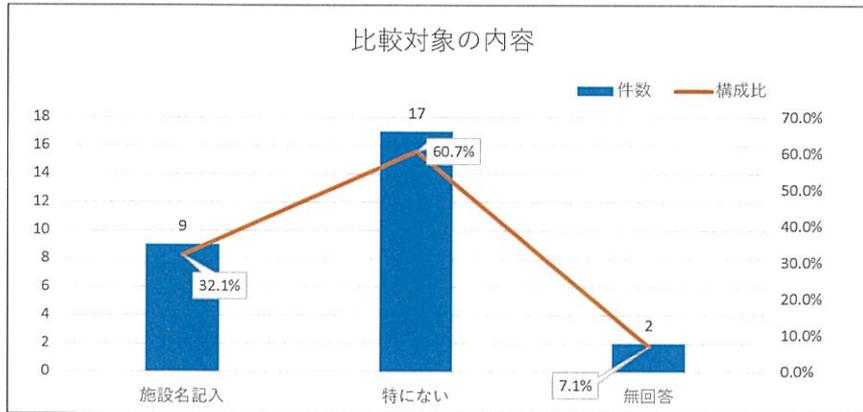
※上記の「料金への評価別件数・構成比」表は個人、専用・団体の二か月累計のため、数値が異なります

9) 8) で回答の方が比較対象とした内容について

- 調査票では、回答者が評価する際の回答基準を尋ねています。
- ・この試みについては、比較対象を示した回答が9件（32.1%）、「特にない・無回答」が19件（67.8%）となりました。
- ・この設問での記述欄に記載された比較の施設名（11件）は、4の自由記述のまとめに記載いたしました。

■ 8) で回答の方が比較対象とした内容について
比較対象への回答件数・構成比

| 対象についての回答に 異い大実異いと回答の 有 | 全体 | 施設名記入 | 特にない | 無回答 | 無効回答 |
|-------------------------------|--------|-------|-------|------|------|
| 合計件数 | 28 | 9 | 17 | 2 | 0 |
| | 100.0% | 32.1% | 60.7% | 7.1% | |

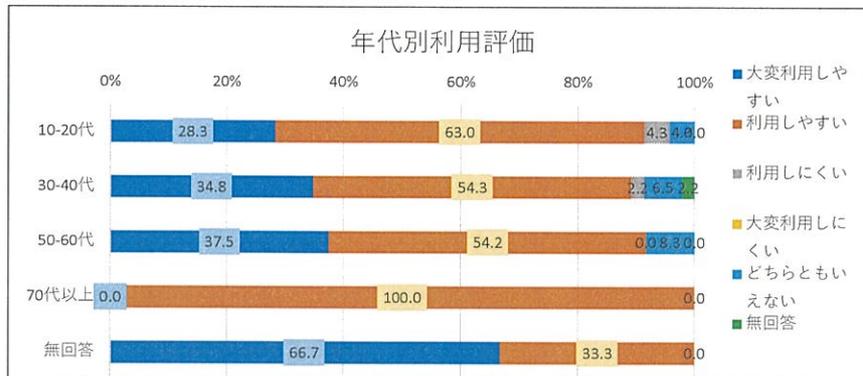
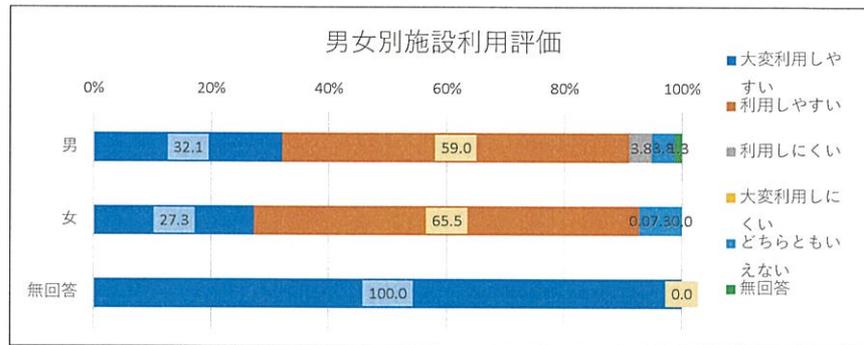
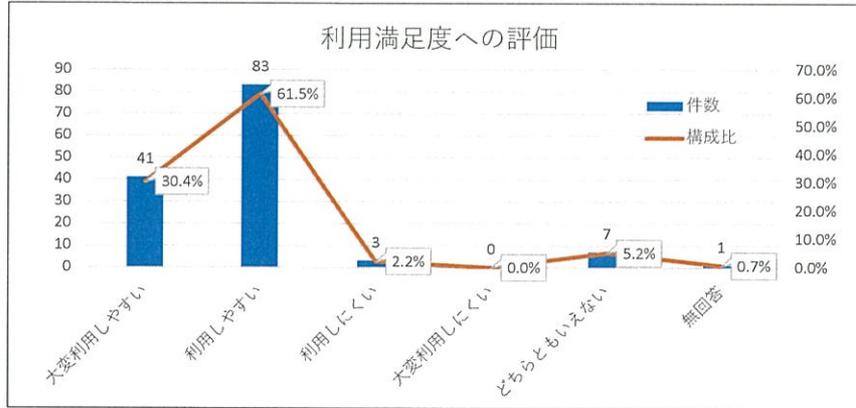


10) 利用のしやすさについて

- この設問では、利用のしやすさについて尋ねています。
- 「大変利用しやすい・利用しやすい」との回答が124件（91.9%）、中位の「どちらともいえない」が7件（5.2%）、「利用しにくい・大変利用しにくい」との回答が3件（2.2%）となりました。また、この設問では①男女別の利用評価、②年代別の利用評価、③評価の推移でも集計を行いました。
- ・①男女別施設利用評価 施設の利用しやすさの評価では、男性が91.1%、女性が92.8%を示し、前回の二か月集計と逆転した結果となりました。
- ・②年代別施設利用評価 年齢別による「利用しやすさ」の回答を見ると70代以上が100.0%、50-60代が91.7%、10-20代が91.3%、30-40代が89.1%と全年代の評価が高い傾向となりました。
- ・③施設利用評価の推移 月別推移で前月と比較すると「利用しやすい・利用しにくい」が増加、「大変利用しやすい・どちらともいえない」が減少となりました。また、「大変利用しにくい」との回答はなく、利用しやすいとの評価が高い傾向となりました。

■ 利用のしやすさについて
利用満足度への評価の構成比

| 利用のしやすさについて | 全体 | 大変利用しやすい | 利用しやすい | 利用しにくい | 大変利用しにくい | どちらともいえない | 無回答 |
|-------------|--------|----------|--------|--------|----------|-----------|------|
| 合計件数 | 135 | 41 | 83 | 3 | 0 | 7 | 1 |
| | 100.0% | 30.4% | 61.5% | 2.2% | 0.0% | 5.2% | 0.7% |



■ 利用のしやすさについての評価（月別構成比の推移）

| 利用のしやすさについて | 大変利用しやすい | 利用しやすい | 利用しにくい | 大変利用しにくい | どちらともいえない | 無回答 |
|-------------|----------|--------|--------|----------|-----------|------|
| 22年度計 | 32.3% | 50.8% | 3.7% | 0.0% | 10.1% | 3.0% |
| 23年度計 | 28.4% | 58.3% | 2.5% | 0.8% | 6.4% | 3.7% |
| 4月 | 31.7% | 50.8% | 0.0% | 3.2% | 9.5% | 4.8% |
| 5月 | 34.6% | 48.1% | 1.5% | 1.5% | 9.0% | 5.3% |
| 6月 | 28.6% | 46.9% | 10.2% | 0.0% | 8.2% | 6.1% |
| 7月 | 19.5% | 55.9% | 6.8% | 1.7% | 10.2% | 5.9% |
| 8月 | 35.5% | 49.5% | 1.1% | 0.0% | 6.5% | 7.5% |
| 9月 | 27.6% | 46.6% | 1.7% | 1.7% | 15.5% | 6.9% |
| 10月 | 29.0% | 54.8% | 3.2% | 0.0% | 8.1% | 4.8% |
| 11月 | 33.3% | 48.5% | 6.1% | 1.5% | 9.1% | 1.5% |
| 12月 | 47.9% | 43.8% | 0.0% | 0.0% | 8.3% | 0.0% |
| 1月 | 17.1% | 63.4% | 4.9% | 0.0% | 7.3% | 7.3% |
| 2月 | 33.3% | 57.9% | 1.8% | 0.0% | 5.3% | 1.8% |
| 3月 | 28.2% | 64.1% | 2.6% | 0.0% | 5.1% | 0.0% |

※上記の「利用満足度への評価の構成比」表は二か月累計のため、数値が異なります

11) 10) で回答の方が評価した項目について

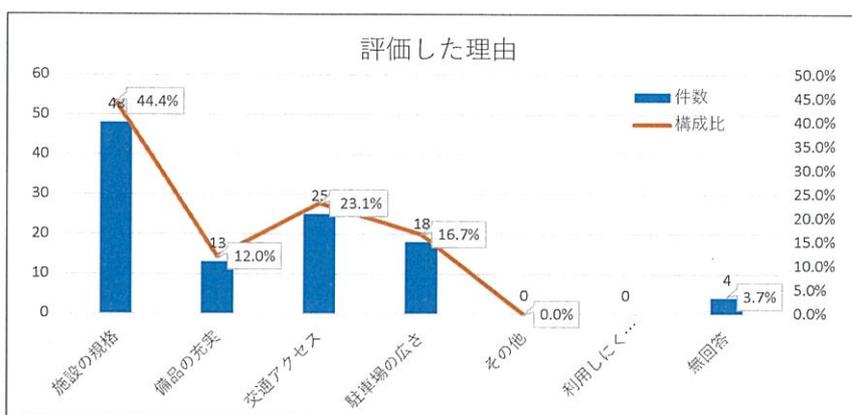
■ この設問では、設問9) で「大変利用しやすい・利用しやすい」との回答108件について、具体的に評価した項目を尋ねたものです。※124件中無効回答16件除く

- ・ 集計の結果は、「施設の規格」48件 (44.4%)、「交通アクセス」25件 (23.1%)、以下「駐車場の広さ」18件 (16.7%)、「備品の充実」13件 (12.0%)と続きました。今回の評価項目の傾向は、「施設の規格・交通アクセス」を評価する回答が73件 (67.5%)と高く評価されていることが伺えます。
- ・ 指定管理業務品質の向上という視点では、引き続き備品の充実についての評価を注視してまいりたいと思います。

■ 10) で回答の方が評価した項目について

評価した理由の件数・構成比

| 評価した理由 | 全体 | 施設の規格 | 備品の充実 | 交通アクセス | 駐車場の広さ | その他 | 無回答 | 複数回答で無効 |
|--------|-------|-------|-------|--------|--------|------|------|---------|
| 合計件数 | 108 | 48 | 13 | 25 | 18 | 0 | 4 | 16 |
| | 96.3% | 44.4% | 12.0% | 23.1% | 16.7% | 0.0% | 3.7% | |



12) Web予約について

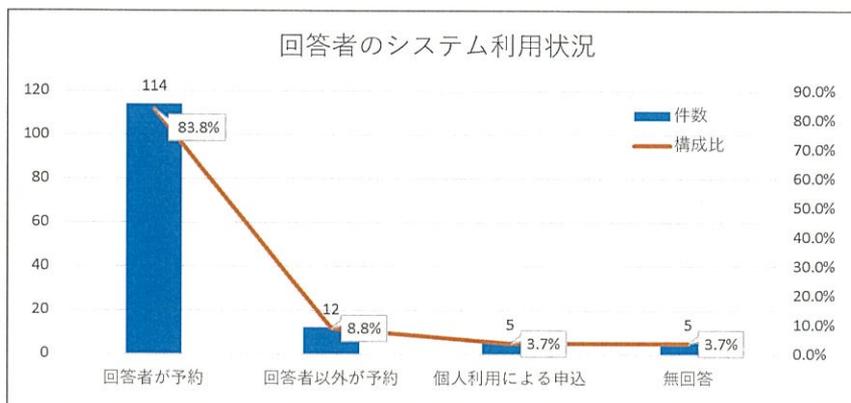
■ この調査票では、回答者が予約システムをご利用しているかを明らかにしたうえで、設問12) でシステムについての評価をお尋ねしています。

- ・ 回答数136件中、予約システムを通じて予約したとする回答の合計は126件 (92.6%)、その内、回答者が予約114件 (83.8%)、回答者以外が予約したとする回答が12件 (8.8%)となりました。
- ・ 予約システムの利用普及も利用者の利便性を計る尺度とされますので、引き続き調査を行ってまいりたいと思います。

■ Web予約について

回答者によるWeb予約利用状況の件数・構成比

| Web予約について | 全体 | 回答者が予約 | 回答者以外が予約 | 個人利用による申込 | 無回答 | 無効回答 |
|-----------|--------|--------|----------|-----------|------|------|
| 合計件数 | 136 | 114 | 12 | 5 | 5 | 0 |
| | 100.0% | 83.8% | 8.8% | 3.7% | 3.7% | |



13) 12) で回答の方のシステム評価について

■ 予約システムの評価は、「回答者が予約」とした114件中108件（94.7%）の回答者が「大変簡単である・簡単である」と回答。「難しい・大変難しい」の回答が4件（3.5%）、「どちらともいえない」の回答が1件（0.9%）という結果でした。

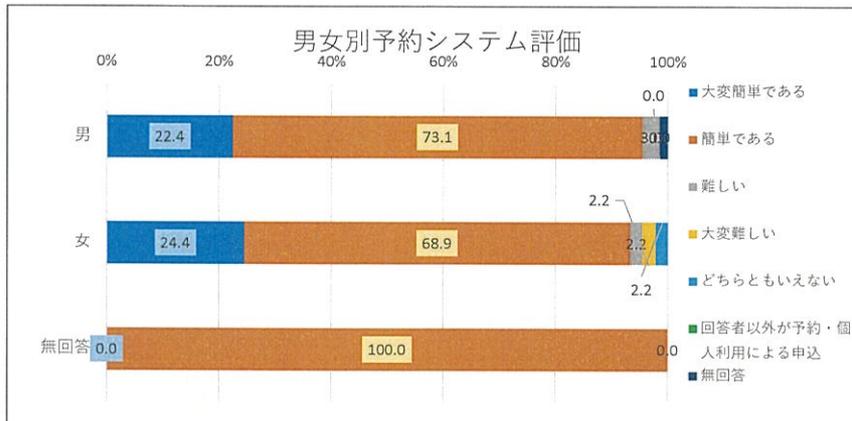
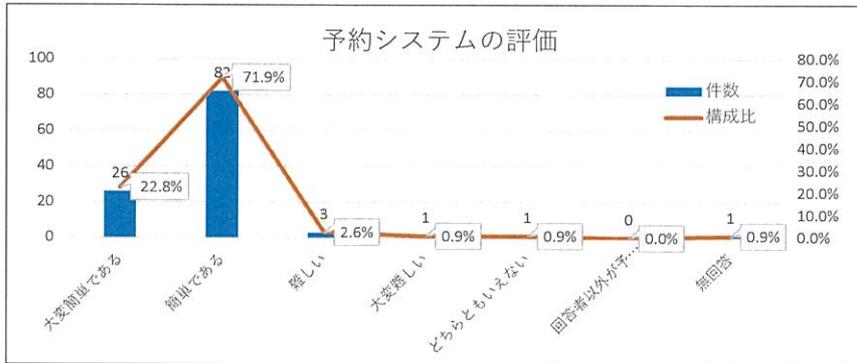
- この設問では、①男女別、②年代別での評価の傾向について分析を行っていますので、以下の通り報告いたします。
- ① 男女別での予約システムの評価については、男性の95.5%の方が「大変簡単・簡単」と回答、一方女性ではその割合が93.3%と男性が2.2P高い結果となりました。予約システムの評価は、男性、女性とも高い結果となりました。
- ② 年代別での予約システムの評価については、「大変簡単・簡単」の評価が10-20代（100.0%）、30-40代（92.5%）、50-60代（90.5%）、70代以上（90.0%）となりました。今回の集計では、全年代から予約システムが高く評価されていることが伺えます。

・ 時系列での評価の確認では、「大変簡単である・簡単である」の回答合計の割合を22年度計と比較すると12か月とも上回り、23年度計と比較すると4・6・9・10・12・1・2・3月がプラス、5・7・8・11月がマイナスの集計結果となりました。全体ではシステム導入後、簡便性の理解が浸透し、評価は高まる傾向にあると思われまます。

■ 12) で回答の方のシステム評価について

Web予約システムの評価の件数・構成比

| Web予約について回答者が予約と回答の方 | 全体 | 大変簡単である | 簡単である | 難しい | 大変難しい | どちらともいえない | 回答者以外が予約・個人利用による申込 | 無回答 |
|----------------------|--------|---------|-------|------|-------|-----------|--------------------|------|
| 合計件数 | 114 | 26 | 82 | 3 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| | 100.0% | 22.8% | 71.9% | 2.6% | 0.9% | 0.9% | 0.0% | 0.9% |



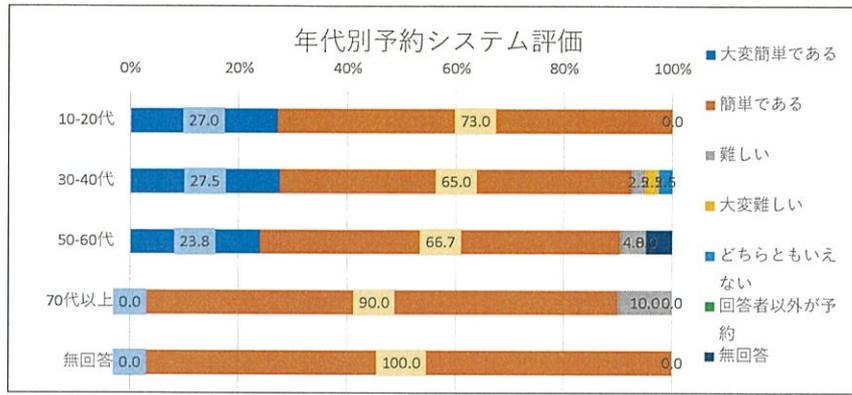
※ Web予約をアンケート回答者本人が行った方内、「難しい・大変難しい」と回答のクロス集計を行った。クロス集計（性別・年齢・回答の区分）の回答総数と上記の集計の回答数の差異は、性別の無回答・無効回答を除いた集計のため。

| | 合計 | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代以上 |
|---|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 男 | 難しい | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 男 | 大変難しい | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 女 | 難しい | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 女 | 大変難しい | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |

この集計は、男性・女性の内、特に年代と性別による偏りの傾向を確認するためのものです。

| | | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代以上 |
|---|-------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| 男 | 難しい | 1.7% | 0.0% | 0.0% | 0.8% | 0.0% | 0.0% | 0.8% | 0.0% |
| 男 | 大変難しい | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 女 | 難しい | 1.7% | 0.8% | 0.0% | 0.0% | 0.8% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 女 | 大変難しい | 1.7% | 0.0% | 0.0% | 0.8% | 0.0% | 0.0% | 0.8% | 0.0% |

全回答を母数に、男性の回答の構成比、女性の回答の構成比を算出しています。



■ 予約のしやすさについての評価（月別構成比の推移）

| 予約のしやすさについて | 大変簡単である | 簡単である | 難しい | 大変難しい | どちらともいえない | 回答者以外が予約・個人利用による申込 | 無回答 |
|-------------|---------|-------|-------|-------|-----------|--------------------|------|
| 22年度計 | 15.3% | 59.6% | 8.5% | 1.9% | 13.8% | --- | 0.9% |
| 23年度計 | 27.4% | 57.4% | 4.9% | 0.7% | 6.5% | 0.3% | 2.8% |
| 4月 | 28.6% | 57.1% | 5.7% | 0.0% | 8.6% | 0.0% | 0.0% |
| 5月 | 29.9% | 54.5% | 5.2% | 0.0% | 9.1% | 0.0% | 1.3% |
| 6月 | 27.6% | 58.6% | 3.4% | 3.4% | 6.9% | 0.0% | 0.0% |
| 7月 | 25.9% | 55.2% | 10.3% | 1.7% | 6.9% | 0.0% | 0.0% |
| 8月 | 35.6% | 49.2% | 3.4% | 0.0% | 8.5% | 0.0% | 3.4% |
| 9月 | 25.0% | 61.1% | 8.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 5.6% |
| 10月 | 30.6% | 58.3% | 0.0% | 0.0% | 11.1% | 0.0% | 0.0% |
| 11月 | 24.4% | 56.1% | 0.0% | 0.0% | 12.2% | 0.0% | 7.3% |
| 12月 | 39.1% | 56.5% | 0.0% | 0.0% | 4.3% | 0.0% | 0.0% |
| 1月 | 21.7% | 65.2% | 4.3% | 0.0% | 4.3% | 0.0% | 4.3% |
| 2月 | 28.9% | 62.2% | 4.4% | 2.2% | 0.0% | 0.0% | 2.2% |
| 3月 | 18.8% | 78.3% | 1.4% | 0.0% | 1.4% | 0.0% | 0.0% |

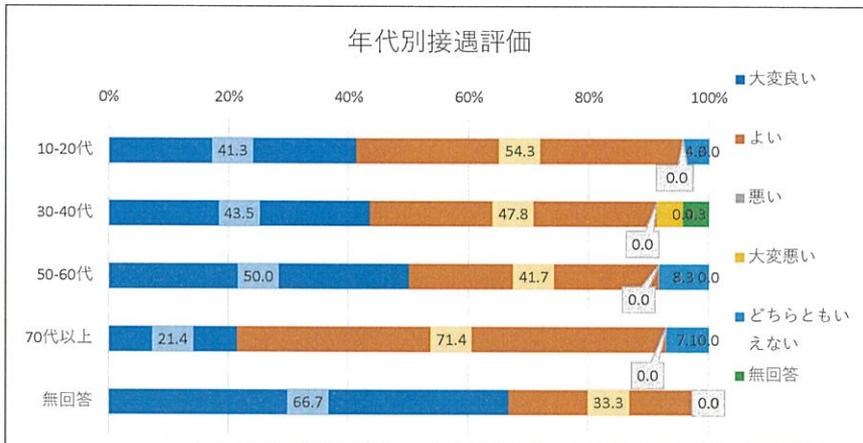
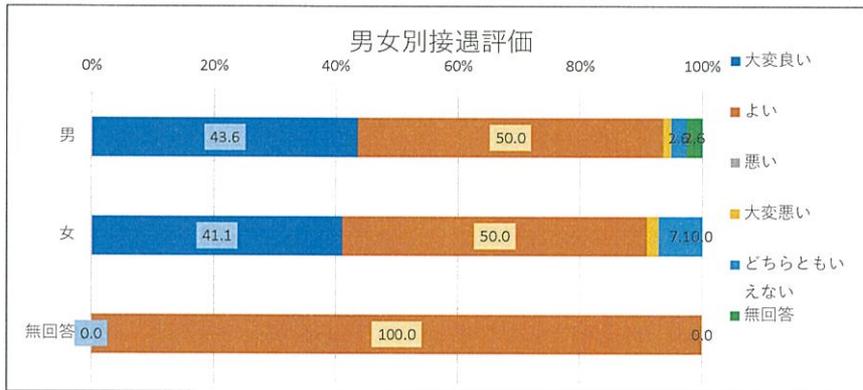
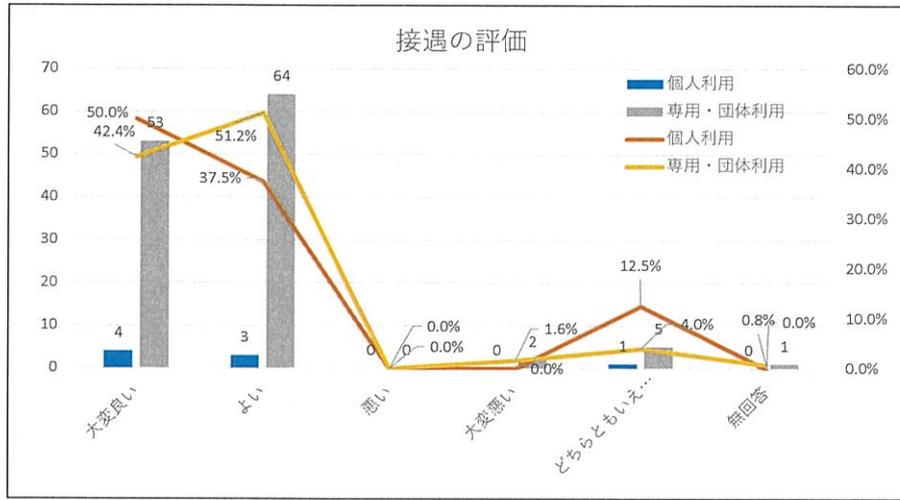
14) 職員の接遇について

■ 接遇への評価は、個人利用と専用利用別に分類したものと①男女別、②年代別での評価の傾向について分析を行っていますので、以下の通り報告いたします。

- 個人利用の職員の接遇の評価は、「大変良い・良い」を合計すると7件（87.5%）が肯定的な評価で回答。否定的・中位評価・無回答が1件（12.5%）となりました。
- 専用利用の職員の接遇の評価は、「大変良い・良い」を合計すると117件（93.6%）が肯定的な評価で回答。否定的・中位評価・無回答が8件（6.4%）となりました。
- ① 男女別での接遇の評価は、男性93.6%、女性91.1%の方が「大変良い・良い」と回答。接遇の評価は男性、女性とも高位に安定しています。
- ② 年代別での接遇の評価は、「大変良い・良い」の評価を見ると10-20代（95.6%）、30-40代（91.3%）、50-60代（91.7%）、70代以上（92.8%）と全体で安定した評価となりました。
- アンケート調査票を体育館の原状回復とセットで行う方式から改訂後の評価についても、評価の傾向は「大変良い・良い」とする傾向に大きな変化は見られません。
- 集計結果から職員の接遇の課題について検討する際には、年代や性差による課題を抽出する取組から現在の接遇の水準を継承する職場風土の醸成を課題として、良い傾向にあると思われます。

■ 職員の接遇について
接遇の評価の件数・構成比

| 職員の接遇について | 全体 | 大変良い | よい | 悪い | 大変悪い | どちらともいえない | 無回答 |
|-----------|--------|-------|-------|------|------|-----------|-------|
| 個人利用 | 8 | 4 | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 個人利用 | 100.0% | 50.0% | 37.5% | 0.0% | 0.0% | 12.5% | 0.0% |
| 専用・団体利用 | 125 | 53 | 64 | 0 | 2 | 5 | 1 |
| 専用・団体利用 | 100.0% | 42.4% | 51.2% | 0.0% | 1.6% | 4.0% | 0.8% |
| 無回答・無効回答 | 3 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 無回答・無効回答 | 100.0% | 0.0% | 66.7% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 33.3% |



職員の接遇についての評価 (月別構成比の推移)

| 職員の接遇について | 大変良い | よい | 悪い | 大変悪い | どちらともいえない | 無回答 |
|-----------|-------|-------|------|------|-----------|------|
| 22年度計 | 35.9% | 47.6% | 0.2% | 0.0% | 8.2% | 8.1% |
| 23年度計 | 36.7% | 51.7% | 0.5% | 0.1% | 4.4% | 6.6% |
| 4月 | 40.3% | 50.0% | 0.0% | 0.0% | 6.5% | 3.2% |
| 5月 | 43.2% | 47.0% | 0.0% | 0.0% | 6.8% | 3.0% |
| 6月 | 44.9% | 46.9% | 0.0% | 0.0% | 4.1% | 4.1% |
| 7月 | 39.8% | 44.1% | 0.0% | 0.8% | 8.5% | 6.8% |
| 8月 | 43.5% | 47.8% | 1.1% | 0.0% | 0.0% | 7.6% |
| 9月 | 51.7% | 36.2% | 0.0% | 0.0% | 5.2% | 6.9% |
| 10月 | 37.7% | 50.8% | 0.0% | 0.0% | 4.9% | 6.6% |
| 11月 | 27.3% | 56.1% | 1.5% | 1.5% | 10.6% | 3.0% |
| 12月 | 60.4% | 35.4% | 0.0% | 2.1% | 2.1% | 0.0% |
| 1月 | 39.0% | 43.9% | 0.0% | 0.0% | 7.3% | 9.8% |
| 2月 | 34.5% | 56.9% | 0.0% | 1.7% | 5.2% | 1.7% |
| 3月 | 47.4% | 46.2% | 0.0% | 1.3% | 3.8% | 1.3% |

4. アンケート自由記述

- ①設問に付随した記述欄と②2か月単位での設問テーマを変更して尋ねる項目及びその他を追加、さまざまなご意見がいただけるよう改めたものとなります。
- ・ ①の設問に付随した記述内容では、本施設の料金が高いと回答の方に比較した施設名を尋ねるものと利用のしやすさについて回答の選択肢以外のよいポイントを記述いただく内容のほか設問外の記述です。
- ・ ②の設問では、Web予約システムと運動公園の樹木・その他についてご意見を求めたものです。
- ・ 6月の改訂で「その他」の項目を追加いたしました。8件の記述があり好意的7件、中位的1件、否定的0件に分類のうえ、その記述を整理して記載いたしました。

■ アンケート自由記述について
各設問での記述内容の分類

| | 具体例の記述 | 好意的記述 | 中位的記述 | 否定的記述 |
|--------------------------|--------|-------|-------|-------|
| 料金について比較した施設 | 8 | — | — | — |
| 利用しやすいと回答でその他の理由（設問外の記述） | 0 | — | — | — |
| Web予約について | — | 0 | 1 | 0 |
| 用具・備品について | — | 0 | 0 | 0 |
| その他 | — | 7 | 1 | 0 |

■ アンケート自由記述について

●自由記述の代表的なもの

●料金について比較した施設

- ・ 広島スポーツセンター 2件
- ・ スポーツアリーナ 1件
- ・ 小学校体育館 3件
- ・ 安芸区スポーツセンター 1件
- ・ B&G黒瀬 1件

●利用しやすいとしてその他の理由 0件

●Web予約について

- ・ 本登録がWebでできるようにしてほしい 1件

●用具・備品について 0件

●その他

- ・ とても素晴らしい施設でまた利用させていただきます 1件
- ・ 支払いが当日可能であるところが良い 1件
- ・ 使いやすかったです 1件
- ・ もう感謝しかありません。本当にありがとうございます。うれしいです。心がポカポカしました 1件
- ・ 4月より利用できないのが残念です。R8年からまたお願いいたします。 1件
- ・ 長い間、親子で剣道で利用させていただきありがとうございます。リニューアルまで高屋中学校を借りることとしました。1年後楽しみにしています。 1件
- ・ いつも気持ちよく利用させていただいてます。いつもありがとうございます。 1件
- ・ キャッシュレス決済に対応してほしい 1件

5. 調査のまとめ

- 前回の単月集計から二か月の集計調査まとめについて、報告させていただきます。
- ・ 調査票の回収状況は、回収件数が128件（前回12-1月比156.1%）46件の増となりました。
回収率は、9.5%（前回12-1月比較+3.4P）と回収数・回収率ともに増となりました。
回収状況については、前回より増加の傾向を示しました。引き続き、職員の声かけなど回収の実効があげられるよう工夫を行って参りたいと思います。
- 【本報告書1ページ、回収状況の集計についてを参照ください。】
- ・ 調査票の回収件数の推移は下表の通り、令和4年度から増加して各設問の調査結果の精度が向上していると思われます。
- ・ 令和5年8-9月より、個人利用の方のデータ収集が行えるようアンケート調査票の様式を改訂し、配布・回収を期待いたしました。
但し、回収の結果からは、個人利用の方や施設別での回収件数に差が出ています。
引き続き、区分別や施設別での回収方法が課題と考えます。
アンケートの回収件数については、前年比で大幅な増となっていることから令和5年12-1月より、調査期間を毎月1-20日までの20日間に変更いたしました。
- ・ 本調査の目的の職員の接遇レベルは、施設に係わらず「好意的な評価」が高位に維持されていると思われます。
Webサービスについては運用開始以降利便性を評価いただく回答が増加する傾向にあることが確認できます。自由記述欄を利用した本公園の美観や各施設への要望やご意見の収集については、利用者の視点加わること指定管理業務品質の向上に繋がっており、着実な効果を発揮していると思われます。
- ・ 公園施設の備品・用具について自由記述の項目で回答の分析を行い、指定管理業務の品質向上に取り組んで参りたいと思います。また、令和6年6月より自由記述の項目に「その他」を加え、より自由なご意見が収集できるよう調査票を改訂いたしました。
- ・ 利用者の本公園の施設に対する信頼感とこれを支える職員の接遇レベルは、「利用の満足度」「料金への評価」「接遇評価」「自由記述」など各項目で高く保たれていると確認できます。

アンケート回収総件数（専用利用及び個人利用と回答の総合計）

■ アンケート回収の特記事項

- ① R4年度 3月13日より、コロナ感染症拡大防止対策が一部改められアンケート用紙がバインダーから見えるようになり、回収数がUP。
- ② R5年度 6月園内の全施設を対象にアンケート実施。
- ③ R5年度 8月専用利用・個人利用を対象にアンケート実施。
- ④ R5年度 12月よりアンケート実施期間を毎月1日～20日に変更。

| | R6 | | | | | R5 | | R4 | |
|-----|-----|--------|------|-------|--------|------|-------|------|-------|
| | 実績 | 前年比 | 前年比較 | 回収率 | 前年比較 | 実績 | 回収率 | 実績 | 回収率 |
| 4月 | 61件 | 56.0% | -48 | 7.8% | -19.5P | 109件 | 27.3% | 3件 | 27.3% |
| 5月 | 62件 | 55.4% | -50 | 7.6% | -27.1P | 112件 | 34.7% | 28件 | 34.7% |
| 6月 | 45件 | 37.8% | -74 | 5.1% | -24.4P | 119件 | 29.5% | 45件 | 29.5% |
| 7月 | 82件 | 82.8% | -17 | 9.9% | -14.7P | 99件 | 24.6% | 46件 | 24.6% |
| 8月 | 92件 | 63.4% | -53 | 10.0% | 3.2P | 145件 | 6.8% | 48件 | 12.6% |
| 9月 | 65件 | 49.6% | -66 | 8.9% | -0.3P | 131件 | 9.2% | 23件 | 13.1% |
| 10月 | 61件 | 54.0% | -52 | 8.2% | -1.2P | 113件 | 9.4% | 50件 | 10.7% |
| 11月 | 70件 | 68.6% | -32 | 9.5% | -0.4P | 102件 | 9.9% | 56件 | 13.0% |
| 12月 | 47件 | 51.6% | -44 | 5.9% | -5.4P | 91件 | 11.3% | 53件 | 13.5% |
| 1月 | 45件 | 47.4% | -50 | 6.4% | -5.0P | 95件 | 11.4% | 42件 | 12.6% |
| 2月 | 58件 | 101.8% | 1 | 8.3% | 1.0P | 57件 | 7.3% | 54件 | 14.1% |
| 3月 | 78件 | 53.4% | 1 | 10.6% | 0.3P | 77件 | 10.3% | 146件 | 35.1% |

※ 回収実績は、専用利用及び個人利用と回答の総合計を記載
回収率は、専用利用の回収率を記載（個人利用では、現状回復の配布がないため）

令和5年度

東広島運動公園利用者満足度調査（専用利用）報告書

調査期間 令和5年6月1日～7月31日

東広島スポーツパーク共同企業体

目次

1. 調査の目的
2. 調査の対象・方法・回収
3. 調査項目の結果
 - 1) 性別について
 - 2) 年代について
 - 3) 活動の主な目的について
 - 4) ご利用の施設について
 - 5) 参加人数について
 - 6) 利用頻度について
 - 7) 料金について
 - 8) 7) で回答の方が比較対象とした内容について
 - 9) 利用のしやすさについて
 - 10) 9) で回答の方が評価した項目について
 - 11) Web予約について
 - 12) 11) で回答の方のシステム評価について
 - 13) 職員の接遇について
4. アンケート自由記述
5. 調査のまとめ

1. 調査の目的

このアンケート調査の目的は、次の4点について現状の把握に努め、今後の東広島運動公園（以下、「本公園」という。）の指定管理業務での管理運営の客観的な指針作りを目指すもので、この点を継続しながら調査票については、改善を加えていくものです。

1点目：職員の接遇の水準をサービス面や業務知識面から利用者の視点で点検。
 2点目：新規に導入したWEBサービス内容について、利用者の簡便性の点検。
 3点目：施設・備品・用品のほか公園の美観についてなど本公園への要望やご意見を不断に収集する仕組み作り。
 4点目：これらの調査結果を時系列でまとめ、指定管理業務の自己評価と業務品質向上を図ります。

2. 調査の対象・方法・回収及び自由記述欄の取り扱い

・対象 体育館の各施設・貸室を専用利用で予約申し込みの団体及び個人で「原状回復点検表」を受け取られた方を対象として継続。

・方法 調査方法は、上記の専用利用の方全員に配布する方法を継続。
 調査票は、カテゴリーデータを順序尺度で行う様式として、各カテゴリーの収集欄の内、複数の設問に自由記述欄を設け定性データも合わせて収集しています。また、回答中「単回答」の設問に「複数回答」があった場合は、無効回答として、その設問集計から除いています。

| | | | | | | |
|-----|------|-----|-----|-------|--------|-------|
| ・回収 | 回収状況 | 配布数 | ・・・ | 806件 | 前回比較 | |
| | | | | | 111.6% | 84件 |
| | | 回収数 | ・・・ | 218件 | 前回比較 | |
| | | | | | 98.6% | -3件 |
| | | 回収率 | ・・・ | 27.0% | 前回比較 | |
| | | | | | | -3.6P |

回収状況は、配布数806件（4-5月比較84件増、4-5月比111.6%）、回収数218件（4-5月比較3件減、4-5月比98.6%）、回収率27.0%（4-5月比較3.6P減）と回収件数・回収率とも4-5月集計を下回りました。月別でみると、6月の回収件数が119件・回収率29.5%、7月の回収件数が99件・回収率24.6%と3月にコロナ対策が変更されて以降、アンケートへの協力が根付いたことが伺われます。

・自由記述欄の取り扱い

■アンケートの自由記述欄の取り扱いについて

自由記述欄の取り扱いは、設問中及び後段に設ける方法を継続。
 但し、設問中の自由記述は設問の回答で該当する方に具体的な内容を求める方法に改定し、後段の自由記述は、期間ごとで設問を設け、その設問への自由記述の方法に改定。6月より、公園全体の美観についても設問を設けることとした。

- ・特記
- 5/30-6/1 令和4酒造年度全国新酒鑑評会製造技術研究会の利用
 - 6/10 広島県中学校選手権大会呉・賀茂地区予選
 - 6/11 全日本バレーボール大会東広島予選大会
 - 7/2 東広島市小学生バレーボール大会会長杯
 - 7/29-30 全国空手道選手権大会
 - 上記記載の行事を含め8時間以上の専用利用が6月11件、7月12件

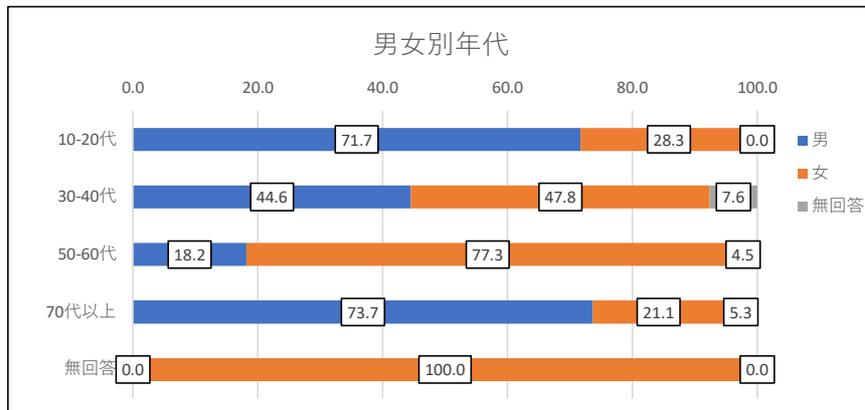
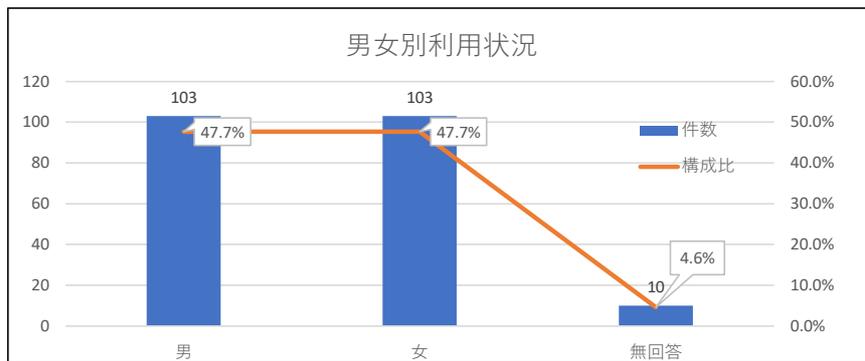
3. 調査項目の結果

1) 性別について

- ・この設問では、本施設を利用する方の基本事項として性別を確認したものです。結果については、男女同数となりました。
- ・性別別・年代別の傾向は、10-20代と70代以上で男性の回答が多く、50-60代では女性の回答が多く、30-40代では構成比が同程度となりました。

■ 性別について 男女別の利用構成比

| 性別について | 全体 | 男 | 女 | 無回答 |
|--------|--------|-------|-------|------|
| | 216 | 103 | 103 | 10 |
| | 100.0% | 47.7% | 47.7% | 4.6% |

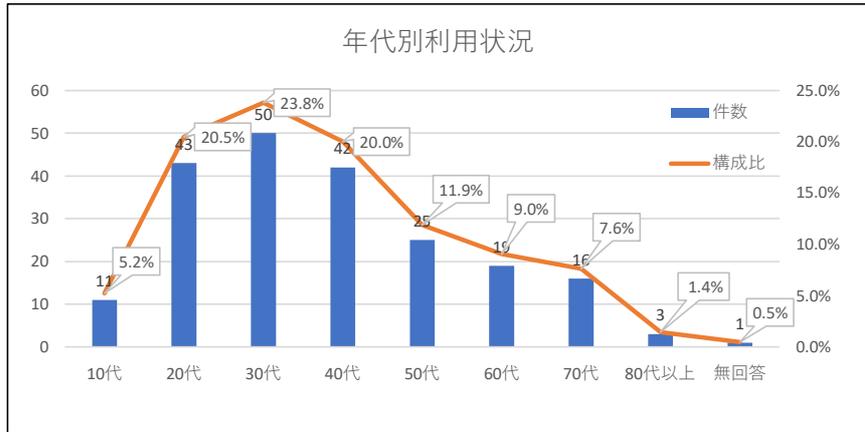


2) 年代について

・年代別では、30代（50件 23.8%）を中心に20代（43件 20.5%）、40代（42件 20.0%）でこの年代の方々の回答が全体の64.3%となりました。今回の2カ月集計では、20代から40代の方々の回答が得られました。
 ・性別や年代別での活動目的をまとめた集計は「設問3）」以下でまとめています。

■ 年代について
年代別の構成比

| 年代について | 全体 | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代以上 | 無回答 |
|--------|--------|------|-------|-------|-------|-------|------|------|-------|------|
| 合計件数 | 210 | 11 | 43 | 50 | 42 | 25 | 19 | 16 | 3 | 1 |
| | 100.0% | 5.2% | 20.5% | 23.8% | 20.0% | 11.9% | 9.0% | 7.6% | 1.4% | 0.5% |

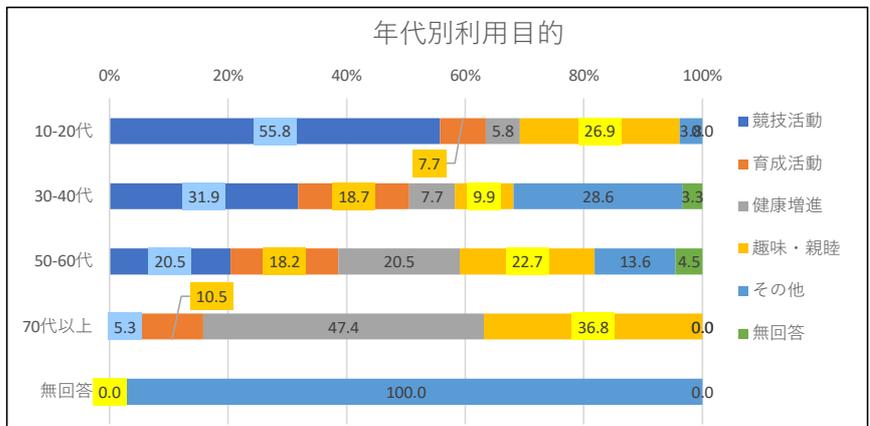
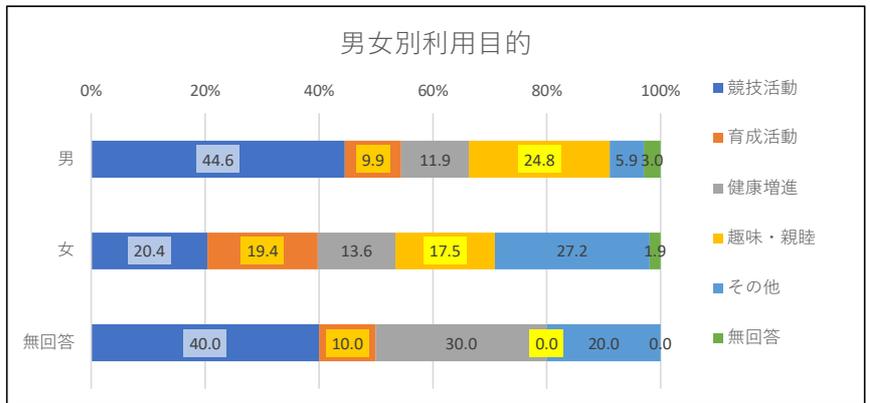
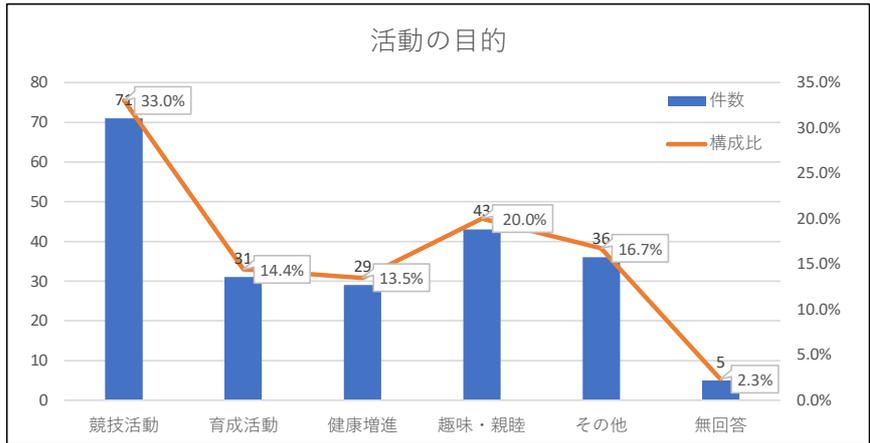


3) 活動の主な目的について

・この設問では、利用の目的が競技活動か一般利用か目的のバランスを比較検討するデータの収集を期待しています。また、男女別や年代別での差異についても分析検討を行いました。
 ・施設利用の目的では、回答者の傾向は競技活動が前回の二か月集計より7.7P減少しましたが引き続き33.0%と最も多くみられました。一方、健康増進と趣味・親睦の一般利用と思われる二項目合計は、前回より0.4P増加して、33.5%と施設利用の目的のバランスは引き続きに偏りのない傾向となりました。
 1) 男女別利用目的 男性では競技活動と趣味・親睦の回答が多く、女性では各項目に分散する傾向となりました。
 2) 年代別利用目的 今回の調査では、年代ごとに特長が異なる傾向となりました。10-20代では、競技活動と趣味・親睦に集中。30-40代では、競技活動をメインにその他の項目の回答が一定の割合、50-60代では、各項目に分散。70代以上では、健康増進と趣味・親睦に回答が集中しました。

■ 活動の主な目的について
利用の目的別の構成比

| 活動の主な目的について | 全体 | 競技活動 | 育成活動 | 健康増進 | 趣味・親睦 | その他 | 無回答 |
|-------------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| 合計件数 | 215 | 71 | 31 | 29 | 43 | 36 | 5 |
| | 100.0% | 33.0% | 14.4% | 13.5% | 20.0% | 16.7% | 2.3% |



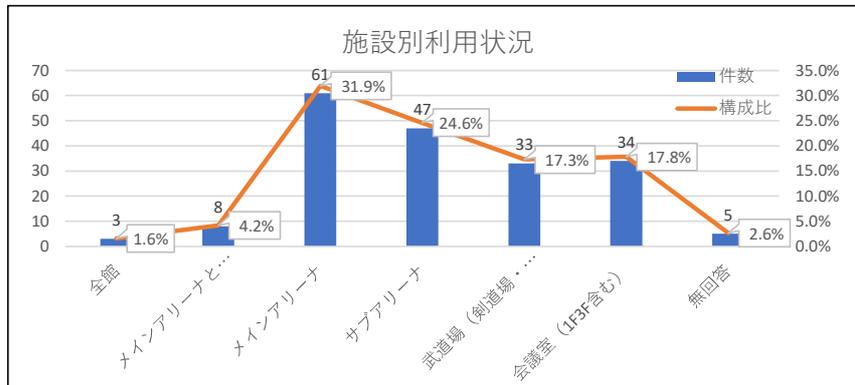
4) ご利用の施設について

・回答者のご利用施設は、前回の二か月集計がメインアリーナ（63件 31.2%）でしたが、今回もメインアリーナ（61件 31.9%）の回答があり、サブアリーナ（47件 24.6%）と利用施設の順位が逆転した状態が継続しました。武道場・会議室については、会議室（34件 17.8%）、武道場（33件 17.3%）が僅差ですが、武道場の利用を上回り、会議室の利用は、12%台、15%台、17%台と利用が回復の傾向を示しているように思われます。

■ ご利用の施設について

利用施設別の件数・構成比

| ご利用の施設について | 全体 | 全館 | メインアリーナとサブアリーナ | メインアリーナ | サブアリーナ | 武道場（剣道場・柔道場含む） | 会議室（1F3F含む） | 無回答 |
|------------|--------|------|----------------|---------|--------|----------------|-------------|------|
| 合計件数 | 191 | 3 | 8 | 61 | 47 | 33 | 34 | 5 |
| | 100.0% | 1.6% | 4.2% | 31.9% | 24.6% | 17.3% | 17.8% | 2.6% |



5) 参加人数について

・この設問では、利用団体の規模を尋ねています。回答では、前回の二か月集計から20名未満の回答が多くなっています。20名未満78件（35.8%）、10名未満64件（29.4%）でした。また、今回も30名未満・30名以上の回答が多く得られた点から利用施設の回答でアリーナの件数が多かった点と関連した結果と思われます。

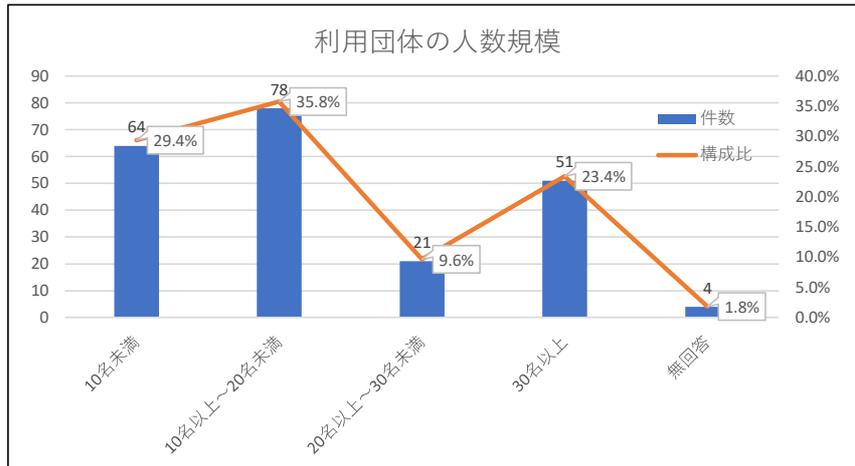
・ご利用する団体の規模から見たバランスについては、10名前後、20名前後、それ以上と各階層の回答とも30%程度あり、少人数のグループから大規模な団体までバランス良く、ご利用いただけている傾向の継続が確認できます。

・ご利用の団体規模に応じて必要な要件が異なる中で施設の持つ規格・備品、駐車場など施設の整備が評価されているものと思われます。

■ 参加人数について

利用団体の人数別の構成比

| 参加人数について | 全体 | 10名未満 | 10名以上～20名未満 | 20名以上～30名未満 | 30名以上 | 無回答 |
|----------|--------|-------|-------------|-------------|-------|------|
| 合計件数 | 218 | 64 | 78 | 21 | 51 | 4 |
| | 100.0% | 29.4% | 35.8% | 9.6% | 23.4% | 1.8% |

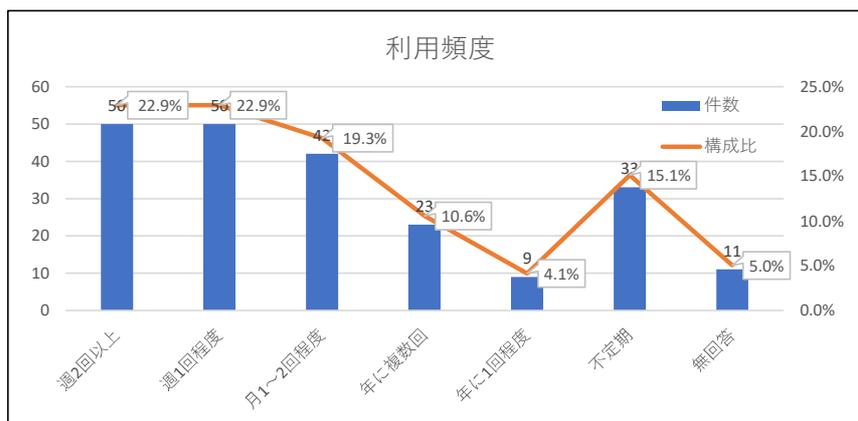


6) 利用頻度について

- この設問では、2つの視点で回答を見ていきたいと思ひます。
 - ①利用者のご利用の頻度。
 - ②施設の特性を考えた場合、本施設が利用者の練習や活動の拠点として利用されることが必要と思ひれますので、これを支える役割をデータから推し量る点です。
- ①については、回答の件数が多かった順に週2回以上、週1回程度、月に1~2回が続きこの三区分で142件（65.1%）と利用頻度の高さが伺われます。また、週単位で見ると2回以上・1回の利用とする回答が100件（45.8%）と回答の半数近くを占めています。
- ②については、①で記載の通り週2回以上・週1回程度のご利用と回答の方々が練習や活動の拠点として、ご利用の傾向が確認できます。

■ 利用頻度について
利用頻度の件数・構成比

| 利用頻度について | 全体 | 週2回以上 | 週1回程度 | 月1~2回程度 | 年に複数回 | 年に1回程度 | 不定期 | 無回答 |
|----------|--------|-------|-------|---------|-------|--------|-------|------|
| 合計件数 | 218 | 50 | 50 | 42 | 23 | 9 | 33 | 11 |
| | 100.0% | 22.9% | 22.9% | 19.3% | 10.6% | 4.1% | 15.1% | 5.0% |



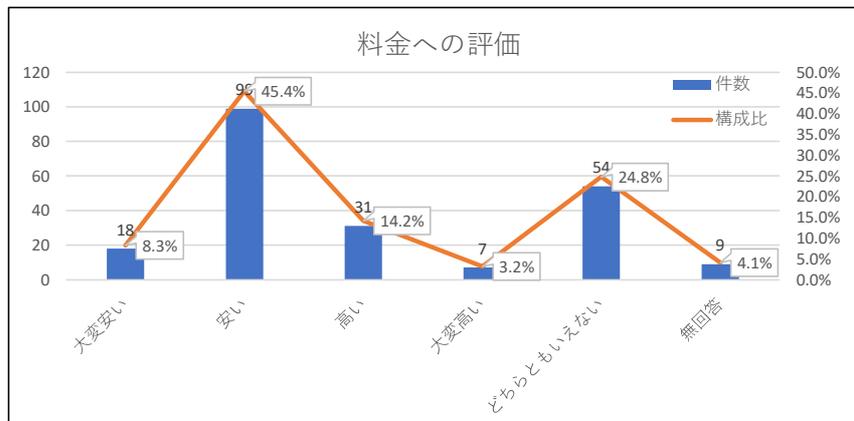
7) 料金について

- ・料金への評価を尋ねたこの設問では、安い・高い・どちらともいえないの中央に184件(84.4%)の評価が集まる傾向を示し、また、大変安い18件(8.3%)と大変高い7件(3.2%)も見られますが、回答の傾向は、安いと評価する傾向を示しました。
- ・料金への評価について、時系列で確認すると22年度計の大変安い(7.0%)・安い(37.5%)を下回ったのは、大変安いでは6月、安いでは4月の各1度見られたのみで料金への信頼感を示していると思われまます。

■ 料金について

料金への評価別件数・構成比

| 料金について | 全体 | 大変安い | 安い | 高い | 大変高い | どちらともいえない |
|--------|--------|------|-------|-------|------|-----------|
| 合計件数 | 218 | 18 | 99 | 31 | 7 | 54 |
| | 100.0% | 8.3% | 45.4% | 14.2% | 3.2% | 24.8% |



| 料金について | 大変安い | 安い | 高い | 大変高い | どちらともいえない | 無回答 |
|--------|-------|-------|-------|------|-----------|-------|
| 22年度計 | 7.0% | 37.5% | 24.3% | 4.6% | 25.3% | 1.4% |
| 4月 | 11.9% | 32.1% | 25.7% | 3.7% | 25.7% | 0.9% |
| 5月 | 10.6% | 38.9% | 15.0% | 1.8% | 29.2% | 4.4% |
| 6月 | 6.7% | 47.1% | 16.0% | 3.4% | 24.4% | 2.5% |
| 7月 | 10.1% | 43.4% | 12.1% | 3.0% | 25.3% | 25.3% |

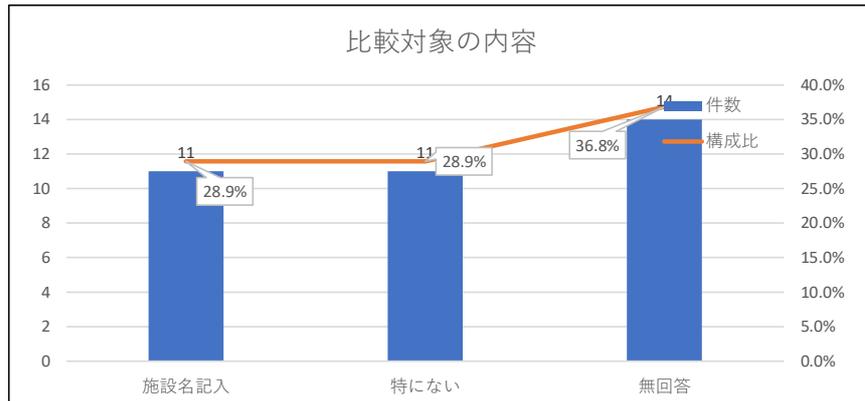
※上記の「料金への評価の構成比」表は二か月累計のため、数値が異なります

8) 7) で回答の方が比較対象とした内容について

- ・調査票では、回答者の評価について回答の際の基準を尋ねています。
- ・この試みについては、比較対象を明示した回答が11件(28.9%)、「特にない・無回答」が25件(65.7%)となりました。
- ・この設問での記述欄に記載された比較の施設名(11件)は、4の自由記述のまとめに記載いたしました。

■ 7) で回答の方が比較対象とした内容について
比較対象への回答件数・構成比

| 料金についての設問に高い・大変高いと回答の方 | 全体 | 施設名記入 | 特にない | 無回答 | 無効回答 |
|------------------------|-------|-------|-------|-------|------|
| 合計件数 | 38 | 11 | 11 | 14 | 2 |
| | 94.7% | 28.9% | 28.9% | 36.8% | 0.0% |

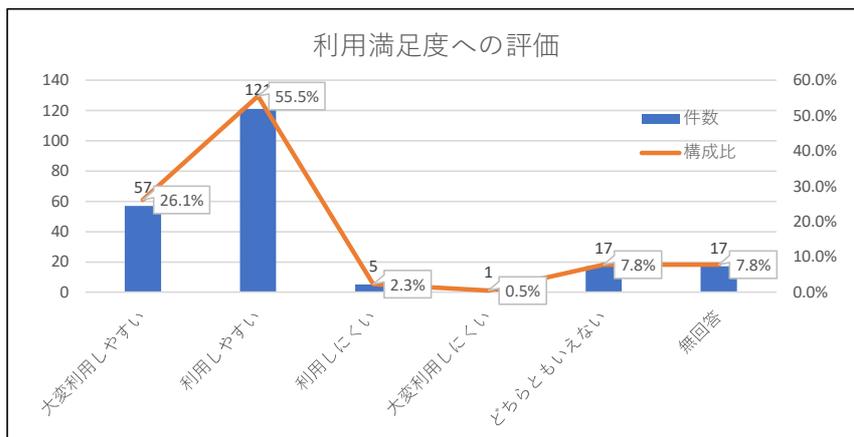


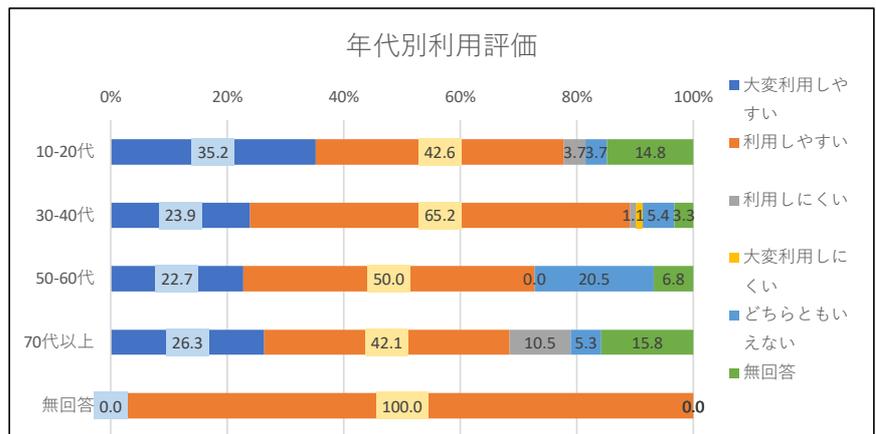
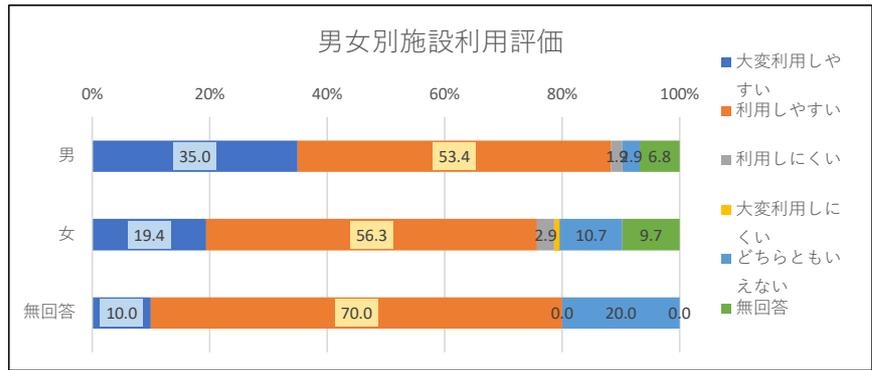
9) 利用のしやすさについて

- ・この設問では、利用のしやすさについて尋ね「大変利用しやすい・利用しやすい」との回答が178件（81.7%）、中位の「どちらともいえない」が17件（7.8%）、「利用しにくい・大変利用しにくい」が6件（2.8%）となりました。また、この設問では①男女別の利用評価、②年代別の利用評価、③評価の推移でも分析を行いました。
- ・①男女別施設利用評価 施設の利用しやすさの評価では、男性の評価が88.4%と高い傾向を示し、女性の評価は75.7%と僅かに低い結果となり、前回の二か月集計と逆の結果となりました。
- ・②年代別施設利用評価 年齢別による回答を見ると30-40代と10-20代で特に評価が高く、50-60代がこれに続く傾向を示しました。
- ・③施設利用評価の推移 22年度計と比較して月別評価での傾向を確認すると利用しやすいとする評価は、22年度計が83.2%に対して4-5月は上回り、6月が同じく上回り、7月が5.4P下回り、2カ月では、1.5P下回る結果となりました。

■ 利用のしやすさについて
利用満足度への評価の構成比

| 利用のしやすさについて | 全体 | 大変利用しやすい | 利用しやすい | 利用しにくい | 大変利用しにくい | どちらともいえない | 無回答 |
|-------------|--------|----------|--------|--------|----------|-----------|------|
| 合計件数 | 218 | 57 | 121 | 5 | 1 | 17 | 17 |
| | 100.0% | 26.1% | 55.5% | 2.3% | 0.5% | 7.8% | 7.8% |





■ 利用のしやすさについての評価（月別構成比の推移）

| 利用のしやすさについて | 大変利用しやすい | 利用しやすい | 利用しにくい | 大変利用しにくい | どちらともいえない | 無回答 |
|-------------|----------|--------|--------|----------|-----------|------|
| 22年度計 | 32.3% | 50.8% | 3.7% | 0.0% | 10.1% | 3.0% |
| 4月 | 30.3% | 60.6% | 2.8% | 0.0% | 3.7% | 2.8% |
| 5月 | 32.7% | 54.9% | 1.8% | 0.9% | 5.3% | 4.4% |
| 6月 | 28.6% | 56.3% | 2.5% | 0.8% | 6.7% | 5.0% |
| 7月 | 23.2% | 54.5% | 2.0% | 0.0% | 9.1% | 9.1% |

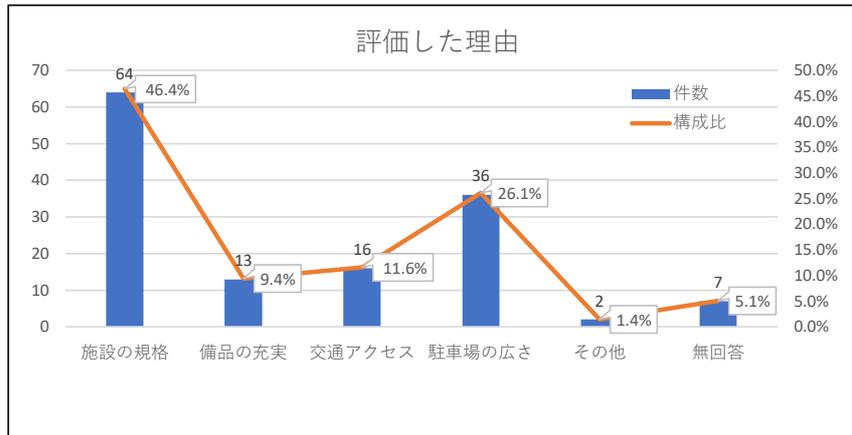
※上記の「利用満足度への評価の構成比」表は二か月累計のため、数値が異なります

10) 9) で回答の方が評価した項目について

- この設問では、設問9) で「大変利用しやすい・利用しやすい」との回答138件について、具体的に評価した項目を尋ねたものです。※178件中無効回答40件除く
- 集計の結果は、「施設の規格」が64件（46.4%）、以下「駐車場の広さ」36件（26.1%）、「交通アクセス」16件（11.6%）とつづきました。今回の評価項目の傾向については、施設の規格・備品の充実を評価する回答が77件（55.8%）と前回の評価と同様の傾向が確認できました。
- 評価した項目の回答で複数回答のため、無効としたものが178件中40件あり、各項目の組み合わせが利用の満足度を向上させていることが伺われました。

■ 9) で回答の方が評価した項目について
評価した理由の件数・構成比

| | 全体 | 施設の規格 | 備品の充実 | 交通アクセス | 駐車場の広さ | その他 | 無回答 | 複数回答で無効 |
|------|--------|-------|-------|--------|--------|------|------|---------|
| 合計件数 | 138 | 64 | 13 | 16 | 36 | 2 | 7 | 40 |
| | 100.0% | 46.4% | 9.4% | 11.6% | 26.1% | 1.4% | 5.1% | |

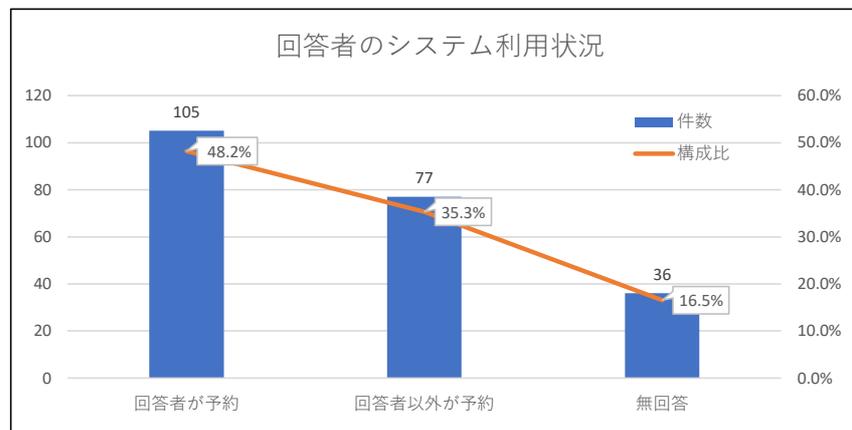


1 1) Web予約について

- ・この調査票では、回答者が予約システムをご利用しているかを明らかにしたうえで、設問12)でシステムについての評価をお尋ねしています。
- ・回答数218件中、回答者が予約システムを通じて予約したとする回答が105件(48.2%)、回答者以外が予約したとする回答が77件(35.3%)となりました。
- ・予約システムの利用普及も利用者の利便性を計る尺度とされますので、引き続き調査を行ってまいりたいと思います。

■ Web予約について
回答者によるWeb予約利用状況の件数・構成比

| Web予約について | 全体 | 回答者が予約 | 回答者以外が予約 | 無回答 |
|-----------|--------|--------|----------|-------|
| 合計件数 | 218 | 105 | 77 | 36 |
| | 100.0% | 48.2% | 35.3% | 16.5% |



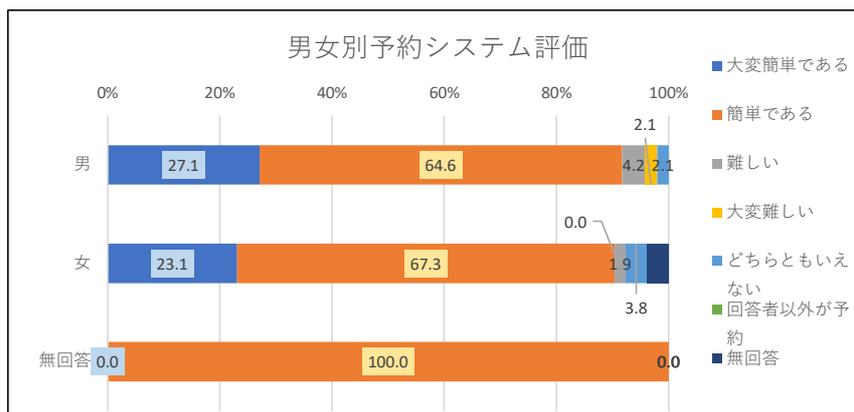
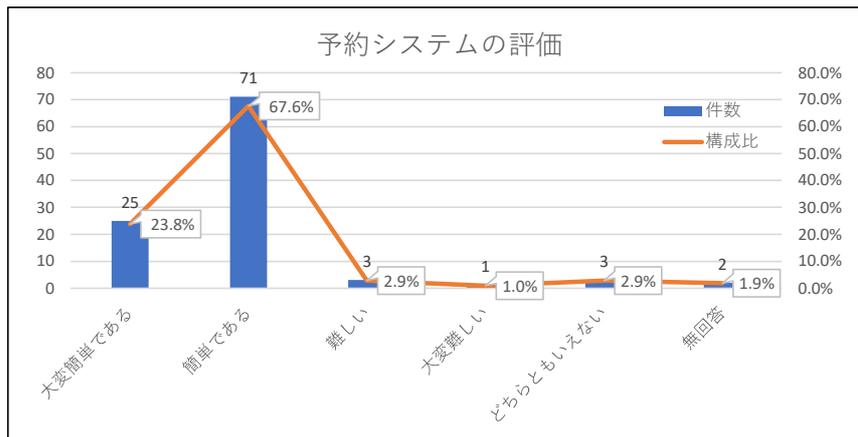
1 2) 1 1) で回答の方のシステム評価について

- ・予約システムの評価は、105件中96件（91.4%）の回答者が「大変簡単である・簡単である」と回答。「難しい・大変難しい」の回答が4件（3.9%）「どちらともいえない」の回答が3件（2.9%）という結果でした。
- ・この設問では、①男女別、②年代別での評価の傾向について分析を行っていますので、以下の通り報告いたします。
- ・①男女別での予約システムへの評価は、男性91.7%女性90.4%の方が「大変簡単・簡単」と回答。システムの肯定的評価は、安定していると思われます。中位・否定的評価の合計は7件6.8%と減少傾向となりました。
- ・②年代別での予約システムの評価については、「大変簡単・簡単」の評価が30-40代では、96.0%、以下50-60代92.8%、70代以上88.9%と続き10-20代82.2%と従来の回答傾向と異なり10-20代が各年代の比較で低い結果となりました。
- ・予約システムを利用する方の全体像としては、Web予約の利便性を感じていると思われます。従来の利用者像で中高年のご婦人へのサポートが評価の改善に有効と思われるとしたイメージが今回の回答の傾向からは確認されませんでした。
- ・時系列での評価の確認では、「どちらともいえない・大変難しい」とした回答が7月の集計では見られませんでした。

■ 1 1) で回答の方のシステム評価について

Web予約システムの評価の件数・構成比

| Web予約について回答者が予約と回答の方 | 全体 | 大変簡単である | 簡単である | 難しい | 大変難しい | どちらともいえない | 無回答 |
|----------------------|--------|---------|-------|------|-------|-----------|------|
| 合計件数 | 105 | 25 | 71 | 3 | 1 | 3 | 2 |
| | 100.0% | 23.8% | 67.6% | 2.9% | 1.0% | 2.9% | 1.9% |



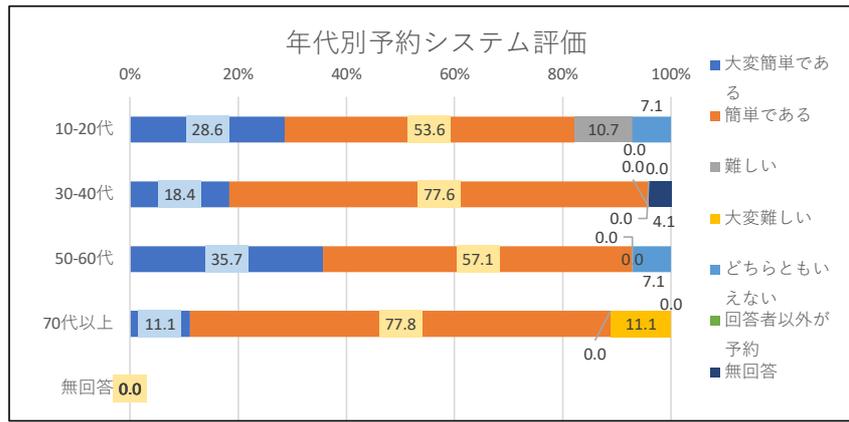
※ Web予約をアンケート回答者本人が行った方内、「難しい・大変難しい」と回答のクロス集計を行った。クロス集計（性別・年齢・回答の区分）の回答総数と上記の集計の回答数の差異は、性別の無回答を除いた集計のため。

| | | 合計 | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代以上 |
|---|-------|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 男 | 難しい | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 大変難しい | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 女 | 難しい | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 大変難しい | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

この集計は、男性・女性の内、特に年代と性別による偏りの傾向を確認するためのものです。

| | | | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代以上 |
|---|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| 男 | 難しい | 1.0% | 0.0% | 1.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 大変難しい | 0.5% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.5% | 0.0% |

全回答を母数に、男性の回答の構成比、女性の回答の構成比を算出しています。



■ 予約のしやすさについての評価（月別構成比の推移）

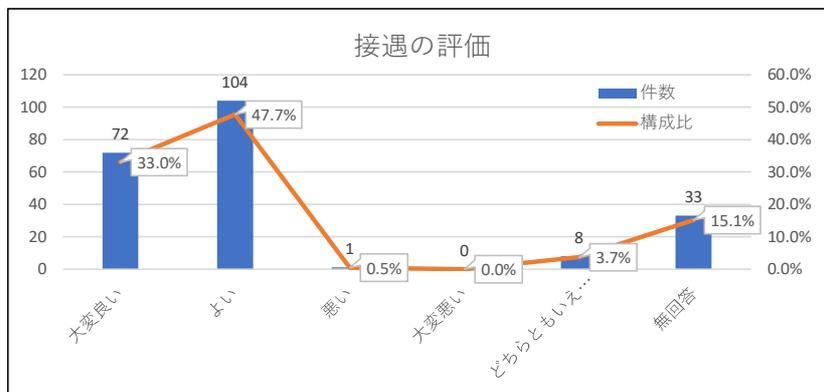
| 予約のしやすさについて | 大変簡単である | 簡単である | 難しい | 大変難しい | どちらともいえない | 無回答 |
|-------------|---------|-------|------|-------|-----------|------|
| 22年度計 | 15.3% | 59.6% | 8.5% | 1.9% | 13.8% | 0.9% |
| 4月 | 30.2% | 50.9% | 7.5% | 1.9% | 9.4% | 0.0% |
| 5月 | 31.3% | 57.8% | 4.7% | 0.0% | 6.3% | 0.0% |
| 6月 | 19.3% | 68.4% | 3.5% | 1.8% | 5.3% | 1.8% |
| 7月 | 29.2% | 66.7% | 2.1% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

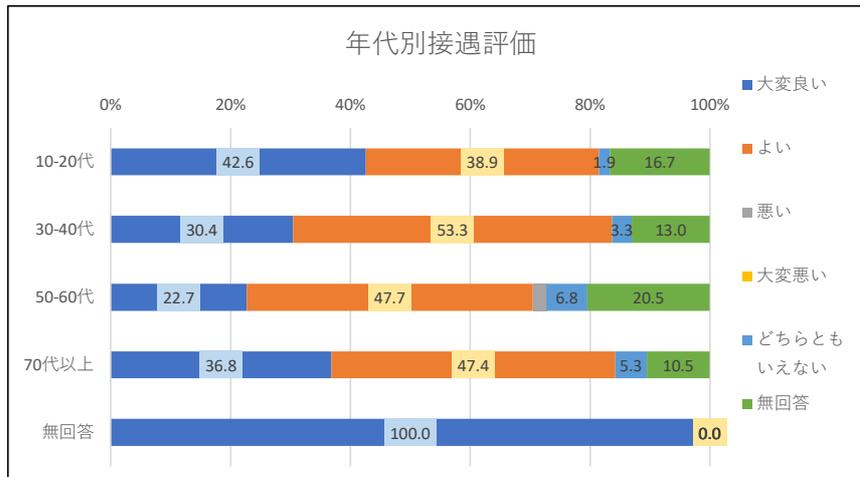
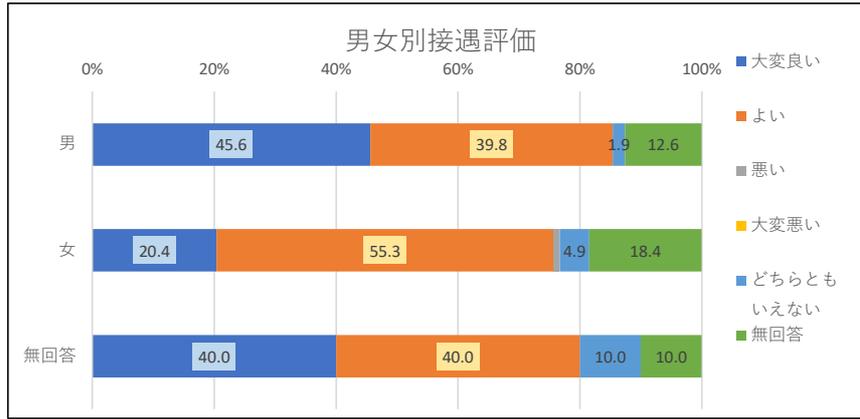
1 3) 職員の接遇について

- ・職員の接遇についての評価は、176件（80.7%）の回答者が「大変良い・良い」と回答。「どちらともいえない・無回答」が41件（18.8%）となりました。
- ・この設問では、①男女別、②年代別、③月別推移での評価の傾向について分析を行っていますので、以下の通り報告いたします。
- ・①男女別での接遇の評価については、男性85.4%、女性75.7%の方から「大変良い・良い」との回答を得ました。
- ・②年代別での接遇の評価については、「大変良い・良い」の評価を見ると70代以上 84.2%、30-40代 83.7%、10-20代 81.5%が高い傾向にあり、50-60代の70.4%が低い傾向を示しました。
- ・③月別の推移では、22年度計の「大変良い・良い」が83.5%の結果でした。この結果と比較すると6月が80.7%、7月が80.8%と2.7P、2.8Pと僅かに減少となりました。また悪い・大変悪いの評価は、6月が0.8%、7月が0%と前の2カ月集計と同じ水準を示す傾向となりました。引き続き、利用者の評価は高く維持されていると思われます。

■ 職員の接遇について
接遇の評価の件数・構成比

| 職員の接遇について | 全体 | 大変良い | よい | 悪い | 大変悪い | どちらともいえない | 無回答 |
|-----------|--------|-------|-------|------|------|-----------|-------|
| 合計件数 | 218 | 72 | 104 | 1 | 0 | 8 | 33 |
| | 100.0% | 33.0% | 47.7% | 0.5% | 0.0% | 3.7% | 15.1% |





■ 職員の待遇についての評価（月別構成比の推移）

| 職員の待遇について | 大変良い | よい | 悪い | 大変悪い | どちらともいえない | 無回答 |
|-----------|-------|-------|------|------|-----------|-------|
| 22年度計 | 35.9% | 47.6% | 0.2% | 0.0% | 8.2% | 8.1% |
| 4月 | 36.7% | 50.5% | 0.0% | 0.0% | 5.5% | 7.3% |
| 5月 | 37.2% | 46.0% | 0.9% | 0.0% | 4.4% | 11.5% |
| 6月 | 32.8% | 47.9% | 0.8% | 0.0% | 4.2% | 14.3% |
| 7月 | 33.3% | 47.5% | 0.0% | 0.0% | 3.0% | 3.0% |

4. アンケート自由記述

- ・6-7月の調査票では、引き続き①設問に付随した記述欄と②2か月単位での設問テーマに公園の美観を尋ねる項目を追加して、さまざまなご意見がいただけるよう改めたものとなります。
- ・①の設問に付随した記述内容では、本施設の料金が高いと回答の方に比較した施設名を尋ねるものと利用のしやすさについて回答の選択肢以外のよいポイントを記述いただく内容です。
- ・②の設問では、Web予約システムと公園の美観についてご意見を求めたものです。
- ・予約システムについては、13件の記述があり好意的記述が5件、中位的7件、否定的1件に分類のうえ、その代表的な記述を一部記載いたしました。
- ・公園の美観については、16件の記述があり好意的が11件、中位的2件、否定的1件に分類のうえ、その代表的な記述を一部記載いたしました。

■ アンケート自由記述について
各設問での記述内容の分類

| | 具体例の記述 | 好意的記述 | 中位的記述 | 否定的記述 |
|------------------|--------|-------|-------|-------|
| 料金について比較した施設 | 13 | -- | -- | -- |
| 利用しやすいと回答でその他の理由 | 3 | -- | -- | -- |
| Web予約について | -- | 5 | 7 | 1 |
| 公園の美観について | -- | 11 | 2 | 3 |

■ アンケート自由記述について

● 自由記述の代表的なもの

料金について比較した施設 12件

- ・ 学校 体育館 1件
- ・ 安浦 1件
- ・ オークアリーナ 1件
- ・ 河内スポーツアリーナ 2件
- ・ 広島大学体育館 1件
- ・ おりづる 1件
- ・ くらら 1件
- ・ 地域センター 1件
- ・ 広島スポーツセンター 1件
- ・ 熊本の体育館 1件
- ・ 広島市内の施設 1件

Web予約について

11件

- ・ 使いやすい・良い 2件
- ・ 予約承諾回答がスムーズ 1件
- ・ 24時間利用出来て助かります 1件
- ・ PCで予約するとエラーになる時がある 1件
- ・ 料金設定が分かりずらかった 1件
- ・ キャンセル処理を改善して欲しい。1週間で切るとキャンセルが出来なくなるが、料金未払いの場合はコンピューター処理のみとのことで簡単に出来るので、前日までのキャンセルが効くように対策をして欲しい。 1件
- ・ 高齢のため、窓口予約も許可して欲しい 2件
- ・ 全体が平均的に予約できるようにして欲しい。 1件
- ・ Web予約+受付予約両方でできればと思います 1件

利用しやすいと回答でその他の理由

- ・ いつもありがとう等の謝意 3件

設問外の記述について

- ・ 冷房代をどうにかして欲しい 1件
- ・ エアコンを常時つけて欲しい 1件
- ・ 公共施設なので利用しやすい金額がよい 1件
- ・ エアコン代が時代錯誤、エアコン無しで運動できない・させられない 1件

公園の美観について

3件

- ・ 6月は公園の美観についての記述なし
- ・ アジア大会のモニュメントが傷んでいる 1件
- ・ 運動で利用する場合、エアコンの最低温度設定が25℃では、熱中症になりそう。もう少し下げられるようにしてほしい。 1件
- ・ 前進駐車（駐車場）を知らない人が多いのでは 1件
- ・ きれいだった 1件
- ・ 良好 1件

5. 調査のまとめ

- ・前回の単月集計から二か月の集計調査まとめについて、報告させていただきます。
- ・調査票の回収状況は、回収件数が218件（前回比98.6%）3件の減となりました。回収率は、27.0%（前回比較-3.6P）と回収数・率ともに僅かに減となりました。調査票の回収については、200件前後の協力が得られ各設問の回答の精度向上が期待できる規模となっているように思われます。
- ・昨年の7月から導入のWeb予約システムについては、概ね肯定的な評価に安定しているように思われます。但し、一層の利便性を求める記述やシステムと合わせて受付カウンターの利用を希望する声があることに注意して利便性をあげていくことが課題と思われます。
- ・今回から体育館施設の調査に加えて公園の美観についても自由記述の項目を設けましたが、まだ、十分な記述が得られていませんのでこの点を改善しながら、指定管理業務の品質向上に取り組んで参りたいと思います。
- ・利用者の本公園の施設に対する信頼感とこれを支える職員の接遇レベルは、「利用の満足度」「料金への評価」「接遇評価」「自由記述」など各項目で高く保たれていると確認できます。

令和5年度

東広島運動公園利用者満足度調査（個人・専用利用）報告書

調査期間 令和5年8月1日～9月30日

東広島スポーツパーク共同企業体

目次

1. 調査の目的
2. 調査の対象・方法・回収
3. 調査項目の結果
 - 1) 申込みについて
 - 2) 性別について
 - 3) 年代について
 - 4) 活動の主な目的について
 - 5) ご利用の施設について
 - 6) 参加人数について
 - 7) 利用頻度について
 - 8) 料金について
 - 9) 8) で回答の方が比較対象とした内容について
 - 10) 利用のしやすさについて
 - 11) 10) で回答の方が評価した項目について
 - 12) Web予約について
 - 13) 12) で回答の方のシステム評価について
 - 14) 職員の接遇について
4. アンケート自由記述
5. 調査のまとめ

1. 調査の目的

このアンケート調査の目的は、次の4点について現状の把握に努め、今後の東広島運動公園（以下、「本公園」という。）の指定管理業務での管理運営の客観的な指針作りを目指すもので、この点を継続しながら調査票については、改善を加えていくものです。

1点目：職員の接遇の水準をサービス面や業務知識面から利用者の視点で点検。
 2点目：新規に導入したWEBサービス内容について、利用者の簡便性の点検。
 3点目：施設・備品・用品・園内環境など本公園への要望やご意見を不断に収集する仕組み作り。
 4点目：これらの調査結果を時系列でまとめ、指定管理業務の自己評価と業務品質向上を図ります。

改訂 令和5年 6月 自由記述欄に園内環境の設問を加える。
 令和5年 8月 対象を専用利用に個人利用を加えたものに変更

2. 調査の対象・方法・回収及び自由記述欄の取り扱い

・対象 本公園内の各施設・貸室を専用利用で予約申し込みの団体及び個人で「原状回復点検表」を受け取られた方と個人利用の方を対象として継続。

・方法 調査方法は、上記の専用利用の方全員に配布する方法及び個人利用の方から回収。
 調査票は、カテゴリーデータを順序尺度で行う様式として、各カテゴリーの収集欄の内、複数の設問に自由記述欄を設け定性データも合わせて収集しています。また、回答中「単回答」の設問に「複数回答」があった場合は、無効回答として、その設問集計から除いています。

| | | | | | | |
|-----|------|-----------------|-----|--------|----------------|--------|
| ・回収 | 回収状況 | 配布数 | ・・・ | 2,142件 | 前回比較 265.8% | 1,336件 |
| | | 回収数 | ・・・ | 169件 | 前回比較 77.5% | -49件 |
| | | ※参考値（個人+専用） | | 275件 | 126.1% | 57件 |
| | | 回収率 | ・・・ | 7.9% | 前回比較 -19.2P | |
| | | ※参考値（個人+専用）÷配布数 | | 12.9% | -14.2P | |

■ 回収状況の集計について
 この報告書での回収状況の各数値の集計は、個人のアンケート票記入の取扱いが自由回収のため、配布集計がありません。そのため、回収状況の集計には、加えていません。
 今回より、従来報告数値に「陸上競技場、多目的広場、野球場、テニス場」の原状回復点検表の件数が母数に加算されています。
 但し、今回加算された各施設でのアンケート票の取扱いは自由回収のため、従来回収状況の各数値に大きな差異が出ています。
 また、報告書各項目で個人利用と回答について、Web予約の有無を点検すると本アンケートの回答には、本公園が「個人利用」と定義する回答は見られません。

回収状況は、前月の簡易報告また上段で補足した通り、アンケート票記入の取り扱いを変更したことが、集計数値に大きな差異を生じさせています。以下、2か月の集計を報告いたします。
 配布数2,142件（前月比較+1,336件、前月比265.8%）と大幅な増加、回収数169件（前月比較-49件、前月比77.5%）減、回収率7.9%（前月比較-19.2P）と回収件数・回収率ともに大幅なマイナスとなりました。回収率の大幅なマイナスについては、今回より各施設及び個人利用の方からのアンケート回収を目指し、集計母数の変更と自由回収方式の採用による、データ変動と考えます。アンケート票の自由回収によるデータ収集の難しさが出たものと思われまます。
【補足】参考値として専用利用に個人と回答した件数を加えて集計したものを回収数と回収率で補足しています。回収数は、増加。回収率は特にテニス場の回収率が0.5%（回収件数5件 原状回復1,044件）と全体の集計に大きく影響を与えています。

・自由記述欄の取り扱い

■アンケートの自由記述欄の取り扱いについて

自由記述欄の取り扱いは、設問中及び後段に設ける方法を継続。但し、設問中の自由記述は設問の回答で該当する方に具体的な内容を求める方法に改定し、後段の自由記述は、期間ごとで設問を設け、その設問への自由記述の方法に改定。6月より、公園全体の美観についても期間ごとの設問に加えることとした。
尚、自由回収のアンケートに旧アンケート票が含まれた場合、利用者のご意見を収集する目的から、回答は各集計には加えず、自由記述のみ扱うこととします。

- ・調査目的の3点目にある施設・備品・用品など本公園への要望やご意見を不断に収集する仕組みを継続。
- ・自由記述については、定量化の試みと定性データとしてのご要望やご意見をまとめています。

・特記

- 9/30-10/1 インクルーシブフェスティバル（パラスポーツ振興イベント）
- その他、10H以上の専用利用 8月14件、9月22件
※上記の利用を含む
- 前年度 臨時休館（台風（9/16） 全館停電作業（9/26））

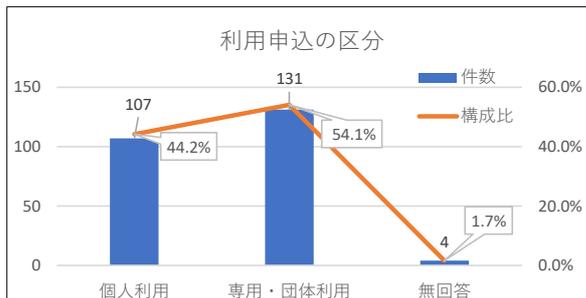
3. 調査項目の結果

1) 申込みについて

・申込みの区分については、専用・団体利用とする回答が131件（54.1%）個人利用が107件（54.1%）の結果となりました。但し、この個人利用とした回答は、前頁「回収状況の集計について」で触れたように本公園が定義する「個人利用」の区分を表しているものでないことに留意して、データを見ていく必要があります。この点は、設問12のWeb予約の回答件数から確認することができます。

■ 申込みについて 利用申込の区分について

| 申込みについて | 全体 | 個人利用 | 専用・団体利用 | 無回答 | 無効回答 |
|---------|--------|-------|---------|------|------|
| 合計件数 | 242 | 107 | 131 | 4 | 0 |
| | 100.0% | 44.2% | 54.1% | 1.7% | |

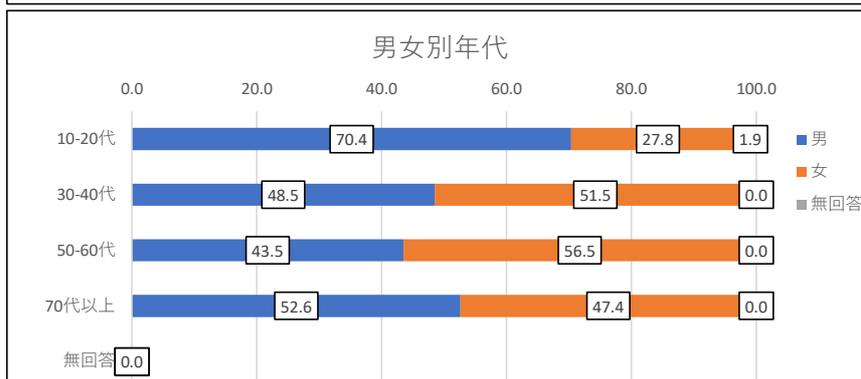
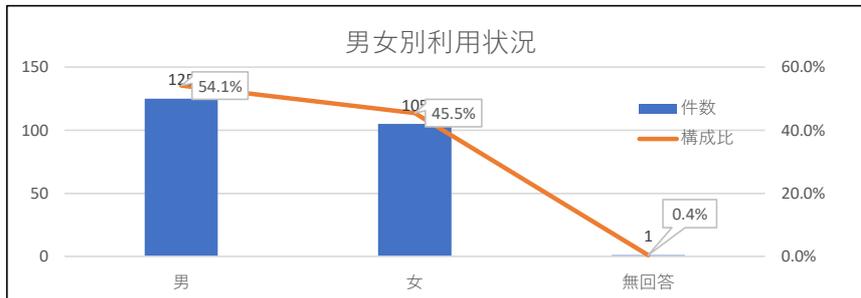


2) 性別について

・この設問では、本施設を利用する方の基本事項として性別を確認したものです。結果については、前回の2ヵ月集計時より女性回答者の減少（-2.2P）がみられました。
 ・性別別・年代別の傾向は、10-20代、50-60代の男性の回答が多い傾向、一方30-40代50-60代の女性の回答が多い傾向と年代の階層別で異なる傾向が確認できました。

■ 性別について 男女別の利用構成比

| 性別について | 全体 | 男 | 女 | 無回答 | 無効回答 |
|--------|--------|-------|-------|------|------|
| | 231 | 125 | 105 | 1 | 11 |
| | 100.0% | 54.1% | 45.5% | 0.4% | |

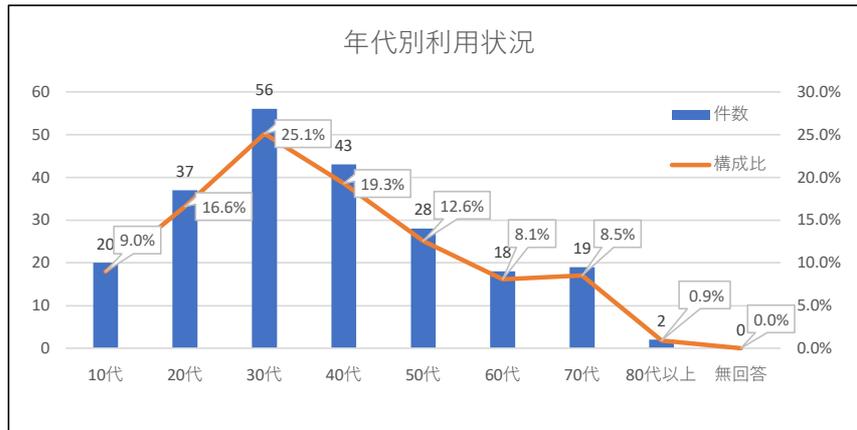


3) 年代について

- ・年代別では、30代（56件 25.1%）、40代（43件 19.3%）、20代（37件 16.6%）この年代の方々の回答が全体の61.0%となりました。今回の2カ月集計では、60-70代の回答件数が（37件 16.6%）20代と同数となり、この年代の活発な活動が回答から確認できました。
- ・20代～60代まで幅広い年代にご利用（回答）いただけたように思われます。
- ・性別や年代別での活動目的をまとめた集計は「設問3）」以下でまとめています。

■ 年代について
年代別の構成比

| 年代について | 全体 | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代以上 | 無回答 | 無効回答 |
|--------|--------|------|-------|-------|-------|-------|------|------|-------|------|------|
| 合計件数 | 223 | 20 | 37 | 56 | 43 | 28 | 18 | 19 | 2 | 0 | 19 |
| | 100.0% | 9.0% | 16.6% | 25.1% | 19.3% | 12.6% | 8.1% | 8.5% | 0.9% | 0.0% | |

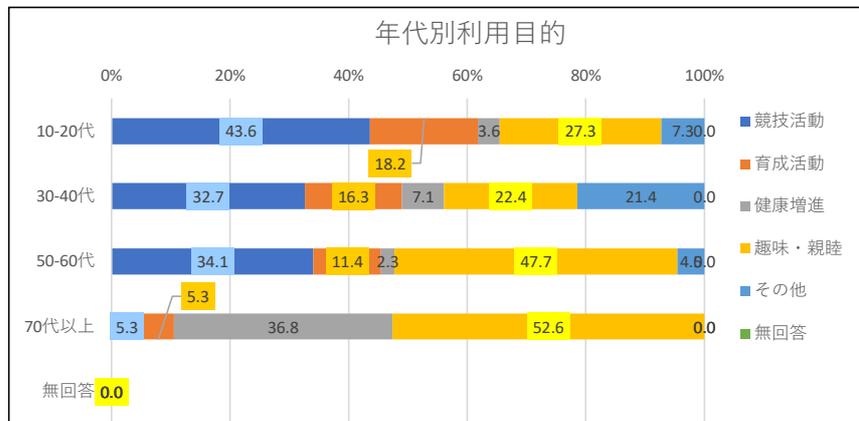
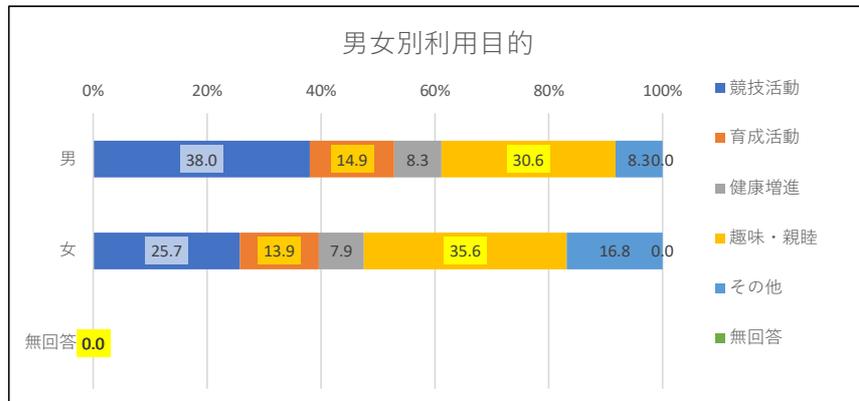
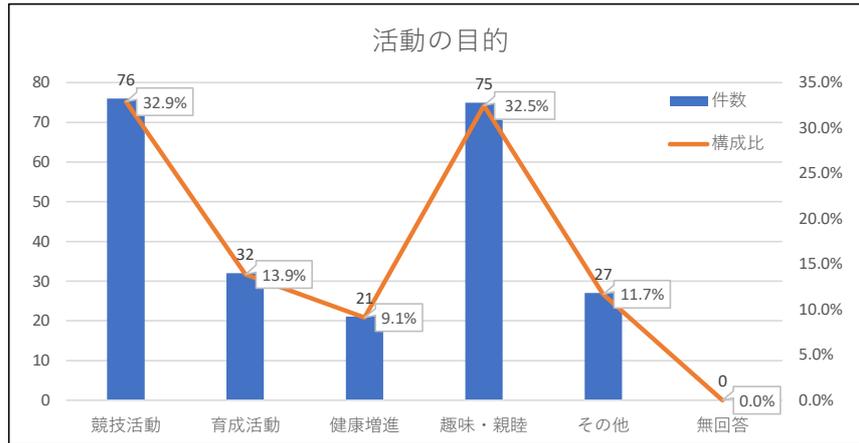


4) 活動の主な目的について

- ・この設問では、利用の目的が競技活動か一般利用か目的のバランスを比較検討するデータの収集を期待しています。また、男女別や年代別での差異についても分析検討を続けています。
- ・施設利用の目的では、回答者の傾向は競技活動が前回の二か月集計より0.1P減少して32.9%でした。一方、健康増進と趣味親睦の一般利用と思われる二項目合計は、41.6%と前回より8.1P増加。施設利用の目的のバランスについては、育成活動を含め46.8%と引き続き偏りのない傾向となりました。
- 1) 男女別利用目的 男性では競技活動と趣味・親睦の回答が多く、女性では趣味・親睦、競技活動の回答が多く見られる傾向となりました。
- 2) 年代別利用目的 10-20代では、競技活動と趣味・親睦に集中。30-40代では、競技活動をメインにその他の項目の回答が一定の割合、50-60代では、趣味・親睦活動をメインに競技活動が多く見られました。70代以上では、趣味・親睦と健康増進に回答が集中しました。

■ 活動の主な目的について
利用の目的別の構成比

| 活動の主な目的について | 全体 | 競技活動 | 育成活動 | 健康増進 | 趣味・親睦 | その他 | 無回答 | 複数回答で無効 |
|-------------|--------|-------|-------|------|-------|-------|------|---------|
| 合計件数 | 231 | 76 | 32 | 21 | 75 | 27 | 0 | 11 |
| | 100.0% | 32.9% | 13.9% | 9.1% | 32.5% | 11.7% | 0.0% | |



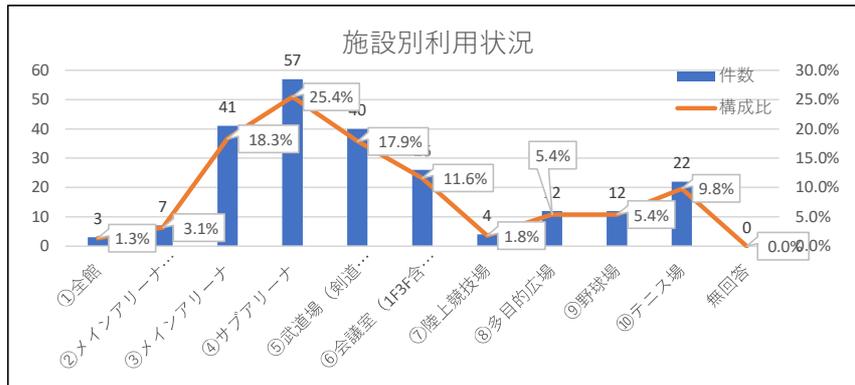
5) ご利用の施設について

- ・回答者のご利用施設は、前回の二か月集計がメインアリーナ (61件 31.9%) でしたが、今回は、サブアリーナ (57件 25.4%) の回答があり、メインアリーナと利用施設の順位が逆転しました。武道場・会議室については、武道場 (40件 17.9%)、会議室 (26件 11.6%) と一定のご利用が確認できました。
- ・前回、武道場と会議室が共に17%台でしたが、今回の回答では武道場が17.9%、会議室が11.6%と開きが出ています。
- ・8月より、集計対象の施設が増えていますが、自由回収の施設のため回答の構成比上位を変化させる件数とはなりませんでした。

■ ご利用の施設について
利用施設別の件数・構成比

| ご利用の施設について | 全体 | ①全館 | ②メインアリーナ | ③サブアリーナ | ④武道場 (剣道場・柔道場) | ⑤会議室 (1F3F含む) | ⑦陸上競技場 | ⑧多目的広場 | ⑨野球場 | ⑩テニス場 | 無回答 | 複数回答で無効 |
|--------------|--------|-------|----------|---------|----------------|---------------|--------|--------|-------|-------|------|---------|
| 合計件数 | 224 | 3 | 7 | 41 | 57 | 40 | 26 | 4 | 12 | 12 | 22 | 0 |
| | 100.0% | 1.3% | 3.1% | 18.3% | 25.4% | 17.9% | 11.6% | 1.8% | 5.4% | 5.4% | 9.8% | 0.0% |
| 施設判明アンケート回収率 | | 859 | | | | | 69 | 131 | 39 | 1044 | | |
| | | 20.3% | | | | | 5.8% | 9.2% | 30.8% | 2.1% | | |

※施設別の回収件数は個人と回答の件数と専用利用と回答の件数の合計です。そのため、回収率で差異が出ています。

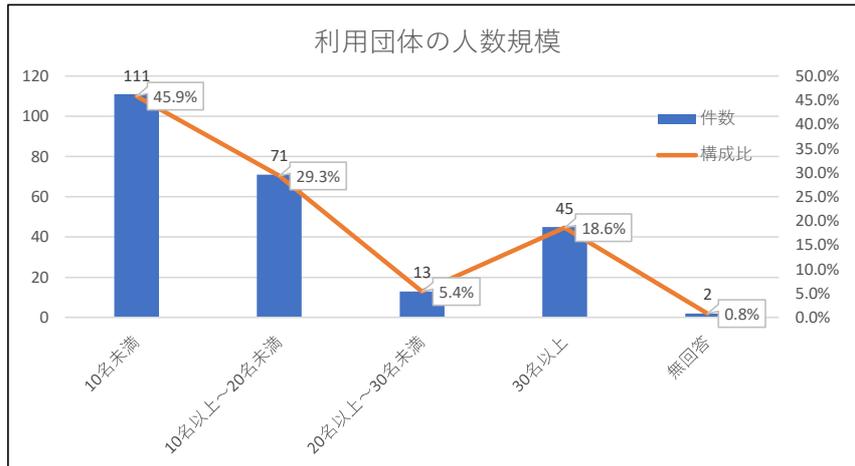


6) 参加人数について

- ・この設問では、利用団体の規模を尋ねています。回答では、前回の二か月集計から10名未満と20名未満が入れ替わり、10名未満111件 (45.9%)、20名未満71件 (29.3%) でした。また、今回も20名未満に続き30名以上の回答が多く得られた点から利用施設の回答でサブアリーナ・メインアリーナの件数が多く見られた結果と思われる。
- ・ご利用する団体の規模から見たバランスについては、10名未満 (45.9%) から20名未満、30名以上と規模については、大きな偏りなく少人数のグループから大規模な団体までバランス良く、ご利用いただけている傾向が確認できます。
- ・このことは、本公園の施設や設備が利用団体の規模に応じて必要な要件となる施設の規格・備品、駐車場など付帯の施設が効果的に整備されていることと関連していると思われる。

■ 参加人数について
利用団体の人数別の構成比

| 参加人数について | 全体 | 10名未満 | 10名以上～20名未満 | 20名以上～30名未満 | 30名以上 | 無回答 |
|----------|--------|-------|-------------|-------------|-------|------|
| 合計件数 | 242 | 111 | 71 | 13 | 45 | 2 |
| | 100.0% | 45.9% | 29.3% | 5.4% | 18.6% | 0.8% |

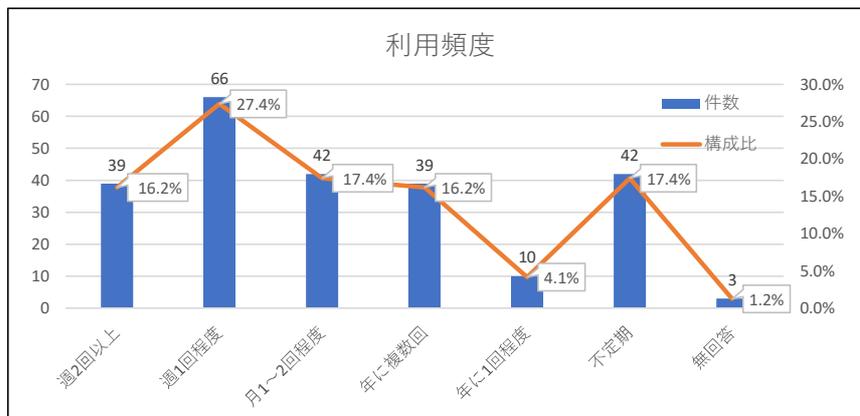


7) 利用頻度について

- この設問では、2つの視点で回答を見ていきたいと思います。
 - ①利用者のご利用の頻度。
 - ②施設の特徴を考えた場合、本公園が利用者の練習や活動の拠点として利用されることが必要と思われるので、これを支える役割をデータから推し量る点です。
- ①については、回答の件数が多かった順に週1回程度、週2回以上、月に1～2回、が続き、この三区分で147件（61.0%）と利用頻度の高さが伺われます。また、週単位で見ると1回・2回以上の利用とする回答が105件（43.6%）と回答の半数近くを占めています。
- ②については、①で記載の通り週2回以上・週1回程度のご利用と回答の方々が練習や活動の拠点として、ご利用の傾向にあると思われるものでした。但し、不定期と回答の方も42件（17.4%）と少なくない割合で見られることから、こうしたご利用の方の利用頻度を上げていくことも、必要と思われます。

■ 利用頻度について
利用頻度の件数・構成比

| 利用頻度について | 全体 | 週2回以上 | 週1回程度 | 月1～2回程度 | 年に複数回 | 年に1回程度 | 不定期 | 無回答 |
|----------|--------|-------|-------|---------|-------|--------|-------|------|
| 合計件数 | 241 | 39 | 66 | 42 | 39 | 10 | 42 | 3 |
| | 100.0% | 16.2% | 27.4% | 17.4% | 16.2% | 4.1% | 17.4% | 1.2% |



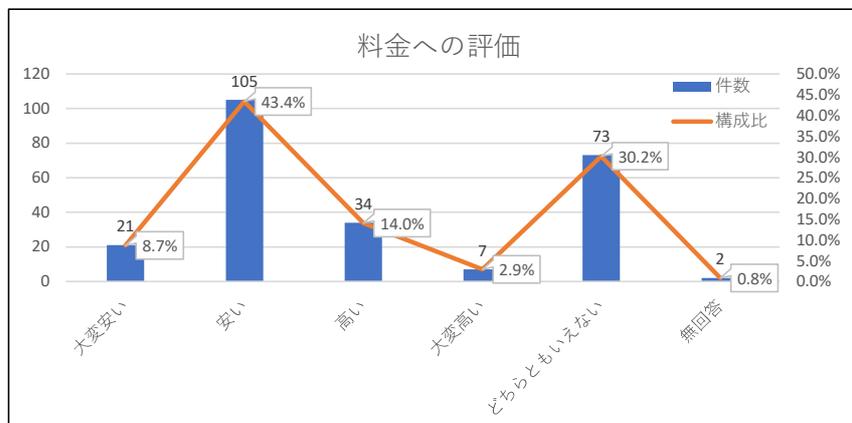
8) 料金について

- ・料金への評価を尋ねたこの設問では、安い・高い・どちらともいえないの中央に185件（87.6%）の評価が集まる傾向を示しました。また、大変安い21件（8.7%）、大変高い7件（2.9%）となり、回答の傾向は、引き続き安いと評価する傾向を示しました。
- ・料金への評価について、時系列で確認すると22年度計の大変安いが7.0%であったのに対して、8・9月計で8.7%と増加の傾向、大変高いとする回答が4.6%から2.9%と減少する傾向にあることが確認できます。

■ 料金について

料金への評価別件数・構成比

| 料金について | 全体 | 大変安い | 安い | 高い | 大変高い | どちらともいえない | 無回答 |
|--------|--------|------|-------|-------|------|-----------|------|
| 合計件数 | 242 | 21 | 105 | 34 | 7 | 73 | 2 |
| | 100.0% | 8.7% | 43.4% | 14.0% | 2.9% | 30.2% | 0.8% |



| 料金について | 大変安い | 安い | 高い | 大変高い | どちらともいえない | 無回答 |
|--------|-------|-------|-------|------|-----------|-------|
| 22年度計 | 7.0% | 37.5% | 24.3% | 4.6% | 25.3% | 1.4% |
| 4月 | 11.9% | 32.1% | 25.7% | 3.7% | 25.7% | 0.9% |
| 5月 | 10.6% | 38.9% | 15.0% | 1.8% | 29.2% | 4.4% |
| 6月 | 6.7% | 47.1% | 16.0% | 3.4% | 24.4% | 2.5% |
| 7月 | 10.1% | 43.4% | 12.1% | 3.0% | 25.3% | 25.3% |
| 8月 | 8.1% | 45.3% | 14.2% | 2.7% | 28.4% | 1.4% |
| 9月 | 9.6% | 40.4% | 13.8% | 3.2% | 33.0% | 0.0% |

※上記の「料金への評価別件数・構成比」表は二か月累計のため、数値が異なります

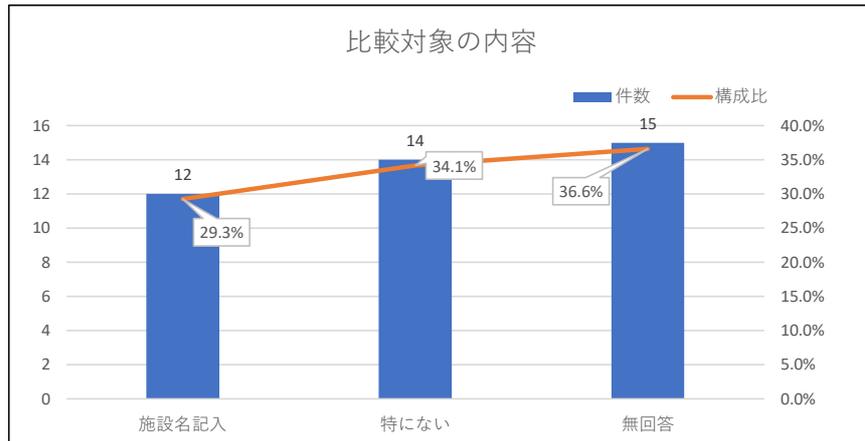
9) 8) で回答の方が比較対象とした内容について

- ・調査票では、回答者の評価について回答の際の基準を尋ねています。
 - ・この試みについては、比較対象を示した回答が12件（29.3%）、「特にない・無回答」が29件（70.7%）となりました。
 - ・この設問での記述欄に記載された比較の施設名（12件）は、4の自由記述のまとめに記載いたしました。
- ※「安い」として施設名を記入1件あり

■ 8) で回答の方が比較対象とした内容について

比較対象への回答件数・構成比

| 料金についての設問に高い・大変高いと回答の方 | 全体 | 施設名記入 | 特にない | 無回答 | 無効回答 |
|------------------------|--------|-------|-------|-------|------|
| 合計件数 | 41 | 12 | 14 | 15 | 0 |
| | 100.0% | 29.3% | 34.1% | 36.6% | |

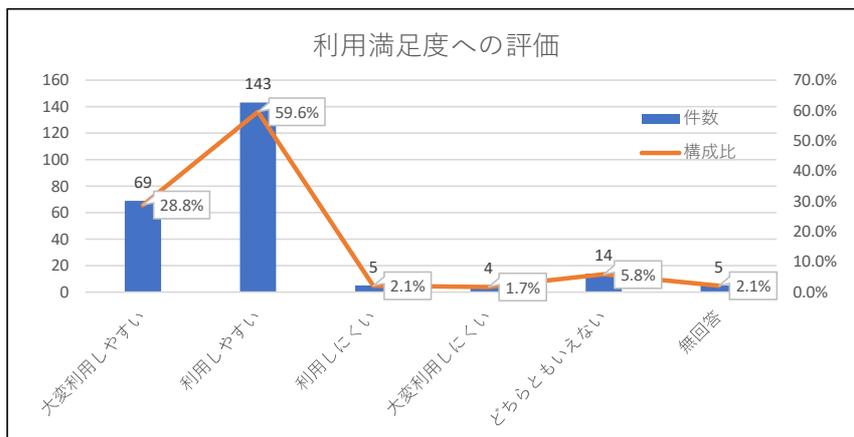


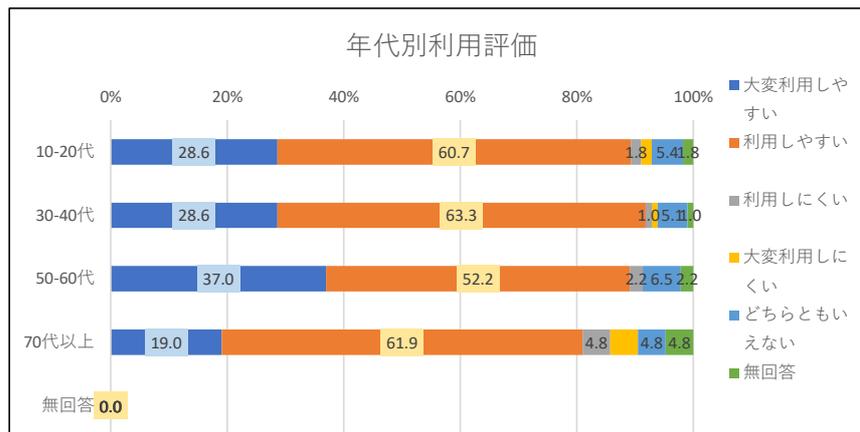
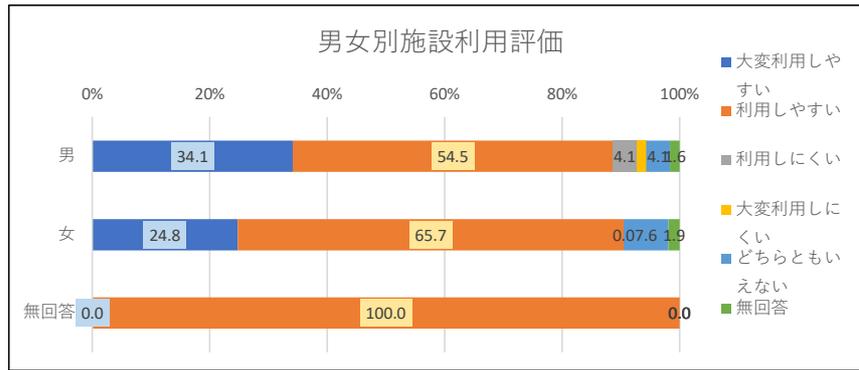
10) 利用のしやすさについて

- ・この設問では、利用のしやすさについて尋ね「大変利用しやすい・利用しやすい」との回答が212件（88.4%）、中位の「どちらともいえない」が14件（5.8%）、「利用しにくい」との回答が5件（2.1%）となりました。また、この設問では①男女別の利用評価、②年代別の利用評価、③評価の推移でも分析を行いました。
- ・①男女別施設利用評価 施設の利用しやすさの評価では、女性の評価が90.5%と高い傾向を示し、一方男性の評価は88.6%と僅かに低い結果となり、前回の二か月集計と逆の結果となりました。
- ・②年代別施設利用評価 年齢別による回答を見ると30-40代と10-20代で特に評価が高く、70代以上が幾分低い傾向を示しました。
- ・③施設利用評価の推移 22年度計と比較して月別評価での傾向を確認すると利用しやすいとする評価は、22年度計が83.2%に対して8月88.3%、9月88.3%といずれも22年度計を上回る評価を得ています。

■ 利用のしやすさについて
利用満足度への評価の構成比

| 利用のしやすさについて | 全体 | 大変利用しやすい | 利用しやすい | 利用しにくい | 大変利用しにくい | どちらともいえない | 無回答 |
|-------------|--------|----------|--------|--------|----------|-----------|------|
| 合計件数 | 240 | 69 | 143 | 5 | 4 | 14 | 5 |
| | 100.0% | 28.8% | 59.6% | 2.1% | 1.7% | 5.8% | 2.1% |





■ 利用のしやすさについての評価（月別構成比の推移）

| 利用のしやすさについて | 大変利用しやすい | 利用しやすい | 利用しにくい | 大変利用しにくい | どちらともいえない | 無回答 |
|-------------|----------|--------|--------|----------|-----------|-------|
| 22年度計 | 32.3% | 50.8% | 3.7% | 0.0% | 10.1% | 3.0% |
| 4月 | 30.3% | 60.6% | 2.8% | 0.0% | 3.7% | 2.8% |
| 5月 | 32.7% | 54.9% | 1.8% | 0.9% | 5.3% | 4.4% |
| 6月 | 28.6% | 56.3% | 2.5% | 0.8% | 6.7% | 5.0% |
| 7月 | 23.2% | 54.5% | 2.0% | 0.0% | 9.1% | 11.1% |
| 8月 | 30.1% | 58.2% | 2.1% | 2.1% | 5.5% | 2.1% |
| 9月 | 26.6% | 61.7% | 2.1% | 1.1% | 6.4% | 2.1% |

※上記の「利用満足度への評価の構成比」表は二か月累計のため、数値が異なります

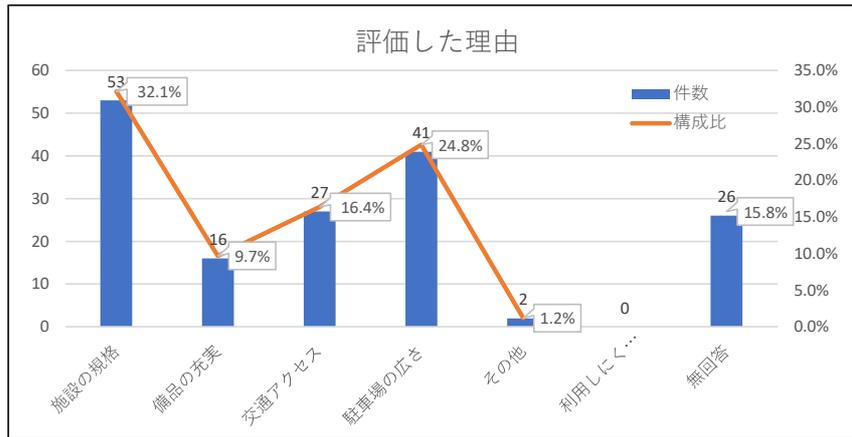
11) 10) で回答の方が評価した項目について

- この設問では、設問9) で「大変利用しやすい・利用しやすい」との回答165件について、具体的に評価した項目を尋ねたものです。※212件中無効回答47件除く
- 集計の結果は、「施設の規格」が53件（32.1%）、以下「駐車場の広さ」41件（24.8%）、「交通アクセス」27件（16.4%）とつづきました。今回の評価項目の傾向については、施設の規格・備品の充実を評価する回答が69件（41.8%）と前回と同様の視点で評価する傾向となりました。
- 評価した項目の回答で複数回答のため、無効としたものが212件中47件あり、各項目の組み合わせが利用の満足度を向上させていることが伺われました。

■ 10) で回答の方が評価した項目について

評価した理由の件数・構成比

| 利用のしやすさについて大変利用しやすい・利用しやすい | 全体 | 施設の規格 | 備品の充実 | 交通アクセス | 駐車場の広さ | その他 | 無回答 | 複数回答で無効 |
|----------------------------|-------|-------|-------|--------|--------|------|-------|---------|
| 合計件数 | 165 | 53 | 16 | 27 | 41 | 2 | 26 | 47 |
| | 84.2% | 32.1% | 9.7% | 16.4% | 24.8% | 1.2% | 15.8% | |



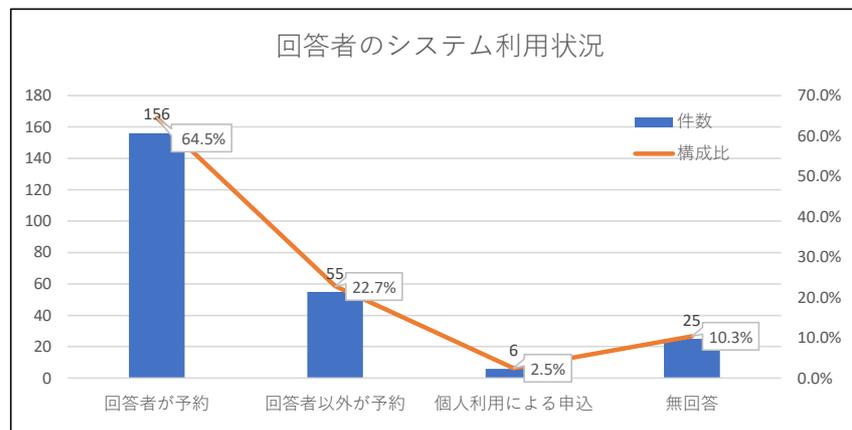
12) Web予約について

- この調査票では、回答者が予約システムをご利用しているかを明らかにしたうえで、設問12)でシステムについての評価をお尋ねしています。
- 回答数242件中、回答者が予約システムを通じて予約したとする回答が156件(64.5%)、回答者以外が予約したとする回答が55件(22.7%)となりました。
- 予約システムの利用普及も利用者の利便性を計る尺度とされますので、引き続き調査を行ってまいりたいと思います。

■ Web予約について

回答者によるWeb予約利用状況の件数・構成比

| Web予約について | 全体 | 回答者が予約 | 回答者以外が予約 | 個人利用による申込 | 無回答 | 無効回答 |
|-----------|--------|--------|----------|-----------|-------|------|
| 合計件数 | 242 | 156 | 55 | 6 | 25 | 0 |
| | 100.0% | 64.5% | 22.7% | 2.5% | 10.3% | |

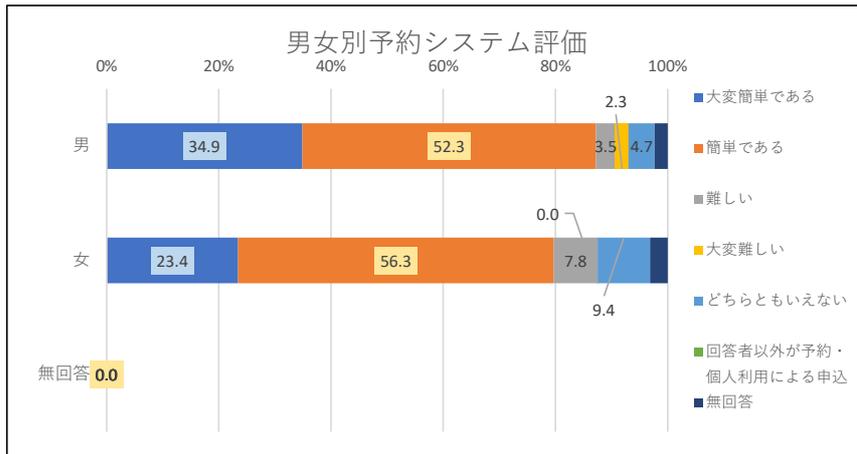
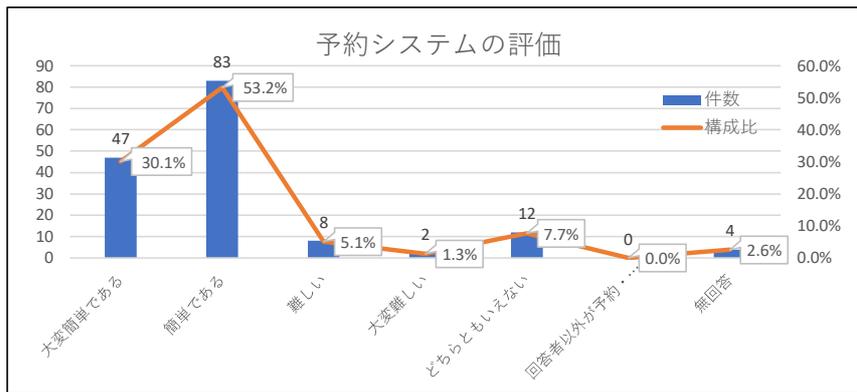


13) 12) で回答の方のシステム評価について

- ・予約システムの評価は、156件中130件（83.3%）の回答者が「大変簡単である・簡単である」と回答。「難しい・大変難しい」の回答が10件（6.4%）「どちらともいえない」の回答が12件（7.7%）という結果。
- ・この設問では、①男女別、②年代別での評価の傾向について分析を行っていますので、以下の通り報告いたします。
- ・①男女別での予約システムの評価については、男性の87.2%の方が「大変簡単・簡単」と回答、一方女性ではその割合が79.7%と7.5P低い結果となりました。予約システムの評価は高位ではありますが、前回は男女とも90%を超えていた点からみると、今後の経過を見ていく必要があると思われまます。
- ・②年代別での予約システムの評価については、「大変簡単・簡単」の評価が10-20代では、84.6%、以下30-40代85.8%、50-60代80.8%と続き70代以上では83.8%となりました。今回の回答で30-40代と70代以上に大変難しいとする回答がありました。
- ・予約システムの評価としては、Web予約の利便性を感じていると思われまます。今回の回答から年代や性差による評価の傾向に大きな差異が確認されませんでした。
- ・時系列での評価の確認では、大変簡単であるの回答が減少し、どちらともいえないとした回答が増加の傾向を示しています。

■ 12) で回答の方のシステム評価について
Web予約システムの評価の件数・構成比

| Web予約について回答者が平均と回答の方 | 全体 | 大変簡単である | 簡単である | 難しい | 大変難しい | どちらともいえない | 回答者以外が予約・個人利用による申込 | 無回答 |
|----------------------|--------|---------|-------|------|-------|-----------|--------------------|------|
| 合計件数 | 156 | 47 | 83 | 8 | 2 | 12 | 0 | 4 |
| | 100.0% | 30.1% | 53.2% | 5.1% | 1.3% | 7.7% | 0.0% | 2.6% |



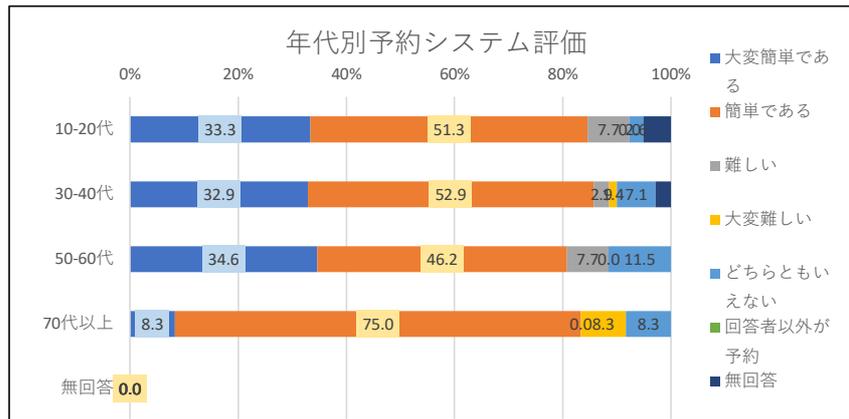
※ Web予約をアンケート回答者本人が行った方内、「難しい・大変難しい」と回答のクロス集計を行った。クロス集計（性別・年齢・回答の区分）の回答総数と上記の集計の回答数の差異は、性別の無回答を除いた集計のため。

| | | 合計 | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代以上 |
|---|-------|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 男 | 難しい | 4 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| | 大変難しい | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 女 | 難しい | 5 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| | 大変難しい | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

この集計は、男性・女性の内、特に年代と性別による偏りの傾向を確認するためのものです。

| | | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代以上 |
|---|-------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| 男 | 難しい | 2.2% | 0.5% | 1.1% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.5% | 0.0% |
| | 大変難しい | 1.1% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.5% | 0.0% | 0.5% | 0.0% |

全回答を母数に、男性の回答の構成比、女性の回答の構成比を算出しています。



■ 予約のしやすさについての評価（月別構成比の推移）

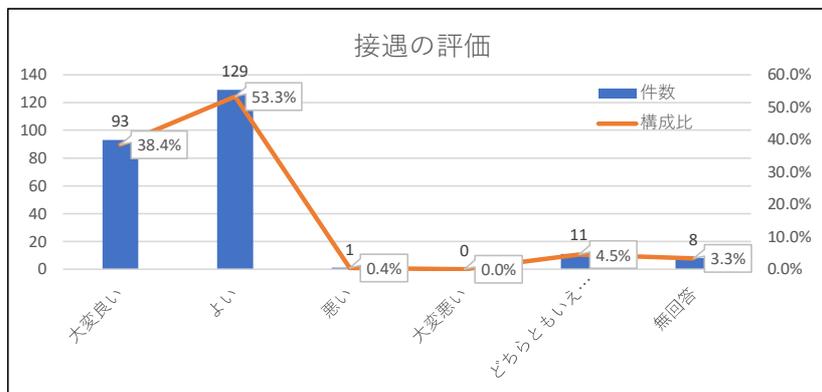
| 予約のしやすさについて | 大変簡単である | 簡単である | 難しい | 大変難しい | どちらともいえない | 回答者以外が予約・個人利用による申込 | 無回答 |
|-------------|---------|-------|------|-------|-----------|--------------------|------|
| 22年度計 | 15.3% | 59.6% | 8.5% | 1.9% | 13.8% | --- | 0.9% |
| 4月 | 30.2% | 50.9% | 7.5% | 1.9% | 9.4% | --- | 0.0% |
| 5月 | 31.3% | 57.8% | 4.7% | 0.0% | 6.3% | --- | 0.0% |
| 6月 | 19.3% | 68.4% | 3.5% | 1.8% | 5.3% | --- | 1.8% |
| 7月 | 29.2% | 66.7% | 2.1% | 0.0% | 0.0% | --- | 0.0% |
| 8月 | 33.3% | 52.4% | 5.7% | 1.9% | 5.7% | 0.0% | 1.0% |
| 9月 | 23.5% | 54.9% | 3.9% | 0.0% | 11.8% | 0.0% | 5.9% |

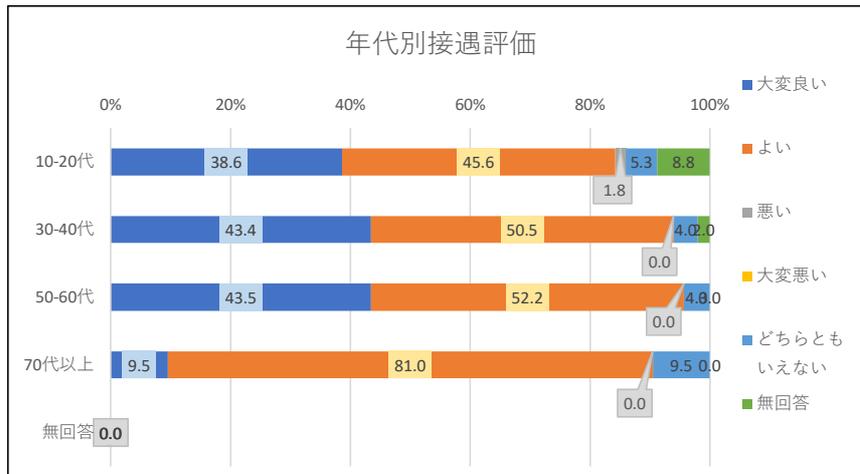
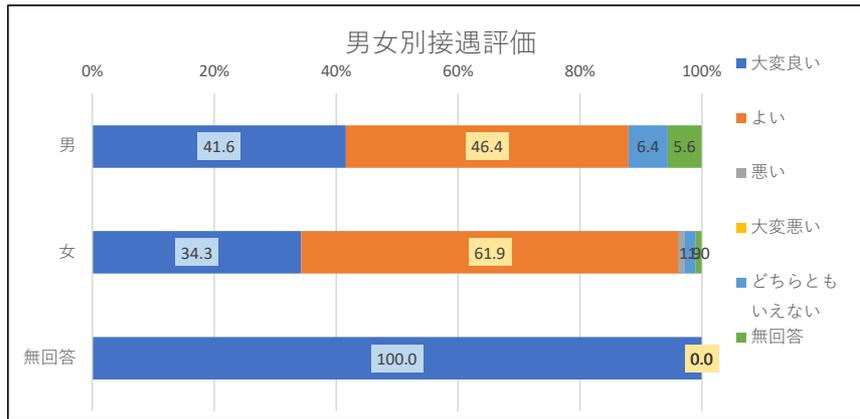
14) 職員の接遇について

- ・職員の接遇についての評価は、222件（91.7%）の回答者が「大変良い・良い」と回答。「どちらともいえない・無回答」が19件（7.8%）となりました。
- ・この設問では、①男女別、②年代別での評価の傾向について分析を行っていますので、以下の通り報告いたします。
- ・①男女別での接遇の評価については、男性88.0%、女性96.2%の方から「大変良い・良い」との回答を得ました。
- ・②年代別での接遇の評価については、「大変良い・良い」の評価を見ると50-60代 95.7%、30-40代 93.9%、70代以上 90.5%と大変高い傾向にあり、10-20代の84.2%が幾分低く見える結果を示しました。
- ・今回の集計結果からは、職員の接遇の課題について検討する際には、年代や性差による課題を抽出する取組から現在の接遇の水準を継承する職場風土の醸成が課題と思われれます。

■ 職員の接遇について
接遇の評価の件数・構成比

| 職員の接遇について | 全体 | 大変良い | よい | 悪い | 大変悪い | どちらともいえない | 無回答 |
|-----------|--------|-------|-------|------|------|-----------|------|
| 合計件数 | 242 | 93 | 129 | 1 | 0 | 11 | 8 |
| | 100.0% | 38.4% | 53.3% | 0.4% | 0.0% | 4.5% | 3.3% |





■ 職員の接遇についての評価（月別構成比の推移）

| 職員の接遇について | 大変良い | よい | 悪い | 大変悪い | どちらともいえない | 無回答 |
|-----------|-------|-------|------|------|-----------|-------|
| 22年度計 | 35.9% | 47.6% | 0.2% | 0.0% | 8.2% | 8.1% |
| 4月 | 36.7% | 50.5% | 0.0% | 0.0% | 5.5% | 7.3% |
| 5月 | 37.2% | 46.0% | 0.9% | 0.0% | 4.4% | 11.5% |
| 6月 | 32.8% | 47.9% | 0.8% | 0.0% | 4.2% | 14.3% |
| 7月 | 33.3% | 47.5% | 0.0% | 0.0% | 3.0% | 3.0% |
| 8月 | 41.2% | 52.7% | 0.7% | 0.0% | 4.1% | 1.4% |
| 9月 | 34.0% | 54.3% | 0.0% | 0.0% | 5.3% | 6.4% |

4. アンケート自由記述

- ・8-9月の調査票では、引き続き①設問に付随した記述欄と②2か月単位での設問テーマに公園の美観を尋ねる項目を追加して、さまざまなご意見がいただけるよう改めたものとなります。
- ・①の設問に付随した記述内容では、本施設の料金が高いと回答の方に比較した施設名を尋ねるものと利用のしやすさについて回答の選択肢以外のよいポイントを記述いただく内容です。
- ・②の設問では、Web予約システムと公園の美観についてご意見を求めたものです。
- ・予約システムについては、22件の記述があり好意的記述が7件、中立的6件、否定的9件に分類のうえ、その代表的な記述を一部記載いたしました。
- ・公園の美観については、10件の記述があり好意的が3件、中立的3件、否定的4件に分類のうえ、その代表的な記述を一部記載いたしました。

■ アンケート自由記述について
各設問での記述内容の分類

| | 具体例の記述 | 好意的記述 | 中位的記述 | 否定的記述 |
|------------------|--------|-------|-------|-------|
| 料金について比較した施設 | 13 | -- | -- | -- |
| 利用しやすいと回答でその他の理由 | 8 | -- | -- | -- |
| Web予約について | -- | 7 | 6 | 9 |
| 運動公園の美観について | -- | 3 | 3 | 4 |

■ アンケート自由記述について

● 自由記述の代表的なもの

● 料金について比較した施設

- 13件
- ・ 学校 体育館 2件
- ・ 瀬野川・白竜湖 1件
- ・ 広島市瀬野川（高齢者割引あり）県内のテニスコートはほとんど割引あり 1件
- ・ O&G（判読不明） 1件
- ・ 賀茂ボール 1件
- ・ 広島市内S C 1件
- ・ 福富 1件
- ・ B & G 150/h仁方 1件
- ・ 学校教育の一環として。全額になったときの負担がかかる 1件
- ・ 広島県総合グラウンド 1件
- ・ 河内スポーツアリーナ 2件

● 利用しやすいとしてその他の理由

- 7件
- ・ テニスコートのほうきが1コートに1本しかないので不便 1件
- ・ バドミントンネットを新しくしてほしい 1件
- ・ 冷房設備があるから（効いている） 2件
- ・ 予約方法（オンライン） 1件
- ・ 電気代のこともあり理解できませんがもう少し冷房の設定温度を下げてください。レスリングで子供が多いときは特に効き目がありません。 1件
- ・ ネット上の行事予定表に書いてない行事が多く、わざわざ電話しないといけない。競技場が個人利用できない時は、ちゃんとHPに記載してほしい。少人数での専用利用はやめて欲しい。 1件

● 自由記述の代表的なもの

- 9件
- ・ 駐車場の白線が消えている。裏側の駐車場だからイベントがあったら、変な止め方をしている人が多いので止めにくい。 1件
- ・ 草が多い 1件
- ・ コート内の草刈り、注目されたし。 1件
- ・ 老木多い 1件
- ・ 暑い日に木陰があると助かります。/ 沢山植えていけば、暑さ対策にもなると思う 2件
- ・ 良く手入れされています 1件
- ・ たまにバック駐車いるのでかわいそう 1件
- ・ 大変よく管理が出来ていると思います。ありがとうございます。 1件

● Web予約について

- 20件
- ・ 使いやすい・良い 2件
- ・ 24時間対応で便利です 3件
- ・ 予約は出来るが、エアコンとかはどうするかわからなかったのが当日入れてもらい助かりました。 2件
- ・ ペイペイの支払いしてほしい 1件
- ・ 3か月前の予約は未だに抽選。Webは高齢者に難しい。1週間内で間違い予約してキャンセル料発生した。 1件
- ・ 取りにくい 2件
- ・ 予約内容を変更したいとき、一度キャンセルしてからでないかと修正できないのがめんどろ。 1件
- ・ 難しい（シニアには難しい） 2件
- ・ キャンセル可としてほしい（前日までは） 1件
- ・ リソース（ハード含む）ない人は予約出来ない 1件
- ・ 時々うまくできない 1件
- ・ スマホで予約するのが難しい以前の様なTELとかにしてほしい 2件
- ・ メインアリーナの団体予約を1/3面や1/2面単位ではなく1/12面（バド1面相当）にすることを検討していただきたいものです。小スペースしか使用しない団体が余分な面積まで借りることで使用率の低下につながっていると考えられます。（1/12面にすることで今までの時間当たり）最大3団体しか借りれなかったところ12団体まで借りれることで借りやすくなるというメリットがあると思います。 1件

5. 調査のまとめ

- ・前回の単月集計から二か月の集計調査まとめについて、報告させていただきます。
- ・調査票の回収状況は、回収件数が169件（前回比77.5%）49件の減少となりました。回収率は、7.9%（前回比較-19.2P）と回収数・率ともに大幅に減少いたしました。回収状況については、集計方法や回答の利用区分など調査票の改訂など調査の実効があげられるよう、期中ではありますが見直しを検討する必要があると思われまます。
【本報告書1ページ、回収状況の集計についてを参照ください。】
- ・調査票の回収件数の推移は下表の通り、令和4年度から大きく増加して各設問の調査結果の精度が向上していると思われまます。
- ・今回より、個人利用の方のデータ収集が行えるようアンケート調査票の様式を改訂し、配布・回収を期待いたしました。
集計の結果からは、各項目で触れたように本公園が定義する個人利用の方のデータは未収集と思われまます。今後の配布と回収方法が課題と考えまます。
また、アンケートの回収件数については、前年比で大幅な増となっていることから今後は調査期間を見直し、適切な時期に報告できるよう考えています。
- ・本調査の目的の職員の接遇レベルは、高位に維持されていると思われまます。
Webサービス内容については、開始以降利便性を評価いただく回答が増加する傾向にあると思われまます。本公園や各施設への要望やご意見の収集については、利用者の視点に加わることで指定管理業務品質の向上に繋がり、着実な効果を発揮していると思われまます。
- ・引き続き、従来の体育館施設の調査に加えて公園の美観についても自由記述の項目で回答の分析を行い、指定管理業務の品質向上に取り組んで参りたいと思ひまます。
- ・利用者の本公園の施設に対する信頼感とこれを支える職員の接遇レベルは、「利用の満足度」「料金への評価」「接遇評価」「自由記述」など各項目で高く保たれていると確認できます。

アンケート回収件数

| | R5 | | | R4 |
|----|------|---------|------|-----|
| | 実績 | 前年比 | 前年比較 | 実績 |
| 4月 | 109件 | 3633.3% | 106 | 3件 |
| 5月 | 112件 | 400.0% | 84 | 28件 |
| 6月 | 119件 | 264.4% | 74 | 45件 |
| 7月 | 99件 | 215.2% | 53 | 46件 |
| 8月 | 148件 | 308.3% | 100 | 48件 |
| 9月 | 169件 | 734.8% | 146 | 23件 |

臨時休館（台風R4.9.19、全館電気点検9.26）

1
1

令和5年度

東広島運動公園利用者満足度調査（個人・専用利用）報告書

調査期間 令和5年10月1日～11月30日

東広島スポーツパーク共同企業体

目次

1. 調査の目的
2. 調査の対象・方法・回収
3. 調査項目の結果
 - 1) 申込みについて
 - 2) 性別について
 - 3) 年代について
 - 4) 活動の主な目的について
 - 5) ご利用の施設について
 - 6) 参加人数について
 - 7) 利用頻度について
 - 8) 料金について
 - 9) 8) で回答の方が比較対象とした内容について
 - 10) 利用のしやすさについて
 - 11) 10) で回答の方が評価した項目について
 - 12) Web予約について
 - 13) 12) で回答の方のシステム評価について
 - 14) 職員の接遇について
4. アンケート自由記述
5. 調査のまとめ

1. 調査の目的

このアンケート調査の目的は、次の4点について現状の把握に努め、今後の東広島運動公園（以下、「本公園」という。）の指定管理業務での管理運営の客観的な指針作りを目指すもので、この点を継続しながら調査票については、改善を加えていくものです。

1点目：職員の接遇の水準をサービス面や業務知識面から利用者の視点で点検。
 2点目：新規に導入したWEBサービス内容について、利用者の簡便性の点検。
 3点目：施設・備品・用品・園内環境など本公園への要望やご意見を不断に収集する仕組み作り。
 4点目：これらの調査結果を時系列でまとめ、指定管理業務の自己評価と業務品質向上を図ります。

改訂 令和5年 6月 自由記述欄に園内環境の設問を加える。
 令和5年 8月 対象を専用利用に個人利用を加えたものに変更

2. 調査の対象・方法・回収及び自由記述欄の取り扱い

・対象 本公園内の各施設・貸室を専用利用で予約申し込みの団体及び個人で「原状回復点検表」を受け取られた方と個人利用の方を対象として継続。

・方法 調査方法は、上記の専用利用の方全員に配布する方法及び個人利用の方から回収。
 調査票は、カテゴリーデータを順序尺度で行う様式として、各カテゴリーの収集欄の内、複数の設問に自由記述欄を設け定性データも合わせて収集しています。また、回答中「単回答」の設問に「複数回答」があった場合は、無効回答として、その設問集計から除いています。

| | | | | | |
|-----|------|-----------------|-----|--------|-------------|
| ・回収 | 回収状況 | 配布数 | ・・・ | 2,016件 | 前回(8-9月)比較 |
| | | 回収数 | ・・・ | 194件 | 94.4% -119件 |
| | | ※参考値(個人+専用) | | 220件 | 前回(8-9月)比較 |
| | | 回収率 | ・・・ | 9.6% | 115.5% 26件 |
| | | ※参考値(個人+専用)÷配布数 | | 10.9% | 131.0% 52件 |
| | | | | | 前回(8-9月)比較 |
| | | | | | 9.6% 1.8P |
| | | | | | 3.0P |

- 回収状況の集計について
- 8月より、運動公園全体でのアンケート調査を行うことを目的に体育館専用利用中心のアンケート調査を施設全体及び個人利用にまで調査対象を拡大して行うこととなりました。
- 回収状況の各数値の集計の注意点は、以下の通りとなります。
1. 個人利用でのアンケート票の回収状況の取扱い
 - ① 回収方法・・・自由回収（集計は個人利用として集計【4その他】の項に注意）
 - ② 配布方法・・・施設各所定点での配置
 - ③ 集計方法・・・回収率は①②の理由により除外して集計
 2. 施設全体での専用利用でのアンケート票の回収状況の取扱い
 - ① 回収方法・・・自由回収
 - ② 配布方法・・・体育館は原状回復点検表にセット
 その他施設は各所定点での配置
 - ③ 集計方法・・・原状回復点検表件数を母数に加算
 - ④ 追加施設・・・陸上競技場、多目的広場、野球場、テニスコート
 3. 回収状況の数値の差異について

上記の配布と回収の集計では、配布数が全施設の原状回復点検表が母数となりました。一方アンケート票の回収数は、自由回収の特性のため、回収件数の増加が困難な状況となり、従来の数値と大きな差異が出ています。
 4. その他

報告書各項目で個人利用と回答について、Web予約の有無を点検すると本アンケートの回答には、本公園が「個人利用」と定義する回答は見られません。

配布数2,016件（8-9月比較-119件、8-9月比94.4%）と減、回収数194件（8-9月比較26件、8-9月比115.5%）増、回収率9.6%（8-9月比較1.8P）と増となりました。回収数・回収率の増は、変更後の8-9月が比較対象となり一定の安定を示したと思われます。但し、記入実績のない施設もあり、自由回収によるデータ収集の難しさの状況は、変わってないと思われます。

【補足】参考値として専用利用に個人と回答した件数を加えて集計したものを回収数と回収率で補足しています。回収数は、増加。回収率は特にテニスコートの回収率が0.0%（回収件数0件 原状回復925件）と全体の集計に大きく影響を与えています。

・自由記述欄の取り扱い

■アンケートの自由記述欄の取り扱いについて

自由記述欄の取扱いは、設問中及び後段に設ける方法を継続。但し、設問中の自由記述は設問の回答で該当する方に具体的な内容を求める方法に改定し、後段の自由記述は、期間ごとで設問を設け、その設問への自由記述の方法に改定。6月より、公園全体の美観についても期間ごとの設問に加えることとした。

尚、自由回収のアンケートに旧アンケート票が含まれた場合、利用者のご意見を収集する目的から、回答は各集計には加えず、自由記述のみ扱うこととします。

- ・調査目的の3点目にある施設・備品・用品など本公園への要望やご意見を不断に収集する仕組みを継続。
- ・自由記述については、定量化の試みと定性データとしてのご要望やご意見をまとめています。

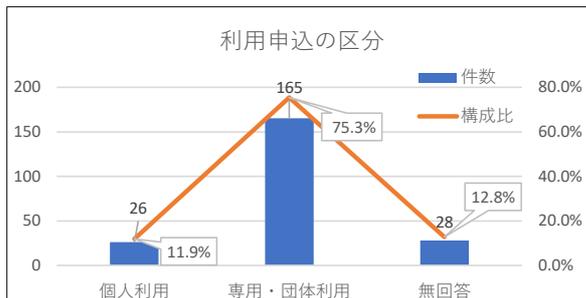
3. 調査項目の結果

1) 申込みについて

・申込みの区分については、専用・団体利用とする回答が165件（75.3%）個人利用が26件（11.9%）の結果となりました。但し、個人利用とした回答は、前頁「回収状況の集計について 4.その他」で触れた本公園が定義する「個人利用」の区分を表しているものでないことに留意する必要があります。この点は、設問12のWeb予約の回答件数（回答者が予約141件・回答者以外が予約55件）から確認することができます。

■ 申込みについて 利用申込の区分について

| 申込みについて | 全体 | 個人利用 | 専用・団体利用 | 無回答 | 無効回答 |
|---------|--------|-------|---------|-------|------|
| 合計件数 | 219 | 26 | 165 | 28 | 0 |
| | 100.0% | 11.9% | 75.3% | 12.8% | |

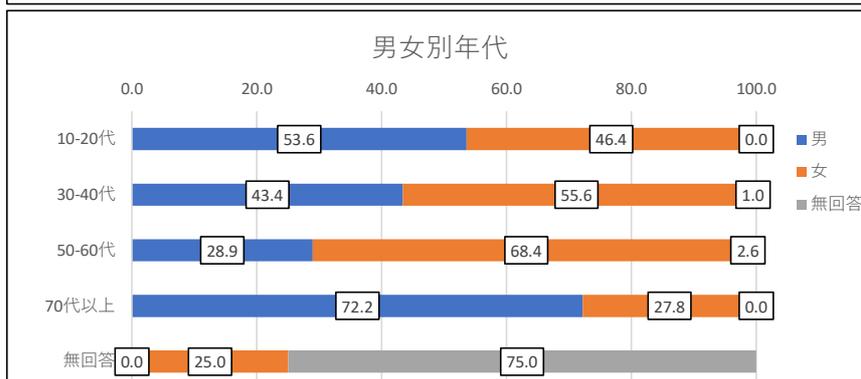
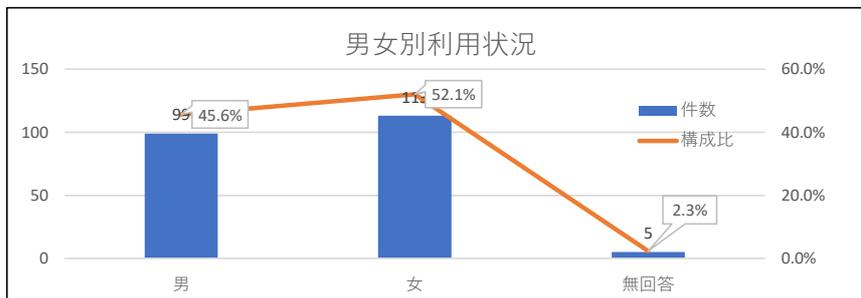


2) 性別について

・この設問では、本施設を利用する方の基本事項として性別を確認したものです。結果については、前回2ヵ月集計時より女性回答者が増加（6.6P）、過半を超えました。
 ・性別別・年代別では、10-20代、70代以上で男性の回答が多く、一方30-40代50-60代で女性の回答が多く年代の階層別で異なる傾向でした。

■ 性別について 男女別の利用構成比

| 性別について | 全体 | 男 | 女 | 無回答 | 無効回答 |
|--------|--------|-------|-------|------|------|
| | 217 | 99 | 113 | 5 | 2 |
| | 100.0% | 45.6% | 52.1% | 2.3% | |

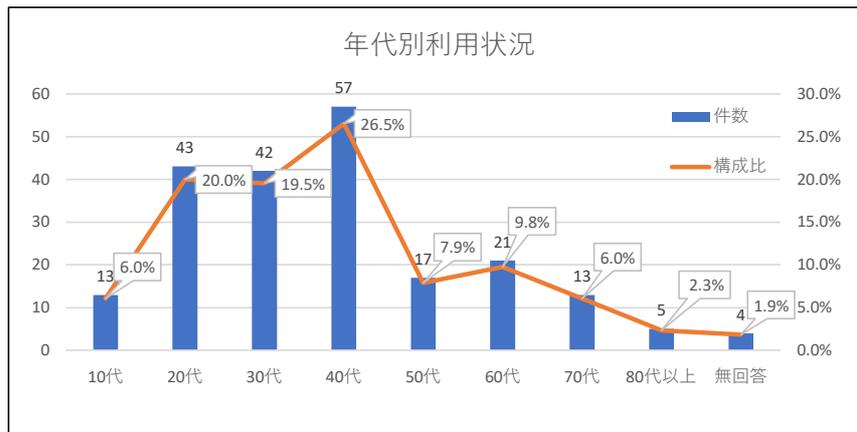


3) 年代について

・年代別では、40代（57件 26.5%）、20代（43件 20.0%）、30代（42件 19.5%）この年代の方々の回答が全体の66.0%となりました。今回の2カ月集計では、30-40代の回答件数が（37件 16.6%）が多く、前設問で確認の通り女性の活発な活動が確認できました。また、今回の調査では30-40代・10代-20代で7割を超えて集中する傾向がみられました。
 ・性別や年代別での活動目的をまとめた集計は「設問3）」以下でまとめています。

■ 年代について
年代別の構成比

| 年代について | 全体 | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代以上 | 無回答 | 無効回答 |
|--------|--------|------|-------|-------|-------|------|------|------|-------|------|------|
| 合計件数 | 215 | 13 | 43 | 42 | 57 | 17 | 21 | 13 | 5 | 4 | 4 |
| | 100.0% | 6.0% | 20.0% | 19.5% | 26.5% | 7.9% | 9.8% | 6.0% | 2.3% | 1.9% | |

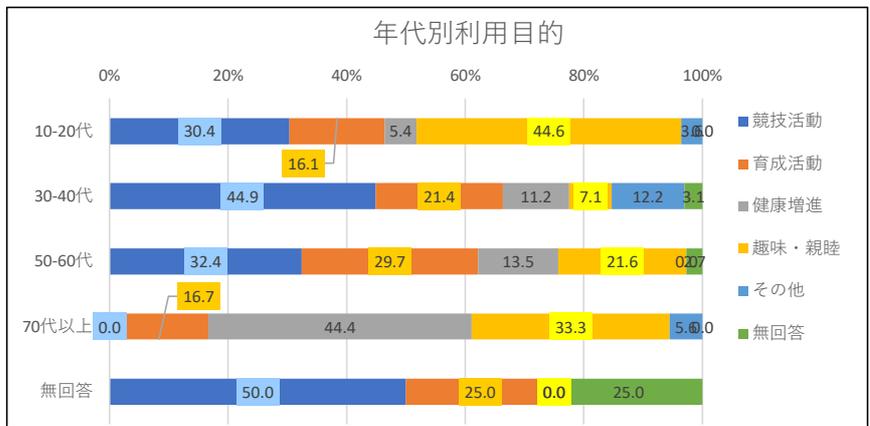
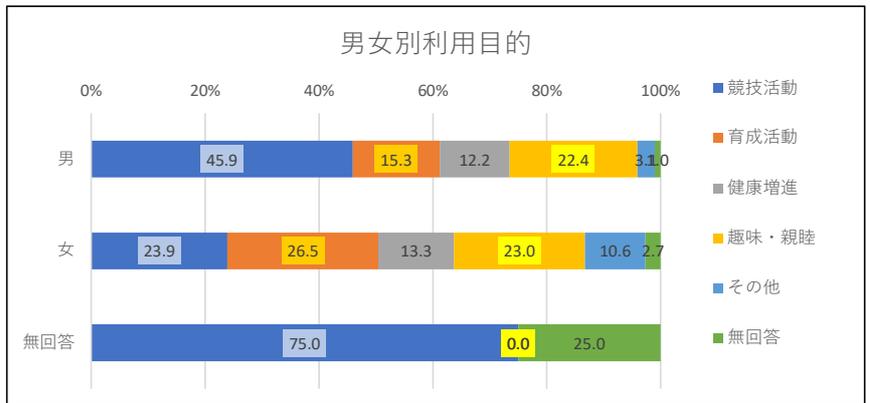
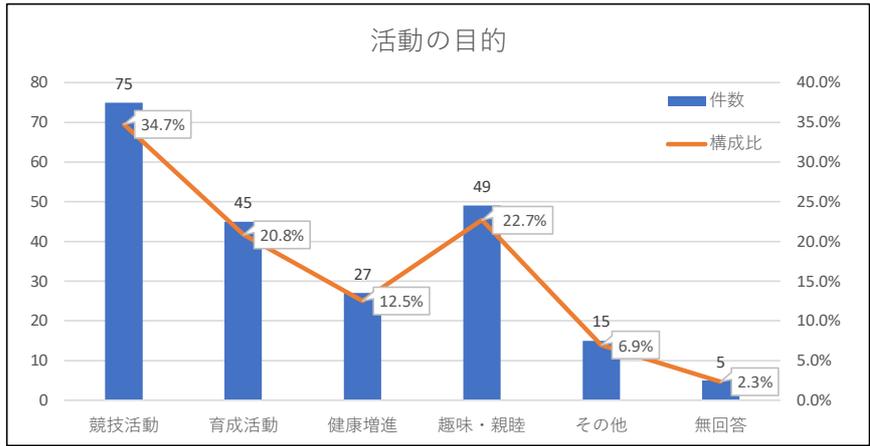


4) 活動の主な目的について

・この設問では、利用の目的が競技活動か一般利用か目的のバランスを比較検討するデータの収集を期待しています。また、男女別や年代別での差異についても分析検討を続けています。
 ・施設利用の目的では、回答者の傾向は競技活動が前回の二か月集計より1.8P増加して34.7%でした。一方、健康増進と趣味親睦の一般利用と思われる二項目合計は、35.2%と前回より6.4P減少。施設利用の目的のバランスについては、競技・育成活動55.5%、健康増進、趣味・親睦、その他で42.1%と偏りのない傾向となりました。
 1) 男女別利用目的 男性では競技活動と趣味・親睦の回答が多く、女性では育成活動、競技活動の回答が多く見られる傾向となりました。
 2) 年代別利用目的 10-20代では、競技活動と趣味・親睦に集中。30-40代では、競技活動を中心に育成活動、その他の回答が一定の割合、50-60代では、競技・育成・一般利用それぞれ30%前後見られました。70代以上では、健康増進と趣味・親睦に回答が集中しました。

■ 活動の主な目的について
利用の目的別の構成比

| 活動の主な目的について | 全体 | 競技活動 | 育成活動 | 健康増進 | 趣味・親睦 | その他 | 無回答 | 複数回答で無効 |
|-------------|--------|-------|-------|-------|-------|------|------|---------|
| 合計件数 | 216 | 75 | 45 | 27 | 49 | 15 | 5 | 3 |
| | 100.0% | 34.7% | 20.8% | 12.5% | 22.7% | 6.9% | 2.3% | |



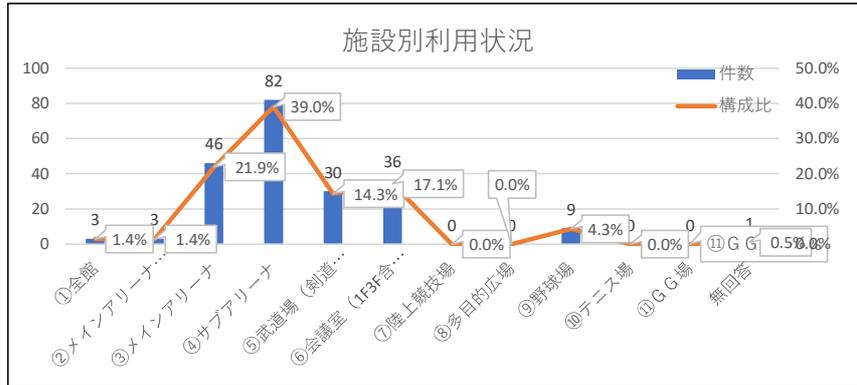
5) ご利用の施設について

- ・回答者のご利用施設は、前回の二か月集計がサブアリーナ（57件 25.4%）でしたが、今回更にサブアリーナ（82件 39.0%）の回答が増加。また、メインアリーナのご利用も46件21.9%と前回より3.6P増加。武道場・会議室については、武道場（30件 14.3%）、会議室（36件 17.1%）と一定のご利用が確認できました。
- ・前回、武道場17%、会議室11%でしたが、今回の回答では武道場が14.3%、会議室が17.1%と会議室のご利用が増加しています。
- ・8月より、集計対象の施設が増えていますが、自由回収の施設のため回答の構成比上位を変化させる件数とはなりませんでした。

■ ご利用の施設について
利用施設別の件数・構成比

| ご利用の施設について | 全体 | ①全館 | ②メインアリーナ | ③サブアリーナ | ④武道場(剣道場・柔道場) | ⑤会議室(1F3F含む) | ⑦陸上競技場 | ⑧多目的広場 | ⑨野球場 | ⑩テニスコート | ⑪GG場 | 無回答 | 複数回答で無効 | |
|--------------|--------|-------|----------|---------|---------------|--------------|--------|--------|------|---------|------|------|---------|---|
| 合計件数 | 210 | 3 | 3 | 46 | 82 | 30 | 36 | 0 | 0 | 9 | 0 | 0 | 1 | 9 |
| | 100.0% | 1.4% | 1.4% | 21.9% | 39.0% | 14.3% | 17.1% | 0.0% | 0.0% | 4.3% | 0.0% | 0.0% | 0.5% | |
| 施設判明アンケート回収率 | | 866 | | | | | | 61 | 138 | 26 | 925 | 1 | | |
| | | 23.1% | | | | | | 0.0% | 0.0% | 34.6% | 0.0% | 0.0% | | |

※施設別の回収件数は個人と回答の件数と専用利用と回答の件数の合計です。そのため、回収率で差異が出ています。

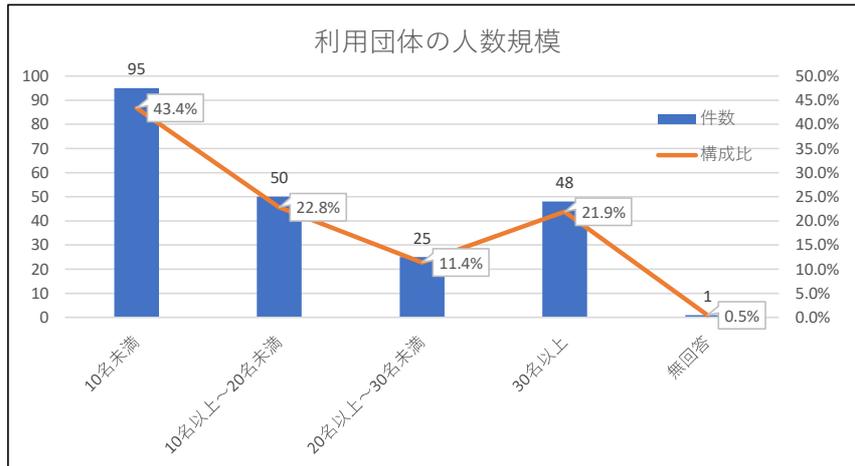


6) 参加人数について

- ・この設問では、利用団体の規模を尋ねています。回答では、前回の二か月集計と同じ傾向となりました。10名未満95件（43.4%）、20名未満50件（22.8%）、30名以上48件（21.9%）、30名未満25件（11.4%）の順でした。今回も20名未満、30名未満、30名以上の合計が56.2%と多く得られた点から利用施設の回答でサブアリーナ・メインアリーナの件数が多く見られた結果とリンクしていると思われます。
- ・ご利用する団体の規模から見たバランスについては、10名未満（43.4%）から20名未満、30名以上と規模については、大きな偏りなく少人数のグループから大規模な団体までバランス良く、ご利用いただけている傾向が確認できます。
- ・このことは、本公園の施設や設備が利用団体の規模に応じて必要な要件となる施設の規格・備品、駐車場など付帯の施設が効果的に整備されていることと関連していると思われます。

■ 参加人数について
利用団体の人数別の構成比

| 参加人数について | 全体 | 10名未満 | 10名以上～20名未満 | 20名以上～30名未満 | 30名以上 | 無回答 |
|----------|--------|-------|-------------|-------------|-------|------|
| 合計件数 | 219 | 95 | 50 | 25 | 48 | 1 |
| | 100.0% | 43.4% | 22.8% | 11.4% | 21.9% | 0.5% |

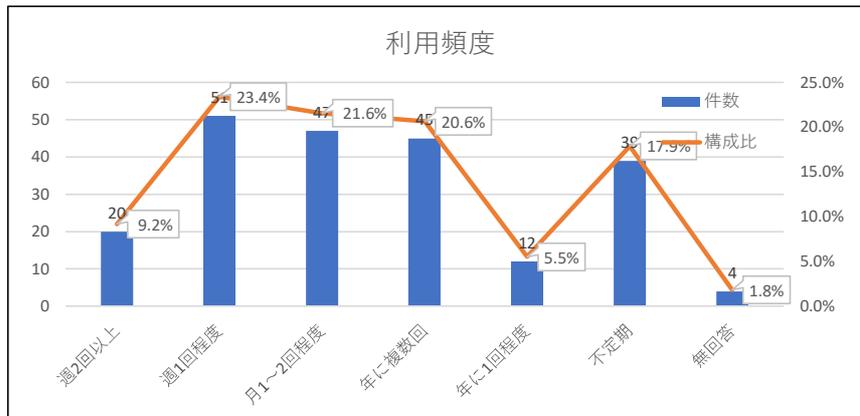


7) 利用頻度について

- この設問では、2つの視点で回答を見ていきたいと思います。
 - ①利用者のご利用の頻度。
 - ②施設の特性を考えた場合、本公園が利用者の練習や活動の拠点として利用されることが必要と思われますので、これを支える役割をデータから推し量る点です。
- ①については、回答の件数が多かった順に週1回程度、月に1~2回、年に複数回が続き、この三区分で143件（65.6%）となりました。前回の調査では、週2回以上の回答が見られましたが、今回は5番目となりこの点に変化が出ました。今回の回答では、月単位や年単位で複数回の回答の増加傾向がみられました。
- ②については、①で記載の通り利用団体が規模や目的に応じて週単位、月単位、年単位で本公園を使い分けをしながら練習や活動の拠点として、ご利用の傾向にあると思われるものでした。また、不定期と回答も39件（17.9%）と少なくない割合で見られることから、こうしたご利用の方の利用頻度を向上も、必要と思われます。

■ 利用頻度について
利用頻度の件数・構成比

| 利用頻度について | 全体 | 週2回以上 | 週1回程度 | 月1~2回程度 | 年に複数回 | 年に1回程度 | 不定期 | 無回答 |
|----------|--------|-------|-------|---------|-------|--------|-------|------|
| 合計件数 | 218 | 20 | 51 | 47 | 45 | 12 | 39 | 4 |
| | 100.0% | 9.2% | 23.4% | 21.6% | 20.6% | 5.5% | 17.9% | 1.8% |



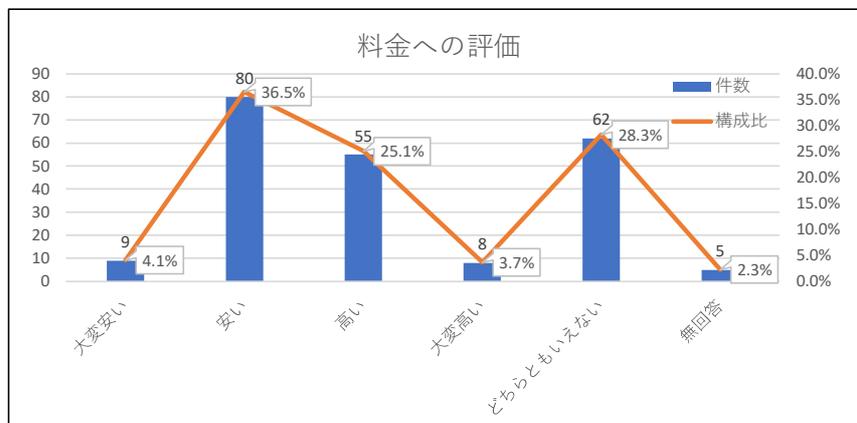
8) 料金について

- ・料金への評価を尋ねたこの設問では、安い・高い・どちらともいえないの中央に197件（90.0%）の評価が集まる傾向を示しました。その中で、安いとする回答は80件（36.5%）と評価を得ています。また、大変安い9件（4.1%）、大変高い8件（3.7%）とする回答も見られました。回答の傾向は、引き続き安いと評価する傾向を示しています。
- ・料金への評価について、時系列で確認すると22年度計の大変安いが7.0%であったのに対して、10-11月計で4.1%と減少傾向、大変高いとする回答も3.7%と減少、安い・高いとする回答も減少し、どちらともいえないが増加となったことが確認できます。

■ 料金について

料金への評価別件数・構成比

| 料金について | 全体 | 大変安い | 安い | 高い | 大変高い | どちらともいえない | 無回答 |
|--------|--------|------|-------|-------|------|-----------|------|
| 合計件数 | 219 | 9 | 80 | 55 | 8 | 62 | 5 |
| | 100.0% | 4.1% | 36.5% | 25.1% | 3.7% | 28.3% | 2.3% |



| 料金について | 大変安い | 安い | 高い | 大変高い | どちらともいえない | 無回答 |
|--------|-------|-------|-------|------|-----------|-------|
| 22年度計 | 7.0% | 37.5% | 24.3% | 4.6% | 25.3% | 1.4% |
| 4月 | 11.9% | 32.1% | 25.7% | 3.7% | 25.7% | 0.9% |
| 5月 | 10.6% | 38.9% | 15.0% | 1.8% | 29.2% | 4.4% |
| 6月 | 6.7% | 47.1% | 16.0% | 3.4% | 24.4% | 2.5% |
| 7月 | 10.1% | 43.4% | 12.1% | 3.0% | 25.3% | 25.3% |
| 8月 | 8.1% | 45.3% | 14.2% | 2.7% | 28.4% | 1.4% |
| 9月 | 9.6% | 40.4% | 13.8% | 3.2% | 33.0% | 0.0% |
| 10月 | 4.2% | 39.5% | 26.9% | 1.7% | 27.7% | 0.0% |
| 11月 | 4.0% | 33.0% | 23.0% | 6.0% | 29.0% | 5.0% |

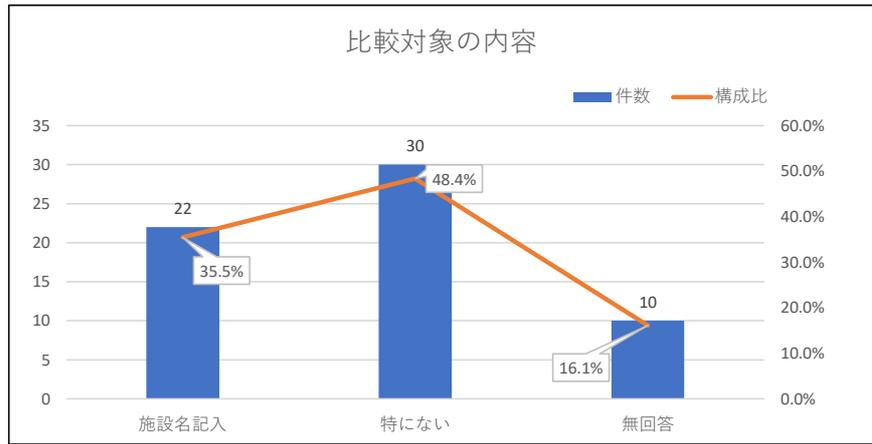
※上記の「料金への評価別件数・構成比」表は二か月累計のため、数値が異なります

9) 8) で回答の方が比較対象とした内容について

- ・調査票では、回答者の評価について回答の際の基準を尋ねています。
- ・この試みについては、比較対象を示した回答が22件（35.5%）、「特にない・無回答」が40件（64.5%）となりました。
- ・この設問での記述欄に記載された比較の施設名（22件）は、4の自由記述のまとめに記載いたしました。
※「どちらともいえない」として施設名を記入1件あり

■ 8) で回答の方が比較対象とした内容について
比較対象への回答件数・構成比

| 料金についての設問に高い・大変高いも回答の方 | 全体 | 施設名記入 | 特にない | 無回答 | 無効回答 |
|------------------------|--------|-------|-------|-------|------|
| 合計件数 | 62 | 22 | 30 | 10 | 1 |
| | 100.0% | 35.5% | 48.4% | 16.1% | |

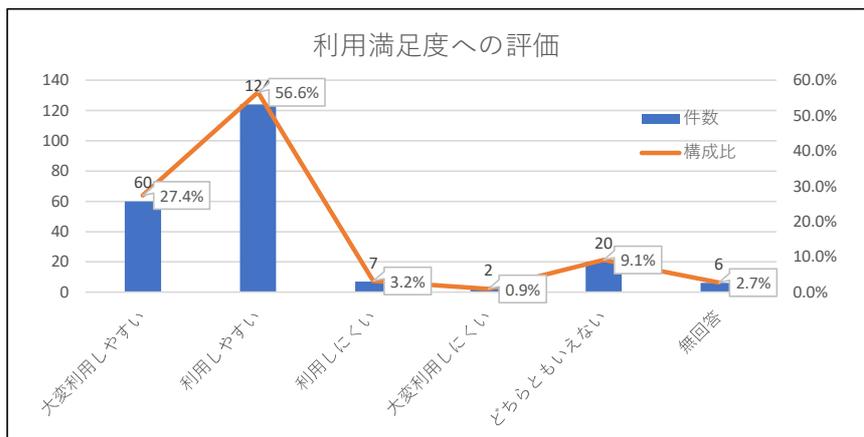


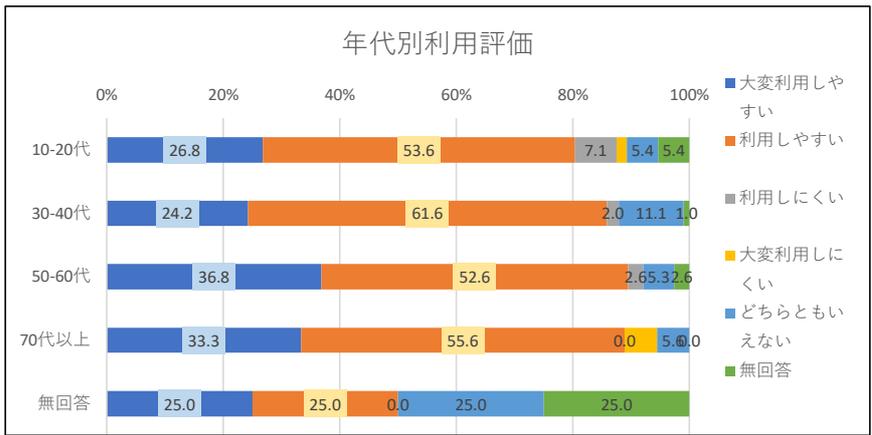
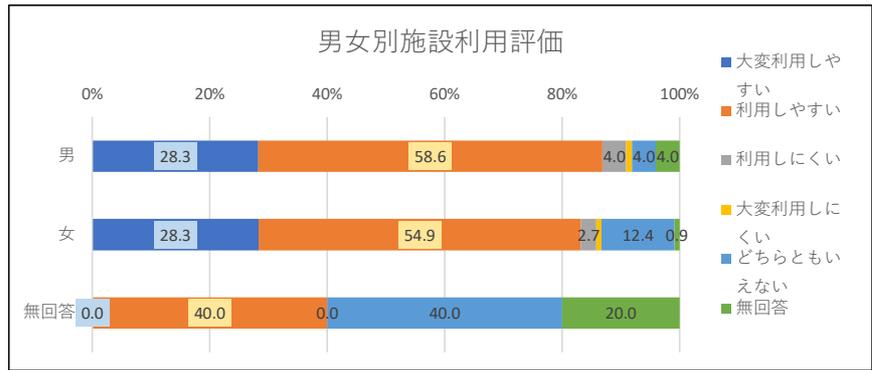
10) 利用のしやすさについて

- ・この設問では、利用のしやすさについて尋ね「大変利用しやすい・利用しやすい」との回答が184件（84.0%）、中位の「どちらともいえない」が20件（9.1%）、「利用しにくい」との回答が7件（3.2%）となりました。また、この設問では①男女別の利用評価、②年代別の利用評価、③評価の推移でも分析を行いました。
- ・①男女別施設利用評価 施設の利用しやすさの評価では、男性の評価が86.9%と高い傾向を示し、一方女性の評価は83.2%と僅かに低い結果となり、前回の二か月集計と逆の結果となりました。
- ・②年代別施設利用評価 年齢別による回答を見ると50-60代と70代以上で特に評価が高く、10-20代、30-40代が幾分低い傾向を示しました。
- ・③施設利用評価の推移 22年度計と比較して月別評価での傾向を確認すると利用しやすいとする評価は、22年度計が83.2%に対して10月86.5%、11月81.0%とバラつきがあり、22年度計を下回ったのは、7月以来となります。

■ 利用のしやすさについて
利用満足度への評価の構成比

| 利用のしやすさについて | 全体 | 大変利用しやすい | 利用しやすい | 利用しにくい | 大変利用しにくい | どちらともいえない | 無回答 |
|-------------|--------|----------|--------|--------|----------|-----------|------|
| 合計件数 | 219 | 60 | 124 | 7 | 2 | 20 | 6 |
| | 100.0% | 27.4% | 56.6% | 3.2% | 0.9% | 9.1% | 2.7% |





■ 利用のしやすさについての評価（月別構成比の推移）

| 利用のしやすさについて | 大変利用しやすい | 利用しやすい | 利用しにくい | 大変利用しにくい | どちらともいえない | 無回答 |
|-------------|----------|--------|--------|----------|-----------|-------|
| 22年度計 | 32.3% | 50.8% | 3.7% | 0.0% | 10.1% | 3.0% |
| 4月 | 30.3% | 60.6% | 2.8% | 0.0% | 3.7% | 2.8% |
| 5月 | 32.7% | 54.9% | 1.8% | 0.9% | 5.3% | 4.4% |
| 6月 | 28.6% | 56.3% | 2.5% | 0.8% | 6.7% | 5.0% |
| 7月 | 23.2% | 54.5% | 2.0% | 0.0% | 9.1% | 11.1% |
| 8月 | 30.1% | 58.2% | 2.1% | 2.1% | 5.5% | 2.1% |
| 9月 | 26.6% | 61.7% | 2.1% | 1.1% | 6.4% | 2.1% |
| 10月 | 31.9% | 54.6% | 1.7% | 0.8% | 8.4% | 2.5% |
| 11月 | 22.0% | 59.0% | 5.0% | 1.0% | 10.0% | 3.0% |

※上記の「利用満足度への評価の構成比」表は二か月累計のため、数値が異なります

11) 10) で回答の方が評価した項目について

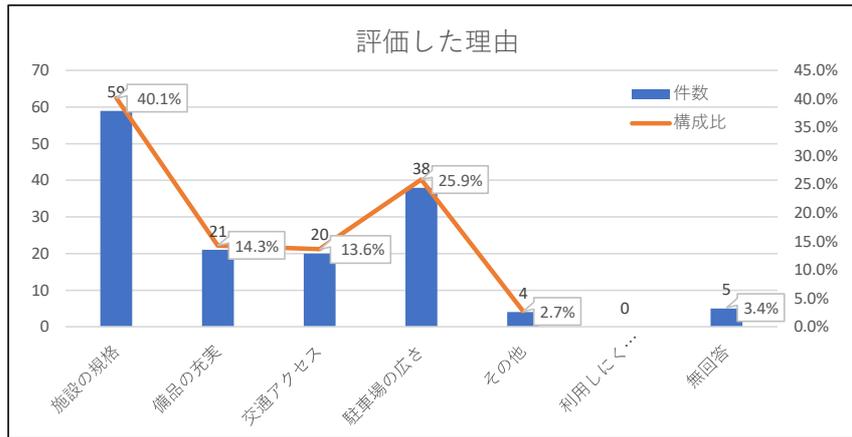
・この設問では、設問9) で「大変利用しやすい・利用しやすい」との回答147件について、具体的に評価した項目を尋ねたものです。※184件中無効回答37件除く

・集計の結果は、「施設の規格」が59件（40.1%）、以下「駐車場の広さ」38件（25.9%）、「備品の充実」21件（14.3%）とつづきました。今回の評価項目の傾向については、施設の規格・備品の充実を評価する回答が80件（54.4%）と前回と同様の視点で評価する傾向となりました。

・評価した項目の回答で複数回答のため、無効としたものが184件中37件あり、各項目の組み合わせが利用の満足度を向上させていることが伺われました。

■ 10) で回答の方が評価した項目について
評価した理由の件数・構成比

| 利用のしやすさについて大変利用しやすい | 全体 | 施設の規格 | 備品の充実 | 交通アクセス | 駐車場の広さ | その他 | 無回答 | 複数回答で無効 |
|---------------------|-------|-------|-------|--------|--------|------|------|---------|
| 合計件数 | 147 | 59 | 21 | 20 | 38 | 4 | 5 | 37 |
| | 96.6% | 40.1% | 14.3% | 13.6% | 25.9% | 2.7% | 3.4% | |



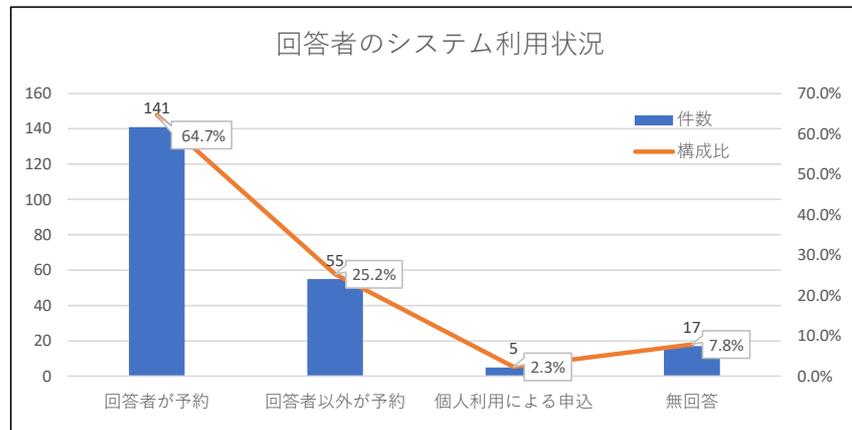
12) Web予約について

- この調査票では、回答者が予約システムをご利用しているかを明らかにしたうえで、設問12)でシステムについての評価をお尋ねしています。
- 回答数218件中、予約システムを通じて予約したとする回答の合計は196件(89.9%)、その内、回答者が予約141件(64.7%)、回答者以外が予約したとする回答が55件(25.2%)となりました。
- 予約システムの利用普及も利用者の利便性を計る尺度とされますので、引き続き調査を行ってまいりたいと思います。

■ Web予約について

回答者によるWeb予約利用状況の件数・構成比

| Web予約について | 全体 | 回答者が予約 | 回答者以外が予約 | 個人利用による申込 | 無回答 | 無効回答 |
|-----------|--------|--------|----------|-----------|------|------|
| 合計件数 | 218 | 141 | 55 | 5 | 17 | 0 |
| | 100.0% | 64.7% | 25.2% | 2.3% | 7.8% | |

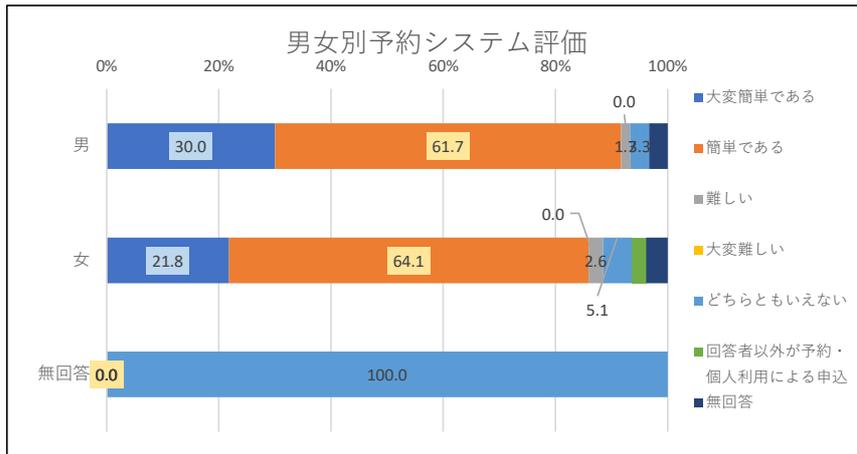
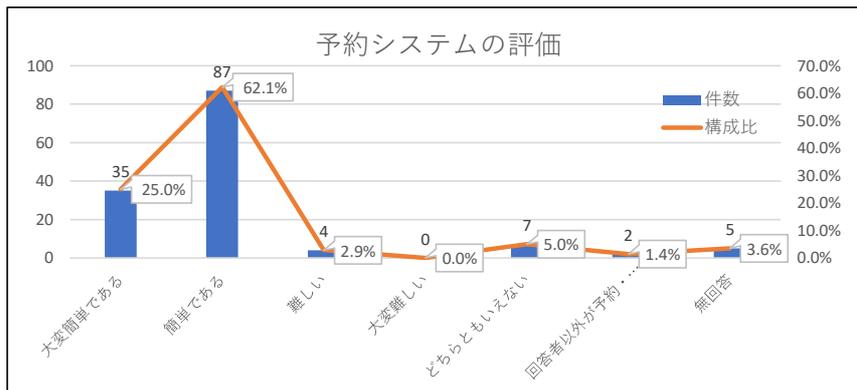


13) 12) で回答の方のシステム評価について

- ・予約システムの評価は、140件中122件 (87.1%) の回答者が「大変簡単である・簡単である」と回答。「難しい・大変難しい」の回答が4件 (2.9%) 「どちらともいえない」の回答が7件 (5.0%) という結果。
- ・この設問では、①男女別、②年代別での評価の傾向について分析を行っていますので、以下の通り報告いたします。
- ・①男女別での予約システムの評価については、男性の91.7%の方が「大変簡単・簡単」と回答、一方女性ではその割合が85.9%と5.8P低い結果となりました。予約システムの評価は8-9月に男性87%・女性79%と低くなりましたが、回復傾向と思われれます。
- ・②年代別での予約システムの評価については、「大変簡単・簡単」の評価が10-20代では、93.5%、以下30-40代90.0%、50-60代82.1%と続き70代以上では87.5%となりました。今回の回答では、大変難しいとする回答がありませんでした。
- ・予約システムの評価としては、Web予約の利便性やシステム操作の簡便性を感じていると思われれます。
- ・時系列での評価の確認では、大変簡単である・簡単であるの回答が増加し、どちらともいえないとした回答が減少の傾向を示しています。

■ 12) で回答の方のシステム評価について
Web予約システムの評価の件数・構成比

| Web予約について回答者が予約と回答の方 | 全体 | 大変簡単である | 簡単である | 難しい | 大変難しい | どちらともいえない | 回答者以外が予約・個人利用による申込 | 無回答 |
|----------------------|--------|---------|-------|------|-------|-----------|--------------------|------|
| 合計件数 | 140 | 35 | 87 | 4 | 0 | 7 | 2 | 5 |
| | 100.0% | 25.0% | 62.1% | 2.9% | 0.0% | 5.0% | 1.4% | 3.6% |



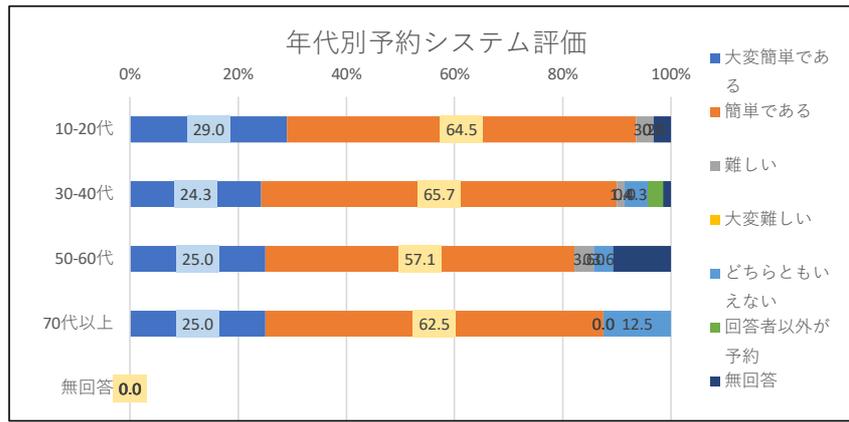
※ Web予約をアンケート回答者本人が行った方内、「難しい・大変難しい」と回答のクロス集計を行った。クロス集計 (性別・年齢・回答の区分) の回答総数と上記の集計の回答数の差異は、性別の無回答を除いた集計のため。

| | | 合計 | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代以上 |
|---|-------|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 男 | 難しい | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| | 大変難しい | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 女 | 難しい | 4 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 大変難しい | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

この集計は、男性・女性の内、特に年代と性別による偏りの傾向を確認するためのものです。

| | | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代以上 |
|---|-------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| 男 | 難しい | 1.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.6% | 0.0% | 0.6% | 0.0% |
| | 大変難しい | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

全回答を母数に、男性の回答の構成比、女性の回答の構成比を算出しています。



■ 予約のしやすさについての評価 (月別構成比の推移)

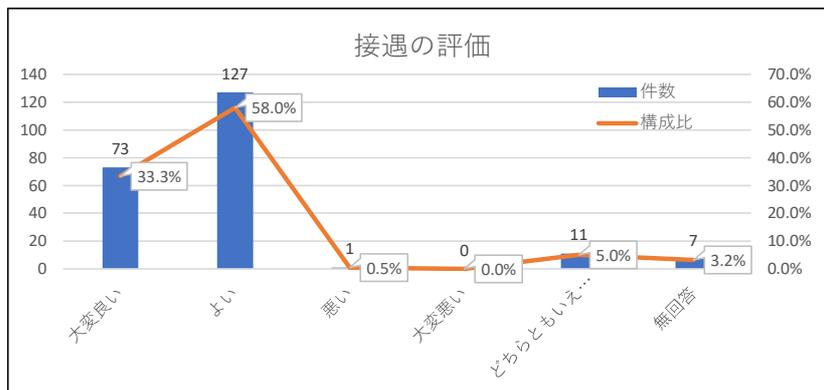
| 予約のしやすさについて | 大変簡単である | 簡単である | 難しい | 大変難しい | どちらともいえない | 回答者以外が予約・個人利用による申込 | 無回答 |
|-------------|---------|-------|------|-------|-----------|--------------------|------|
| 22年度計 | 15.3% | 59.6% | 8.5% | 1.9% | 13.8% | --- | 0.9% |
| 4月 | 30.2% | 50.9% | 7.5% | 1.9% | 9.4% | --- | 0.0% |
| 5月 | 31.3% | 57.8% | 4.7% | 0.0% | 6.3% | --- | 0.0% |
| 6月 | 19.3% | 68.4% | 3.5% | 1.8% | 5.3% | --- | 1.8% |
| 7月 | 29.2% | 66.7% | 2.1% | 0.0% | 0.0% | --- | 0.0% |
| 8月 | 33.3% | 52.4% | 5.7% | 1.9% | 5.7% | 0.0% | 1.0% |
| 9月 | 23.5% | 54.9% | 3.9% | 0.0% | 11.8% | 0.0% | 5.9% |
| 10月 | 22.1% | 67.5% | 2.6% | 0.0% | 2.6% | 1.3% | 3.9% |
| 11月 | 28.1% | 54.7% | 3.1% | 0.0% | 7.8% | 3.1% | 3.1% |

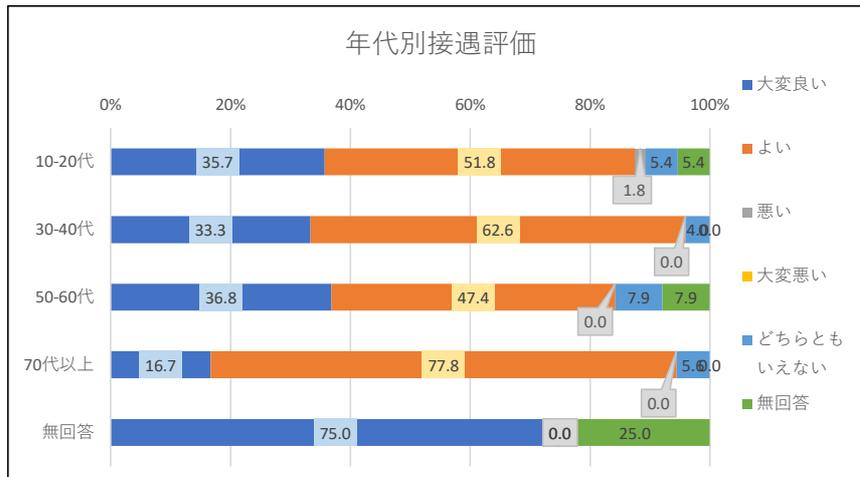
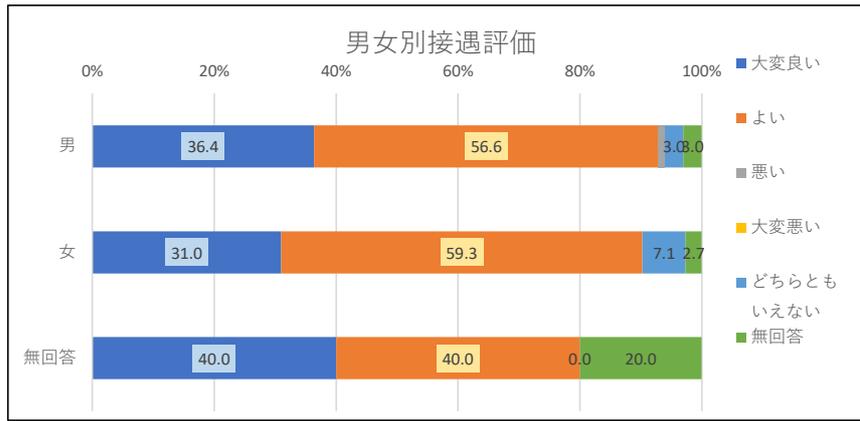
14) 職員の接遇について

- ・ 職員の接遇についての評価は、200件 (91.3%) の回答者が「大変良い・良い」と回答。「どちらともいえない・無回答」が18件 (8.2%) となりました。
- ・ この設問では、①男女別、②年代別での評価の傾向について分析を行っていますので、以下の通り報告いたします。
- ・ ①男女別での接遇の評価については、男性93.0%、女性90.3%の方から「大変良い・良い」との回答を得ました。性別によらず高位の評価が継続しています。
- ・ ②年代別での接遇の評価については、「大変良い・良い」の評価を見ると30-40代 95.9%、70代以上 94.5%、10-20代 87.5%と大変高い傾向にあり、50-60代の84.2%が幾分低く見える結果を示しました。
- ・ 集計結果からは、職員の接遇の課題について検討する際には、年代や性差による課題を抽出する取組から現在の接遇の水準を継承する職場風土の醸成が課題と思われます。

■ 職員の接遇について
接遇の評価の件数・構成比

| 職員の接遇について | 全体 | 大変良い | よい | 悪い | 大変悪い | どちらともいえない | 無回答 |
|-----------|--------|-------|-------|------|------|-----------|------|
| 合計件数 | 219 | 73 | 127 | 1 | 0 | 11 | 7 |
| | 100.0% | 33.3% | 58.0% | 0.5% | 0.0% | 5.0% | 3.2% |





■ 職員の接遇についての評価（月別構成比の推移）

| 職員の接遇について | 大変良い | よい | 悪い | 大変悪い | どちらともいえない | 無回答 |
|-----------|-------|-------|------|------|-----------|-------|
| 22年度計 | 35.9% | 47.6% | 0.2% | 0.0% | 8.2% | 8.1% |
| 4月 | 36.7% | 50.5% | 0.0% | 0.0% | 5.5% | 7.3% |
| 5月 | 37.2% | 46.0% | 0.9% | 0.0% | 4.4% | 11.5% |
| 6月 | 32.8% | 47.9% | 0.8% | 0.0% | 4.2% | 14.3% |
| 7月 | 33.3% | 47.5% | 0.0% | 0.0% | 3.0% | 3.0% |
| 8月 | 41.2% | 52.7% | 0.7% | 0.0% | 4.1% | 1.4% |
| 9月 | 34.0% | 54.3% | 0.0% | 0.0% | 5.3% | 6.4% |
| 10月 | 29.4% | 63.9% | 0.8% | 0.0% | 2.5% | 3.4% |
| 11月 | 38.0% | 51.0% | 0.0% | 0.0% | 8.0% | 3.0% |

4. アンケート自由記述

- ・10-11月の調査票では、引き続き①設問に付随した記述欄と②2か月単位での設問テーマを変更して尋ねる項目を追加して、さまざまなご意見がいただけるよう改めたものとなります。
- ・①の設問に付随した記述内容では、本施設の料金が高いと回答の方に比較した施設名を尋ねるものと利用のしやすさについて回答の選択肢以外のよいポイントを記述いただく内容です。
- ・②の設問では、Web予約システムと用具・備品についてご意見を求めたものです。
- ・予約システムについては、17件の記述があり好意的記述が7件、中立的6件、否定的4件に分類のうえ、その記述から一部記載いたしました。
- ・用具・備品については、18件の記述があり好意的が5件、中立的8件、否定的5件に分類のうえ、その代表的な記述を一部記載いたしました。

■ アンケート自由記述について
各設問での記述内容の分類

| | 具体例の記述 | 好意的記述 | 中位的記述 | 否定的記述 |
|------------------|--------|-------|-------|-------|
| 料金について比較した施設 | 23 | -- | -- | -- |
| 利用しやすいと回答でその他の理由 | 8 | -- | -- | -- |
| Web予約について | -- | 7 | 6 | 4 |
| 用具・備品について | -- | 5 | 8 | 5 |

■ アンケート自由記述について

● 自由記述の代表的なもの

| | | | | |
|---|-----|---------------|---|-----|
| 利用しやすいと回答でその他の理由 | 22件 | | Web予約について | 16件 |
| ・ 公民館 学校 体育館 | 9件 | | ・ 使いやすい・良い | 6件 |
| ・ 河内アリーナ | 2件 | | ・ 時間を気にしなくて良いので助かります。 | 1件 |
| ・ 広島スポーツアリーナ | 1件 | | ・ 予約日が分かりづらい。予約ページに記載して欲しい | 1件 |
| ・ B&G (黒瀬) | 3件 | | ・ だいぶ慣れましたが、受付での予約もお願いします。 | 1件 |
| ・ おりづる | 1件 | | ・ Web予約の日程変更がある場合は、HPだけでなくWeb予約のページでも知らせて欲しい。 | 1件 |
| ・ 広島スポーツセンター | 1件 | | ・ 前システムとのデータ共有がされていない。デジタル化とは共有化する事 | 1件 |
| ・ 福富グラウンド | 1件 | | ・ 領収書宛名を予約者以外でも可だと大人数のとき支払い楽 | 1件 |
| ・ 広島市 | 2件 | | ・ システム利用までが大変 | 1件 |
| ・ やま●三原 | 1件 | | ・ スポーツ以外のイベントは準備と原状回復が大変です | 1件 |
| ・ 安佐南 | 1件 | | ・ 予約が一杯過ぎて、取れないのが困る | 1件 |
| | | | ・ 高い | 1件 |
| 利用しやすいとしてその他の理由 | ## | ※複数回答で無効の中に記載 | | |
| ・ 料金 (安いから) | 2件 | | | |
| ・ 大学から近い | 1件 | | | |
| ・ 年間の予定が取れる | 1件 | | | |
| ・ 減免使用に謝意、使用に謝意 | 2件 | | | |
| 用具・備品について | 18件 | | | |
| ・ 謝意、称賛 | 4件 | | | |
| ・ ネットは時々点検してみてください (短くて張りにくいがあります。時々) | 2件 | | | |
| ・ カーテンを開けて明るいところで利用したい | 1件 | | | |
| ・ 掃除機のホースが抜けます | 1件 | | | |
| ・ プロジェクターのスクリーンかできれば電子黒板があるとタブレット等での動画再生できてありがたいです。 | 1件 | | | |
| ・ Web予約で貸出しができなくて不便だと思います。 | 2件 | | | |
| ・ ネット・カーテンに損傷がある。 | 1件 | | | |
| ・ 使いやすかったです | 1件 | | | |
| ・ 駐車場が少ない | 1件 | | | |
| ・ 大鏡があると良い | 1件 | | | |
| ・ 高齢者が多いので3Fまでの階段に手すりの設置をお願いします。 | 1件 | | | |
| ・ 古くなってる。卓球フェンス | 1件 | | | |
| ・ 高い | 1件 | | | |

5. 調査のまとめ

- ・前回の単月集計から二か月の集計調査まとめについて、報告させていただきます。
- ・調査票の回収状況は、回収件数が194件（前回比115.5%）26件の増加となりました。回収率は、9.6%（前回比較1.8P）と回収数・率ともに増加いたしました。回収状況については、集計方法や回答の利用区分など調査票の改訂など調査の実効があげられるよう、期中ではありますが見直しを行います。
【本報告書1ページ、回収状況の集計についてを参照ください。】
- ・調査票の回収件数の推移は下表の通り、令和4年度から大きく増加して各設問の調査結果の精度が向上していると思われます。
- ・8-9月より、個人利用の方のデータ収集が行えるようアンケート調査票の様式を改訂し、配布・回収を期待いたしました。集計の結果からは、各項目で触れたように本公園が定義する個人利用の方のデータは未収集と思われます。今後の配布と回収方法が課題と考えます。また、アンケートの回収件数については、前年比で大幅な増となっていることから12-1月より、調査期間を毎月1-20日までとして報告できるよう考えています。
- ・本調査の目的の職員の接遇レベルは、高位に維持されていると思われます。Webサービス内容については、開始以降利便性を評価いただく回答が増加する傾向にあると思われます。本公園や各施設への要望やご意見の収集については、利用者の視点が加わることで指定管理業務品質の向上に繋がり、着実な効果を発揮していると思われます。
- ・引き続き、従来の体育館施設の調査に加えて公園の美観についても自由記述の項目で回答の分析を行い、指定管理業務の品質向上に取り組んで参りたいと思ひます。
- ・利用者の本公園の施設に対する信頼感とこれを支える職員の接遇レベルは、「利用の満足度」「料金への評価」「接遇評価」「自由記述」など各項目で高く保たれていると確認できます。

アンケート回収件数

| | R5 | | | R4 | 参考 回収率 |
|-----|------|---------|------|-----|-----------|
| | 実績 | 前年比 | 前年比較 | 実績 | |
| 4月 | 109件 | 3633.3% | 106 | 3件 | 27.3% |
| 5月 | 112件 | 400.0% | 84 | 28件 | 34.7% |
| 6月 | 119件 | 264.4% | 74 | 45件 | 29.5% |
| 7月 | 99件 | 215.2% | 53 | 46件 | 24.6% |
| 8月 | 148件 | 308.3% | 100 | 48件 | 12.6% |
| 9月 | 169件 | 734.8% | 146 | 23件 | 13.1% |
| 10月 | 98件 | 196.0% | 48 | 50件 | 10.7% |
| 11月 | 96件 | 171.4% | 40 | 56件 | 13.0% |

【前年臨時休館/台風19日、全館電気点検26

1
1

令和5年度

東広島運動公園利用者満足度調査（個人・専用利用）報告書

調査期間

期間 I 令和5年12月1日～20日

期間 II 令和6年1月1日～20日

東広島スポーツパーク共同企業体

目次

1. 調査の目的
2. 調査の対象・方法・回収
3. 調査項目の結果
 - 1) 申込みについて
 - 2) 性別について
 - 3) 年代について
 - 4) 活動の主な目的について
 - 5) ご利用の施設について
 - 6) 参加人数について
 - 7) 利用頻度について
 - 8) 料金について
 - 9) 8) で回答の方が比較対象とした内容について
 - 10) 利用のしやすさについて
 - 11) 10) で回答の方が評価した項目について
 - 12) Web予約について
 - 13) 12) で回答の方のシステム評価について
 - 14) 職員の接遇について
4. アンケート自由記述
5. 調査のまとめ

1. 調査の目的

このアンケート調査の目的は、次の4点について現状の把握に努め、今後の東広島運動公園（以下、「本公園」という。）の指定管理業務での管理運営の客観的な指針作りを目指すもので、この点を継続しながら調査票については、改善を加えていくものです。

- 1 点目：職員の接遇の水準をサービス面や業務知識面から利用者の視点で点検。
- 2 点目：新規に導入したWEBサービス内容について、利用者の簡便性の点検。
- 3 点目：施設・備品・用品・園内環境など本公園への要望やご意見を不断に収集する仕組み作り。
- 4 点目：これらの調査結果を時系列でまとめ、指定管理業務の自己評価と業務品質向上を図ります。

改訂 令和5年 6月 自由記述欄に園内環境の設問を加える。
 令和5年 8月 対象を専用利用に個人利用を加えたものに変更
 令和5年 12月 調査期間を毎月1日～20日までに変更

2. 調査の対象・方法・回収及び自由記述欄の取り扱い

・対象 本公園内の各施設・貸室を専用利用で予約申し込みの団体及び個人で「原状回復点検表」を受け取られた方と個人利用の方を対象として継続。

・方法 調査方法は、上記の専用利用の方全員に配布する方法及び個人利用の方から回収。
 調査票は、カテゴリーデータを順序尺度で行う様式として、各カテゴリーの収集欄の内、複数の設問に自由記述欄を設け定性データも合わせて収集しています。また、回答中「単回答」の設問に「複数回答」があった場合は、無効回答として、その設問集計から除いています。

| | | | | | |
|-----|------|-----------------|-----|--------|-----------------------------|
| ・回収 | 回収状況 | 配布数 | ・・・ | 1,224件 | 前回（10-11月）比較 60.7% -792件 |
| | | 回収数 | ・・・ | 139件 | 前回（10-11月）比較 71.6% -55件 |
| | | ※参考値（個人+専用） | | 220件 | 113.4% 26件 |
| | | 回収率 | ・・・ | 11.4% | 前回（10-11月）比較 1.7P |
| | | ※参考値（個人+専用）÷配布数 | | 10.9% | 1.3P |

- 回収状況の集計について
 8月より、運動公園全体でのアンケート調査を行うことを目的に体育館専用利用中心のアンケート調査を施設全体及び個人利用にまで調査対象を拡大して行うこととなりました。
 回収状況の各数値の集計の注意点は、以下の通りとなります。
1. 個人利用でのアンケート票の回収状況の取扱い
 - ① 回収方法・・・自由回収（集計は個人利用として集計【4その他】の項に注意）
 - ② 配布方法・・・施設各所定点での配置（12月トレ室追加）
 - ③ 集計方法・・・回収率は①②の理由により除外して集計
 2. 施設全体での専用利用でのアンケート票の回収状況の取扱い
 - ① 回収方法・・・自由回収
 - ② 配布方法・・・体育館は原状回復点検表にセット
 その他施設は各所定点での配置
 - ③ 追加施設・・・陸上競技場、多目的広場、野球場、テニスコート
 - ④ 集計方法・・・原状回復点検表件数を母数に③の施設分を加算
 - ⑤ 回収数・・・回収数はアンケート回収数ですが、設問別の集計は、無効回答など集計外が除かれ回収数との差異があります。
 3. 回収率の数値の差異について
 上記の配布と回収の集計では、配布数が全施設の原状回復点検表が母数となりました。一方アンケート票の回収数は、自由回収の特性のため、回収件数の増加が困難な状況となり、従来の数値と大きな差異が出ています。
 4. その他
 報告書各項目で個人利用と回答について、Web予約の有無を点検すると本アンケートの回答には、本公園が「個人利用」と定義する回答が12月度は僅かに回収（トレ室含む）されました。また、本来専用利用のみのテニスコートでの個人利用の回答も見られます。

配布数1,224件（10-11月比較-792件、10-11月比60.7%）と減、回収数139件（10-11月比較-55件、10-11月比71.6%）減、回収率11.4%（10-11月比較1.7P）と増となりました。回収数減は、調査期間の見直しの影響と思われます。一方で回収率の増は、調査期間を設けたことでのアンケート協力の声掛けの効果と思われます。但し、前月に続き記入実績が少ない施設もあり、自由回収によるデータ収集の難しさの状況は、変わってないと思われます。

【補足】参考値として個人と回答した件数を加えて集計したものを回収数と回収率で補足しています。回収数は、増加。回収率を個別に点検すると陸上・多目・テニスコートの回収率が1～2%と低調、野球場が件数は少ないが回収率で60%でした。全体では、件数の多いテニスコート・多目・陸上の低調さが全体に影響を与えています。

・自由記述欄の取り扱い

■アンケートの自由記述欄の取り扱いについて

自由記述欄の取り扱いは、設問中及び後段に設ける方法を継続。但し、設問中の自由記述は設問の回答で該当する方に具体的な内容を求める方法に改定し、後段の自由記述は、期間ごとで設問を設け、その設問への自由記述の方法に改定。6月より、公園全体の美観についても期間ごとの設問に加えることとした。

尚、自由回収のアンケートに旧アンケート票が含まれた場合、利用者のご意見を収集する目的から、回答は各集計には加えず、自由記述のみ扱うこととします。

- ・調査目的の3点目にある施設・備品・用品など本公園への要望やご意見を不断に収集する仕組みを継続。
- ・自由記述については、定量化の試みと定性データとしてのご要望やご意見をまとめています。

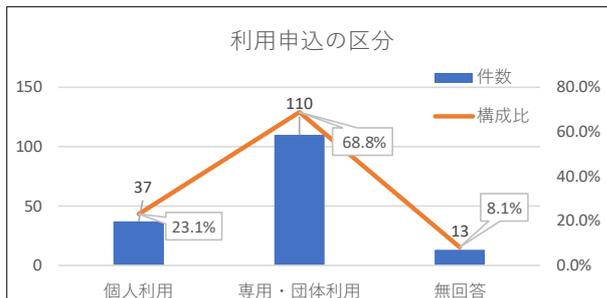
3. 調査項目の結果

1) 申込みについて

・申込みの区分については、専用・団体利用とする回答が110件（68.8%）個人利用が37件（23.1%）の結果となりました。但し、個人利用とした回答は、前頁「回収状況の集計について 4. その他」で触れた本公園が定義する「個人利用」の区分を表しているものでないことに留意する必要があります。この点は、設問12のWeb予約の回答件数（回答者が予約93件・回答者以外が予約37件）から確認することができます。

■ 申込みについて 利用申込の区分について

| 申込みについて | 全体 | 個人利用 | 専用・団体利用 | 無回答 | 無効回答 |
|---------|--------|-------|---------|------|------|
| 合計件数 | 160 | 37 | 110 | 13 | 1 |
| | 100.0% | 23.1% | 68.8% | 8.1% | |



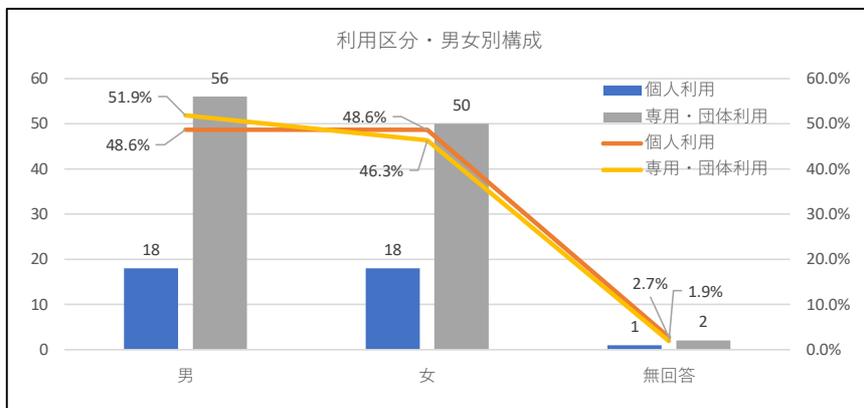
2) 性別について

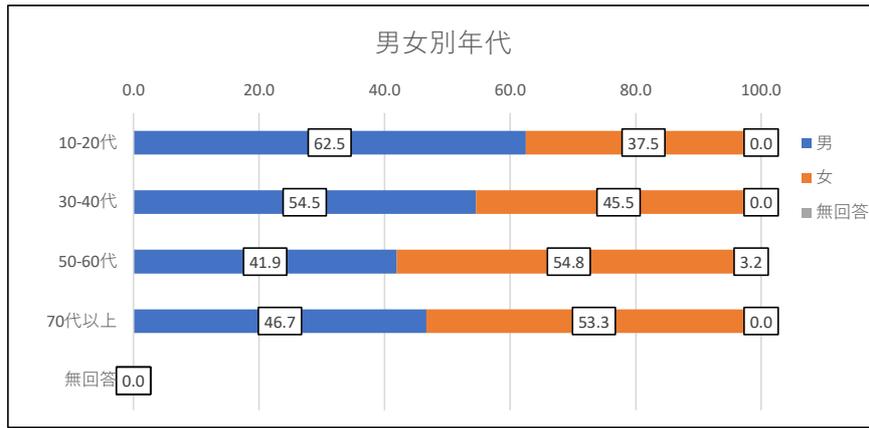
・この設問では、本施設を利用する方の基本事項として性別を確認したものです。結果については、個人利用とした方では、男性・女性が同数、専用利用では男性が50%を超える結果となりました。前回2ヵ月集計時より男性回答者が増加（6.3P）。

・性別別・年代別では、10-20代、30-40代で男性の回答が多く、一方50-60代70代以上で女性の回答が多く年代の階層別で異なる傾向でした。

■ 性別について 男女別の利用構成比

| 性別について | 全体 | 男 | 女 | 無回答 | 無効回答 |
|----------|--------|-------|-------|------|------|
| 個人利用 | 37 | 18 | 18 | 1 | 0 |
| | 100.0% | 48.6% | 48.6% | 2.7% | |
| 専用・団体利用 | 108 | 56 | 50 | 2 | 2 |
| | 100.0% | 51.9% | 46.3% | 1.9% | |
| 無回答・無効回答 | 13 | 9 | 4 | 0 | 1 |
| | 100.0% | 69.2% | 30.8% | 0.0% | |



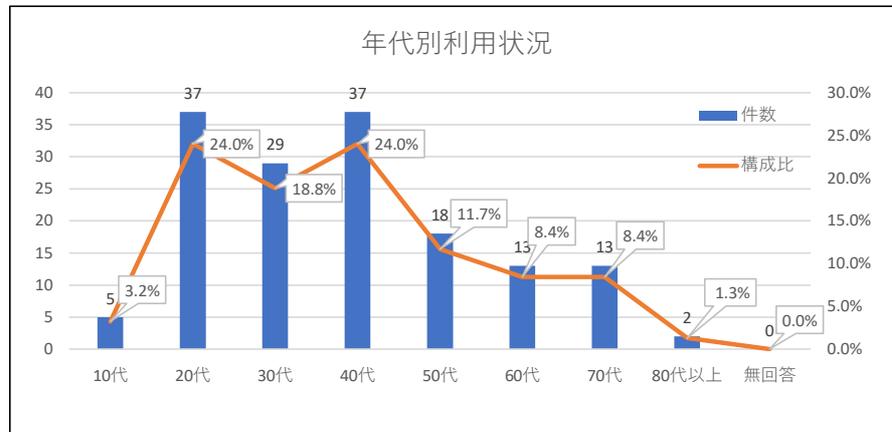


3) 年代について

- ・年代別では、20代 (37件 24.0%)、40代 (37件 24.0%)、30代 (29件 18.8%) この年代の方々の回答が全体の66.9%となりました。今回の2か月集計では、30-40代の回答件数が (66件 42.9%) が多く、前回調査とは逆に男性の活発な活動が確認されました。また、今回の調査では30-40代・10代-20代で7割を超えて集中する傾向がみられました。
- ・性別や年代別での活動目的をまとめた集計は「設問3)」以下でまとめています。

■ 年代について 年代別の構成比

| 年代について | 全体 | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代以上 | 無回答 | 無効回答 |
|--------|--------|------|-------|-------|-------|-------|------|------|-------|------|------|
| 合計件数 | 154 | 5 | 37 | 29 | 37 | 18 | 13 | 13 | 2 | 0 | 7 |
| | 100.0% | 3.2% | 24.0% | 18.8% | 24.0% | 11.7% | 8.4% | 8.4% | 1.3% | 0.0% | |

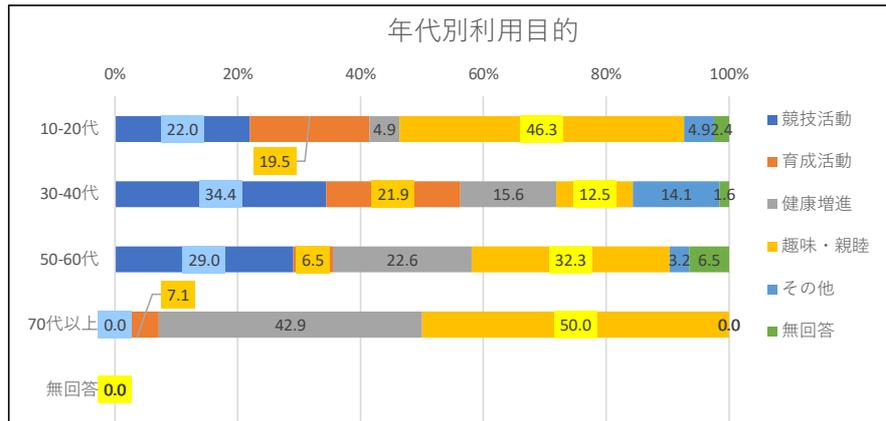
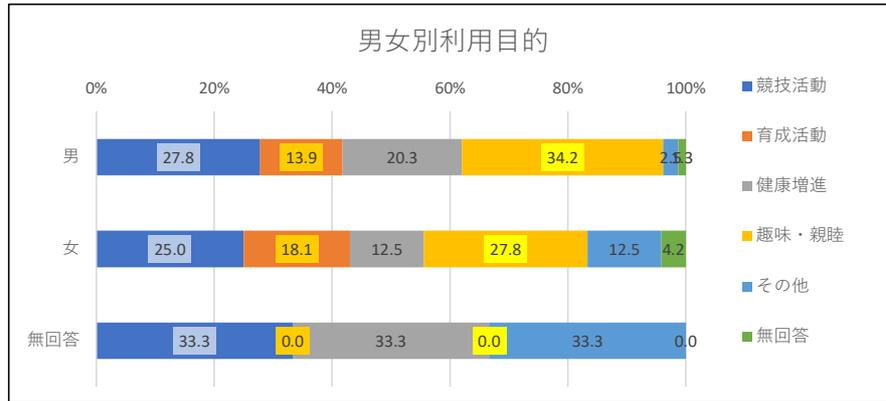
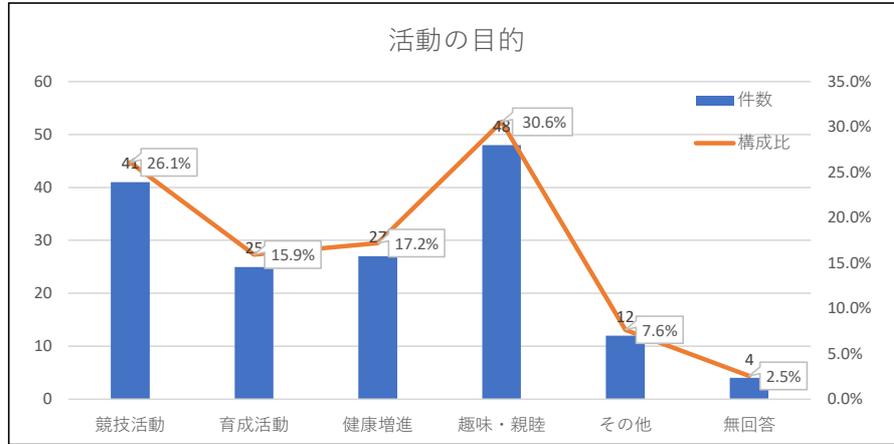


4) 活動の主な目的について

- ・この設問では、利用の目的が競技活動か一般利用か目的のバランスを比較検討するデータの収集を期待しています。また、男女別や年代別での差異についても分析検討を続けています。
 - ・施設利用の目的では、回答者の傾向は競技活動が前回の二か月集計より8.6P低下して26.1%でした。一方、健康増進と趣味・親睦の一般利用と思われる二項目合計は、47.8%と前回より12.6P増加。施設利用の目的のバランスについては、競技・育成活動42.0%、健康増進、趣味・親睦、その他で55.4%となりました。今回の変化は、夏休み期間の8月にも見られ、歳時期による傾向と思われます。
- 1) 男女別利用目的 男性女性ともに趣味・親睦の回答に続き、競技活動の回答が多く見られる傾向となり、前述の歳時記による変化と思われます。
 - 2) 年代別利用目的 10-20代では、趣味・親睦に集中。30-40代では、競技活動を中心に育成活動、その他の回答が一定の割合、50-60代では、趣味・親睦、健康増進で54.9%と一般利用が多く見られました。70代以上では、健康増進と趣味・親睦に回答が集中しました。

■ 活動の主な目的について
利用の目的別の構成比

| 活動の主な目的について | 全体 | 競技活動 | 育成活動 | 健康増進 | 趣味・親睦 | その他 | 無回答 | 複数回答で無効 |
|-------------|--------|-------|-------|-------|-------|------|------|---------|
| 合計件数 | 157 | 41 | 25 | 27 | 48 | 12 | 4 | 4 |
| | 100.0% | 26.1% | 15.9% | 17.2% | 30.6% | 7.6% | 2.5% | |



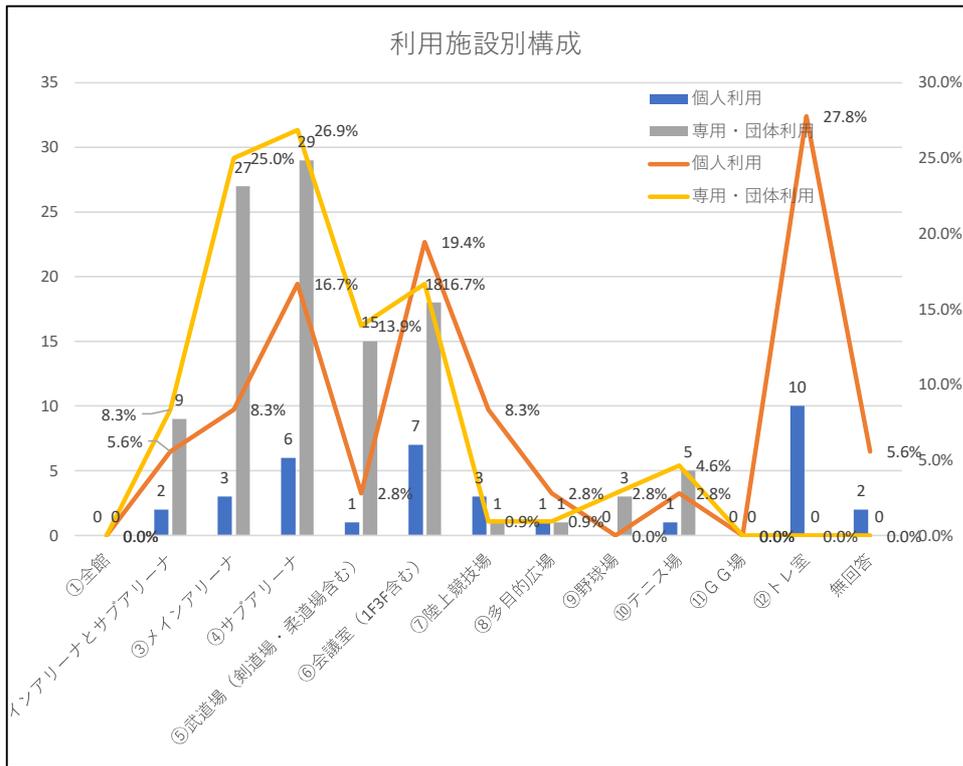
5) ご利用の施設について

■ 個人利用・専用利用の区分によるクロス集計を12月より、開始しています。集計対象の施設の追加と合わせて利用区分による傾向の変化が指定管理業務品質の向上に役立てられるよう調査を継続してまいります。

- ・専用利用と回答のご利用施設は、前回の二か月集計がサブアリーナ（82件 39.0%）でしたが、今回サブアリーナ（29件 26.9%）の回答。また、メインアリーナのご利用が27件25.0%と前回より3.1P増加。武道場・会議室については、武道場（15件 13.9%）、会議室（18件 16.7%）と一定のご利用が確認できました。
- ・個人利用と回答のご利用施設は、トレ室27.8%、会議室19.4%、サブアリーナ16.7%など特定の施設に集中することのない傾向となりました。

■ ご利用の施設について
利用施設別の件数・構成比

| ご利用の施設について | 全体 | ①全館 | ②メインアリーナとサブアリーナ | ③メインアリーナ | ④サブアリーナ | ⑤武道場（剣道場・柔道場含む） | ⑥会議室（1F3F含む） | ⑦陸上競技場 | ⑧多目的広場 | ⑨野球場 | ⑩テニスコート | ⑪G.G.場 | ⑫トレ室 | 無回答 | 複数回答で無効 |
|---------------|--------|------|-----------------|----------|---------|-----------------|--------------|--------|--------|------|---------|--------|-------|------|---------|
| 個人利用 | 36 | 0 | 2 | 3 | 6 | 1 | 7 | 3 | 1 | 0 | 1 | 0 | 10 | 2 | 1 |
| | 100.0% | 0.0% | 5.6% | 8.3% | 16.7% | 2.8% | 19.4% | 8.3% | 2.8% | 0.0% | 2.8% | 0.0% | 27.8% | 5.6% | |
| 専用・団体利用 | 108 | 0 | 9 | 27 | 29 | 15 | 18 | 1 | 1 | 3 | 5 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | 100.0% | 0.0% | 8.3% | 25.0% | 26.9% | 13.9% | 16.7% | 0.9% | 0.9% | 2.8% | 4.6% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | |
| 無回答・無効回答 | 13 | 0 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 1 |
| | 100.0% | 0.0% | 7.7% | 23.1% | 7.7% | 23.1% | 7.7% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 15.4% | 0.0% | 15.4% | 0.0% | |
| 原状回復配布数 | | | | | 266 | | | 19 | 36 | 3 | 312 | | | | |
| 施設判明分アンケート回収率 | | | | | 7.1% | | | 15.8% | 2.8% | 0.0% | 0.3% | | | | |

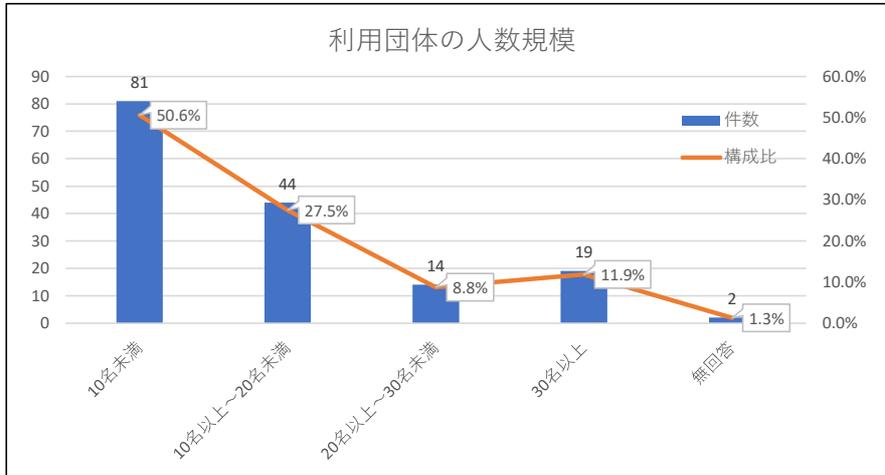


6) 参加人数について

- ・この設問では、利用団体の規模を尋ねています。回答では、前回の二か月集計の傾向から変化が見られました。10名未満81件（50.6%）、20名未満44件（27.5%）、30名以上19件（11.9%）、30名未満14件（8.8%）の順でした。歳時記による変化の傾向が、この設問の回答でも見られました。少人数の施設利用が過半となり、活動目的での趣味・親睦が多く見られた傾向と合致する集計結果と思われます。
- ・ご利用する団体の規模から見たバランスについては、歳時記による変動はありますが、10名未満（50.6%）から20名未満、20名以上・30名以上の大規模な団体まで、バランス良く、ご利用いただけている傾向が確認できます。
- ・このことは、本公園の施設や設備が利用団体の規模に応じて必要な要件となる施設の規格・備品、駐車場など付帯の施設が効果的に整備されていることと関連していると思われます。

■ 参加人数について
利用団体の人数別の構成比

| 参加人数について | 全体 | 10名未満 | 10名以上～20名未満 | 20名以上～30名未満 | 30名以上 | 無回答 |
|----------|--------|-------|-------------|-------------|-------|------|
| 合計件数 | 160 | 81 | 44 | 14 | 19 | 2 |
| | 100.0% | 50.6% | 27.5% | 8.8% | 11.9% | 1.3% |



7) 利用頻度について

■ この設問では、2つの視点で回答を見ていきたいと思えます。

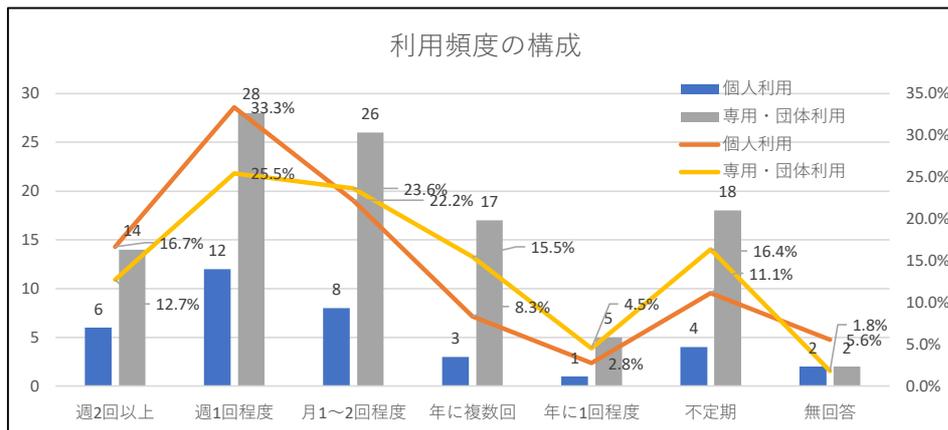
① 利用者のご利用の頻度。
 ② 施設の特性を考えた場合、本公園が利用者の練習や活動の拠点として利用されることが必要と思われるので、これを支える役割をデータから推し量る点です。

① 個人利用と回答の方 回答の件数が多かった順に週1回程度、月に1～2回、週2回以上の回答で26件（72.2%）
 専用利用と回答の方 回答の件数の多かった順に週1回程度、月に1～2回、不定期の回答で72件（65.5%）
 個人利用と回答の方のご利用頻度の高い傾向が見られました。また、専用利用と回答の方では、週・月単位や年単位での利用頻度に大きな変化は見られませんでした。

② ①で記載の通り利用団体が規模や目的に応じて週単位、月単位、年単位で本公園を使い分けをしながら練習や活動の拠点として、ご利用の傾向にあると思われるものでした。また、不定期と回答も22件（27.5%）と少なくない割合で見られることから、こうしたご利用者の利用頻度の向上も、必要と思われます。

■ 利用頻度について
利用頻度の構成

| 利用頻度について | 全体 | 週2回以上 | 週1回程度 | 月1～2回程度 | 年に複数回 | 年に1回程度 | 不定期 | 無回答 |
|----------|--------|-------|-------|---------|-------|--------|-------|-------|
| 個人利用 | 36 | 6 | 12 | 8 | 3 | 1 | 4 | 2 |
| | 100.0% | 16.7% | 33.3% | 22.2% | 8.3% | 2.8% | 11.1% | 5.6% |
| 専用・団体利用 | 110 | 14 | 28 | 26 | 17 | 5 | 18 | 2 |
| | 100.0% | 12.7% | 25.5% | 23.6% | 15.5% | 4.5% | 16.4% | 1.8% |
| 無回答・無効回答 | 14 | 1 | 3 | 1 | 2 | 0 | 3 | 4 |
| | 100.0% | 7.1% | 21.4% | 7.1% | 14.3% | 0.0% | 21.4% | 28.6% |



8) 料金について

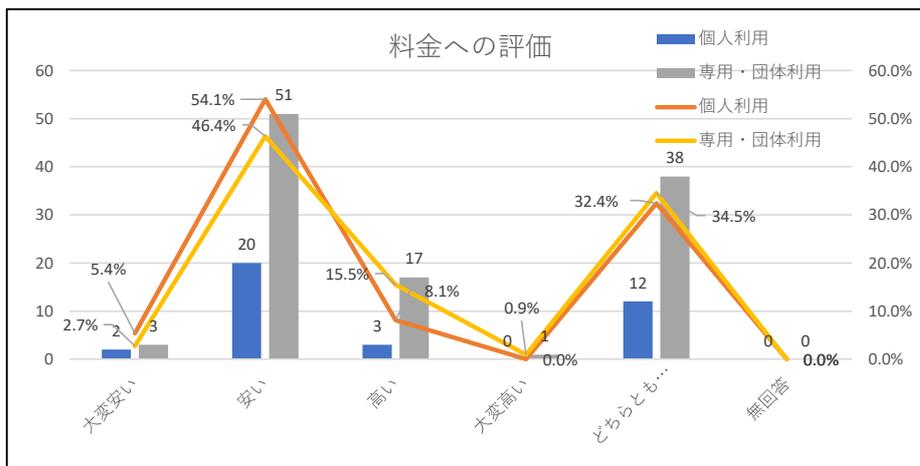
■料金への評価は、個人利用と専用利用別に分類したもので集計報告いたします。

- 個人利用の料金への評価は、「安い」が最も多く20件(54.1%)、「どちらともいえない」12件(32.4%)、「高い」3件(8.1%)、「大変安い」2件(5.4%)、「大変高い」0件となりました。
- 専用利用の料金への評価は、「安い」が最も多く51件(46.4%)、「どちらともいえない」38件(34.5%)、「高い」17件(15.5%)、「大変安い」3件(2.7%)、「大変高い」1件となりました。
- 施設利用料金の区分別の回答は、「安い・大変安い」と中位の「どちらともいえない」が個人利用で34件(91.9%)、専用利用で92件(83.6%)と高位を示しました。また、利用区分による大きな差異は、見られず評価の安定をしめています。
- 月別の推移で1月の回答を比較すると「大変安い・安い・大変高い」の回答が月別で減少。

R4年度計と比較すると「大変安い・大変高い・高い」の三項目が減少する傾向を示しました。全体では「高い」を含め「安い・どちらともいえない」の中央値に集まる傾向でした。

■ 料金について
料金への評価の構成

| 料金について | 全体 | 大変安い | 安い | 高い | 大変高い | どちらともいえない | 無回答 |
|----------|--------|------|-------|-------|------|-----------|------|
| 個人利用 | 37 | 2 | 20 | 3 | 0 | 12 | 0 |
| | 100.0% | 5.4% | 54.1% | 8.1% | 0.0% | 32.4% | 0.0% |
| 専用・団体利用 | 110 | 3 | 51 | 17 | 1 | 38 | 0 |
| | 100.0% | 2.7% | 46.4% | 15.5% | 0.9% | 34.5% | 0.0% |
| 無回答・無効回答 | 14 | 0 | 6 | 2 | 0 | 5 | 1 |
| | 100.0% | 0.0% | 42.9% | 14.3% | 0.0% | 35.7% | 7.1% |



| 料金について | 大変安い | 安い | 高い | 大変高い | どちらともいえない | 無回答 |
|--------|-------|-------|-------|------|-----------|-------|
| 22年度計 | 7.0% | 37.5% | 24.3% | 4.6% | 25.3% | 1.4% |
| 4月 | 11.9% | 32.1% | 25.7% | 3.7% | 25.7% | 0.9% |
| 5月 | 10.6% | 38.9% | 15.0% | 1.8% | 29.2% | 4.4% |
| 6月 | 6.7% | 47.1% | 16.0% | 3.4% | 24.4% | 2.5% |
| 7月 | 10.1% | 43.4% | 12.1% | 3.0% | 25.3% | 25.3% |
| 8月 | 8.1% | 45.3% | 14.2% | 2.7% | 28.4% | 1.4% |
| 9月 | 9.6% | 40.4% | 13.8% | 3.2% | 33.0% | 0.0% |
| 10月 | 4.2% | 39.5% | 26.9% | 1.7% | 27.7% | 0.0% |
| 11月 | 4.0% | 33.0% | 23.0% | 6.0% | 29.0% | 5.0% |
| 12月 | 3.2% | 49.5% | 12.9% | 1.1% | 32.3% | 1.1% |
| 1月 | 2.9% | 45.6% | 14.7% | 0.0% | 36.8% | 0.0% |

※上記の「料金への評価別件数・構成比」表は二か月累計のため、数値が異なります

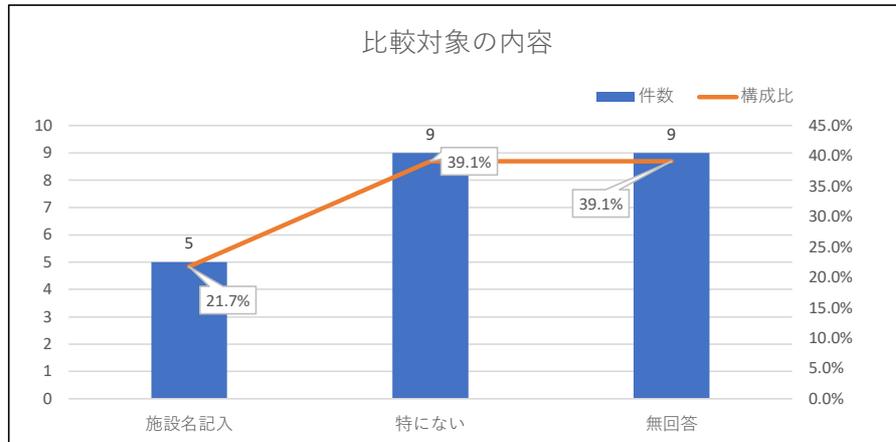
9) 8) で回答の方が比較対象とした内容について

- 調査票では、回答者の評価について回答の際の基準を尋ねています。
- この試みについては、比較対象を示した回答が5件(21.7%)、「特になし・無回答」が18件(78.2%)となりました。
- この設問での記述欄に記載された比較の施設名(5件)は、4の自由記述のまとめに記載いたしました。

※「安い・どちらともいえない」として施設名を記入4件

■ 8) で回答の方が比較対象とした内容について
比較対象への回答件数・構成比

| | 全体 | 施設名記入 | 特にない | 無回答 | 無効回答 |
|------|--------|-------|-------|-------|------|
| 合計件数 | 23 | 5 | 9 | 9 | 0 |
| | 100.0% | 21.7% | 39.1% | 39.1% | |

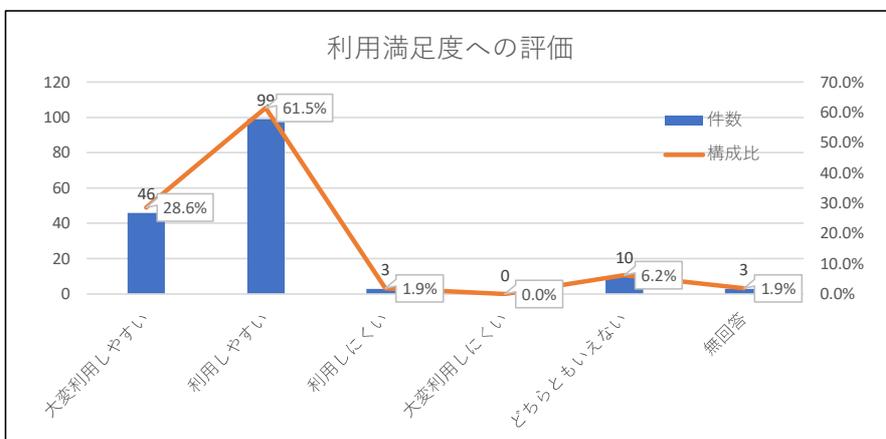


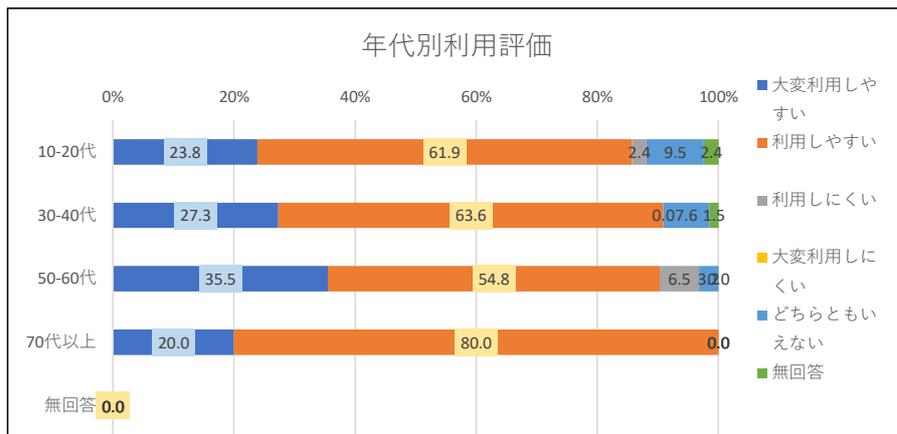
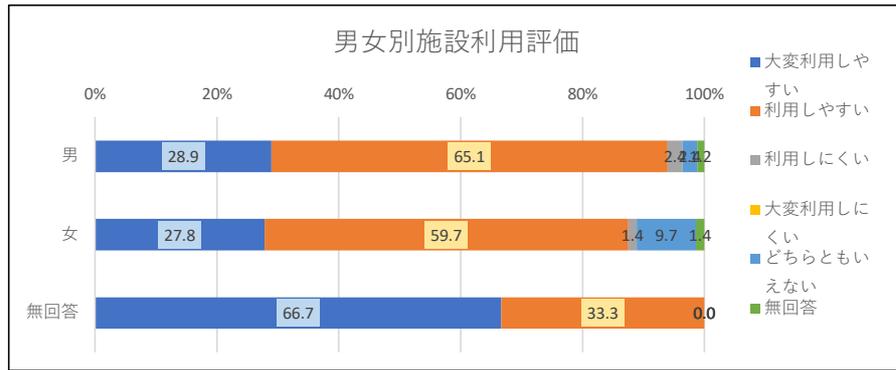
10) 利用のしやすさについて

- ・この設問では、利用のしやすさについて尋ね「大変利用しやすい・利用しやすい」との回答が161件 (90.1%)、中位の「どちらともいえない」が10件 (6.2%)、「利用しにくい」の回答が3件 (1.9%) となりました。また、この設問では①男女別の利用評価、②年代別の利用評価、③評価の推移でも集計を行いました。
- ・①男女別施設利用評価 施設の利用しやすさの評価では、男性の評価が94.0%と高い傾向を示し、一方女性の評価は87.5%と僅かに低い結果となり、前回の二か月集計と同様の結果となりました。
- ・②年代別施設利用評価 年齢別による回答を見ると70代以上と30-40代・50-60代で特に評価が高く、10-20代が幾分低い傾向を示しました。
- ・③施設利用評価の推移 22年度計と比較して月別評価での傾向を確認すると利用しやすいとする評価は、22年度計が83.2%に対して12月91.4%、1月88.2%と高位にあり、22年度計と今年度の10ヶ月比較すると7・11月の2ヶ月が下回り、8ヶ月が高位を示しました。

■ 利用のしやすさについて
利用満足度への評価の構成比

| 利用のしやすさについて | 全体 | 大変利用しやすい | 利用しやすい | 利用しにくい | 大変利用しにくい | どちらともいえない | 無回答 |
|-------------|--------|----------|--------|--------|----------|-----------|------|
| 合計件数 | 161 | 46 | 99 | 3 | 0 | 10 | 3 |
| | 100.0% | 28.6% | 61.5% | 1.9% | 0.0% | 6.2% | 1.9% |





■ 利用のしやすさについての評価（月別構成比の推移）

| 利用のしやすさについて | 大変利用しやすい | 利用しやすい | 利用しにくい | 大変利用しにくい | どちらともいえない | 無回答 |
|-------------|----------|--------|--------|----------|-----------|-------|
| 22年度計 | 32.3% | 50.8% | 3.7% | 0.0% | 10.1% | 3.0% |
| 4月 | 30.3% | 60.6% | 2.8% | 0.0% | 3.7% | 2.8% |
| 5月 | 32.7% | 54.9% | 1.8% | 0.9% | 5.3% | 4.4% |
| 6月 | 28.6% | 56.3% | 2.5% | 0.8% | 6.7% | 5.0% |
| 7月 | 23.2% | 54.5% | 2.0% | 0.0% | 9.1% | 11.1% |
| 8月 | 30.1% | 58.2% | 2.1% | 2.1% | 5.5% | 2.1% |
| 9月 | 26.6% | 61.7% | 2.1% | 1.1% | 6.4% | 2.1% |
| 10月 | 31.9% | 54.6% | 1.7% | 0.8% | 8.4% | 2.5% |
| 11月 | 22.0% | 59.0% | 5.0% | 1.0% | 10.0% | 3.0% |
| 12月 | 29.0% | 62.4% | 1.1% | 0.0% | 5.4% | 2.2% |
| 1月 | 27.9% | 60.3% | 2.9% | 0.0% | 7.4% | 1.5% |

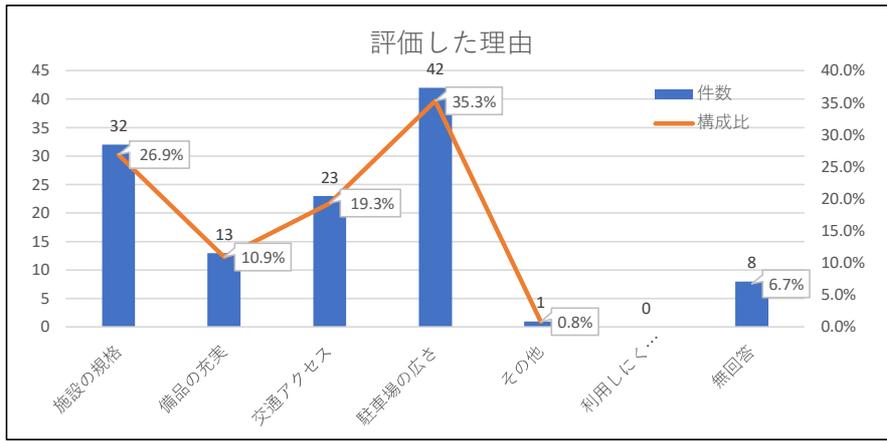
※上記の「利用満足度への評価の構成比」表は二か月累計のため、数値が異なります

11) 10) で回答の方が評価した項目について

- この設問では、設問9) で「大変利用しやすい・利用しやすい」との回答119件について、具体的に評価した項目を尋ねたものです。※145件中無効回答26件除く
- 集計の結果は、「駐車場の広さ」が42件（35.3%）、以下「施設の規格」32件（26.9%）、「交通アクセス」23件（19.3%）とつづきました。今回の評価項目の傾向については、駐車場の広さ・施設の規格を評価する回答が74件（72.2%）と前回は異なる項目が評価される傾向となりました。
- 評価した項目の回答で複数回答のため、無効としたものが145件中26件ありました。複数項目で評価する傾向も伺われました。

■ 10) で回答の方が評価した項目について
評価した理由の件数・構成比

| 利用のしやすさについて大変利用しやすい・利用しやすい | 全体 | 施設の規格 | 備品の充実 | 交通アクセス | 駐車場の広さ | その他 | 無回答 | 複数回答で無効 |
|----------------------------|-------|-------|-------|--------|--------|------|------|---------|
| 合計件数 | 119 | 32 | 13 | 23 | 42 | 1 | 8 | 26 |
| | 93.3% | 26.9% | 10.9% | 19.3% | 35.3% | 0.8% | 6.7% | |



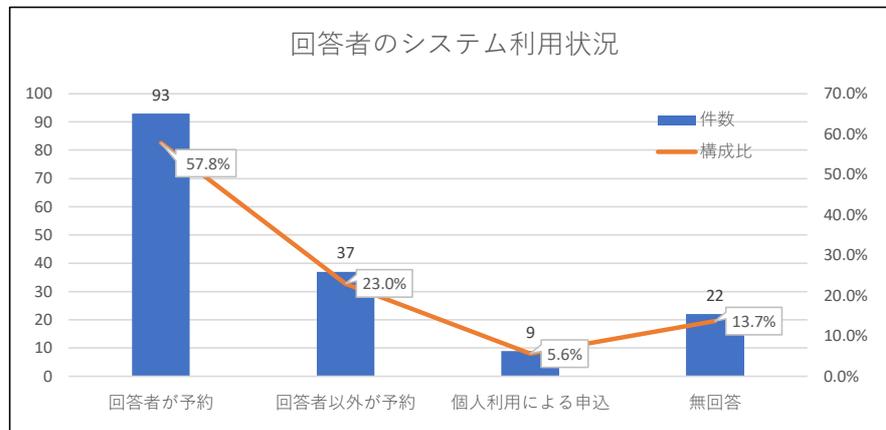
12) Web予約について

- この調査票では、回答者が予約システムをご利用しているかを明らかにしたうえで、設問12)でシステムについての評価をお尋ねしています。
- 回答数161件中、予約システムを通じて予約したとする回答の合計は130件（80.8%）、その内、回答者が予約93件（57.8%）、回答者以外が予約したとする回答が37件（23.0%）となりました。
- 予約システムの利用普及も利用者の利便性を計る尺度とされますので、引き続き調査を行ってまいりたいと思います。

■ Web予約について

回答者によるWeb予約利用状況の件数・構成比

| Web予約について | 全体 | 回答者が予約 | 回答者以外が予約 | 個人利用による申込 | 無回答 | 無効回答 |
|-----------|--------|--------|----------|-----------|-------|------|
| 合計件数 | 161 | 93 | 37 | 9 | 22 | 0 |
| | 100.0% | 57.8% | 23.0% | 5.6% | 13.7% | |

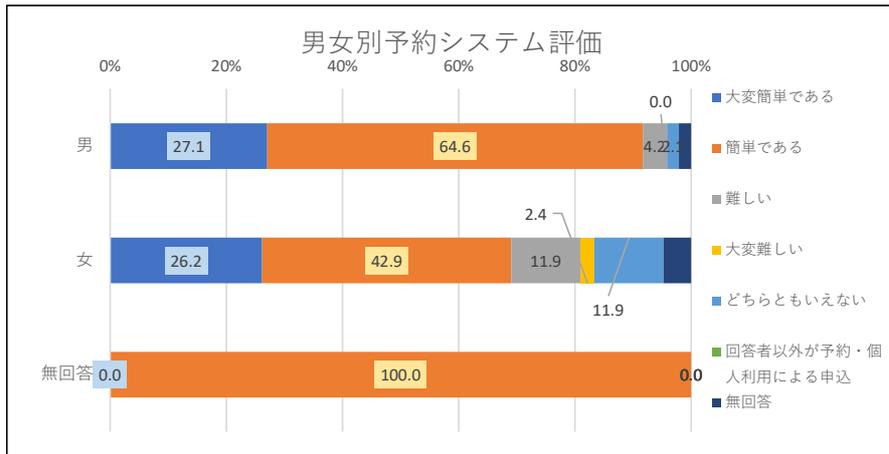
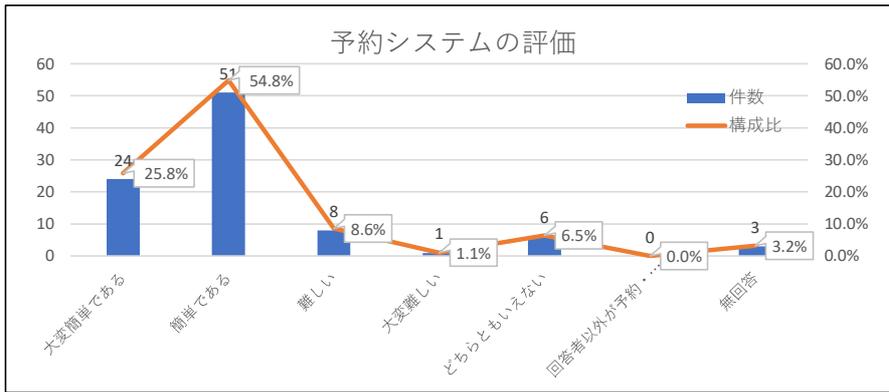


13) 12) で回答の方のシステム評価について

- 予約システムの評価は、「回答者が予約」とした93件中75件 (80.6%) の回答者が「大変簡単である・簡単である」と回答。「難しい・大変難しい」の回答が9件 (9.7%) 「どちらともいえない」の回答が6件 (6.5%) という結果でした。
- ・この設問では、①男女別、②年代別での評価の傾向について分析を行っていますので、以下の通り報告いたします。
- ・①男女別での予約システムの評価については、男性の91.7%の方が「大変簡単・簡単」と回答、一方女性ではその割合が79.1%と12.6P低い結果となりました。予約システムの評価は8-9月に男性87%・女性79%と低くなりましたが、回復傾向とされます。
- ・②年代別での予約システムの評価については、「大変簡単・簡単」の評価が10-20代では、85.0%、以下30-40代83.4%、70代以上では81.8%と続き50-60代60.0%となりました。今回の回答では、大変難しいとする回答が60代女性で1件ありました。
- ・予約システムの評価としては、Web予約の利便性やシステム操作の簡便性を感じていると思われます。
- ・時系列での評価の確認では、大変簡単である・簡単であるの回答が増加し、どちらともいえないとした回答が減少の傾向を示しています。

■ 12) で回答の方のシステム評価について
Web予約システムの評価の件数・構成比

| Web予約について回答者が予約と回答の方 | 全体 | 大変簡単である | 簡単である | 難しい | 大変難しい | どちらともいえない | 回答者以外が予約・個人利用による申込 | 無回答 |
|----------------------|--------|---------|-------|------|-------|-----------|--------------------|------|
| 合計件数 | 93 | 24 | 51 | 8 | 1 | 6 | 0 | 3 |
| | 100.0% | 25.8% | 54.8% | 8.6% | 1.1% | 6.5% | 0.0% | 3.2% |



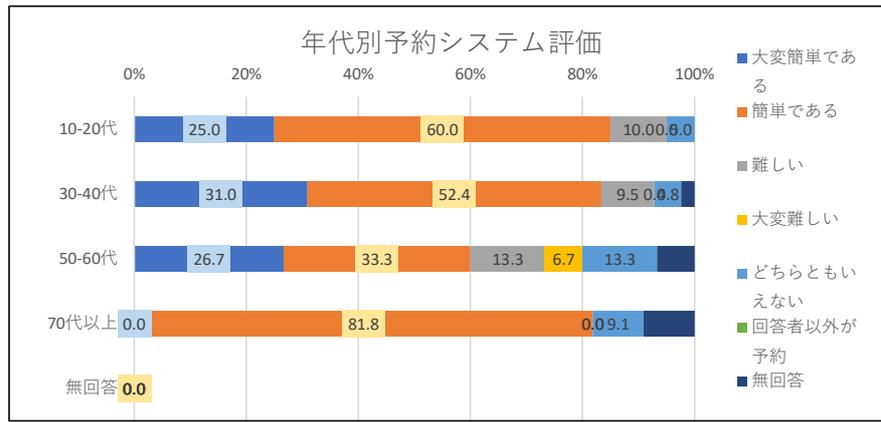
※ Web予約をアンケート回答者本人が行った方の中、「難しい・大変難しい」と回答のクロス集計を行った。クロス集計（性別・年齢・回答の区分）の回答総数と上記の集計の回答数の差異は、性別の無回答・無効回答を除いた集計のため。

| | | 合計 | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代以上 |
|---|-------|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 男 | 難しい | 3 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 大変難しい | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 女 | 難しい | 7 | 0 | 0 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| | 大変難しい | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |

| | | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代以上 |
|---|-------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| 男 | 難しい | 2.4% | 0.0% | 1.6% | 0.0% | 0.8% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 大変難しい | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

この集計は、男性・女性の内、特に年代と性別による偏りの傾向を確認するためのものです。

全回答を母数に、男性の回答の構成比、女性の回答の構成比を算出しています。



■ 予約のしやすさについての評価（月別構成比の推移）

| 予約のしやすさについて | 大変簡単である | 簡単である | 難しい | 大変難しい | どちらともいえない | 回答者以外が予約・個人利用による申込 | 無回答 |
|-------------|---------|-------|-------|-------|-----------|--------------------|------|
| 22年度計 | 15.3% | 59.6% | 8.5% | 1.9% | 13.8% | ---- | 0.9% |
| 4月 | 30.2% | 50.9% | 7.5% | 1.9% | 9.4% | ---- | 0.0% |
| 5月 | 31.3% | 57.8% | 4.7% | 0.0% | 6.3% | ---- | 0.0% |
| 6月 | 19.3% | 68.4% | 3.5% | 1.8% | 5.3% | ---- | 1.8% |
| 7月 | 29.2% | 66.7% | 2.1% | 0.0% | 0.0% | ---- | 0.0% |
| 8月 | 33.3% | 52.4% | 5.7% | 1.9% | 5.7% | 0.0% | 1.0% |
| 9月 | 23.5% | 54.9% | 3.9% | 0.0% | 11.8% | 0.0% | 5.9% |
| 10月 | 22.1% | 67.5% | 2.6% | 0.0% | 2.6% | 1.3% | 3.9% |
| 11月 | 28.1% | 54.7% | 3.1% | 0.0% | 7.8% | 3.1% | 3.1% |
| 12月 | 22.2% | 55.6% | 7.4% | 0.0% | 11.1% | 0.0% | 3.7% |
| 1月 | 30.8% | 53.8% | 10.3% | 2.6% | 0.0% | 0.0% | 2.6% |

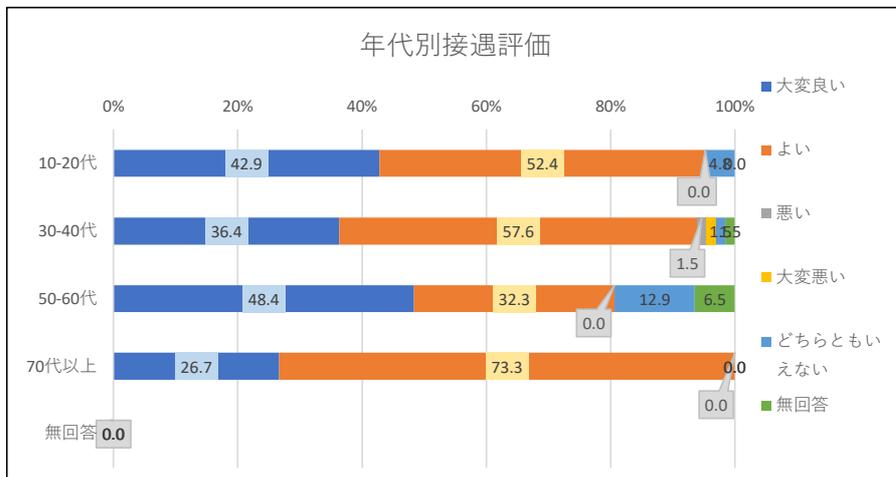
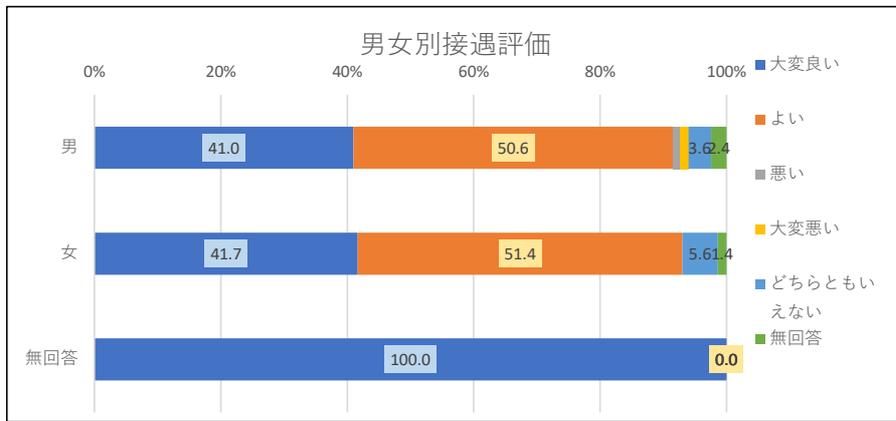
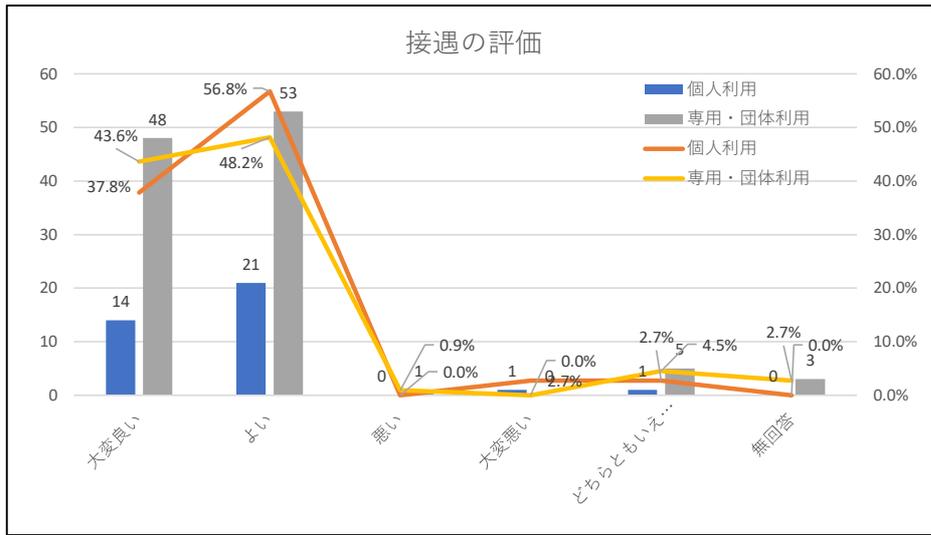
14) 職員の接遇について

■ 接遇への評価は、個人利用と専用利用別に分類したものと①男女別、②年代別での評価の傾向について分析を行っていますので、以下の通り報告いたします。

- 個人利用の職員の接遇の評価は、「大変良い・良い」を合計すると35件（94.6%）が肯定的な評価で回答。否定的・中位評価・無回答が2件（5.4%）となりました。
- 専用利用の職員の接遇の評価は、「大変良い・良い」を合計すると101件（91.8%）が肯定的な評価で回答。否定的・中位評価・無回答が9件（8.2%）となりました。
- ①男女別での接遇の評価については、男性91.6%、女性93.1%の方から「大変良い・良い」との回答を得ました。性別によらず高位の評価が継続しています。
- ②年代別での接遇の評価については、「大変良い・良い」の評価を見ると70代以上100.0%、10-20代 95.3%、30-40代 94.0%と大変高い傾向にあり、50-60代の80.7%が幾分低く見える結果を示しました。
- アンケート調査票を体育館の原状回復とセットで行う方式から改訂後の接遇評価についても、評価の傾向は「大変良い・良い」とする傾向に大きな変化は見られません。
- 集計結果からは、職員の接遇の課題について検討する際には、年代や性差による課題を抽出する取組から現在の接遇の水準を継承する職場風土の醸成が課題とされます。

■ 職員の接遇について
接遇の評価の件数・構成比

| 職員の接遇について | 全体 | 大変良い | よい | 悪い | 大変悪い | どちらともいえない | 無回答 |
|-----------|--------|-------|-------|------|------|-----------|------|
| 個人利用 | 37 | 14 | 21 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| | 100.0% | 37.8% | 56.8% | 0.0% | 2.7% | 2.7% | 0.0% |
| 専用・団体利用 | 110 | 48 | 53 | 1 | 0 | 5 | 3 |
| | 100.0% | 43.6% | 48.2% | 0.9% | 0.0% | 4.5% | 2.7% |
| 無回答・無効回答 | 14 | 5 | 7 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | 100.0% | 35.7% | 50.0% | 0.0% | 0.0% | 7.1% | 7.1% |



■ 職員の接遇についての評価（月別構成比の推移）

| 職員の接遇について | 大変良い | よい | 悪い | 大変悪い | どちらともいえない | 無回答 |
|-----------|-------|-------|------|------|-----------|-------|
| 22年度計 | 35.9% | 47.6% | 0.2% | 0.0% | 8.2% | 8.1% |
| 4月 | 36.7% | 50.5% | 0.0% | 0.0% | 5.5% | 7.3% |
| 5月 | 37.2% | 46.0% | 0.9% | 0.0% | 4.4% | 11.5% |
| 6月 | 32.8% | 47.9% | 0.8% | 0.0% | 4.2% | 14.3% |
| 7月 | 33.3% | 47.5% | 0.0% | 0.0% | 3.0% | 3.0% |
| 8月 | 41.2% | 52.7% | 0.7% | 0.0% | 4.1% | 1.4% |
| 9月 | 34.0% | 54.3% | 0.0% | 0.0% | 5.3% | 6.4% |
| 10月 | 29.4% | 63.9% | 0.8% | 0.0% | 2.5% | 3.4% |
| 11月 | 38.0% | 51.0% | 0.0% | 0.0% | 8.0% | 3.0% |
| 12月 | 43.0% | 49.5% | 1.1% | 0.0% | 4.3% | 2.2% |
| 1月 | 39.7% | 51.5% | 0.0% | 1.5% | 4.4% | 2.9% |

4. アンケート自由記述

- ・12-1月の調査票では、引き続き①設問に付随した記述欄と②2か月単位での設問テーマを変更して尋ねる項目を追加して、さまざまなご意見がいただけるよう改めたものとなります。
- ・①の設問に付随した記述内容では、本施設の料金が高いと回答の方に比較した施設名を尋ねるものと利用のしやすさについて回答の選択肢以外のよいポイントを記述いただく内容です。
- ・②の設問では、Web予約システムと職員の接遇についてご意見を求めたものです。
- ・予約システムについては、15件の記述があり好意的記述が4件、中位的7件、否定的4件に分類のうえ、その記述から一部記載いたしました。
- ・職員の接遇については、20件の記述があり好意的が14件、中位的2件、否定的4件に分類のうえ、その代表的な記述を一部記載いたしました。

■ アンケート自由記述について 各設問での記述内容の分類

| | 具体例の記述 | 好意的記述 | 中位的記述 | 否定的記述 |
|------------------|--------|-------|-------|-------|
| 料金について比較した施設 | 9 | -- | -- | -- |
| 利用しやすいと回答でその他の理由 | 5 | -- | -- | -- |
| Web予約について | -- | 4 | 7 | 4 |
| 職員の接遇について | -- | 14 | 2 | 4 |

■ アンケート自由記述について

● 自由記述の代表的なもの

| | |
|--|---|
| <p>利用しやすいと回答でその他の理由 9件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 小学校体育館 1件 ・ HAKUWA 1件 ・ スポーツジム 1件 ・ 瀬野川公園 1件 ・ 河内スポーツアリーナ 1件 ・ 府中町 1件 ・ 市外施設 1件 ・ B & G 1件 ・ 竹原・安浦 1件 <p>利用しやすいとしてその他の理由 5件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ WEB予約できる 3件 <p>※ 設問外の記述</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 壁打ち施設を作って欲しい 1件 【市、対応を検討中】 ・ 武道以外で利用する人のマナーの悪さが目立つ 1件 <p>職員の接遇について 20件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「大変良い・ありがとう」などの謝意、称賛 8件 ・ 説明がわかりやすい(丁寧) 3件 ・ 担当者において差がある。ロッカーのカギの管理をきちんとしてほしい 2件 ・ 挨拶をしても応えない職員の人もいる 1件 ・ スタッフの方々ありがとうございます。 1件 ・ 的確な対応をしてもらっています。 1件 ・ あまり接することないですが、入退時は良い雰囲気です。 1件 ・ 無休なのがすばらしい 1件 ・ 掃除機の点検をお願いします。ネットのボールのねじが、先週に引き続き今週もないままでした。備品の点検をお願いします。 1件 ・ 以前、マスクを強制されて不快に感じた。 1件 | <p>Web予約について 14件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ みやすくて良い・助かります 3件 ・ データの保存に失敗しましたと予約ができない日があった 1件 ・ 取れない 2件 ・ 電話でも予約ができたなら良いと思う(年配の方から) 3件 ・ キャンセル口頭で言いたい時がある 1件 ・ 今回の予約では何度も何度も問合せし、ご迷惑をお掛けしました。利用させていただき誠に感謝しかありません。システムの異常だと思っておりました。安心しました。 1件 ・ 今回も電話で予約を取ってもらいました。12/17は、スタッフさんにも立ち会ってもらって予約をしようとしたのですが、できませんでした。 1件 ・ 武道場の利用について、武道以外はボールを使わなければ何でもOKですか。特に何もせず、曲だけかけてカラオケボックスのように使われる方は、武道をしている人の迷惑ですので、そういった利用は武道場にそぐわないとお伝え願います。 1件 ・ Webで仮登録後に、窓口に行く必要ありとのことで、改善いただければと思います。(Webだけで完了していただければと。) 1件 ・ 何度も対応してくださって、ありがとうございます。 1件 ・ 今回も窓口での予約しか出来なかった。システム復旧が出来ているのか心配です。 1件 |
|--|---|

5. 調査のまとめ

- ・前回の単月集計から二か月の集計調査まとめについて、報告させていただきます。
- ・調査票の回収状況は、回収件数が139件（前回比71.6%）55件の減となりました。回収率は、11.4%（前回比較1.7P）と回収数が減、回収率が増となりました。回収状況については、集計方法や回答の利用区分など調査票の改訂など調査の実効があげられるよう、期中ではありますが見直しを行いました。
【本報告書1ページ、回収状況の集計についてを参照ください。】
- ・調査票の回収件数の推移は下表の通り、令和4年度から大きく増加して各設問の調査結果の精度が向上していると思われます。
- ・8-9月より、個人利用の方のデータ収集が行えるようアンケート調査票の様式を改訂し、配布・回収を期待いたしました。但し、回収の結果からは、個人利用の方や施設別での回収件数に差が出ています。引き続き、区分別や施設別での回収方法が課題と考えます。アンケートの回収件数については、前年比で大幅な増となっていることから12-1月より、調査期間を毎月1-20日までの20日間として報告いたします。
- ・本調査の目的の職員の接遇レベルは、施設に係わらず高位に維持されていると思われます。
Webサービスについては、開始以降利便性を評価いただく回答が増加する傾向に向にあると思われます。本公園の美観や各施設への要望やご意見の収集については、利用者の視点が加わることで指定管理業務品質の向上に繋がり、着実な効果を発揮していると思われます。
- ・従来の体育館施設の調査に加えて、公園の美観についても定期的に自由記述の項目で回答の分析を行い、指定管理業務の品質向上に取り組んで参りたいと思ひます。
- ・利用者の本公園の施設に対する信頼感とこれを支える職員の接遇レベルは、「利用の満足度」「料金への評価」「接遇評価」「自由記述」など各項目で高く保たれていると確認できます。

アンケート回収件数

| | R5 | | | R4 | 参考 回収率 |
|-----|------|---------|------|-----|-----------|
| | 実績 | 前年比 | 前年比較 | 実績 | |
| 4月 | 109件 | 3633.3% | 106 | 3件 | 27.3% |
| 5月 | 112件 | 400.0% | 84 | 28件 | 34.7% |
| 6月 | 119件 | 264.4% | 74 | 45件 | 29.5% |
| 7月 | 99件 | 215.2% | 53 | 46件 | 24.6% |
| 8月 | 148件 | 308.3% | 100 | 48件 | 12.6% |
| 9月 | 169件 | 734.8% | 146 | 23件 | 13.1% |
| 10月 | 98件 | 196.0% | 48 | 50件 | 10.7% |
| 11月 | 96件 | 171.4% | 40 | 56件 | 13.0% |
| 12月 | 92件 | 173.6% | 39 | 53件 | 13.5% |
| 1月 | 68件 | 161.9% | 26 | 42件 | 12.6% |

【前年臨時休館/台風19日、全館電気点検26日

令和5年度

東広島運動公園利用者満足度調査（個人・専用利用）報告書

調査期間

期間 I 令和6年2月1日～20日

期間 II 令和6年3月1日～20日

東広島スポーツパーク共同企業体

目次

1. 調査の目的
2. 調査の対象・方法・回収
3. 調査項目の結果
 - 1) 申込みについて
 - 2) 性別について
 - 3) 年代について
 - 4) 活動の主な目的について
 - 5) ご利用の施設について
 - 6) 参加人数について
 - 7) 利用頻度について
 - 8) 料金について
 - 9) 8) で回答の方が比較対象とした内容について
 - 10) 利用のしやすさについて
 - 11) 10) で回答の方が評価した項目について
 - 12) Web予約について
 - 13) 12) で回答の方のシステム評価について
 - 14) 職員の接遇について
4. アンケート自由記述
5. 調査のまとめ

1. 調査の目的

このアンケート調査の目的は、次の4点について現状の把握に努め、今後の東広島運動公園（以下、「本公園」という。）の指定管理業務での管理運営の客観的な指針作りを目指すもので、この点を継続しながら調査票については、改善を加えていくものです。

- 1 点目：職員の接遇の水準をサービス面や業務知識面から利用者の視点で点検。
- 2 点目：新規（R4.7）に導入したWeb予約システムについて、利用者の評価の点検。
- 3 点目：施設・備品・用品・園内環境など本公園への要望やご意見を不断に収集する仕組み作り。
- 4 点目：これらの調査結果を時系列でまとめ、指定管理業務の自己評価と業務品質向上を図ります。

改訂 令和5年 6月 自由記述欄に園内環境の設問を加える。
 令和5年 8月 対象を専用利用に個人利用を加えたものに変更
 令和5年 12月 調査期間を毎月1日～20日までに変更

2. 調査の対象・方法・回収及び自由記述欄の取り扱い

・対象 本公園内の各施設・貸室を専用利用で予約申し込みの団体及び個人で「原状回復点検表」を受け取られた方と個人利用の方を対象として継続。

・方法 調査方法は、上記の専用利用の方全員に配布する方法及び個人利用の方から回収。
 調査票は、カテゴリーデータを順序尺度で行う様式として、各カテゴリーの収集欄の内、複数の設問に自由記述欄を設け定性データも合わせて収集しています。また、回答中「単回答」の設問に「複数回答」があった場合は、無効回答として、その設問集計から除いています。

| | | | | | |
|-----|------|-----------------|-----|--------|----------------------------|
| ・回収 | 回収状況 | 配布数 | ・・・ | 1,366件 | 前回（12-1月）比較 111.6% 142件 |
| | | 回収数 | ・・・ | 120件 | 前回（12-1月）比較 74.5% -41件 |
| | | ※参考値（個人+専用） | | 138件 | 85.7% -23件 |
| | | 回収率 | ・・・ | 8.8% | 前回（12-1月）比較 -4.4P |
| | | ※参考値（個人+専用）÷配布数 | | 10.1% | -3.1P |

■ 回収状況の集計について

令和5年8月より、運動公園全体でのアンケート調査を行うことを目的に体育館専用利用中心のアンケート調査を施設全体及び個人利用にまで調査対象を拡大して行うこととなりました。

回収状況の各数値の集計の注意点は、以下の通りとなります。

1. 個人利用でのアンケート票の回収状況の取扱い

- ① 回収方法・・・自由回収（集計は個人利用として集計【4その他】の項に注意）
- ② 配布方法・・・施設各所定点での配置（12月よりトレ室追加）
- ③ 集計方法・・・回収率は①②の理由により除外して集計

2. 施設全体での専用利用でのアンケート票の回収状況の取扱い

- ① 回収方法・・・自由回収
- ② 配布方法・・・体育館は原状回復点検表にセット
 その他施設は各所定点での配置
- ③ 追加施設・・・陸上競技場、多目的広場、野球場、テニス場
- ④ 集計方法・・・原状回復点検表件数を母数に③の施設分を加算
- ⑤ 回収数・・・回収数はアンケート回収数ですが、設問別の集計は、無効回答など集計外が除かれ回収数との差異があります。

3. 回収率の数値の差異について

上記の配布と回収の集計では、配布数が全施設の原状回復点検表が母数となりました。一方アンケート票の回収数は、自由回収の特性のため、回収件数の増加が困難な状況となり、従来の数値と大きな差異が出ています。

4. その他

報告書各項目で個人利用と回答について、Web予約の有無を点検すると本アンケートの回答には、本公園が「個人利用」と定義する回答が僅かですが、回収されました。
 また、本来専用利用のみのテニス場での個人利用の回答も見られます。

配布数1,366件（12-1月比較142件、12-1月比111.6%）と増、回収数120件（12-1月比較41件、12-1月比74.5%）減、回収率8.8%（12-1月比較-4.4P）と減となりました。回収数減は、調査期間の短縮の影響と思われます。回収率の減は、テニスコート・陸上競技場・多目的広場でのアンケート回収が低調であったことによると思われます。自由回収によるデータ収集の難しさの状況は、変わっていません。

【補足】参考値として個人と回答した件数を加えて集計したものを回収数と回収率で補足しています。回収数・回収率ともに減となっています。各施設を個別に点検すると陸上・多目・テニスコートの回収率が0～1.4%と大変低調、野球場が件数は少ないが回収率で47.6%でした。全体では、件数の多いテニスコート・多目・陸上の低調さが全体に影響を与えています。

・自由記述欄の取り扱い

■アンケートの自由記述欄の取り扱いについて

自由記述欄の取扱いは、設問中及び後段に設ける方法を継続。但し、設問中の自由記述は設問の回答で該当する方に具体的な内容を求める方法に改定し、後段の自由記述は、期間ごとで設問を変更し、その設問への自由記述いただく方法に改定。令和5年6月より、公園全体の美観についても期間ごとの設問の中に加えることとした。

尚、自由回収のアンケートに期間終了のアンケート票が含まれた場合、利用者のご意見を収集する目的から、回答は各集計には加えず、自由記述のみ扱うこととします。

- ・調査目的の3点目にある施設・備品・用品など本公園への要望やご意見を不断に収集する仕組みを継続。
- ・自由記述については、定量化の試みと定性データとしてのご要望やご意見をまとめています。

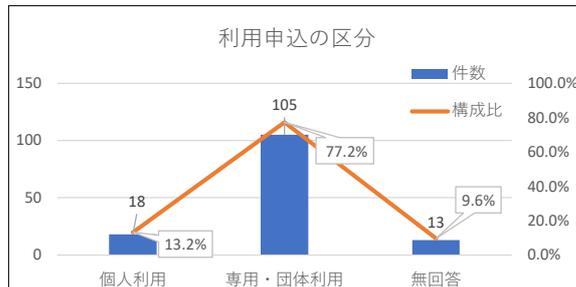
3. 調査項目の結果

1) 申込みについて

・申込みの区分については、専用・団体利用とする回答が105件（77.2%）個人利用が18件（13.2%）の結果となりました。但し、個人利用とした回答は、前頁「回収状況の集計について 4.その他」で触れた本公園が定義する「個人利用」の区分を表しているものでないことに留意する必要があります。この点は、設問12のWeb予約の回答件数（回答者が予約79件・回答者以外が予約37件）から確認することができます。

■ 申込みについて
利用申込の区分について

| 申込みについて | 全体 | 個人利用 | 専用・団体利用 | 無回答 | 無効回答 |
|---------|--------|-------|---------|------|------|
| 合計件数 | 136 | 18 | 105 | 13 | 0 |
| | 100.0% | 13.2% | 77.2% | 9.6% | |

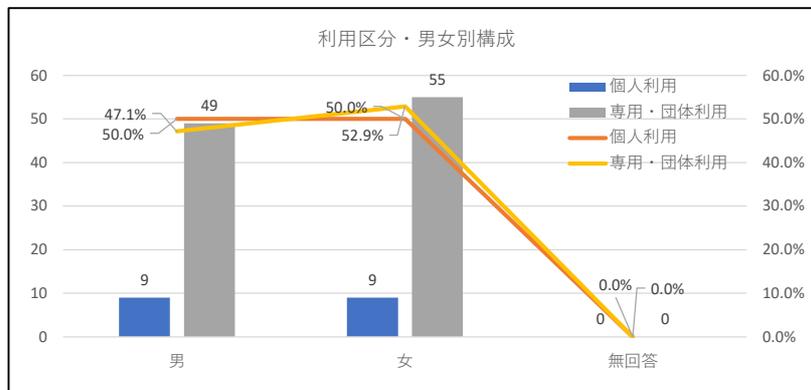


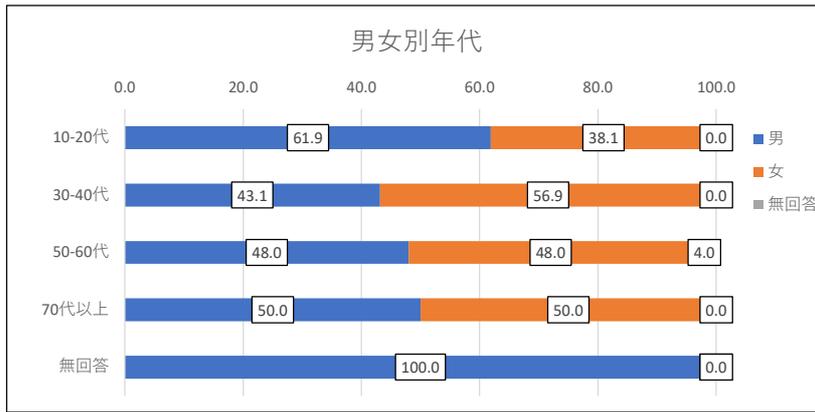
2) 性別について

・この設問では、本施設を利用した回答者の基本事項として性別を確認したものです。結果については、個人利用とした方では、男性・女性が同数、専用利用では女性が50%を超える結果となりました。前回2ヵ月集計時より女性回答者が増加（6.6P）。
・性別別・年代別では、10-20代で男性の回答が多く、30-40代で女性の回答が多く、50-60代・70代以上で男女の回答が同数の結果でした。

■ 性別について
男女別の利用構成比

| 性別について | 全体 | 男 | 女 | 無回答 | 無効回答 |
|----------|--------|-------|-------|------|------|
| 個人利用 | 18 | 9 | 9 | 0 | 0 |
| | 100.0% | 50.0% | 50.0% | 0.0% | |
| 専用・団体利用 | 104 | 49 | 55 | 0 | 1 |
| | 100.0% | 47.1% | 52.9% | 0.0% | |
| 無回答・無効回答 | 13 | 10 | 2 | 1 | 0 |
| | 100.0% | 76.9% | 15.4% | 7.7% | |



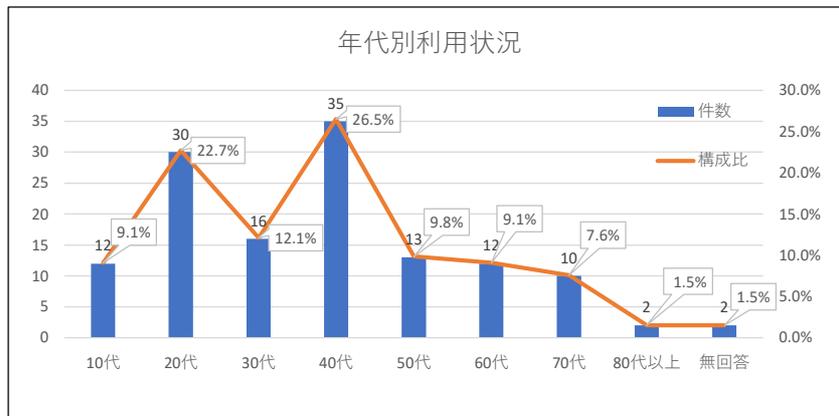


3) 年代について

- 年代別では、40代 (35件 26.5%)、20代 (30件 22.7%)、30代 (16件 12.1%) この年代の方々の回答が全体の61.4%となりました。今回の2か月集計では、30-40代の回答件数 (51件 38.6%) が多く、前回調査とは逆に女性回答者の活発な活動が確認されました。また、前回に続き10代・20代・30-40代の回答者で7割を超える集計結果となりました。
- 性別や年代別での活動目的をまとめた集計は「設問4)」以下でまとめています。

■ 年代について
年代別の構成比

| 年代について | 全体 | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代以上 | 無回答 | 無効回答 |
|--------|--------|------|-------|-------|-------|------|------|------|-------|------|------|
| 合計件数 | 132 | 12 | 30 | 16 | 35 | 13 | 12 | 10 | 2 | 2 | 4 |
| | 100.0% | 9.1% | 22.7% | 12.1% | 26.5% | 9.8% | 9.1% | 7.6% | 1.5% | 1.5% | |

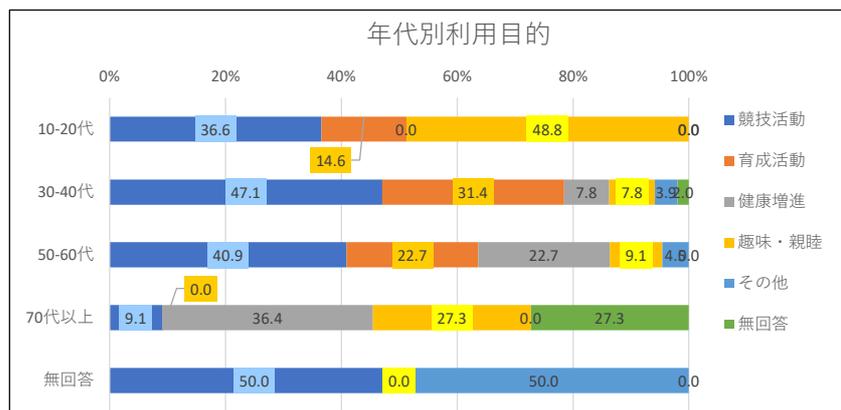
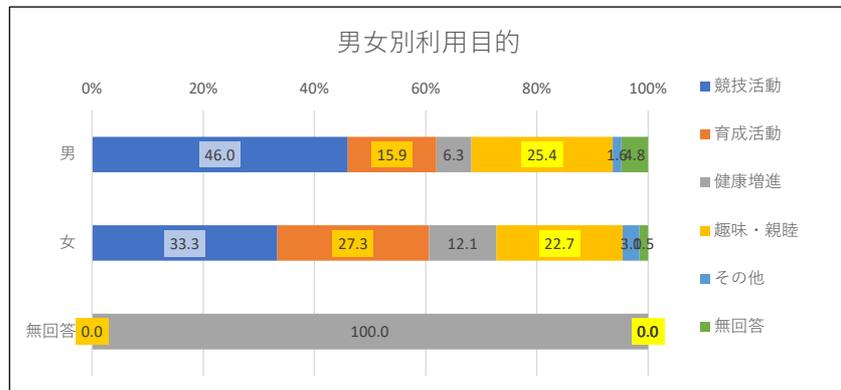
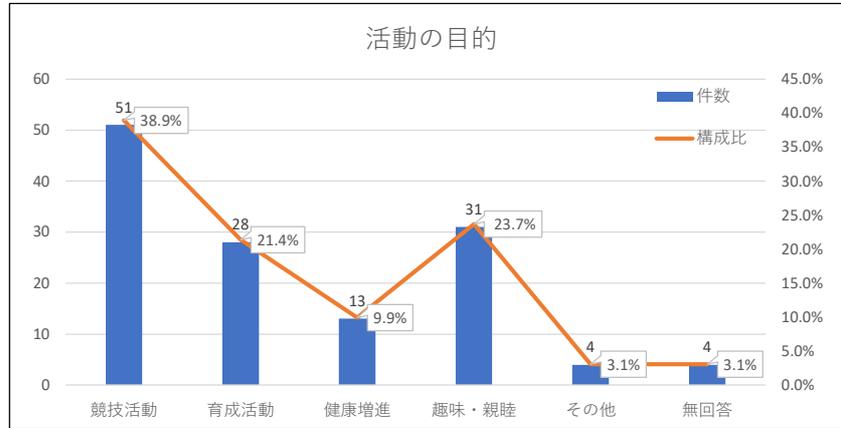


4) 活動の主な目的について

- この設問では、利用の目的が競技活動か一般利用か目的のバランスを比較検討するデータの収集を期待しています。また、男女別や年代別での差異についても分析検討を続けています。
- 施設利用の目的では、回答者の傾向は競技活動が前回の二か月集計より12.8P増加して38.9%でした。一方、健康増進と趣味親睦の一般利用と思われる二項目合計は、33.6%と前回より14.2P減少。施設利用の目的のバランスについては、競技・育成活動60.3%、健康増進、趣味・親睦、その他で36.7%となりました。今回の集計では、競技会や合同練習などの専用での利用が多く見られたと思われます。
 - 男女別利用目的 男性女性ともに競技・育成活動の回答が60%を超える結果となりました。前述の専用利用の増加による変化と思われます。
 - 年代別利用目的 10-20代 (36.6%)・30-40代 (47.1%)・50-60代 (40.9%) までが競技活動を中心に育成活動と回答。一般利用と思われるその他の項目が各年代に見られ、特に10-20代で趣味親睦に回答が集中しました。

■ 活動の主な目的について
利用の目的別の構成比

| 活動の主な目的について | 全体 | 競技活動 | 育成活動 | 健康増進 | 趣味・親睦 | その他 | 無回答 | 複数回答で無効 |
|-------------|--------|-------|-------|------|-------|------|------|---------|
| 合計件数 | 131 | 51 | 28 | 13 | 31 | 4 | 4 | 5 |
| | 100.0% | 38.9% | 21.4% | 9.9% | 23.7% | 3.1% | 3.1% | |



5) ご利用の施設について

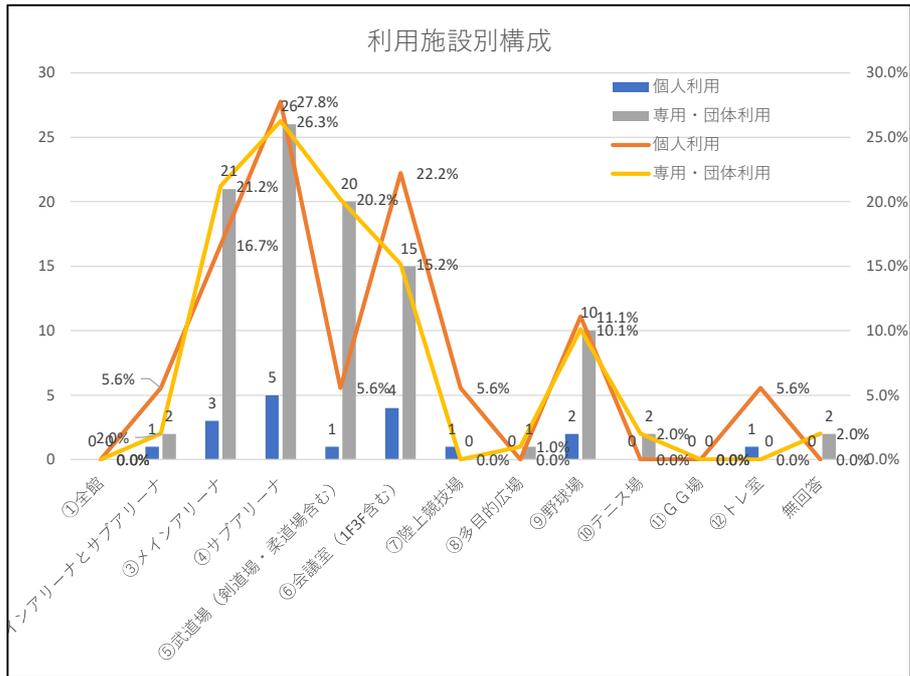
■個人利用・専用利用の区分によるクロス集計を12月より、開始しています。集計対象の施設の追加と合わせて利用区分別・施設別による回収状況・集計により指定管理業務品質の向上に役立てられるよう調査を継続してまいります。

- ・自由回収による個人利用者の回収・集計状況は、サブアリーナ27.8%、会議室22.2%、メインアリーナ16.7%、野球場11.1%、メイン&サブ・武道場・陸上・トレ室が各5.6%と回答は得られていますが、低調な結果となりました。
- ・専用利用と回答の回収・集計は、前回の二か月集計がサブアリーナ（29件 26.9%）でしたが、今回もサブアリーナ（26件 26.3%）と近似値の回答。メインアリーナの回答が21件 21.2%と前回より3.8P減少。武道場・会議室については、武道場（20件 20.2%）6.3P増、会議室（15件 15.2%）1.5P減と各施設からの回収が確認できました。

■ ご利用の施設について
利用施設別の件数・構成比

| ご利用の施設について | 全体 | ①全館 | ②サブアリーナ | ③メインアリーナ | ④サブアリーナ | ⑤武道場(剣道場・柔道場含む) | ⑥会議室(1F3F含む) | ⑦陸上競技場 | ⑧多目的広場 | ⑨野球場 | ⑩テニスコート | ⑪GG場 | ⑫トレ室 | 無回答 | 複数回答で無効 |
|------------|--------|------|---------|----------|---------|-----------------|--------------|--------|--------|-------|---------|------|------|------|---------|
| 個人利用 | 18 | 0 | 1 | 3 | 5 | 1 | 4 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| | 100.0% | 0.0% | 5.6% | 16.7% | 27.8% | 5.6% | 22.2% | 5.6% | 0.0% | 11.1% | 0.0% | 0.0% | 5.6% | 0.0% | |
| 専用・団体利用 | 99 | 0 | 2 | 21 | 26 | 20 | 15 | 0 | 1 | 10 | 2 | 0 | 0 | 2 | 6 |
| | 100.0% | 0.0% | 2.0% | 21.2% | 26.3% | 20.2% | 15.2% | 0.0% | 1.0% | 10.1% | 2.0% | 0.0% | 0.0% | 2.0% | |
| 無回答・無効回答 | 12 | 0 | 0 | 3 | 6 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 25.0% | 50.0% | 8.3% | 16.7% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | |
| 原状回復配布数 | 281 | | | | | 20 | 33 | 11 | 340 | | | | | | |
| 施設別回収率 | 5.0% | | | | | 5.0% | 0.0% | 18.2% | 0.0% | | | | | | |

※個人利用の回答については、「回収状況の集計について」の記載に留意。

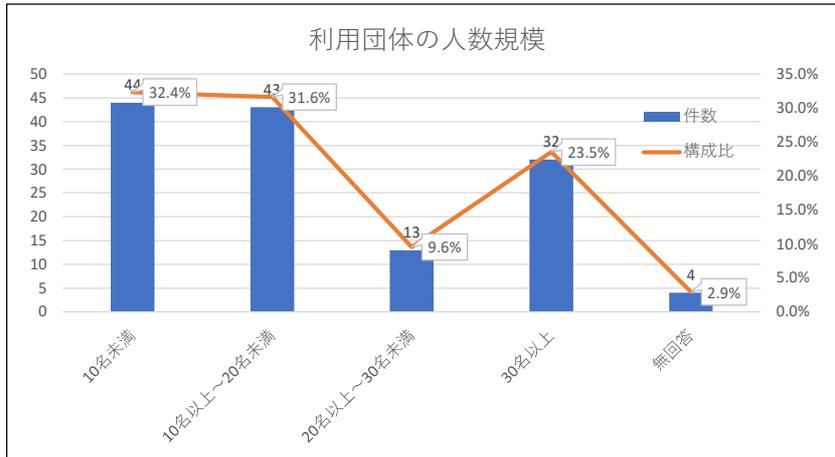


6) 参加人数について

- ・この設問では、利用団体の規模を尋ねています。回答では、前回の二か月集計の傾向と同様の結果となりました。10名未満44件（32.4%）、20名未満43件（31.6%）、30名以上32件（23.5%）、30名未満13件（9.6%）の順でしたが、前回の各回答の構成比の差異が50%から10%台であったのに対して、非常に小さなものとなりました。
- ・設問の回答でも見られました。競技や育成活動での施設利用が過半であったことの傾向と合致する集計結果と思われます。
- ・ご利用者や団体の規模から見たバランスについては、利用目的に応じて少人数から30名以上の大規模な団体まで、バランス良く、ご利用いただけている傾向が確認できます。
- ・このことは、本公園の施設や設備が利用団体の規模に応じて必要な要件となる施設の規格・備品、駐車場など付帯の施設が効果的に整備されていることと関連していると思われます。

■ 参加人数について
利用団体の人数別の構成比

| 参加人数について | 全体 | 10名未満 | 10名以上～20名未満 | 20名以上～30名未満 | 30名以上 | 無回答 |
|----------|--------|-------|-------------|-------------|-------|------|
| 合計件数 | 136 | 44 | 43 | 13 | 32 | 4 |
| | 100.0% | 32.4% | 31.6% | 9.6% | 23.5% | 2.9% |



7) 利用頻度について

■この設問では、2つの視点で回答を見ていきたいと思います。

①利用者のご利用の頻度。
②施設の特性を考えた場合、本公園が利用者の練習や活動の拠点として利用されることが必要と思われるので、これを支える役割をデータから推し量る点です。

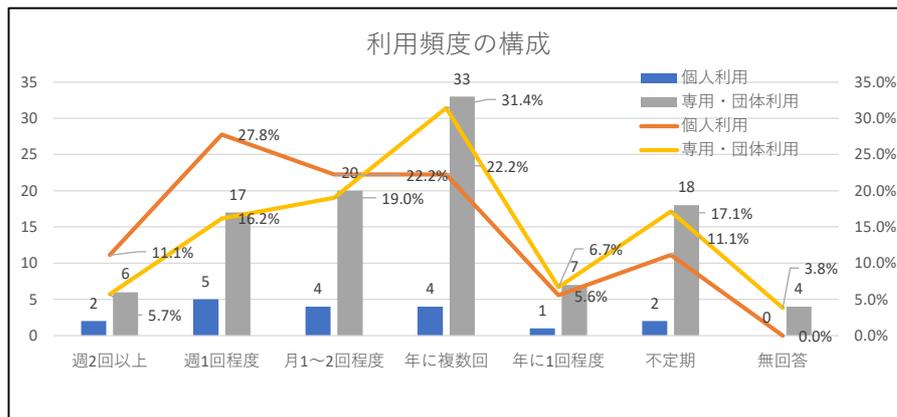
① 個人利用と回答の方 回答の件数が多かった順に「週1回程度、月に1～2回、年に複数回」の回答で13件 (72.2%)
専用利用と回答の方 回答の件数が多かった順に「年に複数回、月に1～2回、不定期」の回答で71件 (67.6%)

個人利用と回答の方のご利用頻度の高い傾向が見られました。また、専用利用と回答の方では、「年に複数回・月に1～2回・不定期」と利用頻度の回答に僅かですが、不定期が週単位を上回る結果となりました。

② ①で記載の通り利用団体が規模や目的に応じて週単位、月単位、年単位で本公園を使い分けをしながら練習や活動の拠点として、ご利用の傾向にあると思われるものでした。また、不定期と回答も18件 (17.1%) と少なくない割合で見られることから、こうしたご利用者の利用頻度の向上も、必要と思われる。

■ 利用頻度について
利用頻度の構成

| 利用頻度について | 全体 | 週2回以上 | 週1回程度 | 月1～2回程度 | 年に複数回 | 年に1回程度 | 不定期 | 無回答 |
|----------|--------|-------|-------|---------|-------|--------|-------|------|
| 個人利用 | 18 | 2 | 5 | 4 | 4 | 1 | 2 | 0 |
| | 100.0% | 11.1% | 27.8% | 22.2% | 22.2% | 5.6% | 11.1% | 0.0% |
| 専用・団体利用 | 105 | 6 | 17 | 20 | 33 | 7 | 18 | 4 |
| | 100.0% | 5.7% | 16.2% | 19.0% | 31.4% | 6.7% | 17.1% | 3.8% |
| 無回答・無効回答 | 13 | 0 | 3 | 2 | 3 | 0 | 4 | 1 |
| | 100.0% | 0.0% | 23.1% | 15.4% | 23.1% | 0.0% | 30.8% | 7.7% |

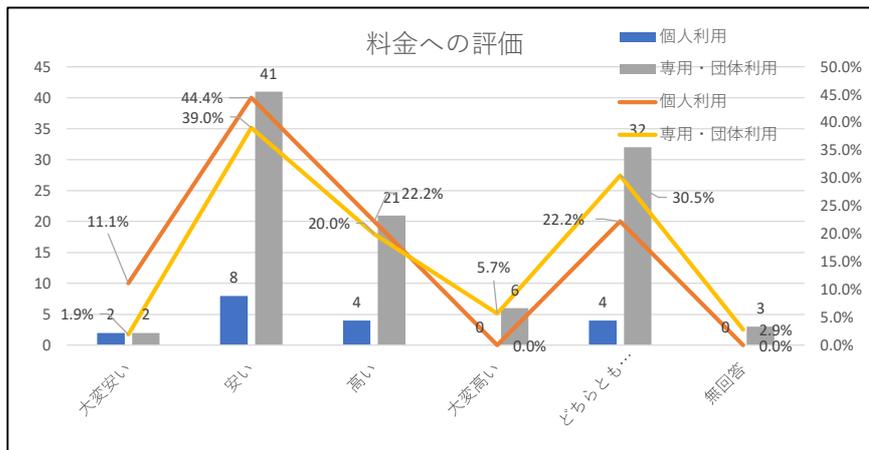


8) 料金について

- 料金への評価は、個人利用と専用利用別に分類したもので集計報告いたします。
- ・個人利用の料金への評価は、「安い」が最も多く8件(44.4%)、「どちらともいえない・高い」が同数、各4件(22.2%)、「大変安い」2件(11.1%)、「大変高い」0件となりました。
- ・専用利用の料金への評価は、「安い」が最も多く41件(39.0%)、「どちらともいえない」32件(30.5%)、「高い」21件(20.0%)、「大変高い」6件(5.7%)、「大変安い」2件(1.9%)となりました。
- ・施設利用料金の区分別の回答は、「安い・大変安い」と中位の「どちらともいえない」が個人利用で14件(77.7%)、専用利用で75件(71.4%)と高位を示しました。
- また、利用区分による大きな差異は、見られず評価の安定を示しています。
- ・月別の推移で3月の回答を比較すると「安い」とする回答が28.6%と今年度最も少なく、「高い」とする回答が今年度4回目の20%台となりました。
- R4年度計とR5年度計を比較すると「大変安い・安い」の評価が48.0%と3.5Pの増加を示し、「大変高い・高い」の評価が20.8%と8.1Pの減少を示しました。
- 全体では「安い・どちらともいえない・高い」の中央値に集まる傾向でした。

■ 料金について
料金への評価の構成

| 料金について | 全体 | 大変安い | 安い | 高い | 大変高い | どちらともいえない | 無回答 |
|----------|--------|-------|-------|-------|------|-----------|------|
| 個人利用 | 18 | 2 | 8 | 4 | 0 | 4 | 0 |
| | 100.0% | 11.1% | 44.4% | 22.2% | 0.0% | 22.2% | 0.0% |
| 専用・団体利用 | 105 | 2 | 41 | 21 | 6 | 32 | 3 |
| | 100.0% | 1.9% | 39.0% | 20.0% | 5.7% | 30.5% | 2.9% |
| 無回答・無効回答 | 13 | 0 | 5 | 3 | 0 | 4 | 1 |
| | 100.0% | 0.0% | 38.5% | 23.1% | 0.0% | 30.8% | 7.7% |



| 料金について | 大変安い | 安い | 高い | 大変高い | どちらともいえない | 無回答 |
|--------|-------|-------|-------|------|-----------|-------|
| 22年度計 | 7.0% | 37.5% | 24.3% | 4.6% | 25.3% | 1.4% |
| 23年度計 | 6.8% | 41.2% | 17.9% | 2.9% | 28.8% | 2.3% |
| 4月 | 11.9% | 32.1% | 25.7% | 3.7% | 25.7% | 0.9% |
| 5月 | 10.6% | 38.9% | 15.0% | 1.8% | 29.2% | 4.4% |
| 6月 | 6.7% | 47.1% | 16.0% | 3.4% | 24.4% | 2.5% |
| 7月 | 10.1% | 43.4% | 12.1% | 3.0% | 25.3% | 25.3% |
| 8月 | 8.1% | 45.3% | 14.2% | 2.7% | 28.4% | 1.4% |
| 9月 | 9.6% | 40.4% | 13.8% | 3.2% | 33.0% | 0.0% |
| 10月 | 4.2% | 39.5% | 26.9% | 1.7% | 27.7% | 0.0% |
| 11月 | 4.0% | 33.0% | 23.0% | 6.0% | 29.0% | 5.0% |
| 12月 | 3.2% | 49.5% | 12.9% | 1.1% | 32.3% | 1.1% |
| 1月 | 2.9% | 45.6% | 14.7% | 0.0% | 36.8% | 0.0% |
| 2月 | 0.0% | 54.2% | 15.3% | 5.1% | 23.7% | 1.7% |
| 3月 | 5.2% | 28.6% | 24.7% | 3.9% | 33.8% | 3.9% |

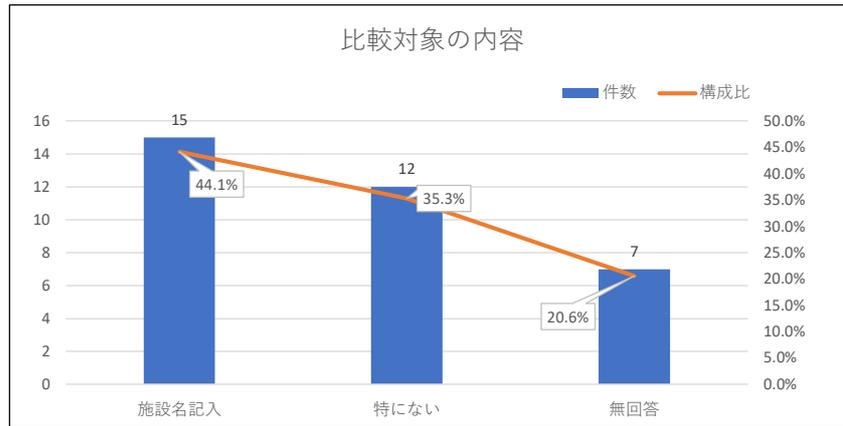
※上記の「料金への評価別件数・構成比」表は二か月累計のため、数値が異なります

9) 8) で回答の方が比較対象とした内容について

- ・調査票では、回答者の評価について回答の際の基準を尋ねています。
 - ・この試みについては、比較対象を示した回答が15件（44.1%）、「特にない・無回答」が19件（55.9%）となりました。
 - ・この設問での記述欄に記載された比較の施設名（15件）は、4の自由記述のまとめに記載いたしました。
- ※「あい・どちらともいえない」として施設名を記入1件

■ 8) で回答の方が比較対象とした内容について
比較対象への回答件数・構成比

| 特にない・無回答の方 | 全体 | 施設名記入 | 特にない | 無回答 | 無効回答 |
|------------|--------|-------|-------|-------|------|
| 合計件数 | 34 | 15 | 12 | 7 | 0 |
| | 100.0% | 44.1% | 35.3% | 20.6% | |

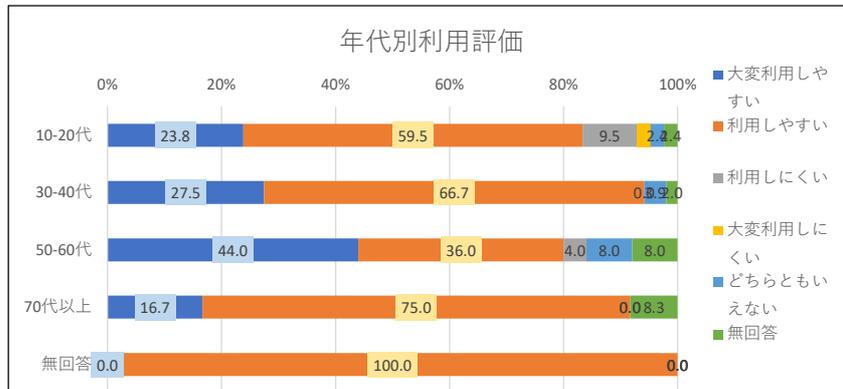
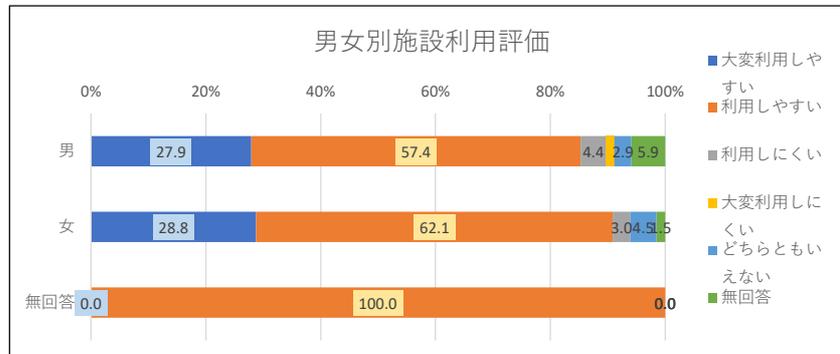


10) 利用のしやすさについて

- ・この設問では、利用のしやすさについて尋ね「大変利用しやすい・利用しやすい」との回答が120件（88.2%）、中位の「どちらともいえない」が5件（3.7%）、「利用しにくい・大変利用しにくい」との回答が6件（4.4%）となりました。また、この設問では①男女別の利用評価、②年代別の利用評価、③評価の推移でも集計を行いました。
- ・①男女別施設利用評価 施設の利用しやすさの評価では、女性の評価が90.9%と高い傾向を示し、一方男性の評価は85.3%と低い結果となり、前回の二か月集計と逆転した結果となりました。
- ・②年代別施設利用評価 年齢別による回答を見ると30-40代と70代以上で特に評価が高く、50-60代が幾分低い傾向を示しました。
- ・③施設利用評価の推移 22年度計と23年度計を比較すると「大変利用しやすい・利用しやすい」とする評価は、22年度計が83.1%に対して23年度計は86.7%と評価を高めています。3月単月でも、二項目合計で23年度計を上回る結果となりました。22年度計比較で10ヶ月が高位、7・11月の2ヶ月が低位。23年度計比較で8ヶ月が高位、6・7・10・11月の4ヶ月が低位。

■ 利用のしやすさについて
利用満足度への評価の構成比

| 利用のしやすさについて | 全体 | 大変利用しやすい | 利用しやすい | 利用しにくい | 大変利用しにくい | どちらともいえない | 無回答 |
|-------------|--------|----------|--------|--------|----------|-----------|------|
| 合計件数 | 136 | 38 | 82 | 5 | 1 | 5 | 5 |
| | 100.0% | 27.9% | 60.3% | 3.7% | 0.7% | 3.7% | 3.7% |



■ 利用のしやすさについての評価（月別構成比の推移）

| 利用のしやすさについて | 大変利用しやすい | 利用しやすい | 利用しにくい | 大変利用しにくい | どちらともいえない | 無回答 |
|-------------|----------|--------|--------|----------|-----------|-------|
| 22年度計 | 32.3% | 50.8% | 3.7% | 0.0% | 10.1% | 3.0% |
| 23年度計 | 28.4% | 58.3% | 2.5% | 0.8% | 6.4% | 3.7% |
| 4月 | 30.3% | 60.6% | 2.8% | 0.0% | 3.7% | 2.8% |
| 5月 | 32.7% | 54.9% | 1.8% | 0.9% | 5.3% | 4.4% |
| 6月 | 28.6% | 56.3% | 2.5% | 0.8% | 6.7% | 5.0% |
| 7月 | 23.2% | 54.5% | 2.0% | 0.0% | 9.1% | 11.1% |
| 8月 | 30.1% | 58.2% | 2.1% | 2.1% | 5.5% | 2.1% |
| 9月 | 26.6% | 61.7% | 2.1% | 1.1% | 6.4% | 2.1% |
| 10月 | 31.9% | 54.6% | 1.7% | 0.8% | 8.4% | 2.5% |
| 11月 | 22.0% | 59.0% | 5.0% | 1.0% | 10.0% | 3.0% |
| 12月 | 29.0% | 62.4% | 1.1% | 0.0% | 5.4% | 2.2% |
| 1月 | 27.9% | 60.3% | 2.9% | 0.0% | 7.4% | 1.5% |
| 2月 | 27.1% | 61.0% | 3.4% | 0.0% | 3.4% | 5.1% |
| 3月 | 28.6% | 59.7% | 3.9% | 1.3% | 3.9% | 2.6% |

※上記の「利用満足度への評価の構成比」表は二か月累計のため、数値が異なります

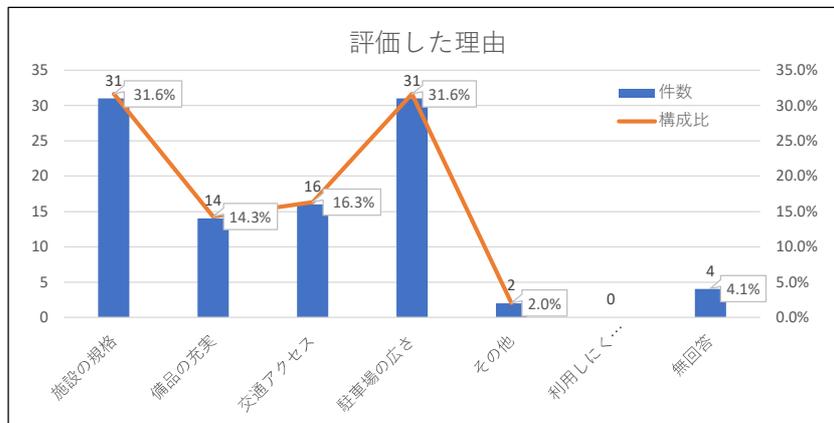
11) 10) で回答の方が評価した項目について

- ・この設問では、設問9)で「大変利用しやすい・利用しやすい」との回答120件について、具体的に評価した項目を尋ねたものです。※120件中無効回答22件除く
- ・集計の結果は、「駐車場の広さ・施設の規格」が各31件（31.6%）、以下「交通アクセス」16件（16.3%）、「備品の充実」14件（14.3%）とつづきました。今回の評価項目の傾向については、施設の規格・駐車場の広さを評価する回答が62件（63.2%）と前回と同様の項目が評価される傾向となりました。
- ・評価した項目の回答で複数回答のため、無効としたものが22件あり、複数の項目で評価する傾向も伺われました。
- ・指定管理業務品質の向上という視点では、今後備品の充実についての評価を注視してまいりたいと思います。

■ 10) で回答の方が評価した項目について

評価した理由の件数・構成比

| 利用のしやすさについて大変利用しやすい・利用しやすい | 全体 | 施設の規格 | 備品の充実 | 交通アクセス | 駐車場の広さ | その他 | 無回答 | 複数回答で無効 |
|----------------------------|-------|-------|-------|--------|--------|------|------|---------|
| 合計件数 | 98 | 31 | 14 | 16 | 31 | 2 | 4 | 22 |
| | 95.9% | 31.6% | 14.3% | 16.3% | 31.6% | 2.0% | 4.1% | |



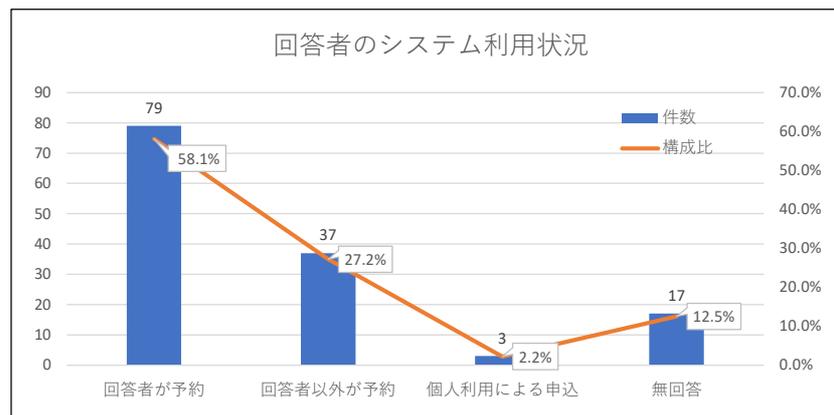
12) Web予約について

- ・この調査票では、回答者が予約システムをご利用しているかを明らかにしたうえで、設問12)でシステムについての評価をお尋ねしています。
- ・回答数136件中、予約システムを通じて予約したとする回答の合計は116件（85.3%）、その内、回答者が予約79件（58.1%）、回答者以外が予約したとする回答が37件（27.2%）となりました。
- ・予約システムの利用普及も利用者の利便性を計る尺度と思われるので、引き続き調査を行ってまいりたいと思います。

■ Web予約について

回答者によるWeb予約利用状況の件数・構成比

| Web予約について | 全体 | 回答者が予約 | 回答者以外が予約 | 個人利用による申込 | 無回答 | 無効回答 |
|-----------|--------|--------|----------|-----------|-------|------|
| 合計件数 | 136 | 79 | 37 | 3 | 17 | 0 |
| | 100.0% | 58.1% | 27.2% | 2.2% | 12.5% | |



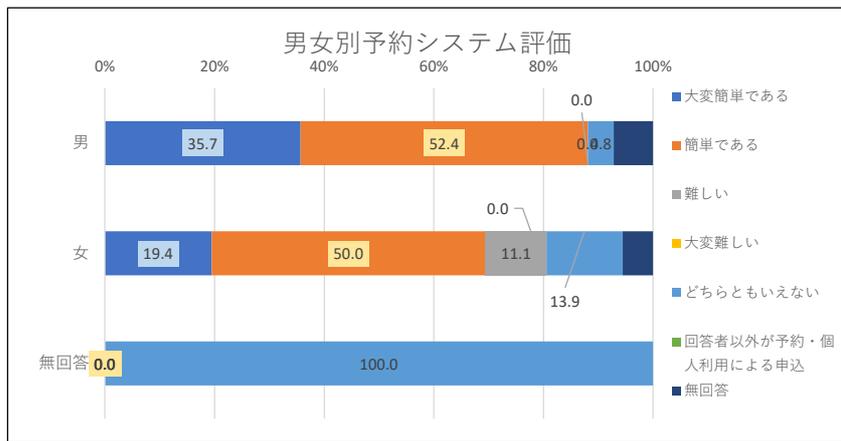
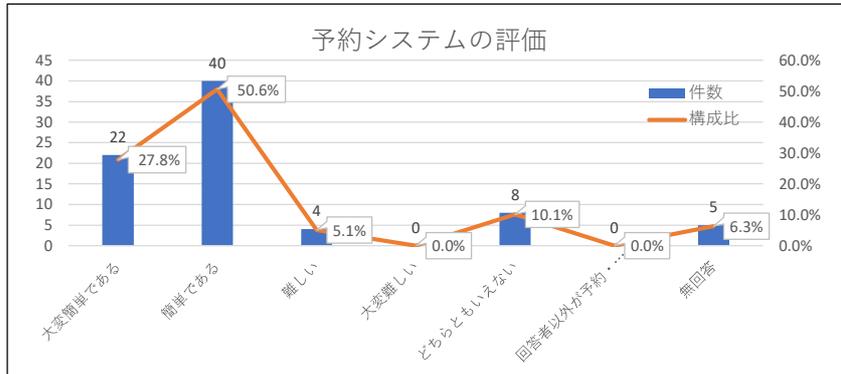
13) 12) で回答の方のシステム評価について

- 予約システムの評価は、「回答者が予約」とした79件中62件（78.4%）の回答者が「大変簡単である・簡単である」と回答。「難しい・大変難しい」の回答が4件（5.1%）「どちらともいえない」の回答が8件（10.1%）という結果でした。
- ・この設問では、①男女別、②年代別での評価の傾向について分析を行っていますので、以下の通り報告いたします。
- ・①男女別での予約システムの評価については、男性の88.1%の方が「大変簡単・簡単」と回答、一方女性ではその割合が69.4%と18.7%低い結果となりました。予約システムの評価は、男性からの評価が高く女性が低い傾向とと思われます。
- ・②年代別での予約システムの評価については、「大変簡単・簡単」の評価が10-20代では、75.8%、以下30-40代79.3%、50-60代76.9%、70代以上で100.0%となりました。今回の集計では、女性の回答者が多くシステムへの評価が低くなる傾向が出たようです。
- ・時系列での評価の確認では、大変簡単である・簡単であるの回答の割合を22年度計と比較すると、すべての月で上回りましたが、23年度計と比較すると上期に4回上回り、下期に1回上回った集計結果となりました。システム導入後、簡便性が浸透し評価が高まったことの反動が出ていると思われます。

■ 12) で回答の方のシステム評価について

Web予約システムの評価の件数・構成比

| Web予約について回答者が予約と回答の方 | 全体 | 大変簡単である | 簡単である | 難しい | 大変難しい | どちらともいえない | 回答者以外が予約・個人利用による申込 | 無回答 |
|----------------------|--------|---------|-------|------|-------|-----------|--------------------|------|
| 合計件数 | 79 | 22 | 40 | 4 | 0 | 8 | 0 | 5 |
| | 100.0% | 27.8% | 50.6% | 5.1% | 0.0% | 10.1% | 0.0% | 6.3% |



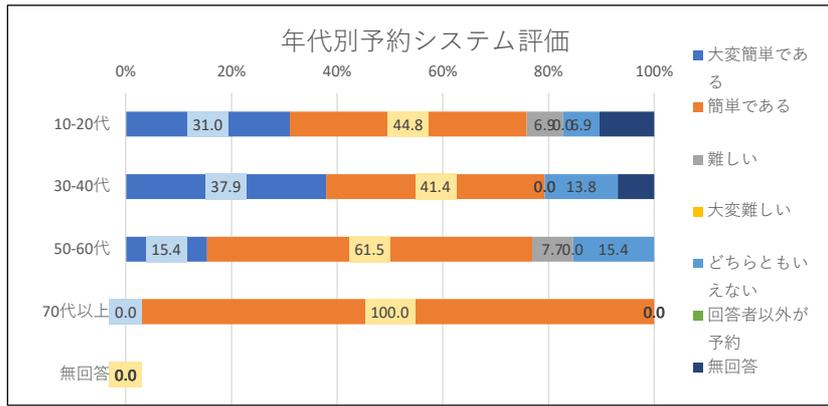
※ Web予約をアンケート回答者本人が行った方の中、「難しい・大変難しい」と回答のクロス集計を行った。クロス集計（性別・年齢・回答の区分）の回答総数と上記の集計の回答数の差異は、性別の無回答・無効回答を除いた集計のため。

| | | 合計 | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代以上 |
|---|-------|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 男 | 難しい | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 大変難しい | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 女 | 難しい | 3 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| | 大変難しい | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | | | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代以上 |
|---|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| 男 | 難しい | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 大変難しい | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 女 | 難しい | 2.8% | 0.0% | 1.9% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.9% | 0.0% | 0.0% |
| | 大変難しい | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

この集計は、男性・女性の内、特に年代と性別による偏りの傾向を確認するためのものです。

全回答を母数に、男性の回答の構成比、女性の回答の構成比を算出しています。



■ 予約のしやすさについての評価（月別構成比の推移）

| 予約のしやすさについて | 大変簡単である | 簡単である | 難しい | 大変難しい | どちらともいえない | 回答者以外が予約・個人利用による申込 | 無回答 |
|-------------|---------|-------|-------|-------|-----------|--------------------|-------|
| 22年度計 | 15.3% | 59.6% | 8.5% | 1.9% | 13.8% | --- | 0.9% |
| 23年度計 | 27.4% | 57.4% | 4.9% | 0.7% | 6.5% | 0.3% | 2.8% |
| 4月 | 30.2% | 50.9% | 7.5% | 1.9% | 9.4% | --- | 0.0% |
| 5月 | 31.3% | 57.8% | 4.7% | 0.0% | 6.3% | --- | 0.0% |
| 6月 | 19.3% | 68.4% | 3.5% | 1.8% | 5.3% | --- | 1.8% |
| 7月 | 29.2% | 66.7% | 2.1% | 0.0% | 0.0% | --- | 0.0% |
| 8月 | 33.3% | 52.4% | 5.7% | 1.9% | 5.7% | 0.0% | 1.0% |
| 9月 | 23.5% | 54.9% | 3.9% | 0.0% | 11.8% | 0.0% | 5.9% |
| 10月 | 22.1% | 67.5% | 2.6% | 0.0% | 2.6% | 1.3% | 3.9% |
| 11月 | 28.1% | 54.7% | 3.1% | 0.0% | 7.8% | 3.1% | 3.1% |
| 12月 | 22.2% | 55.6% | 7.4% | 0.0% | 11.1% | 0.0% | 3.7% |
| 1月 | 30.8% | 53.8% | 10.3% | 2.6% | 0.0% | 0.0% | 2.6% |
| 2月 | 22.2% | 58.3% | 2.8% | 0.0% | 5.6% | 0.0% | 11.1% |
| 3月 | 32.6% | 44.2% | 7.0% | 0.0% | 14.0% | 0.0% | 2.3% |

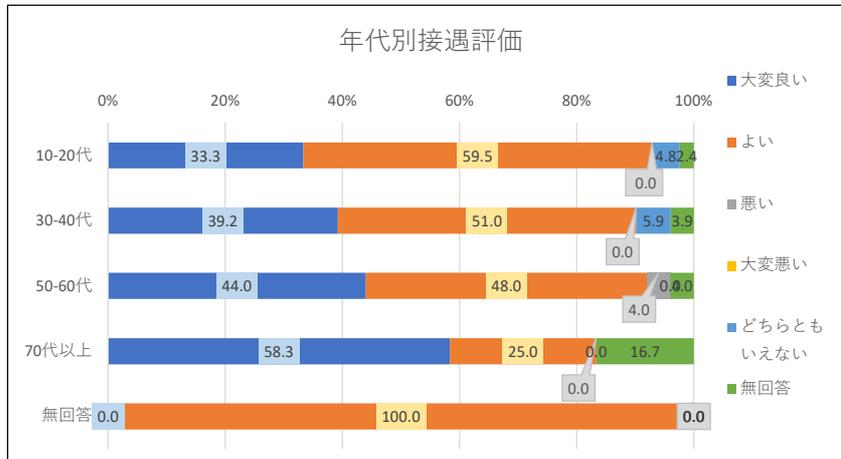
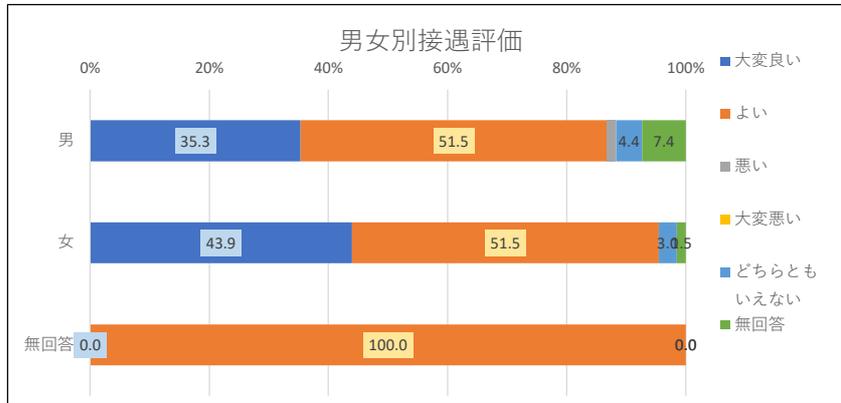
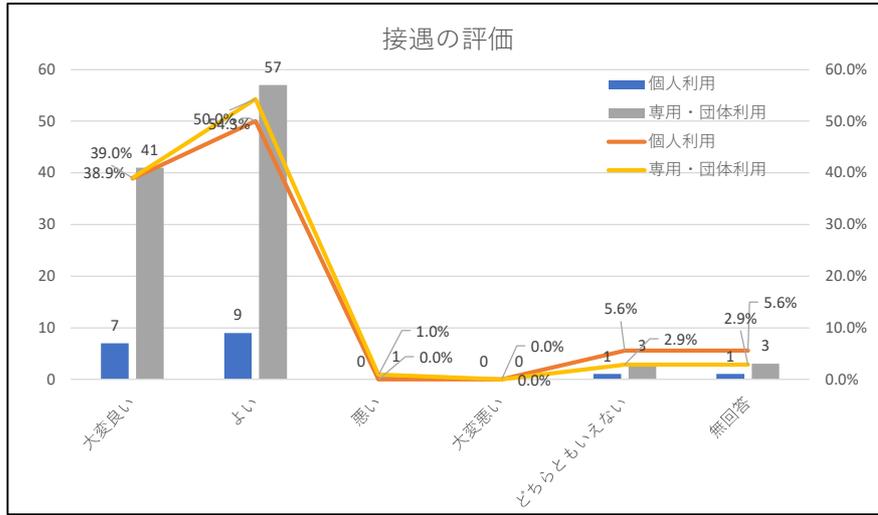
14) 職員の接遇について

■ 接遇への評価は、個人利用と専用利用別に分類したものと①男女別、②年代別での評価の傾向について分析を行っていますので、以下の通り報告いたします。

- ・ 個人利用の職員の接遇の評価は、「大変良い・良い」を合計すると16件（88.9%）が肯定的な評価で回答。否定的・中位評価・無回答が2件（11.2%）となりました。
- ・ 専用利用の職員の接遇の評価は、「大変良い・良い」を合計すると98件（93.3%）が肯定的な評価で回答。否定的・中位評価・無回答が7件（6.8%）となりました。
- ・ ①男女別での接遇の評価については、男性86.8%、女性95.4%の方から「大変良い・良い」との回答を得ました。性別によらず高位の評価が継続しています。
- ・ ②年代別での接遇の評価については、「大変良い・良い」の評価を見ると10-20代 92.8%、30-40代 90.2%、50-60代 92.0%、70代以上 83.3%と大変高い傾向にあり、70代以上の評価が幾分低く見える結果を示しました。
- ・ アンケート調査票を体育館の原状回復とセットで行う方式から改訂後の接遇評価についても、評価の傾向は「大変良い・良い」とする傾向に大きな変化は見られません。
- ・ 集計結果からは、職員の接遇の課題について検討する際には、年代や性差による課題を抽出する取組から現在の接遇の水準を継承する職場風土の醸成が課題と思われます。

■ 職員の接遇について
接遇の評価の件数・構成比

| 職員の接遇について | 全体 | 大変良い | よい | 悪い | 大変悪い | どちらともいえない | 無回答 |
|-----------|--------|-------|-------|------|------|-----------|-------|
| 個人利用 | 18 | 7 | 9 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | 100.0% | 38.9% | 50.0% | 0.0% | 0.0% | 5.6% | 5.6% |
| 専用・団体利用 | 105 | 41 | 57 | 1 | 0 | 3 | 3 |
| | 100.0% | 39.0% | 54.3% | 1.0% | 0.0% | 2.9% | 2.9% |
| 無回答・無効回答 | 13 | 5 | 5 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| | 100.0% | 38.5% | 38.5% | 0.0% | 0.0% | 7.7% | 15.4% |



■ 職員の接遇についての評価（月別構成比の推移）

| 職員の接遇について | 大変良い | よい | 悪い | 大変悪い | どちらともいえない | 無回答 |
|-----------|-------|-------|------|------|-----------|-------|
| 22年度計 | 35.9% | 47.6% | 0.2% | 0.0% | 8.2% | 8.1% |
| 23年度計 | 36.7% | 51.7% | 0.5% | 0.1% | 4.4% | 6.6% |
| 4月 | 36.7% | 50.5% | 0.0% | 0.0% | 5.5% | 7.3% |
| 5月 | 37.2% | 46.0% | 0.9% | 0.0% | 4.4% | 11.5% |
| 6月 | 32.8% | 47.9% | 0.8% | 0.0% | 4.2% | 14.3% |
| 7月 | 33.3% | 47.5% | 0.0% | 0.0% | 3.0% | 3.0% |
| 8月 | 41.2% | 52.7% | 0.7% | 0.0% | 4.1% | 1.4% |
| 9月 | 34.0% | 54.3% | 0.0% | 0.0% | 5.3% | 6.4% |
| 10月 | 29.4% | 63.9% | 0.8% | 0.0% | 2.5% | 3.4% |
| 11月 | 38.0% | 51.0% | 0.0% | 0.0% | 8.0% | 3.0% |
| 12月 | 43.0% | 49.5% | 1.1% | 0.0% | 4.3% | 2.2% |
| 1月 | 39.7% | 51.5% | 0.0% | 1.5% | 4.4% | 2.9% |
| 2月 | 37.3% | 50.8% | 1.7% | 0.0% | 5.1% | 5.1% |
| 3月 | 40.3% | 53.2% | 0.0% | 0.0% | 2.6% | 3.9% |

4. アンケート自由記述

- ・2-3月の調査票では、引き続き①設問に付随した記述欄と②2か月単位での設問テーマを変更して尋ねる項目を追加して、さまざまなご意見がいただけるよう改めたものとなります。
- ・①の設問に付随した記述内容では、本施設の料金が高いと回答の方に比較した施設名を尋ねるものと利用のしやすさについて回答の選択肢以外のよいポイントを記述いただく内容です。
- ・②の設問では、Web予約システムと運動公園の美観についてご意見を求めたものです。
- ・予約システムについては、3件の記述があり好意的記述が0件、中位的0件、否定的3件に分類のうえ、その記述を整理して記載いたしました。
- ・運動公園の美観については、4件の記述があり好意的が3件、中位的1件、否定的0件に分類のうえ、その記述を整理して記載いたしました。

■ アンケート自由記述について 各設問での記述内容の分類

| | 具体例の記述 | 好意的記述 | 中位的記述 | 否定的記述 |
|------------------|--------|-------|-------|-------|
| 料金について比較した施設 | 17 | -- | -- | -- |
| 利用しやすいと回答でその他の理由 | 8 | -- | -- | -- |
| Web予約について | -- | 0 | 0 | 3 |
| 運動公園の美観について | -- | 3 | 1 | 0 |

■ アンケート自由記述について

● 自由記述の代表的なもの

| | | | |
|-------------------|-----|---------------|----|
| 料金について比較した施設 | 18件 | Web予約について | 3件 |
| ・ 小中学校体育館 | 4件 | ・ シニアには難しい | 2件 |
| ・ 御建球場 | 1件 | ・ 空いている日が探にくい | 1件 |
| ・ B & G | 2件 | | |
| ・ 広島市内スポーツセンター | 2件 | | |
| ・ 地元の施設（福岡） | 1件 | | |
| ・ バンブー安浦 | 1件 | | |
| ・ おりづる | 1件 | | |
| ・ やまみ三原市民球場 | 3件 | | |
| ・ 白竜湖 | 1件 | | |
| ・ 地域センター | 1件 | | |
| ・ 河内アリーナ | 1件 | | |
| ※集計17件の内、回答が複数を含む | | | |

| | | | |
|---|----|-----------------------------------|----|
| 利用しやすいとしてその他の理由 | 0件 | 運動公園の美観について | 4件 |
| ・ | | ・ 夜は駐車場が暗くて怖いので自動販売機とか置いて明るくしてほしい | 1件 |
| 設問外の記述 | | ・ 競技場がきれい | 1件 |
| ・ 運動公園すべてのスタッフが名札を着用してください | 1件 | ・ 良い | 2件 |
| ・ 予約 | 1件 | | |
| ・ 床が滑りやすい（回答者アンケート記述施設：サブアリーナ） | 1件 | | |
| ・ 鏡が欲しい | 1件 | | |
| ・ ネットに金具なし、ネットに結びこぶがある | 1件 | | |
| ・ サブアリーナが広い | 1件 | | |
| ・ バドミントン用ネットや支柱の古い物は新しくしてほしい | 1件 | | |
| ・ 2・3月は、どの競技団体も会議の利用が多いように思われる。会議室を増やすことは難しいのかもしれないが、何らかの対策をお願いしたい。 | 1件 | | |

5. 調査のまとめ

- ・ 前回の単月集計から二か月の集計調査まとめについて、報告させていただきます。
- ・ 調査票の回収状況は、回収件数が120件（前回は74.5%）41件の減となりました。回収率は、8.8%（前回は比較-4.4P）と回収数・回収率ともに減となりました。回収状況については、集計方法や回答の利用区分など調査票の改訂など調査の実効があげられるよう、期中ではありますが見直しを行いました。
【本報告書1ページ、回収状況の集計についてを参照ください。】
- ・ 調査票の回収件数の推移は下表の通り、令和4年度から増加して各設問の調査結果の精度が向上していると思われます。
- ・ 8-9月より、個人利用の方のデータ収集が行えるようアンケート調査票の様式を改訂し、配布・回収を期待いたしました。但し、回収の結果からは、個人利用の方や施設別の回収件数に差が出ています。引き続き、区分別や施設別の回収方法が課題と考えます。アンケートの回収件数については、前年比で大幅な増となっていることから12-1月より、調査期間を毎月1-20日までの20日間として報告いたします。
- ・ 本調査の目的の職員の接遇レベルは、施設に係わらず高位に維持されていると思われます。Webサービスについては、開始以降利便性を評価いただく回答が増加する傾向にあると思われます。本公園の美観や各施設への要望やご意見の収集については、利用者の視点が加わることで指定管理業務品質の向上に繋がり、着実な効果を発揮していると思われます。
- ・ 従来の体育館施設の調査に加えて、公園の美観についても定期的に自由記述の項目で回答の分析を行い、指定管理業務の品質向上に取り組んで参りたいと思ひます。
- ・ 利用者の本公園の施設に対する信頼感とこれを支える職員の接遇レベルは、「利用の満足度」「料金への評価」「接遇評価」「自由記述」など各項目で高く保たれていると確認できます。

アンケート回収件数

| | R5 | | | R4 | 参考 回収率 |
|-----|------|---------|------|------|-----------|
| | 実績 | 前年比 | 前年比較 | 実績 | |
| 4月 | 109件 | 3633.3% | 106 | 3件 | 27.3% |
| 5月 | 112件 | 400.0% | 84 | 28件 | 34.7% |
| 6月 | 119件 | | 74 | 45件 | 29.5% |
| 7月 | 99件 | 215.2% | 53 | 46件 | 24.6% |
| 8月 | 148件 | 308.3% | 100 | 48件 | 12.6% |
| 9月 | 169件 | 734.8% | 146 | 23件 | 13.1% |
| 10月 | 98件 | 196.0% | 48 | 50件 | 10.7% |
| 11月 | 96件 | 171.4% | 40 | 56件 | 13.0% |
| 12月 | 92件 | 173.6% | 39 | 53件 | 13.5% |
| 1月 | 68件 | 161.9% | 26 | 42件 | 12.6% |
| 2月 | 50件 | 92.6% | -4 | 54件 | 14.1% |
| 3月 | 70件 | 47.9% | -76 | 146件 | 35.1% |

【前年臨時休館/台風19日、全館電気点検26日

令和4年度

東広島運動公園利用者満足度調査（団体）報告書

調査期間 令和4年 8月1日～9月30日

東広島スポーツパーク共同企業体

目次

1. 調査の目的
2. 調査の対象・方法・回収
3. 調査項目の結果
 - 1) 利用施設について
 - 2) 回答者区分について
 - 3) 利用の目的について
 - 4) 利用のしやすさについて
 - 5) 料金について
利用の手続き（申請・受付の仕方）について
 - 6) 施設や設備について
 - 7) 職員の対応（電話対応を含む）について
 - 8) 利用満足度について
4. アンケート自由記述
5. 調査のまとめ

1. 調査の目的

このアンケート調査の目的は、次の4点について現状の把握に努め、今後の東広島運動公園（以下、「本公園」という。）の指定管理業務での管理運営の客観的な指針作りを目指すものです。

- 1 点目：職員の接遇の水準をサービス面や業務知識面から利用者の視点で点検。
- 2 点目：新規に導入したWEBサービス内容について、利用者の簡便性の点検。
- 3 点目：施設・備品・用品など本公園への要望やご意見を不断に収集する仕組み作り。
- 4 点目：これらの調査結果を時系列でまとめ、指定管理業務の自己評価と業務品質向上を図ります。

2. 調査の対象・方法・回収及び自由記述欄の取り扱い

・対象
 体育館のメインアリーナ・サブアリーナ・武道場・1F. 3F会議室を専用利用で予約申し込みの団体及び個人で「原状回復点検表」を受け取られた団体及び個人の方。

・方法
 調査方法は、本公園の施設利用の運営方法を活用し、専用利用での申し込み者が利用日当日に受付で受け取る各種の書類に追加する方式で専用利用の方全員に配布しています。
 調査票は、カテゴリーデータを順序尺度で行う様式として、各カテゴリーの収集欄には、自由記述欄を設け定性データも合わせて収集しています。

| | | | | | |
|-----|------|-----|-----|-------|--------|
| ・回収 | 回収状況 | 配布数 | ・・・ | 661件 | 前回比較 |
| | | | | | 140.9% |
| | | | | | 192件 |
| | | 回収数 | ・・・ | 71件 | 前回比較 |
| | | | | | 114.5% |
| | | 回収率 | ・・・ | 10.7% | 前回比較 |
| | | | | | -2.5P |

・自由記述欄の取り扱い

■アンケートの自由記述欄の取り扱いについて

現在実施のアンケート調査票では、4～9の設問については自由記述による定性データを求める様式のため、設問箇所別で記述の内容を以下の通り、分類して整理を行ったうえで数値化を試み、現状の把握に努めました。

- ・設問4.5-2.7では、[好意的、中位的、否定的]と分類。分類の標語については「好意的」の場合、文中に好感・謝意などを表す記述があった場合とし、「中位的」の場合、文中に客観的
- ・器物への要望などを表す記述があった場合とし、「否定的」の場合、文中に非難・攻撃などを表す記述があった場合としました。
- ・設問6.8.9では、[設備（空調・照明含む）への要望、備品・用具への要望、その他]と分類しました。

・特記
 ※9月18日16:00 台風14号対策 避難所開設（車中泊用に駐車場の開放）
 ※9月19日 台風14号対策 臨時休館
 ※9月26日 臨時休館【全館停電（電気設備点検）】
 停電作業は、野球場を除く

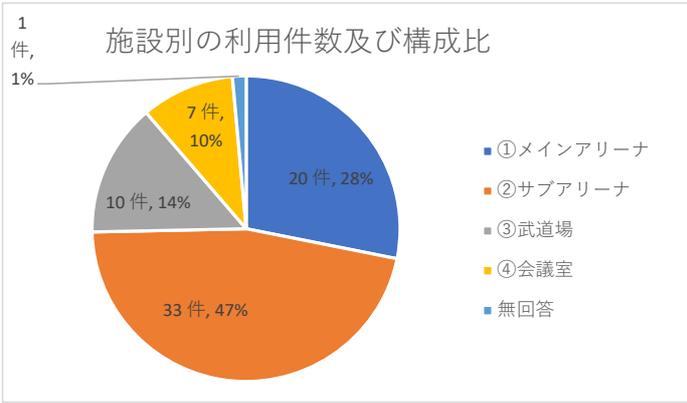
3. 調査項目の結果

1) 利用施設について

・利用施設の構成比は、6ー7月の報告と同様にサブアリーナ利用の回答が46.5%と最も多く、メインアリーナがこれに続きます。但し、6ー7月のサブアリーナの構成比が38.7%から約8Pの増加であったのに対して、メインアリーナは32.3%から約4Pの減少となりましたが、件数で確認するとメインアリーナの利用件数は、6ー7月と同数の20件で、他の施設のアンケート回収が進んだことが影響したと思われます。

■ 利用施設について
施設別の利用構成比

| 利用施設 | 全体 | ①メインアリーナ | ②サブアリーナ | ③武道場 | ④会議室 | 無回答 |
|------|--------|----------|---------|-------|------|------|
| 合計件数 | 71 | 20 | 33 | 10 | 7 | 1 |
| | 100.0% | 28.2% | 46.5% | 14.1% | 9.9% | 1.4% |

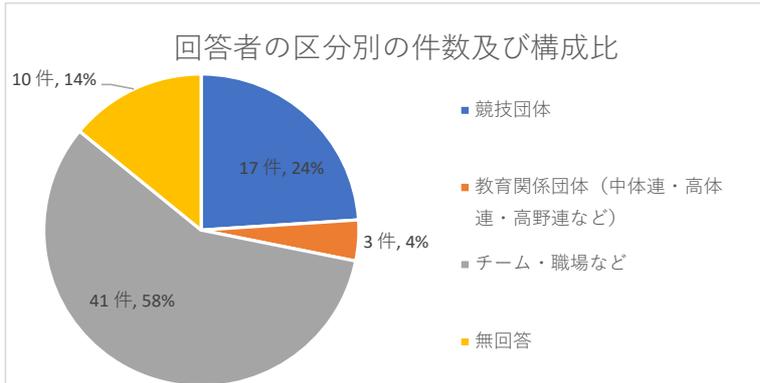


2) 回答者区分について

・利用者の区分は、「チーム・職場」と回答が41件（57.7%）と最も多く、以下「競技団体」17件（23.9%）と続きますが、無回答が14.1%と6ー7月の6.5%を大きく上回った点が特徴的です。回答者の区分けや例示について、今後の検討が必要と思われます。

■ 回答者区分について
回答者の区分別の構成比

| 区分 | 全体 | 競技団体 | 教育関係団体 (中体連・高体連・高野連など) | チーム・職場など | 無回答 |
|------|--------|-------|------------------------|----------|-------|
| 合計件数 | 71 | 17 | 3 | 41 | 10 |
| | 100.0% | 23.9% | 4.2% | 57.7% | 14.1% |

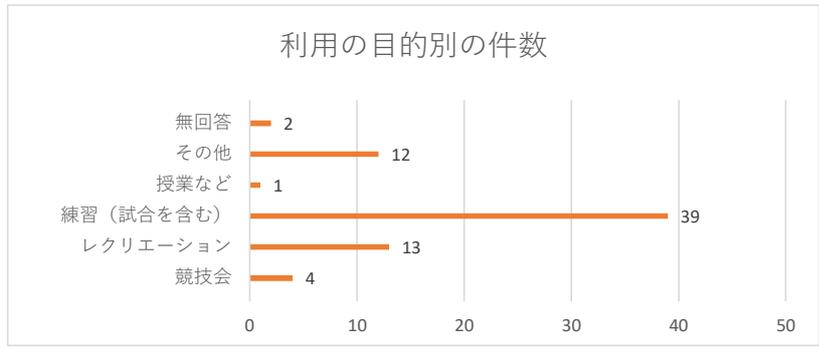


3) 利用の目的について

・この項目については、6-7月の報告で期間による変化を想定しましたが結果は、6-7月と同様の構成比となりました。
 項目別では「練習（試合を含む）」の回答が最も高く39件（54.9%）、「レクリエーション」と「その他」とした回答が続き、「競技会」は低位となりました。
 ・利用目的別の件数・構成比は、設問2）の回答者の区分別回収率で教育関係団体や競技団体からの回収が進まなかったと思われる点も影響していると思われます。

■ 利用の目的について
 利用の目的別の構成比

| 目的 | 全体 | 競技会 | レクリエーション | 練習（試合を含む） | 授業など | その他 | 無回答 |
|------|--------|------|----------|-----------|------|-------|------|
| 合計件数 | 71 | 4 | 13 | 39 | 1 | 12 | 2 |
| | 100.0% | 5.6% | 18.3% | 54.9% | 1.4% | 16.9% | 2.8% |

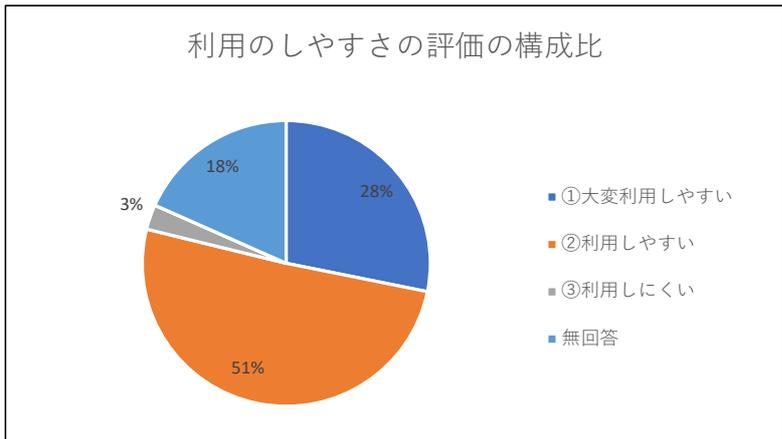


4) 利用のしやすさについて

・この項目では、「大変利用しやすい」「利用しやすい」との回答がそれぞれ28.2%、50.7%となりました。
 ・この項目は、評価の推移が施設管理・接遇など業務の指針作りに有用なデータと思われます。
 ・この点で評価の推移は、安定したデータを示しており、利用者から利用しやすいとの印象が得られていることが確認でき、本公園の施設運営についてハード・ソフトの面から貢献できていると思われます。

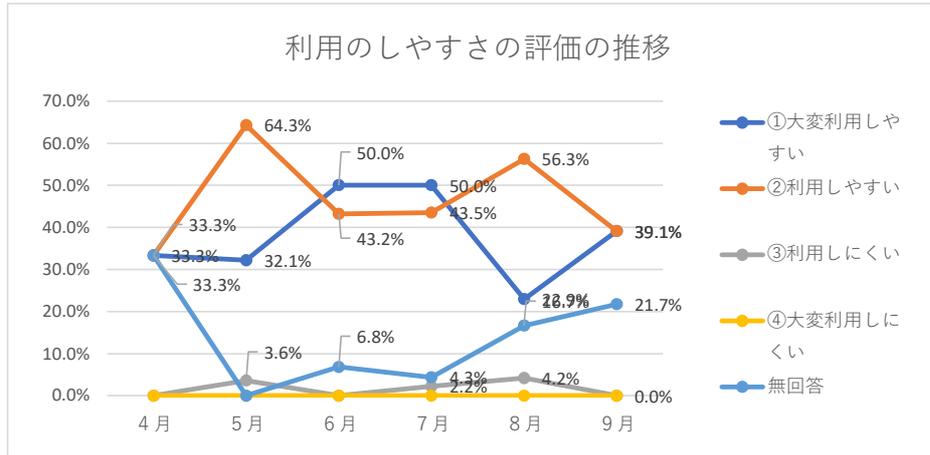
■ 利用のしやすさについて
 利用のしやすさの評価の構成比

| 利用のしやすさについて | 全体 | ①大変利用しやすい | ②利用しやすい | ③利用しにくい | ④大変利用しにくい | 無回答 |
|-------------|--------|-----------|---------|---------|-----------|-------|
| 合計件数 | 71 | 20 | 36 | 2 | 0 | 13 |
| | 100.0% | 28.2% | 50.7% | 2.8% | 0.0% | 18.3% |



利用のしやすさの評価の推移

| 利用のしやすさについて | 全体 | ①大変利用しやすい | ②利用しやすい | ③利用しにくい | ④大変利用しにくい | 無回答 |
|-------------|--------|-----------|---------|---------|-----------|-------|
| 4月 | 100.0% | 33.3% | 33.3% | 0.0% | 0.0% | 33.3% |
| 5月 | 100.0% | 32.1% | 64.3% | 3.6% | 0.0% | 0.0% |
| 6月 | 100.0% | 50.0% | 43.2% | 0.0% | 0.0% | 6.8% |
| 7月 | 100.0% | 50.0% | 43.5% | 2.2% | 0.0% | 4.3% |
| 8月 | 100.0% | 22.9% | 56.3% | 4.2% | 0.0% | 16.7% |
| 9月 | 100.0% | 39.1% | 39.1% | 0.0% | 0.0% | 21.7% |



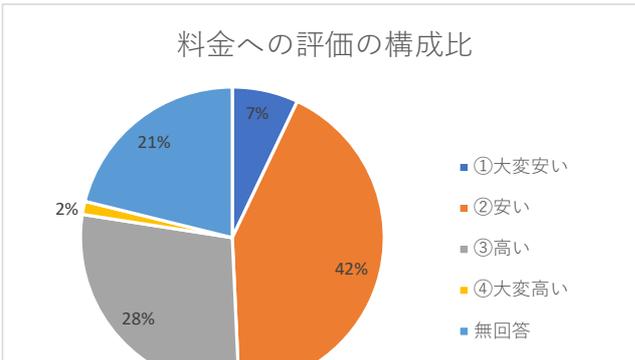
5) 1. 料金について

・この設問では、前回の報告とは異なり「高い」と「無回答」に回答が増加する傾向が見られました。「安い」と回答した件数と割合は、30件(42.3%)と最も高くなりましたが、一方「高い」の件数が20件(28.2%)と「無回答」の件数が15件(21.1%)と否定的または回答を保留した件数が多く見られました。

・要因については、設問1)の利用施設の回答が影響していると思われます。利用施設別の料金への評価をまとめた表から、「高い」とした回答は、メインアリーナの4件(20.0%)サブの11件(33.3%)武道場の4件(40.0%)で前回調査を上回りました。「大変安い・安い」は、メインアリーナ10件(50.0%)と前回調査を5P上回りました。そのほか武道場が7件(100.0%)とこちらも前回調査を33.3P上回りました。各施設とも無回答を除くと半数以上が「大変安い・安い」と回答し、料金設定を評価していることが確認できます。

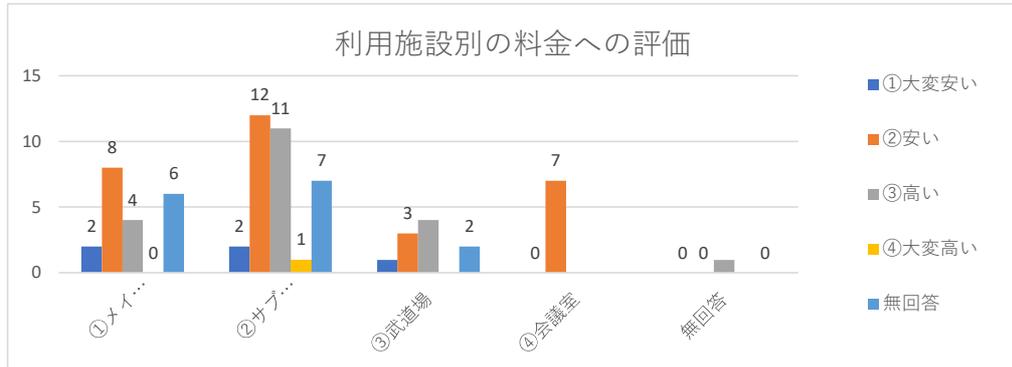
■ 料金について
料金への評価の構成比

| 料金について | 全体 | ①大変安い | ②安い | ③高い | ④大変高い | 無回答 |
|--------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 合計件数 | 71 | 5 | 30 | 20 | 1 | 15 |
| | 100.0% | 7.0% | 42.3% | 28.2% | 1.4% | 21.1% |



利用施設別の料金への評価

| 料金について | | ①大変安い | ②安い | ③高い | ④大変高い | 無回答 |
|----------|--------|-------|--------|--------|-------|-------|
| ①メインアリーナ | 20 | 2 | 8 | 4 | 0 | 6 |
| | 100.0% | 10.0% | 40.0% | 20.0% | 0.0% | 30.0% |
| ②サブアリーナ | 33 | 2 | 12 | 11 | 1 | 7 |
| | 100.0% | 6.1% | 36.4% | 33.3% | 3.0% | 21.2% |
| ③武道場 | 10 | 1 | 3 | 4 | 0 | 2 |
| | 100.0% | 10.0% | 30.0% | 40.0% | 0.0% | 20.0% |
| ④会議室 | 7 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 |
| | 100.0% | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 無回答 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% |

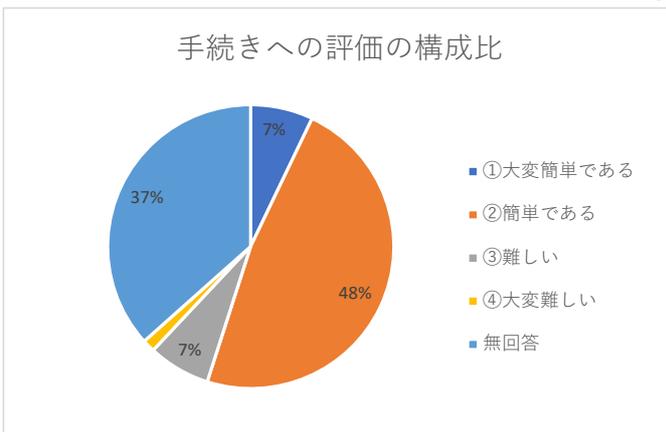


5) 2. 利用の手続き (申請・受付の仕方) について

- この設問では、2つの視点で回答を見ていきたいと思えます。
 - ①利用の手続きへの評価の推移。
 - ②利用施設別での利用の手続きへの評価。
- WEB予約システムの稼働後の評価は「大変簡単」「簡単」を合わせると54.9%となり、概ね受け入れていただけていると思われまます。「大変難しい・難しい」と回答したかた前回調査より1.3P減少して8.4%となりました。今後は無回答が多いため調査票を改善し、内容の精査を進めていきたいと思えます。
- 利用手続きへの評価では稼働後、「難しい・大変難しい」の回答が減少しており、システム利用の利便性をご理解いただけていると思われまます。

■ 利用の手続き (申請・受付の仕方) について
手続きへの評価の構成比

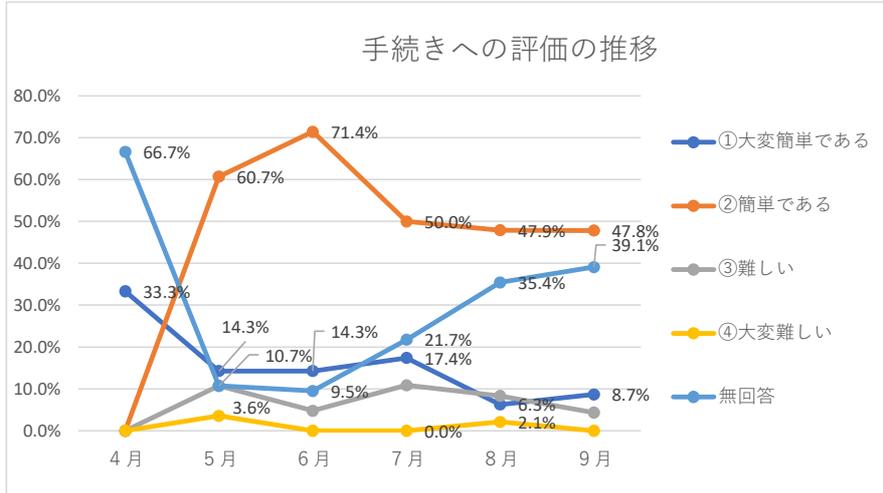
| 利用の手続き (申請・受付の仕方) について | 全体 | ①大変簡単である | ②簡単である | ③難しい | ④大変難しい | 無回答 |
|------------------------|--------|----------|--------|------|--------|-------|
| 合計件数 | 71 | 5 | 34 | 5 | 1 | 26 |
| | 100.0% | 7.0% | 47.9% | 7.0% | 1.4% | 36.6% |



掃除機

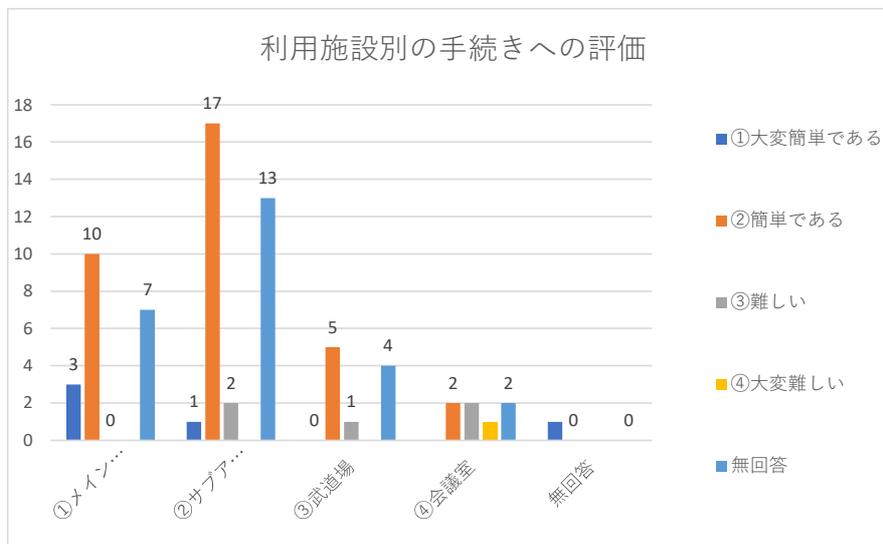
手続きへの評価の推移

| 利用の手続き (申請・受付の 仕方)につ いて | 全体 | ①大変簡単 である | ②簡単であ る | ③難しい | ④大変難し い | 無回答 |
|----------------------------------|--------|--------------|------------|-------|------------|-------|
| 4月 | 100.0% | 33.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 66.7% |
| 5月 | 100.0% | 14.3% | 60.7% | 10.7% | 3.6% | 10.7% |
| 6月 | 100.0% | 14.3% | 71.4% | 4.8% | 0.0% | 9.5% |
| 7月 | 100.0% | 17.4% | 50.0% | 10.9% | 0.0% | 21.7% |
| 8月 | 100.0% | 6.3% | 47.9% | 8.3% | 2.1% | 35.4% |
| 9月 | 100.0% | 8.7% | 47.8% | 4.3% | 0.0% | 39.1% |



利用施設別の手続きへの評価

| (申請・受付の仕 方) | | ①大変簡単で ある | ②簡単である | ③難しい | ④大変難しい | 無回答 |
|----------------|----|--------------|--------|-------|--------|-------|
| ①メインアリーナ | 20 | 3 | 10 | 0 | 0 | 7 |
| | | 15.0% | 50.0% | 0.0% | 0.0% | 35.0% |
| ②サブアリーナ | 33 | 1 | 17 | 2 | 0 | 13 |
| | | 3.0% | 51.5% | 6.1% | 0.0% | 39.4% |
| ③武道場 | 10 | 0 | 5 | 1 | 0 | 4 |
| | | 0.0% | 50.0% | 10.0% | 0.0% | 40.0% |
| ④会議室 | 7 | 0 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| | | 0.0% | 28.6% | 28.6% | 14.3% | 28.6% |
| 無回答 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

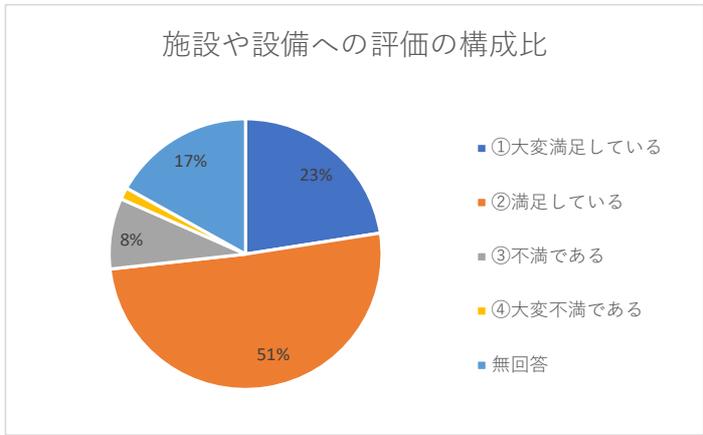


6) 施設や設備について

・この設問では、「大変満足している・満足している」との回答が52件(78.2%)と施設や施設管理に対する信頼度の高さが継続している点が確認されます。
 ・月別での推移を確認すると、7月、8月と「大変満足」の回答が減少傾向でしたが、9月には回復の傾向となったことが確認できます。

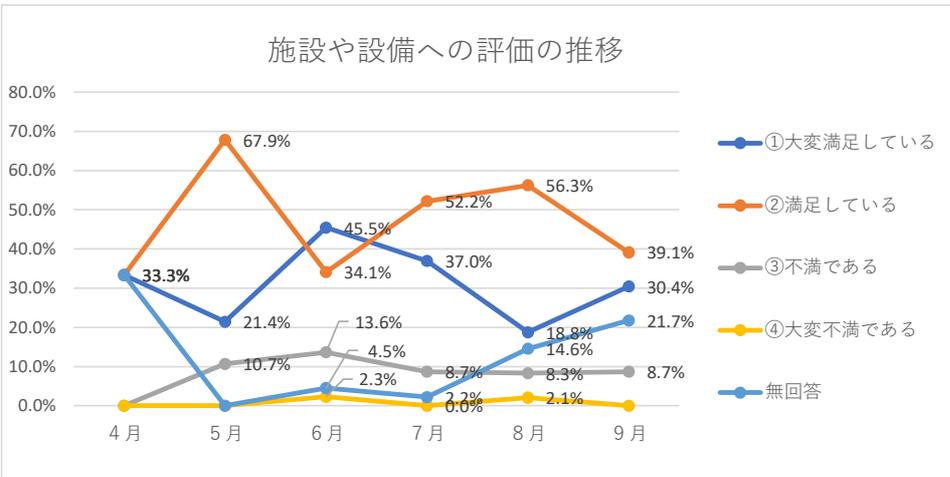
■ 施設や設備について
 施設や設備への評価の構成比

| 施設や設備について | 全体 | ①大変満足している | ②満足している | ③不満である | ④大変不満である | 無回答 |
|-----------|--------|-----------|---------|--------|----------|-------|
| 合計件数 | 71 | 16 | 36 | 6 | 1 | 12 |
| | 100.0% | 22.5% | 50.7% | 8.5% | 1.4% | 16.9% |



施設や設備への評価の推移

| 施設や設備について | 全体 | ①大変満足している | ②満足している | ③不満である | ④大変不満である | 無回答 |
|-----------|--------|-----------|---------|--------|----------|-------|
| 4月 | 100.0% | 33.3% | 33.3% | 0.0% | 0.0% | 33.3% |
| 5月 | 100.0% | 21.4% | 67.9% | 10.7% | 0.0% | 0.0% |
| 6月 | 100.0% | 45.5% | 34.1% | 13.6% | 2.3% | 4.5% |
| 7月 | 100.0% | 37.0% | 52.2% | 8.7% | 0.0% | 2.2% |
| 8月 | 100.0% | 18.8% | 56.3% | 8.3% | 2.1% | 14.6% |
| 9月 | 100.0% | 30.4% | 39.1% | 8.7% | 0.0% | 21.7% |



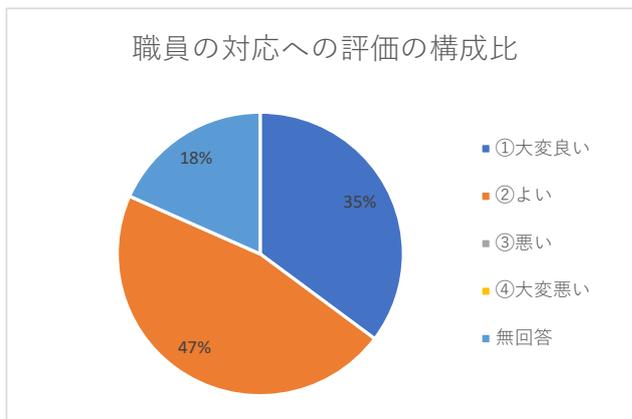
7) 職員の対応（電話対応を含む）について

- ・職員の接遇については、継続して否定的な回答が無いことが確認され、利用者への接遇の水準が保持されていると思われます。
- ・月別の回答に見られる「大変良い・良い」の構成比変化の要因は、「無回答」の増加によるもので無回答を除くと肯定的な回答で100%となり、職員の接遇レベルが安定していると思われます。
- ・このアンケートの評価課題でもある、設問5)で減少傾向にある「難しい」とした利用者への支援の面でも、サポートの成果と捉え一層の評価向上を目指したいと思います。

■ 職員の対応（電話対応を含む）について

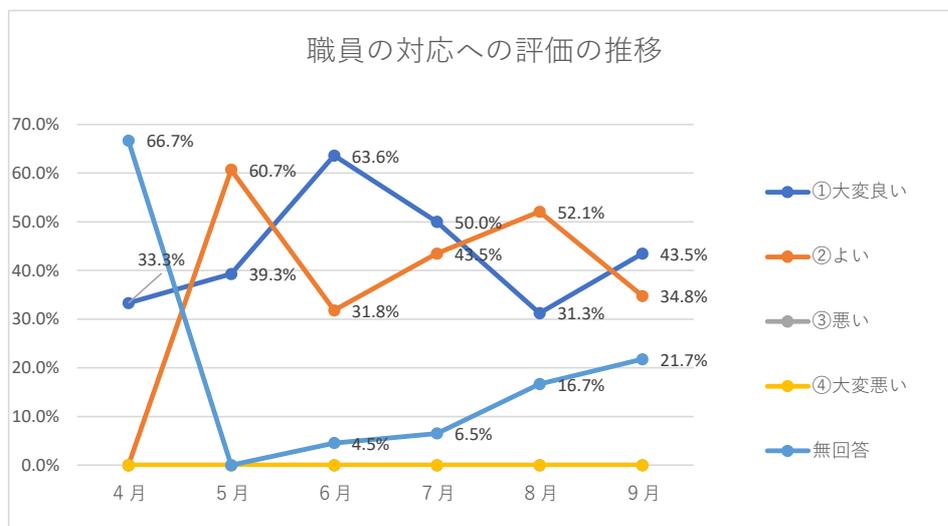
職員の対応への評価の構成比

| 職員の対応 (電話対応を 含む)について | 全体 | ①大変良い | ②よい | ③悪い | ④大変悪い | 無回答 |
|----------------------------|--------|-------|-------|------|-------|-------|
| 合計件数 | 71 | 25 | 33 | 0 | 0 | 13 |
| | 100.0% | 35.2% | 46.5% | 0.0% | 0.0% | 18.3% |



職員の対応への評価の推移

| 職員の対応 (電話対応を 含む)について | 全体 | ①大変良い | ②よい | ③悪い | ④大変悪い | 無回答 |
|----------------------------|--------|-------|-------|------|-------|-------|
| 4月 | 100.0% | 33.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 66.7% |
| 5月 | 100.0% | 39.3% | 60.7% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 6月 | 100.0% | 63.6% | 31.8% | 0.0% | 0.0% | 4.5% |
| 7月 | 100.0% | 50.0% | 43.5% | 0.0% | 0.0% | 6.5% |
| 8月 | 100.0% | 31.3% | 52.1% | 0.0% | 0.0% | 16.7% |
| 9月 | 100.0% | 43.5% | 34.8% | 0.0% | 0.0% | 21.7% |

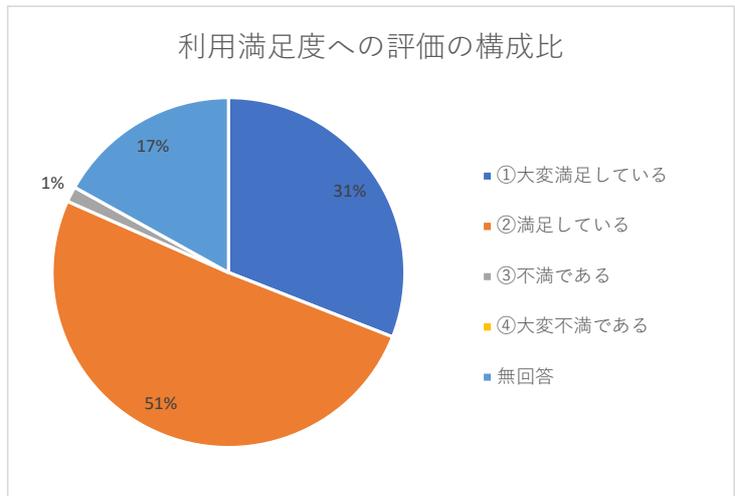


8) 利用満足度について

・利用満足度の評価は、58件（81.7%）の回答者が「大変満足している」「満足している」と回答。1件（1.4%）の回答が「不満」という結果。
 ・月別の評価の推移を確認しても同様の評価が継続していますが、4月以降「大変満足」と「満足」の構成比の順位が入れ替わっている点については、今後の調査課題として検討をしていきたいと思ひます。

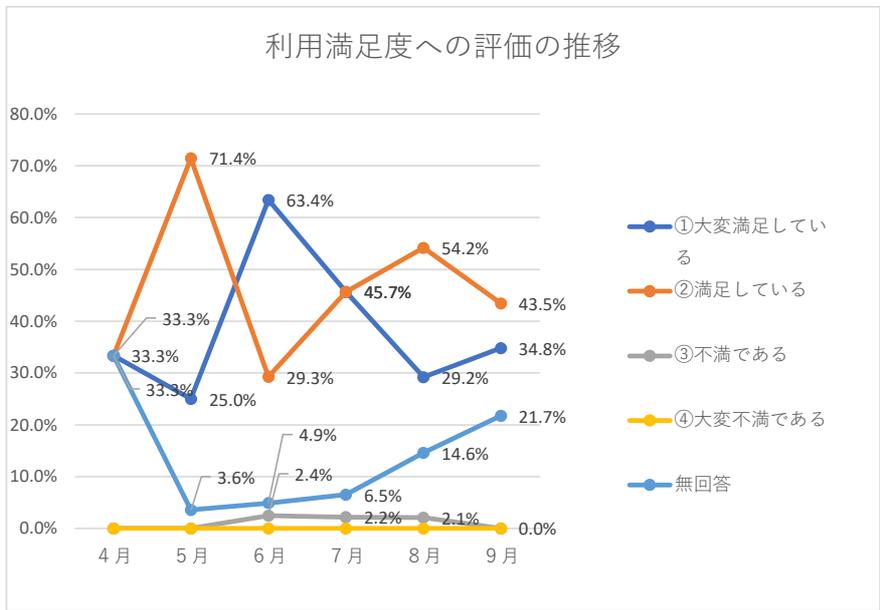
■ 利用満足度について
 利用満足度への評価の構成比

| 利用満足度について | 全体 | ①大変満足している | ②満足している | ③不満である | ④大変不満である | 無回答 |
|-----------|--------|-----------|---------|--------|----------|-------|
| 合計件数 | 71 | 22 | 36 | 1 | 0 | 12 |
| | 100.0% | 31.0% | 50.7% | 1.4% | 0.0% | 16.9% |



利用満足度への評価の推移

| 利用満足度について | 全体 | ①大満足している | ②満足している | ③不満である | ④大変不満である | 無回答 |
|-----------|--------|----------|---------|--------|----------|-------|
| 4月 | 100.0% | 33.3% | 33.3% | 0.0% | 0.0% | 33.3% |
| 5月 | 100.0% | 25.0% | 71.4% | 0.0% | 0.0% | 3.6% |
| 6月 | 100.0% | 63.4% | 29.3% | 2.4% | 0.0% | 4.9% |
| 7月 | 100.0% | 45.7% | 45.7% | 2.2% | 0.0% | 6.5% |
| 8月 | 100.0% | 29.2% | 54.2% | 2.1% | 0.0% | 14.6% |
| 9月 | 100.0% | 34.8% | 43.5% | 0.0% | 0.0% | 21.7% |



4. アンケート自由記述

- ・記述の内容は、分類の各項目に分散の傾向が見られました。
「好意的」が5件「中位的」が6件「否定的」が4件。
「設備への要望」が5件「備品への要望」が4件「その他」が9件などで、備品への要望や接遇への賞詞に加えて、Web予約の利便性についての記述が見られました。
- ・調査票の自由記述は、利用者の声を確認できる点で有効と思われ、記述の件数が増加するように取組んでまいりたいと思います。

■ アンケート自由記述について
各設問での記述内容の分類

| | | 好意的記述 | 中位的記述 | 否定的記述 |
|-------------|--|-------|-------|-------|
| 利用のしやすさについて | | 2 | 4 | 1 |
| 利用の手続き | | 1 | 1 | 3 |
| 職員の対応 | | 2 | 1 | 0 |

●自由記述の内容

- 8月 インターネットに慣れていないため
- 8月 予約, もう慣れました
- 8月 鏡の数量を増やして欲しい
- 8月 基本的に利用しやすいが、ラケットの貸出しなどをして欲しかった（個人利用は貸出し有）
- 8月 笑顔・声の大きさともよい
- 9月 予約履歴が見れない
- 9月 本格的な武道場で空調もあり広くて使いやすい
- 9月 当初の説明では空調も事前予約とあったが、後ほど確認すると当日で良いとのこと。気象条件は変化するので暑気・寒気以外は当日予約をお願いしたい
- 9月 管理団体が変わって初めの内は混乱があった
- 9月 駐車場が広い・無料
- 9月 ネット予約が便利
- 9月 丁寧な対応をしてもらっています。

| | | 設備への要望 | 備品への要望 | その他の記述 |
|------------|--|--------|--------|--------|
| 施設や設備について | | 4 | 4 | 3 |
| 利用満足度について | | 0 | 0 | 1 |
| その他意見・要望など | | 1 | 0 | 5 |

●自由記述の内容

- 8月 いつも快く使わせていただきありがとうございます
- 8月 もう少し狭い部屋がほしい
- 8月 ネット（キャッチネット付き）が充実するとさらに良い
- 8月 鏡のある小さい部屋が欲しい
- 8月 いつも、きれい
- 8月 みんなのコミュニケーションがとれて楽しませてもらってます
- 9月 使いやすい
- 9月 ボールの貸出しが欲しい
- 9月 掃除機・ネットが古い、メインアリーナのエアコン代が高い、使用料込みにしてほしい

5. 調査のまとめ

- ・今回の調査報告について、調査票の回収状況から見ていくと回収率が10.7%と前回は2.5P下回りました。また、各設問の回答に見られた「無回答」の増加傾向を報告いたします。
この2点は、前回調査で傾向として捉えた調査対象者のリポートが影響した結果と思われます。そのため、前回報告と同じく利用者の全体像や本公園へのご意見として整理する意味で偏りがあった可能性は、否定できません。
- ・これまでの調査から概ね、利用者の本公園の施設に対する信頼感は前回調査と同様に「利用の満足度」「料金への評価」など各項目で高く保たれていると確認できます。また、こうした信頼感の醸成に指定管理業務や接遇・新規予約システムの利便性の面から貢献できていると思われます。

令和4年度

東広島運動公園利用者満足度調査（団体）報告書

調査期間 令和4年 10月1日～11月30日

東広島スポーツパーク 共同企業体

目次

1. 調査の目的
2. 調査の対象・方法・回収
3. 調査項目の結果
 - 1) 性別について
 - 2) 年代について
 - 3) 活動の主な目的について
 - 4) ご利用の施設について
 - 5) 参加人数について
 - 6) 利用頻度について
 - 7) 料金について
 - 8) 7) で回答の方が比較対象とした内容について
 - 9) 利用のしやすさについて
 - 10) 9) で回答の方が評価した項目について
 - 11) Web予約について
 - 12) 11) で回答の方のシステム評価について
 - 13) 職員の接遇について
4. アンケート自由記述
5. 調査のまとめ

1. 調査の目的

このアンケート調査の目的は、次の4点について現状の把握に努め、今後の東広島運動公園（以下、「本公園」という。）の指定管理業務での管理運営の客観的な指針作りを目指すもので、この点を継続しながら調査票については、改善を加えていくものです。

- 1 点目: 職員の接遇の水準をサービス面や業務知識面から利用者の視点で点検。
- 2 点目: 新規に導入したWEBサービス内容について、利用者の簡便性の点検。
- 3 点目: 施設・備品・用品など本公園への要望やご意見を不断に収集する仕組み作り。
- 4 点目: これらの調査結果を時系列でまとめ、指定管理業務の自己評価と業務品質向上を図ります。

2. 調査の対象・方法・回収及び自由記述欄の取り扱い

・対象

体育館の各施設・貸室を専用利用で予約申し込みの団体及び個人で「原状回復点検表」を受け取られた方を対象として継続。

・方法

調査方法は、上記の専用利用の方全員に配布する方法を継続。
調査票は、カテゴリーデータを順序尺度で行う様式として、各カテゴリーの収集欄の内、複数の設問に自由記述欄を設け定性データも合わせて収集しています。また、回答中「単回答」の設問に「複数回答」があった場合は、無効回答として、その設問集計から除いています。

・回収

| | | | | | |
|------|-----|-----|-------|--------|------|
| 回収状況 | 配布数 | ・・・ | 813件 | 前回比較 | |
| | | | | 173.3% | 344件 |
| | 回収数 | ・・・ | 106件 | 前回比較 | |
| | | | | 171.0% | 44件 |
| | 回収率 | ・・・ | 13.0% | 前回比較 | |
| | | | | -0.2P | |

・自由記述欄の取り扱い

■アンケートの自由記述欄の取り扱いについて

自由記述欄の取り扱いは、設問中及び後段に設ける方法を継続。
但し、設問中の自由記述は設問の回答で該当する方に具体的な内容を求める方法に改定し、後段の自由記述は、期間ごとで設問を設け、その設問への自由記述の方法に改定。

- ・調査目的の3点目にある施設・備品・用品など本公園への要望やご意見を不断に収集する仕組みを継続。
- ・自由記述については、定量化の試みと定性データとしてのご要望やご意見をまとめています。

・特記

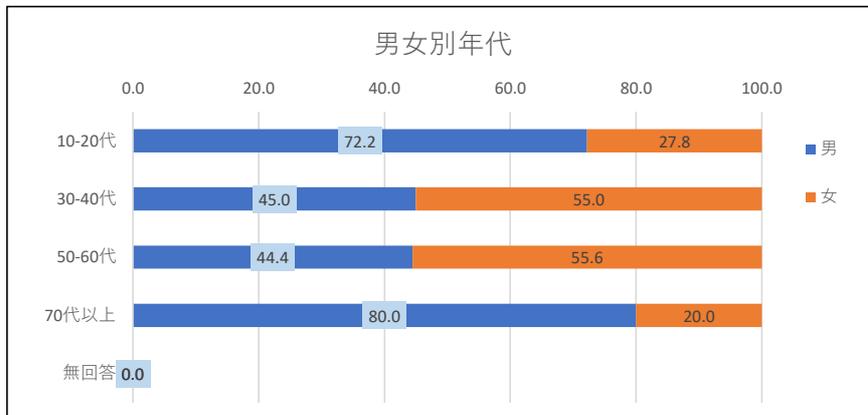
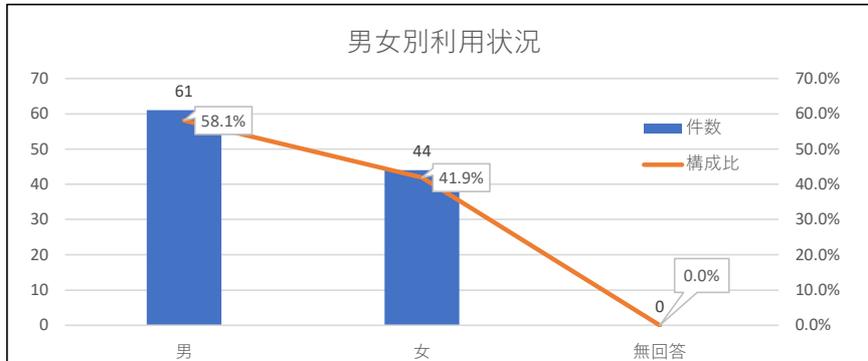
3. 調査項目の結果

1) 性別について

- ・この設問では、本施設を利用する方の基本事項として性別を確認したものです。結果については、東広島市の人口比率2022年10月データの男50.3%・女49.7%から約8Pの差異が認められました。本公園のご利用は男性女性ともほぼ統計データに類似の傾向を示したと思われます。
- ・回答者全体で人口統計の比率と類似傾向の男性・女性の割合ですが、年代別で確認すると、男性では10-20代と70代以上で多く、女性では30-60代で多い傾向にあることが確認できました。

■ 性別について 男女別の利用構成比

| 性別について | 全体 | 男 | 女 | 無回答 |
|--------|--------|-------|-------|------|
| | 105 | 61 | 44 | 0 |
| | 100.0% | 58.1% | 41.9% | 0.0% |

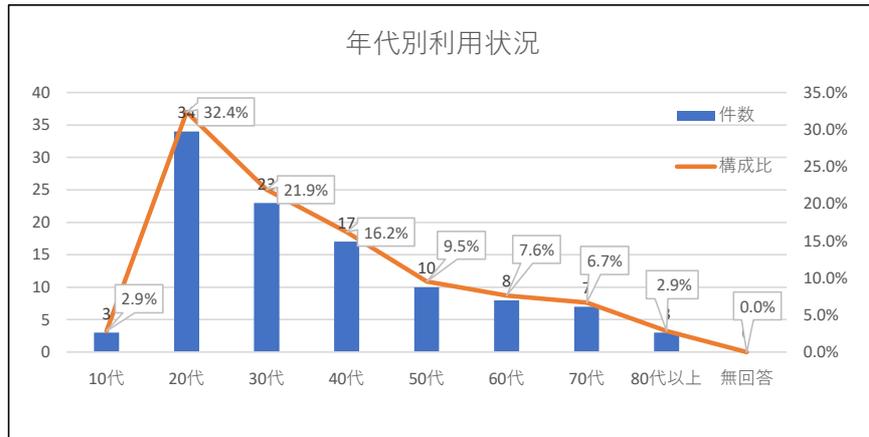


2) 年代について

年代別では、20代から40代が全体の70%を占めたことが確認できます。本公園施設の利用者に60代以上の方で約17%あり、ご高齢の方の趣味や親睦・健康増進の機会として、活用していると思われます。一方で次代を担う10代の方の利用（回答）が少ない点が今後の利用促進の課題と思われます。この課題については、活動目的を尋ねた設問3)との関連性も注視する項目と思われます。

■ 年代について
年代別の構成比

| 年代について | 全体 | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代以上 | 無回答 |
|--------|--------|------|-------|-------|-------|------|------|------|-------|------|
| 合計件数 | 105 | 3 | 34 | 23 | 17 | 10 | 8 | 7 | 3 | 0 |
| | 100.0% | 2.9% | 32.4% | 21.9% | 16.2% | 9.5% | 7.6% | 6.7% | 2.9% | 0.0% |

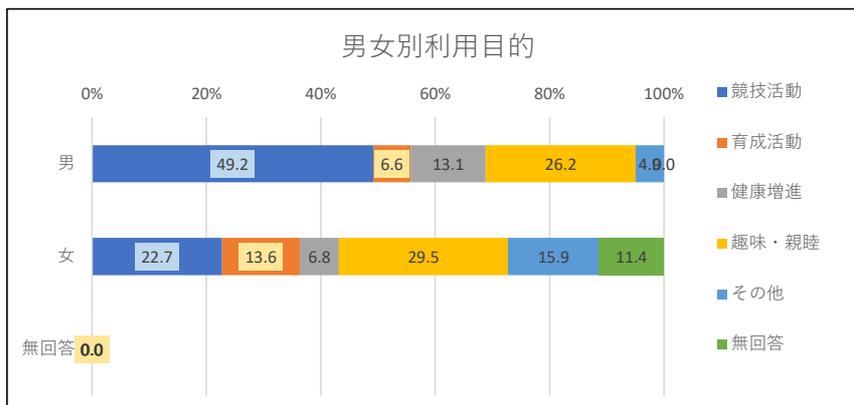
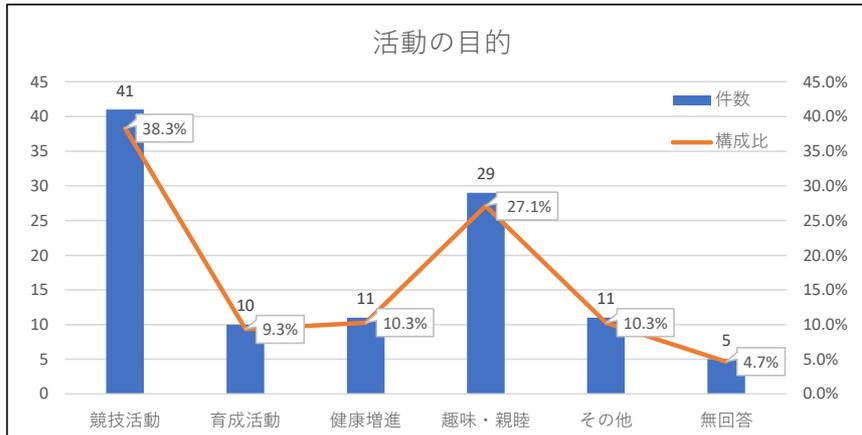


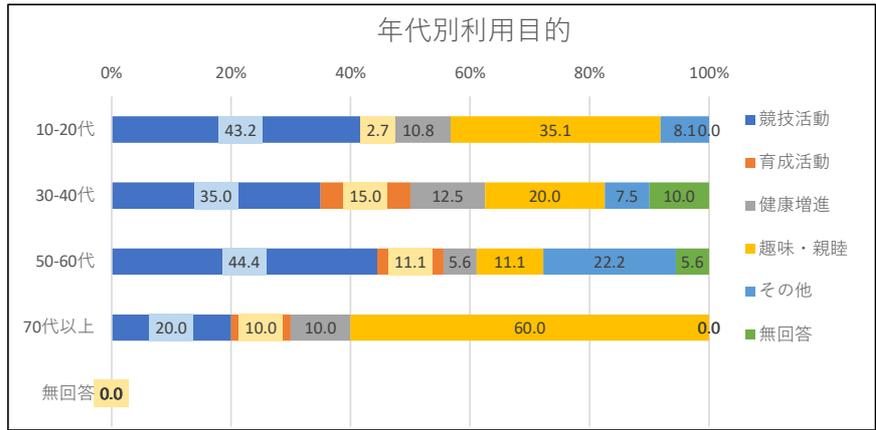
3) 活動の主な目的について

- この設問では、利用の目的が競技活動か一般利用か目的のバランスを比較検討するデータの収集を期待しています。また、男女別や年代別での差異についても分析検討を行いました。
- 回答の傾向は、競技を目的とする利用が38.3%と最も多くみられました。一方、健康増進と趣味・親睦の一般利用と思われる二項目合計で37.4%とバランスに偏りのない結果となりました。
 - 1) 男女別利用目的 男性では競技活動が最も多く、女性では趣味・親睦と差異が見られましたが、競技活動と一般利用のバランスは取れていると思われます。
 - 2) 年代別利用目的 競技活動の回答が10-20代と50-60代が最も高くなりました。育成活動は30-40代が最も高く50代70代にも一定の割合で見られました。健康増進や趣味・親睦を目的とする回答は70代以上が70.0%と最も高く次いで10-20代が45.9%となりました。

■ 活動の主な目的について 利用の目的別の構成比

| 活動の主な目的について | 全体 | 競技活動 | 育成活動 | 健康増進 | 趣味・親睦 | その他 | 無回答 |
|-------------|--------|-------|------|-------|-------|-------|------|
| 合計件数 | 107 | 41 | 10 | 11 | 29 | 11 | 5 |
| | 100.0% | 38.3% | 9.3% | 10.3% | 27.1% | 10.3% | 4.7% |



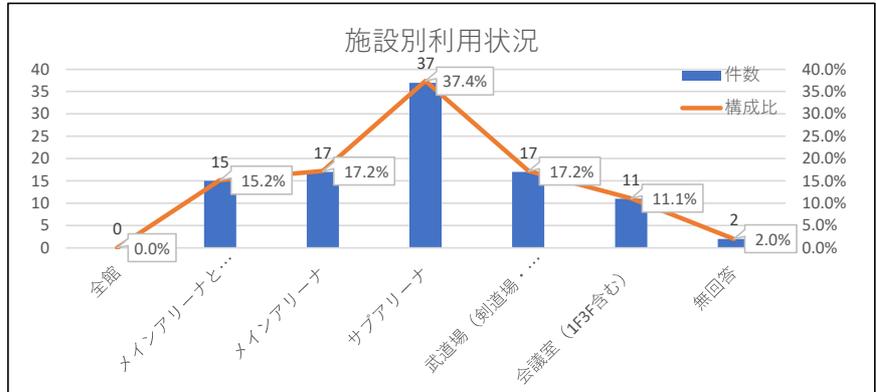


4) ご利用の施設について

- ・回答者のご利用施設は、サブアリーナが37件 (37.4%) と最も多くメインアリーナ・武道場と続き、わずかな差ですがメインアリーナとサブアリーナを同時に利用したとする回答がみられ、会議室のご利用が低位となりました。
- ・会議室の稼働については、傾向を把握したうえでご利用のアプローチ方法が課題となることも考えられます。

■ ご利用の施設について 利用施設別の件数・構成比

| ご利用の施設について | 全体 | 全館 | メインアリーナとサブアリーナ | メインアリーナ | サブアリーナ | 武道場 (剣道場・柔道場含む) | 会議室 (1F3F含む) | 無回答 |
|------------|--------|------|----------------|---------|--------|-----------------|--------------|------|
| 合計件数 | 99 | 0 | 15 | 17 | 37 | 17 | 11 | 2 |
| | 100.0% | 0.0% | 15.2% | 17.2% | 37.4% | 17.2% | 11.1% | 2.0% |



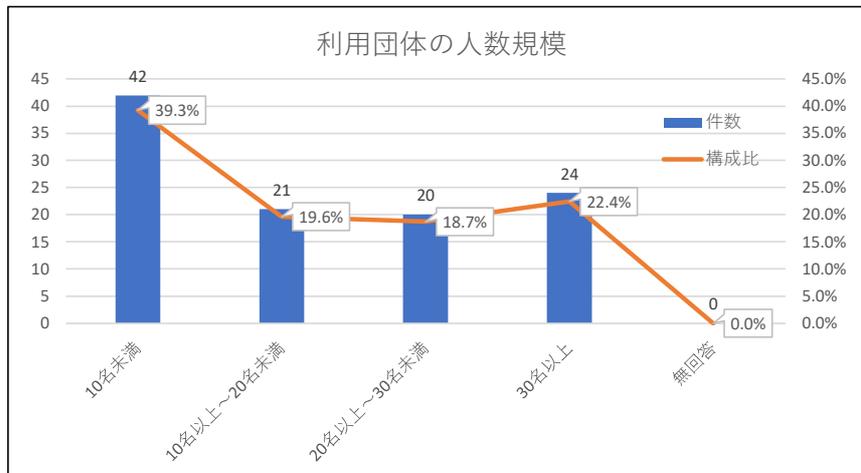
5) 参加人数について

- ・この設問では、利用団体の規模を尋ねています。回答では、10名未満が最も多かった一方、10名以上20名未満、30名未満、30名以上の回答も二桁の構成比があり、30名以上とした回答が10名未満に続きました。
- ・本施設をご利用する団体の規模から見たバランスでは、少人数のグループから大規模な団体までバランス良く、ご利用いただけている傾向と思われます。
- ・本施設の持つ規格や駐車場など付帯の施設の配置がこうしたバランスの良いご利用団体のご利用に繋がっていると思われます。

■ 参加人数について

利用団体の人数別の構成比

| 参加人数について | 全体 | 10名未満 | 10名以上～20名未満 | 20名以上～30名未満 | 30名以上 | 無回答 |
|----------|--------|-------|-------------|-------------|-------|------|
| 合計件数 | 107 | 42 | 21 | 20 | 24 | 0 |
| | 100.0% | 39.3% | 19.6% | 18.7% | 22.4% | 0.0% |

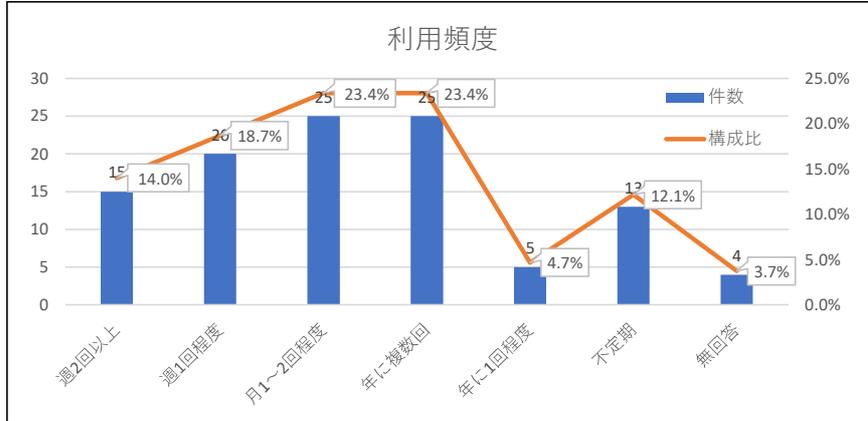


6) 利用頻度について

- ・この設問では、2つの視点で回答を見ていきたいと思います。
 - ①利用者のご利用の頻度。
 - ②施設の特徴を考えた場合、本施設が利用者の練習や活動の拠点として利用されることが必要と思われるので、これを支える役割をデータから推し量る点です。
- ・①については、回答の件数が多かった順に年に複数回、月に1～2回が同件数、この二件で50件（46.8%）、これに年に1回程度の5件（4.7%）を加えると51.5%と過半数となりました。一方、毎週のご利用や更にそれ以上のご利用の方が3割を超える回答を得ました。
- ・②については、週2回以上の回答が14.0%、週1回程度のご利用が18.7%と回答の方々 が練習や活動の拠点として、ご利用の傾向にあると思われるものでした。

■ 利用頻度について
利用頻度の件数・構成比

| 利用頻度について | 全体 | 週2回以上 | 週1回程度 | 月1~2回程度 | 年に複数回 | 年に1回程度 |
|----------|--------|-------|-------|---------|-------|--------|
| 合計件数 | 107 | 15 | 20 | 25 | 25 | 5 |
| | 100.0% | 14.0% | 18.7% | 23.4% | 23.4% | 4.7% |

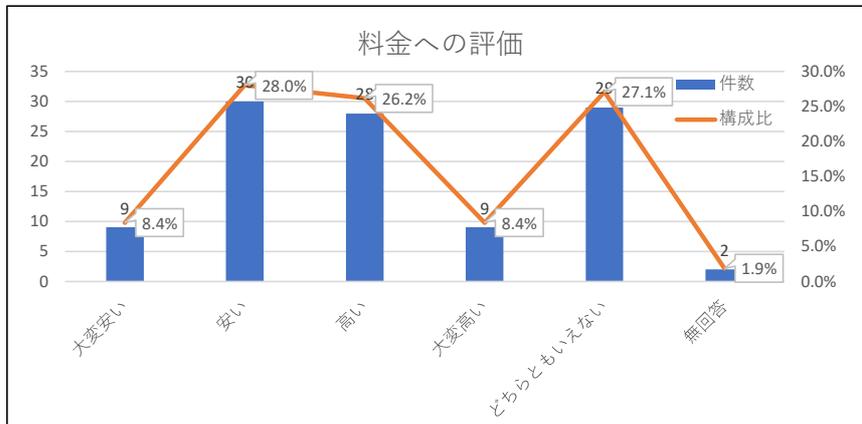


7) 料金について

・料金への評価を尋ねたこの設問では、安い・高い・どちらともいえないの中央に87件(81.3%)の評価が集まる傾向を示しました。また、両極の「大変安いと大変高い」は、それぞれ9件(8.4%)となり、回答は、安いと感じる傾向を示しました。

■ 料金について
料金への評価別件数・構成比

| 料金について | 全体 | 大変安い | 安い | 高い | 大変高い | どちらともいえない |
|--------|--------|------|-------|-------|------|-----------|
| 合計件数 | 107 | 9 | 30 | 28 | 9 | 29 |
| | 100.0% | 8.4% | 28.0% | 26.2% | 8.4% | 27.1% |

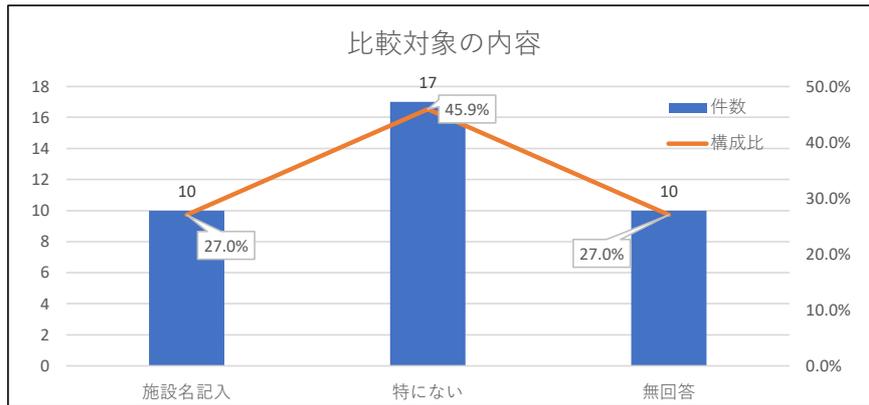


8) 7) で回答の方が比較対象とした内容について

- ・今回の調査票では、回答者の評価について回答の際の基準を明らかにする試みを行っています。
- ・この試みについては、比較対象を明示した回答が10件 (27.0%)、「特にない・無回答」が26件 (72.9%) となりました。
- ・この設問での記述欄に記載された比較の施設名は、4の自由記述のまとめに記載いたしました。

■ 7) で回答の方が比較対象とした内容について
比較対象への回答件数・構成比

| 料金についての設問 に高い大変高いと回答の方 | 全体 | 施設名記入 | 特にない | 無回答 | 無効回答 |
|---------------------------|--------|-------|-------|-------|------|
| 合計件数 | 37 | 10 | 17 | 10 | 0 |
| | 100.0% | 27.0% | 45.9% | 27.0% | 0.0% |

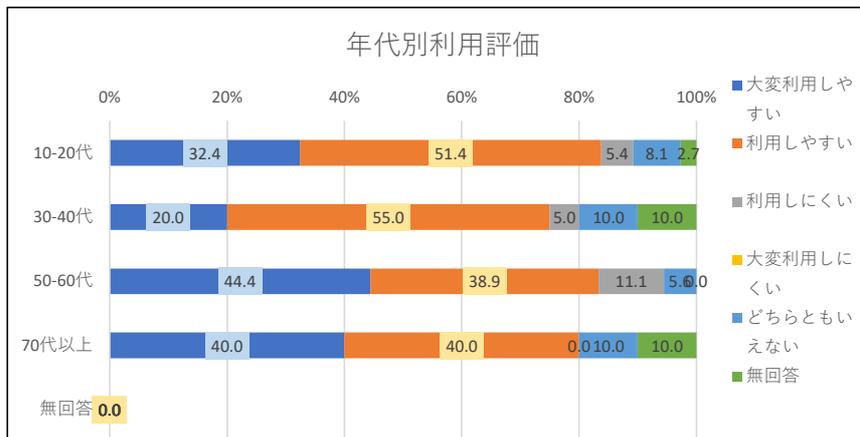
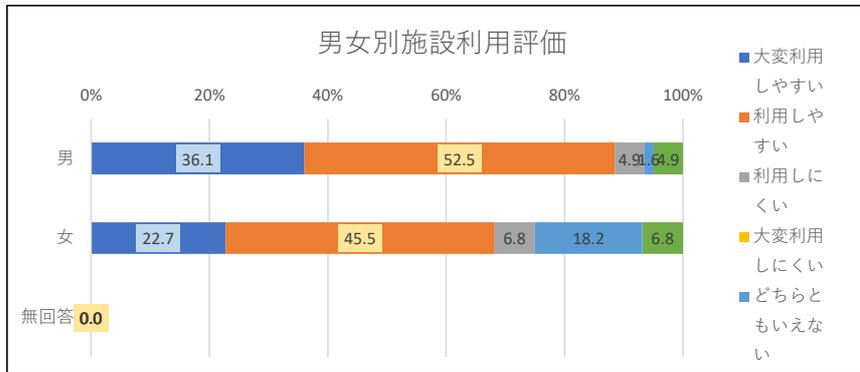
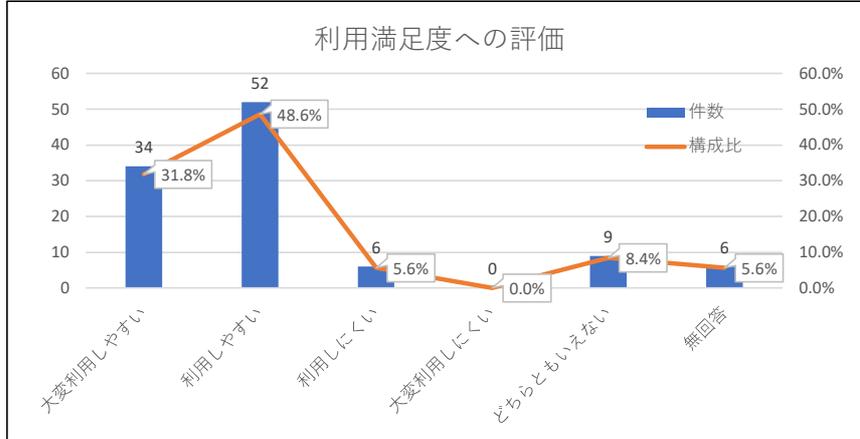


9) 利用のしやすさについて

- ・この設問では、利用のしやすさについて尋ね「大変利用しやすい・利用しやすい」との回答が86件 (80.4%)、中位の「どちらともいえない」が9件 (8.4%)、「利用しにくい」との回答が6件 (5.6%) となりました。また、この設問では①男女別の施設利用評価、②年代別の施設利用評価の項目でも分析を行いました。
- ・①男女別施設利用評価 施設の利用しやすさの評価では、男性の評価が88.6%と高い傾向を示したのに対して、女性では中位・否定的な回答が25.0%見られ、男女別での評価ポイントを比較する課題も出てきました。
- ・②年代別施設利用評価 年齢別による回答を見ると10-20代と50-60代の評価が高く、30-40代・70代以上が幾分低い傾向を示しました。

■ 利用のしやすさについて
利用満足度への評価の構成比

| 利用のしやすさについて | 全体 | 大変利用しやすい | 利用しやすい | 利用しにくい | 大変利用しにくい | どちらともいえない | 無回答 |
|-------------|--------|----------|--------|--------|----------|-----------|------|
| 合計件数 | 107 | 34 | 52 | 6 | 0 | 9 | 6 |
| | 100.0% | 31.8% | 48.6% | 5.6% | 0.0% | 8.4% | 5.6% |



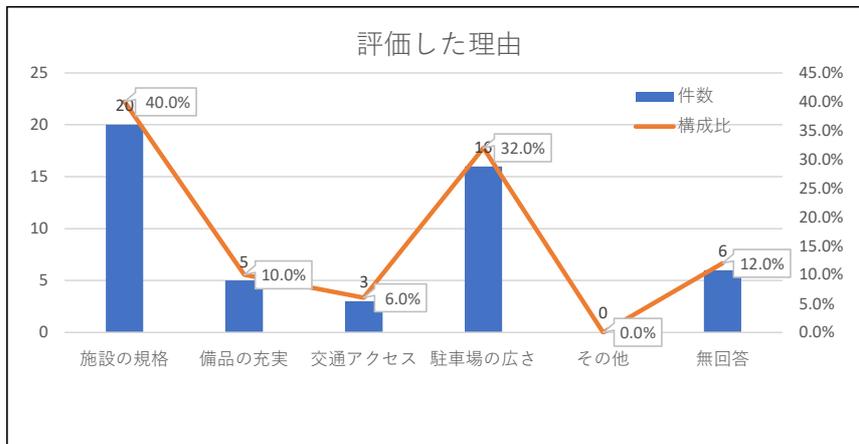
1 0) 9) で回答の方が評価した項目について

- ・この設問では、設問9)で「大変利用しやすい・利用しやすい」との回答86件について、具体的に評価した項目を尋ねたものです。
- ・集計の結果は、「施設の規格」が20件(40.0%)、以下「駐車場の広さ」16件(32.0%)、「備品の充実」5件(10.0%)とつづきました。利用者の評価項目に以上のような傾向がありました。施設のハード面の評価が優先されると共に「備品」の管理業務も利用者の満足度に影響している点が確認できました。
- ・特記として、評価した項目の回答で複数回答のため、無効としたものが86件中36件あり、各項目の組み合わせが利用の満足度を向上させていることが伺われました。

■ 9) で回答の方が評価した項目について

評価した理由の件数・構成比

| 利用のしやすさについて大変利用しやすい/利用しやすい | 全体 | 施設の規格 | 備品の充実 | 交通アクセス | 駐車場の広さ | その他 | 無回答 | 複数回答で無効 |
|----------------------------|--------|-------|-------|--------|--------|------|-------|---------|
| 合計件数 | 50 | 20 | 5 | 3 | 16 | 0 | 6 | 36 |
| | 100.0% | 40.0% | 10.0% | 6.0% | 32.0% | 0.0% | 12.0% | |



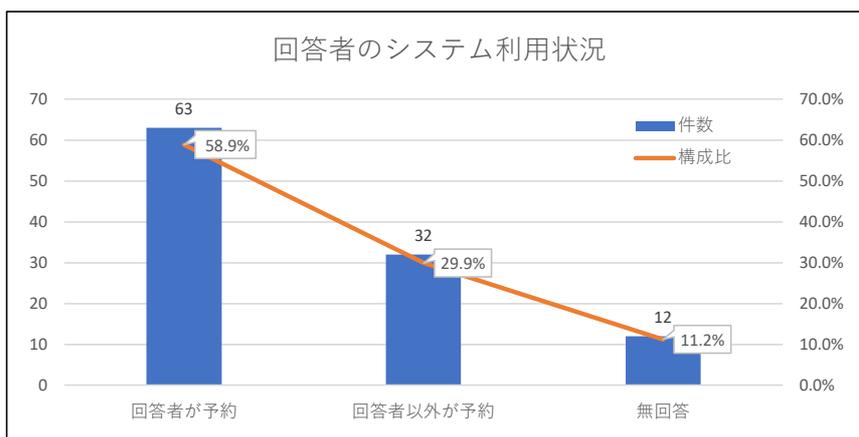
1 1) Web予約について

- ・この調査票では、回答者が予約システムをご利用しているかを明らかにしたうえで、設問12)でシステムについての評価をお尋ねいたしました。
- ・回答数102件中、回答者が予約システムを通じて予約したとする回答が63件(58.9%)、回答者以外が予約したとする回答が32件(29.9%)となりました。
- ・予約システムの利用普及も利用者の利便性を計る尺度と思われしますので、引き続き調査を行ってまいりたいと思います。

■ Web予約について

回答者によるWeb予約利用状況の件数・構成比

| Web予約について | 全体 | 回答者が予約 | 回答者以外が予約 | 無回答 |
|-----------|--------|--------|----------|-------|
| 合計件数 | 107 | 63 | 32 | 12 |
| | 100.0% | 58.9% | 29.9% | 11.2% |



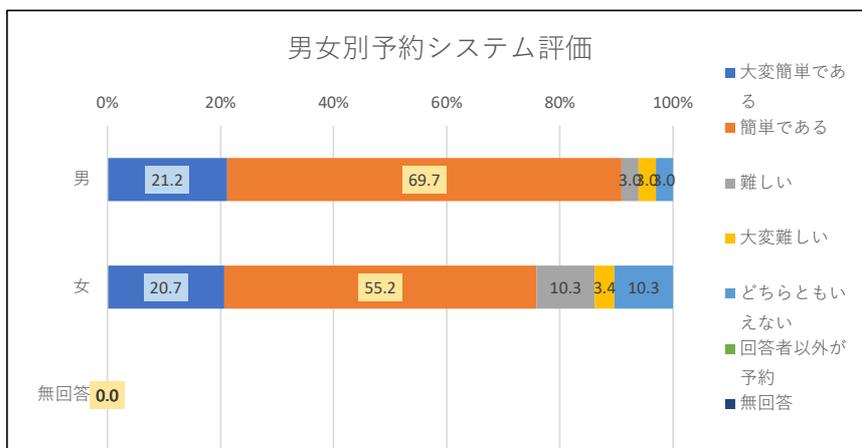
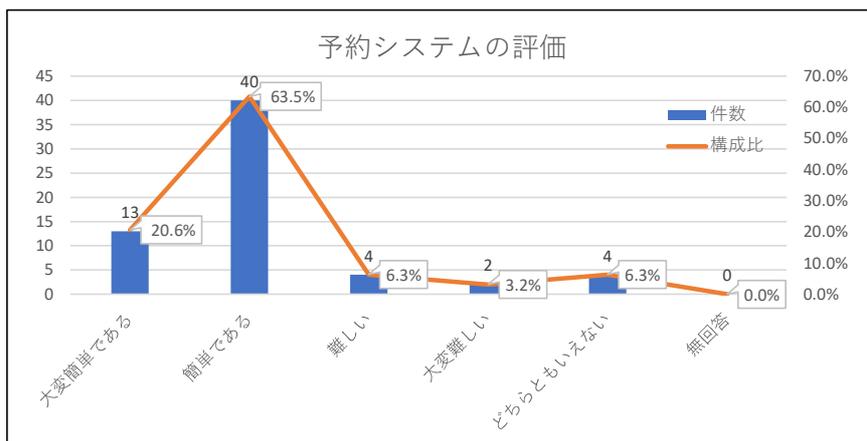
1 2) 1 1) で回答の方のシステム評価について

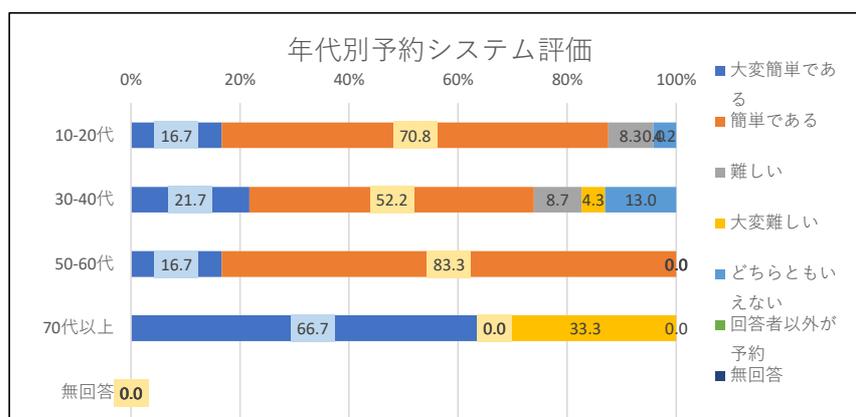
- ・予約システムの評価は、53件 (84.1%) の回答者が「大変簡単である・簡単である」と回答。「難しい・大変難しい」の回答が6件 (9.5%) 「どちらともいえない」の回答が4件 (6.3%) という結果。
- ・この設問では、①男女別、②年代別での評価の傾向について分析を行っていますので、以下の通り報告いたします。
- ・①男女別での予約システムの評価については、男性の90.9%の回答が「大変簡単・簡単」と回答、一方女性ではその割合が75.9%に下がり、「どちらともいえない」を含め難しいとする回答が増える傾向となりました。
- ・②年代別での予約システムの評価については、50-60代の評価は「大変簡単・簡単」で100%となりました。その他の年代では10-20代の87.5%、30-40代の73.9%、70代以上の66.7%と年代を追って下がる傾向となりました。また、30-40代と70代以上には、「大変難しい」とする回答がありました。
- ・以上の傾向を踏まえると、システムを利用する高齢のご婦人へのサポートが評価の改善に有効と思われるます。

■ 1 1) で回答の方のシステム評価について

Web予約システムの評価の件数・構成比

| Web予約について回答者が予約と回答の方 | 全体 | 大変簡単である | 簡単である | 難しい | 大変難しい | どちらともいえない | 無回答 |
|----------------------|--------|---------|-------|------|-------|-----------|------|
| 合計件数 | 63 | 13 | 40 | 4 | 2 | 4 | 0 |
| | 100.0% | 20.6% | 63.5% | 6.3% | 3.2% | 6.3% | 0.0% |



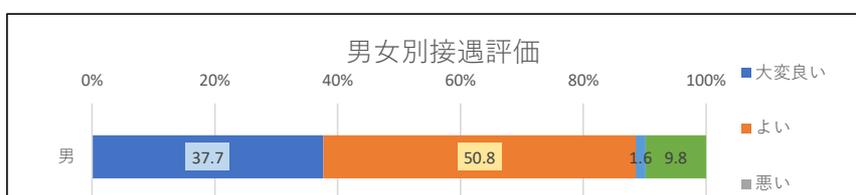
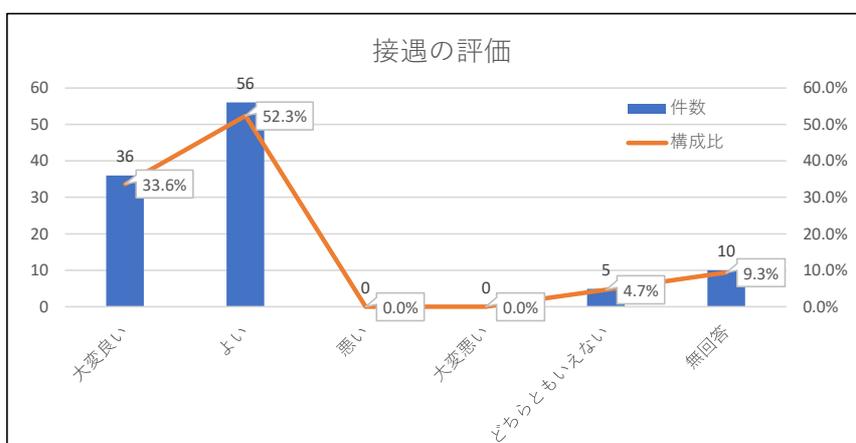


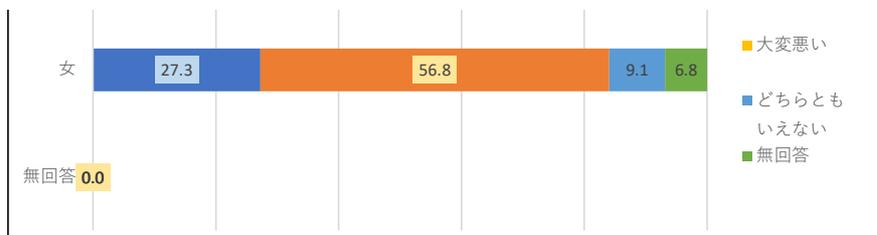
1.3) 職員の接遇について

- ・職員の接遇についての評価は、92件（85.9%）の回答者が「大変良い・良い」と回答。「どちらともいえない・無回答」が15件（14.0%）となりました。
- ・この設問では、①男女別、②年代別での評価の傾向について分析を行っていますので、以下の通り報告いたします。
- ・①男女別での接遇の評価については、男性の89.5%の回答が「大変良い・良い」と回答、一方女性ではその割合が84.1%に下がり、「どちらともいえない・無回答」が15.9%と増える傾向となりました。
- ・②年代別での接遇の評価については、10-20代の評価が「大変良い・良い」89.1%で最も高く、以下50-60代の88.9%、30-40代の87.5%、70代以上の60.0%と下がる傾向となりました。
- ・職員の接遇の課題について検討する際には、これまでの接遇レベルを維持しながら高齢のご婦人の求めるサービスに応える接遇に絞った改善を考える必要があると思われます。

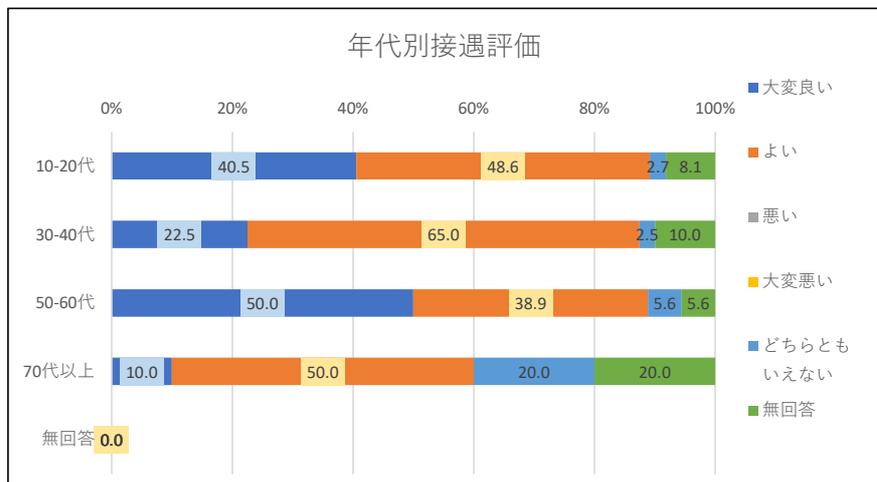
■ 職員の接遇について 接遇の評価の件数・構成比

| 職員の接遇について | 全体 | 大変良い | よい | 悪い | 大変悪い | どちらともいえない | 無回答 |
|-----------|--------|-------|-------|------|------|-----------|------|
| 合計件数 | 107 | 36 | 56 | 0 | 0 | 5 | 10 |
| | 100.0% | 33.6% | 52.3% | 0.0% | 0.0% | 4.7% | 9.3% |





東広島運動公園 アンケート



4. アンケート自由記述

- ・10-11月の調査票では、①設問に付随した記述欄と②2か月単位での設問テーマを変更して、さまざまご意見がいただけるよう改めた初回となります。
- ・①の設問に付随した記述内容では、本施設の料金が高いと回答の方に比較した施設名を尋ねるものと利用のしやすさについて回答の選択肢以外のよいポイントを記述いただく内容です。
- ・②の設問では、Web予約システムと職員の接遇についてご意見を求めたものです。
- ・予約システムについては、18件の記述があり好意的記述が6件、中立的8件、否定的4件に分類のうえ、その代表的な記述を一部記載いたしました。
- ・職員の接遇については、17件の記述があり好意的が10件、中立的4件、否定的3件に分類のうえ、その代表的な記述を一部記載いたしました。

■ アンケート自由記述について

7) 料金について「高い・大変高い」と回答した方が8)で比較対象とした施設名

- 1 小学校
- 2 三木町の運動公園
- 3 学校・地域センター・河内アリーナ
- 4 豊栄体育館
- 5 三原市民
- 6 B&G
- 7 福祉会館・市域センター
- 8 広大体育館
- 9 おりづる
- 10 広島グリーンアリーナ
- 11 B&G 黒瀬

10) 利用のしやすさについて「利用しやすい」と回答した方が9)でその他の理由として記述

- 1 わからない

10-11月の自由記述についての内容の分類

| | 好意的記述 | 中位的記述 | 否定的記述 |
|-----------|-------|-------|-------|
| Web予約について | 6 | 8 | 4 |
| 職員の接遇について | 10 | 4 | 3 |

●自由記述の内容

Web予約について

- 否 1 もう少し簡単に行えるとよい
- 否 2 日付が下にスクロールするとわからなくなる
- 否 3 大変難しい
- 好 4 24時間予約ができるのでよい
- 中 5 特にありません。
- 中 6 年をとるとウェブは大変です
- 中 7 まだ利用したことがない
- 好 8 電話よりよい
- 好 9 良い
- 中 10 最初はとても判りにくかったが慣れた。
- 否 11 慣れるまで難しい
- 中 12 半年前から予約できればいいと思う
- 好 13 簡単に出来るので予約しやすいです。
- 中 14 メインアリーナが予約済でサブアリーナをweb予約したとき、当日来てみるとメインアリーナが予約キャンセルとなっており変更を申し込むも変更受付はできないと言われた。この時メインアリーナは未利用状態であった。
- 好 15 24時間申し込めるので便利です。
- 好 16 時間を問わず予約出来て助かります
- 中 17 備品に関して、1つがセットを示すのか分かりやすくなるとうれしい（フットサルゴール1⇒2つ分？ バスケットゴール1⇒1つ分
- 中 18 Web決済ができると助かる

職員の接遇について

- 否 1 見積作成をスムーズに行ってください
- 否 2 毎回係の人の言うことが違うので困ることがある。
- 好 3 いつもとても丁寧な対応で感謝しております。
- 好 4 大変よい
- 好 5 ていねいにサービスして下さいます
- 中 6 今後もよろしくお願いします。
- 中 7 夏の冷房かんがえてほしい。サブアリーナはペイペイダメ、料金高い、いきいきのポイントがつかない
- 好 8 丁寧に対応してくださり、ありがとうございます。
- 好 9 良い
- 中 10 備品の破損・故障への対応が遅い。
- 好 11 よい
- 中 12 問題ないです
- 好 13 とても優しくしてくださるのでうれしいです。7
- 好 14 いつもていねいにしていただいています。
- 否 15 会計待ちが長い
- 好 16 職員の電話対応がとてもよい
- 好 17 いつも丁寧に親切に対応していただきありがとうございます。

5. 調査のまとめ

- ・調査票の回収状況は、回収件数が106件（前回は171.0%）44件の増加となりました。回収率は、13.0%（前回は比較-0.2P）と回収率の向上が課題の状況です。
- ・調査票の各設問については、今回の報告から男女別や年代別、活動の目的などを加え、本施設の利用のバランスを検討する様式として、分析を試みています。また、Web予約システムの利用の状況についても、利用操作される方からの回答を整理することで具体的な課題の整理が行えるものと思われます。
- ・今後は、回答の分析から年代や性別で課題となるポイントの違いについて注目して対策を検討することも必要と思われます。
- ・利用者の本公園の施設に対する信頼感は、「利用の満足度」「料金への評価」など各項目で高く保たれていると確認できます。

令和4年度

東広島運動公園利用者満足度調査（専用利用）報告書

調査期間 令和4年12月1日～5年1月31日

東広島スポーツパーク共同企業体

目次

1. 調査の目的
2. 調査の対象・方法・回収
3. 調査項目の結果
 - 1) 性別について
 - 2) 年代について
 - 3) 活動の主な目的について
 - 4) ご利用の施設について
 - 5) 参加人数について
 - 6) 利用頻度について
 - 7) 料金について
 - 8) 7) で回答の方が比較対象とした内容について
 - 9) 利用のしやすさについて
 - 10) 9) で回答の方が評価した項目について
 - 11) Web予約について
 - 12) 11) で回答の方のシステム評価について
 - 13) 職員の接遇について
4. アンケート自由記述
5. 調査のまとめ

1. 調査の目的

このアンケート調査の目的は、次の4点について現状の把握に努め、今後の東広島運動公園（以下、「本公園」という。）の指定管理業務での管理運営の客観的な指針作りを目指すもので、この点を継続しながら調査票については、改善を加えていくものです。

- 1 点目: 職員の接遇の水準をサービス面や業務知識面から利用者の視点で点検。
- 2 点目: 新規に導入したWEBサービス内容について、利用者の簡便性の点検。
- 3 点目: 施設・備品・用品など本公園への要望やご意見を不断に収集する仕組み作り。
- 4 点目: これらの調査結果を時系列でまとめ、指定管理業務の自己評価と業務品質向上を図ります。

2. 調査の対象・方法・回収及び自由記述欄の取り扱い

・対象
 体育館の各施設・貸室を専用利用で予約申し込みの団体及び個人で「原状回復点検表」を受け取られた方を対象として継続。

・方法
 調査方法は、上記の専用利用の方全員に配布する方法を継続。
 調査票は、カテゴリーデータを順序尺度で行う様式として、各カテゴリーの収集欄の内、複数の設問に自由記述欄を設け定性データも合わせて収集しています。また、回答中「単回答」の設問に「複数回答」があった場合は、無効回答として、その設問集計から除いています。

| | | | | | | |
|-----|------|-----|-----|-------|-------|------|
| ・回収 | 回収状況 | 配布数 | ・・・ | 726件 | 前回比較 | |
| | | | | | 89.3% | -87件 |
| | | 回収数 | ・・・ | 95件 | 前回比較 | |
| | | | | | 89.6% | -11件 |
| | | 回収率 | ・・・ | 13.1% | 前回比較 | |
| | | | | | | 0.1P |

回収状況は、配布数726件（10-11月比較-87件、10-11月比89.3%）、回収数95件（10-11月比較-11件、10-11月比89.6%）、回収率13.1%（10-11月比較+0.1P）と配布数・回収件数とも10-11月集計を下回りました。但し、回収率は13.1%と10-11月集計を上回る実績となりました。

・自由記述欄の取り扱い

■アンケートの自由記述欄の取り扱いについて

自由記述欄の取り扱いは、設問中及び後段に設ける方法を継続。
 但し、設問中の自由記述は設問の回答で該当する方に具体的な内容を求める方法に改定し、後段の自由記述は、期間ごとで設問を設け、その設問への自由記述の方法に改定。

- ・調査目的の3点目にある施設・備品・用品など本公園への要望やご意見を不断に収集する仕組みを継続。
- ・自由記述については、定量化の試みと定性データとしてのご要望やご意見をまとめています。

・特記

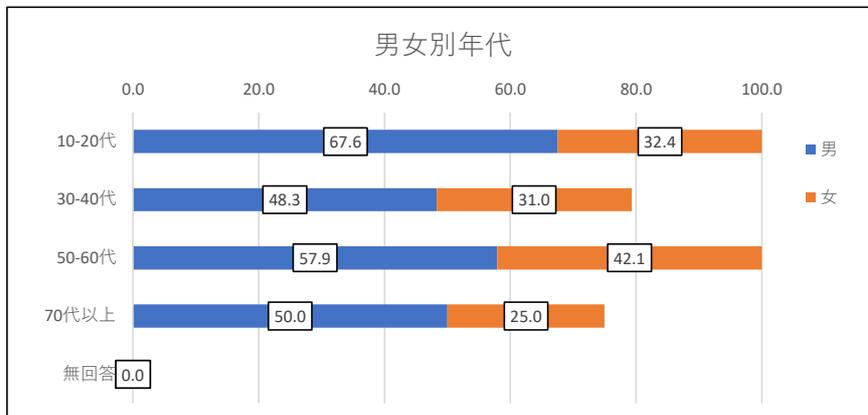
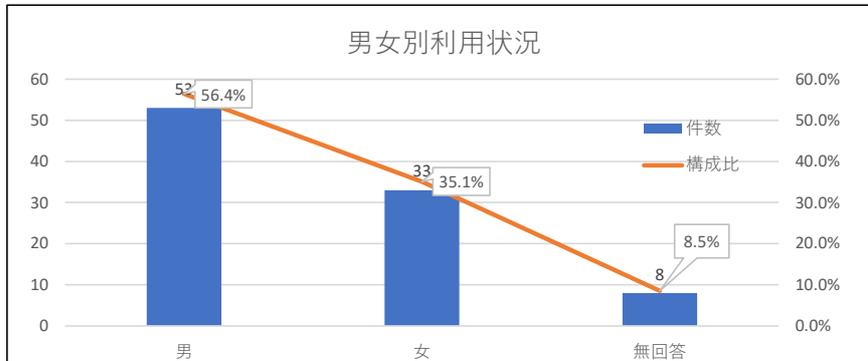
3. 調査項目の結果

1) 性別について

- ・この設問では、本施設を利用する方の基本事項として性別を確認したものです。結果については、前回の2ヵ月集計時より女性回答者の減少(-14.6P)がみられました。
- ・今回の性別に見る傾向は、各年代とも男性の回答者が多く女性の回答者が少ないという結果でした。特に男性の10-20代・50-60代にその傾向が顕著でした。

■ 性別について 男女別の利用構成比

| 性別について | 全体 | 男 | 女 | 無回答 |
|--------|--------|-------|-------|------|
| | 94 | 53 | 33 | 8 |
| | 100.0% | 56.4% | 35.1% | 8.5% |



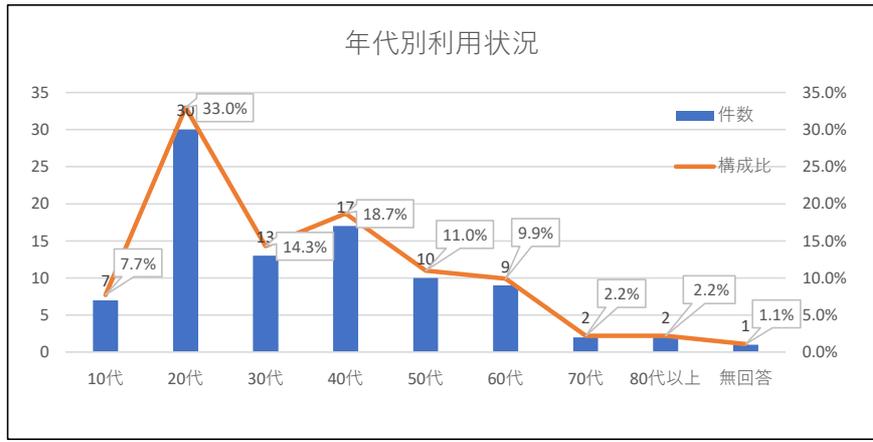
2) 年代について

・年代別では、前回の2カ月集計では20代から40代が全体の70%を占めました。今回は、20代～60代まで幅広い年代にご利用（回答）いただけたように思われます。一方で次代を担う10代の方の利用（回答）が少ない点が今後の利用促進の課題と思われま。

・性別や年代別での活動目的をまとめた集計は「設問3）」以下でまとめています。

■ 年代について
年代別の構成比

| 年代について | 全体 | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代以上 | 無回答 |
|--------|--------|------|-------|-------|-------|-------|------|------|-------|------|
| 合計件数 | 91 | 7 | 30 | 13 | 17 | 10 | 9 | 2 | 2 | 1 |
| | 100.0% | 7.7% | 33.0% | 14.3% | 18.7% | 11.0% | 9.9% | 2.2% | 2.2% | 1.1% |



3) 活動の主な目的について

・この設問では、利用の目的が競技活動か一般利用か目的のバランスを比較検討するデータの収集を期待しています。また、男女別や年代別での差異についても分析検討を行いました。

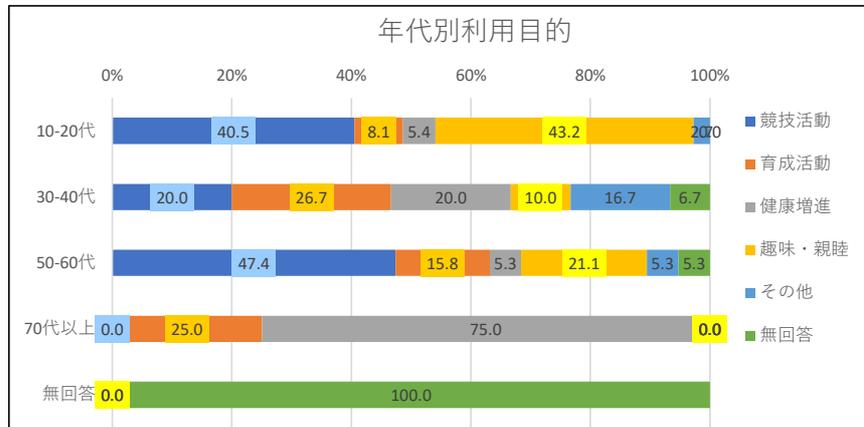
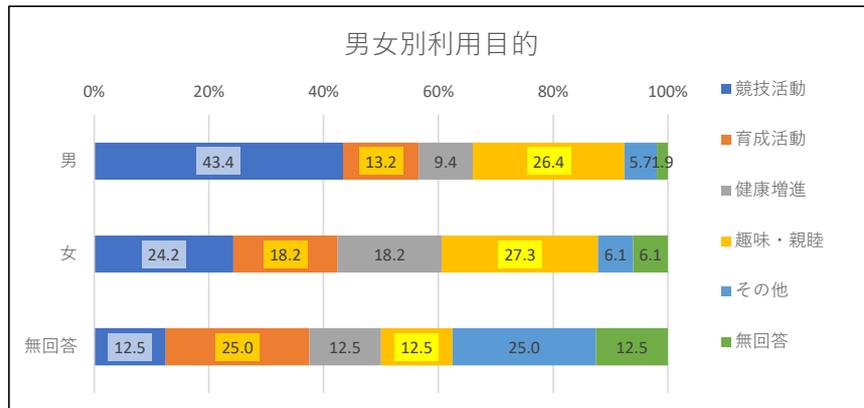
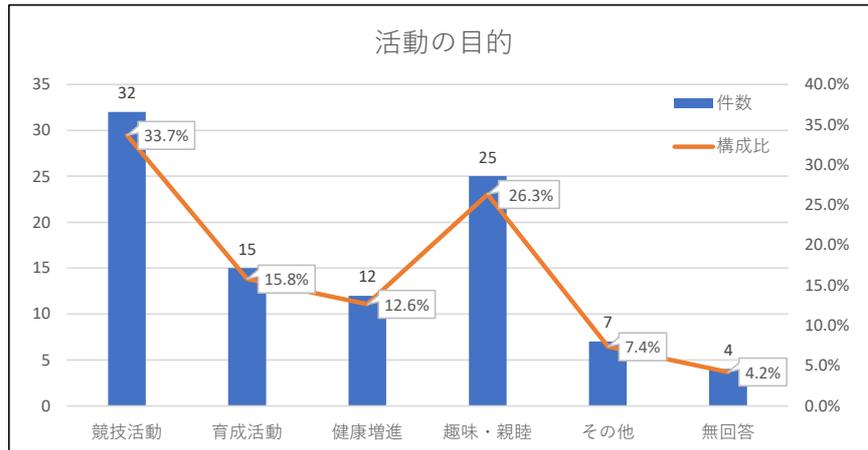
・回答の傾向は、競技を目的とする利用が33.7%と最も多くみられました。一方、健康増進と趣味親睦の一般利用と思われる二項目合計で38.9%とバランスに偏りのない結果となりました。

1) 男女別利用目的 男性では競技活動が最も多く、女性では趣味・親睦と差異が見られましたが、競技活動と一般利用のバランスは取れていると思われま。

2) 年代別利用目的 競技活動の回答が10-20代と50-60代が最も高くなりました。育成活動は30-40代が最も高く50代70代にも一定の割合で見られました。健康増進や趣味・親睦を目的とする回答は70代以上が75.0%と最も高く次いで10-20代が48.6%となりました。

■ 活動の主な目的について
利用の目的別の構成比

| 活動の主な目的について | 全体 | 競技活動 | 育成活動 | 健康増進 | 趣味・親睦 | その他 | 無回答 |
|-------------|--------|-------|-------|-------|-------|------|------|
| 合計件数 | 95 | 32 | 15 | 12 | 25 | 7 | 4 |
| | 100.0% | 33.7% | 15.8% | 12.6% | 26.3% | 7.4% | 4.2% |

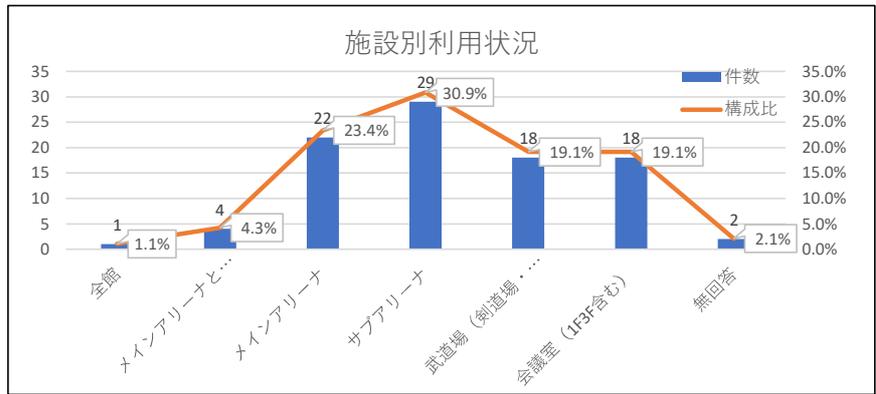


4) ご利用の施設について

・回答者のご利用施設は、サブアリーナが29件 (30.9%)、メインアリーナ22件 (23.4%)、武道場・会議室が各18件 (19.1%)と続き、メインアリーナとサブアリーナの同時に利用と全館利用の回答がみられました。
 ・前回の会議室が低位であった点は、今回の回答では改善の傾向を示しているように思われます。

■ ご利用の施設について
 利用施設別の件数・構成比

| ご利用の施設について | 全体 | 全館 | メインアリーナとサブアリーナ | メインアリーナ | サブアリーナ | 武道場(剣道場・柔道場含む) | 会議室(1F3F含む) | 無回答 |
|------------|--------|------|----------------|---------|--------|----------------|-------------|------|
| 合計件数 | 94 | 1 | 4 | 22 | 29 | 18 | 18 | 2 |
| | 100.0% | 1.1% | 4.3% | 23.4% | 30.9% | 19.1% | 19.1% | 2.1% |

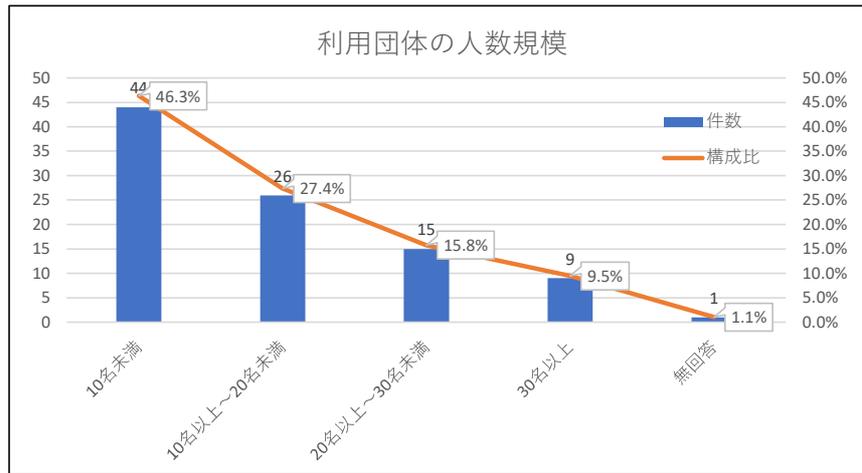


5) 参加人数について

・この設問では、利用団体の規模を尋ねています。回答では、10名未満が44件 (46.30%)と最も多く、20名未満26件 (27.4%)、30名未満15件 (15.8%)、30名以上と続きました。
 ・ご利用する団体の規模から見たバランスについては、引き続き少人数のグループから大規模な団体までバランス良く、ご利用いただけている傾向と想われます。
 ・本施設の持つ規格や駐車場など付帯の施設の配置が利用団体の規模に関わらずバランス良くご利用いただけていると想われます。

■ 参加人数について
 利用団体の人数別の構成比

| 参加人数について | 全体 | 10名未満 | 10名以上～20名未満 | 20名以上～30名未満 | 30名以上 | 無回答 |
|----------|--------|-------|-------------|-------------|-------|------|
| 合計件数 | 95 | 44 | 26 | 15 | 9 | 1 |
| | 100.0% | 46.3% | 27.4% | 15.8% | 9.5% | 1.1% |

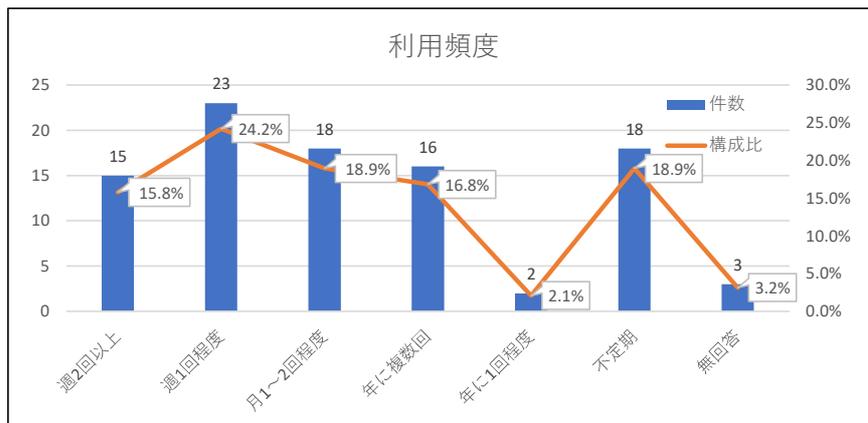


6) 利用頻度について

- この設問では、2つの視点で回答を見ていきたいと思います。
 - ①利用者のご利用の頻度。
 - ②施設の特性を考えた場合、本施設が利用者の練習や活動の拠点として利用されること
- が必要とされますので、これを支える役割をデータから推し量る点です。
- ①については、回答の件数が多かった順に週1回程度、月に1～2回が続き、この二件で41件（43.1%）、年に複数回が16件（16.8%）、週2回以上が15件（15.8%）。一方で週単位で見ると1回・2回以上の利用とする回答が38件（40.0%）と上位二件と僅差の回答を得ました。
- ②については、①で記載の通り週2回以上・週1回程度のご利用と回答の方々が練習や活動の拠点として、ご利用の傾向にあると思われるものでした。

■ 利用頻度について
利用頻度の件数・構成比

| 利用頻度について | 全体 | 週2回以上 | 週1回程度 | 月1～2回程度 | 年に複数回 | 年に1回程度 |
|----------|--------|-------|-------|---------|-------|--------|
| 合計件数 | 95 | 15 | 23 | 18 | 16 | 2 |
| | 100.0% | 15.8% | 24.2% | 18.9% | 16.8% | 2.1% |

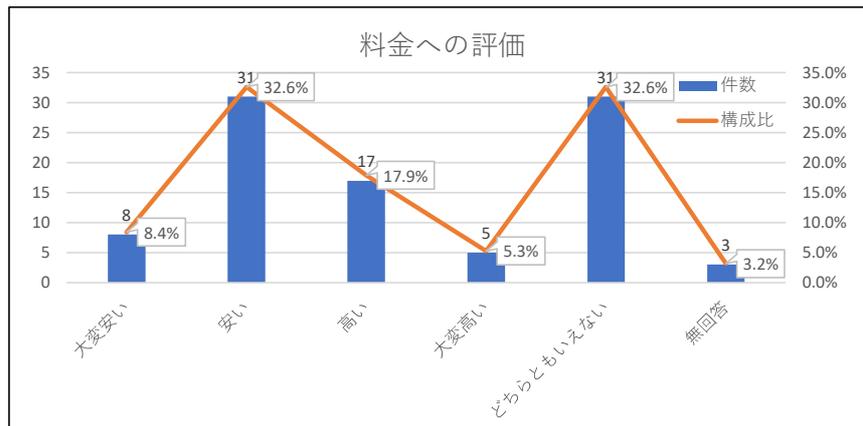


7) 料金について

・料金への評価を尋ねたこの設問では、安い・高い・どちらともいえないの中央に79件(83.1%)の評価が集まる傾向を示しました。また、大変安い8件(8.4%)、大変高い5件(5.3%)となり、回答は、安いと評価する傾向を示しました。

■ 料金について
料金への評価別件数・構成比

| 料金について | 全体 | 大変安い | 安い | 高い | 大変高い | どちらともいえない |
|--------|--------|------|-------|-------|------|-----------|
| 合計件数 | 95 | 8 | 31 | 17 | 5 | 31 |
| | 100.0% | 8.4% | 32.6% | 17.9% | 5.3% | 32.6% |



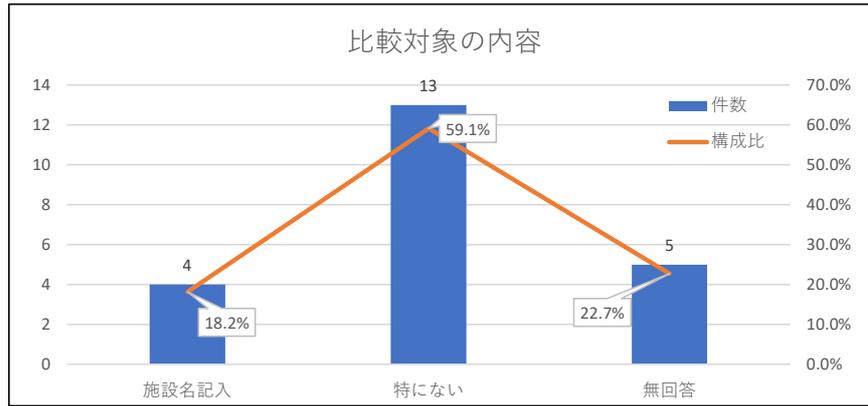
| 料金について | 大変安い | 安い | 高い | 大変高い | どちらともいえない | 無回答 |
|--------|-------|-------|-------|-------|-----------|-------|
| 4月 | 33.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | --- | 66.7% |
| 5月 | 7.1% | 60.7% | 25.0% | 0.0% | --- | 7.1% |
| 6月 | 9.3% | 65.1% | 16.3% | 4.7% | --- | 4.7% |
| 7月 | 8.7% | 52.2% | 8.7% | 10.9% | --- | 19.6% |
| 8月 | 4.2% | 41.7% | 35.4% | 0.0% | --- | 18.8% |
| 9月 | 15.8% | 52.6% | 15.8% | 5.3% | --- | 10.5% |
| 10月 | 12.0% | 26.0% | 24.0% | 8.0% | 28.0% | 2.0% |
| 11月 | 5.3% | 29.8% | 28.1% | 8.8% | 26.3% | 1.8% |
| 12月 | 8.0% | 34.0% | 18.0% | 6.0% | 32.0% | 2.0% |
| 1月 | 8.9% | 31.1% | 17.8% | 4.4% | 33.3% | 4.4% |

8) 7) で回答の方が比較対象とした内容について

・今回の調査票では、回答者の評価について回答の際の基準を明らかにする試みを行っています。
 ・この試みについては、比較対象を明示した回答が4件(18.2%)、「特にない・無回答」が18件(81.8%)となりました。
 ・この設問での記述欄に記載された比較の施設名は、4の自由記述のまとめに記載いたしました。

■ 7) で回答の方が比較対象とした内容について
比較対象への回答件数・構成比

| 料金についての設問に高い・大変高いと回答の方 | 全体 | 施設名記入 | 特にない | 無回答 | 無効回答 |
|------------------------|--------|-------|-------|-------|------|
| 合計件数 | 22 | 4 | 13 | 5 | 0 |
| | 100.0% | 18.2% | 59.1% | 22.7% | 0.0% |

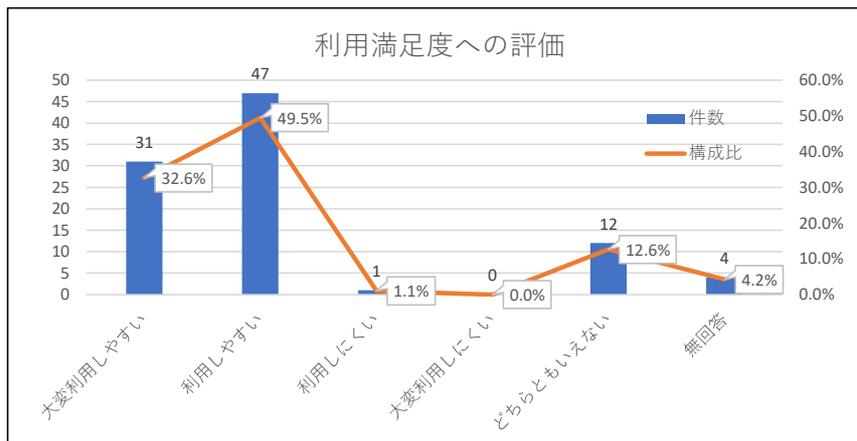


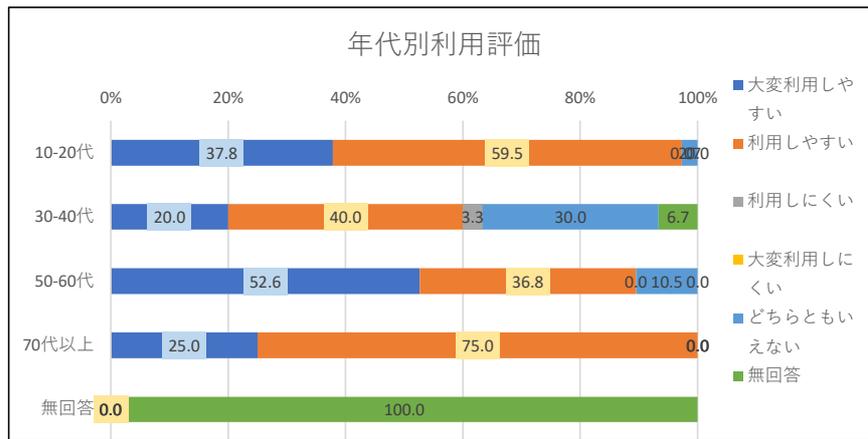
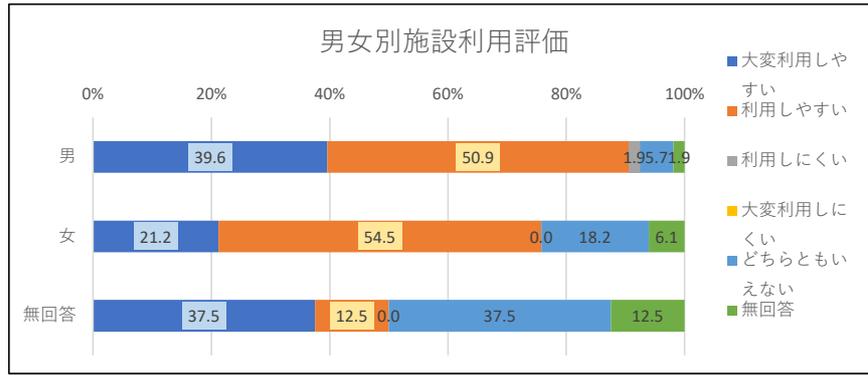
9) 利用のしやすさについて

- ・この設問では、利用のしやすさについて尋ね「大変利用しやすい・利用しやすい」との回答が78件（82.1%）、中位の「どちらともいえない」が12件（12.6%）、「利用しにくい」との回答が1件（1.1%）となりました。また、この設問では①男女別の利用評価、②年代別の利用評価、③評価の推移でも分析を行いました。
- ・①男女別施設利用評価 施設の利用しやすさの評価では、男性の評価が90.5%と高い傾向を示したのに対して、女性では中位回答が18.2%見られ、男女別での評価ポイントを比較する課題も出てきました。
- ・②年代別施設利用評価 年齢別による回答を見ると10-20代と50-60代・70代以上の評価が高く、30-40代が中位評価が多い傾向を示しました。
- ・③施設利用評価の推移 月別評価での傾向は、中位評価を加えた10月以降でも評価は70-80%で利用のしやすさが評価されています。

■ 利用のしやすさについて
利用満足度への評価の構成比

| 利用のしやすさについて | 全体 | 大変利用しやすい | 利用しやすい | 利用しにくい | 大変利用しにくい | どちらともいえない | 無回答 |
|-------------|--------|----------|--------|--------|----------|-----------|------|
| 合計件数 | 95 | 31 | 47 | 1 | 0 | 12 | 4 |
| | 100.0% | 32.6% | 49.5% | 1.1% | 0.0% | 12.6% | 4.2% |





■ 利用のしやすさについての評価（月別構成比の推移）

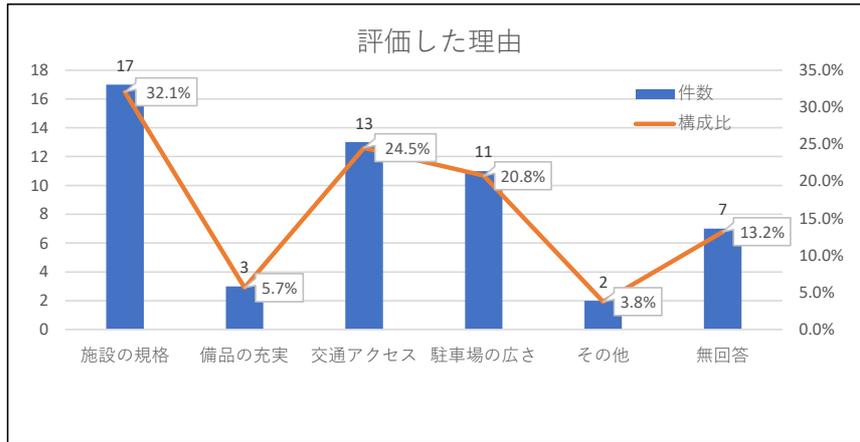
| 利用のしやすさについて | 大変利用しやすい | 利用しやすい | 利用しにくい | 大変利用しにくい | どちらともいえない | 無回答 |
|-------------|----------|--------|--------|----------|-----------|-------|
| 4月 | 33.3% | 33.3% | 0.0% | 0.0% | --- | 33.3% |
| 5月 | 32.1% | 64.3% | 3.6% | 0.0% | --- | 0.0% |
| 6月 | 50.0% | 43.2% | 0.0% | 0.0% | --- | 6.8% |
| 7月 | 50.0% | 43.5% | 2.2% | 0.0% | --- | 4.3% |
| 8月 | 22.9% | 56.3% | 4.2% | 0.0% | --- | 16.7% |
| 9月 | 39.1% | 39.1% | 0.0% | 0.0% | --- | 21.7% |
| 10月 | 26.0% | 54.0% | 2.0% | 0.0% | 10.0% | 8.0% |
| 11月 | 36.8% | 43.9% | 8.8% | 0.0% | 7.0% | 3.5% |
| 12月 | 36.0% | 50.0% | 2.0% | 0.0% | 10.0% | 2.0% |
| 1月 | 28.9% | 48.9% | 0.0% | 0.0% | 15.6% | 6.7% |

10) 9) で回答の方が評価した項目について

- ・この設問では、設問9) で「大変利用しやすい・利用しやすい」との回答53件について、具体的に評価した項目を尋ねたものです。
- ・集計の結果は、「施設の規格」が17件（32.1%）、以下「交通アクセス」13件（24.5%）、「駐車場の広さ」11件（20.8%）とつづきました。今回の評価項目の傾向については、交通アクセスに関連する評価項目2件が24件（45.3%）と施設のハード面の評価が優先されたように思われます。
- ・特記として、評価した項目の回答で複数回答のため、無効としたものが78件中25件あり、各項目の組み合わせが利用の満足度を向上させていることが伺われました。

■ 9) で回答の方が評価した項目について
評価した理由の件数・構成比

| 利用のしやすさについて大変利用しやすい・利用しやすい | 全体 | 施設の規格 | 備品の充実 | 交通アクセス | 駐車場の広さ | その他 | 無回答 | 複数回答で無効 |
|----------------------------|--------|-------|-------|--------|--------|------|-------|---------|
| 合計件数 | 53 | 17 | 3 | 13 | 11 | 2 | 7 | 25 |
| | 100.0% | 32.1% | 5.7% | 24.5% | 20.8% | 3.8% | 13.2% | |



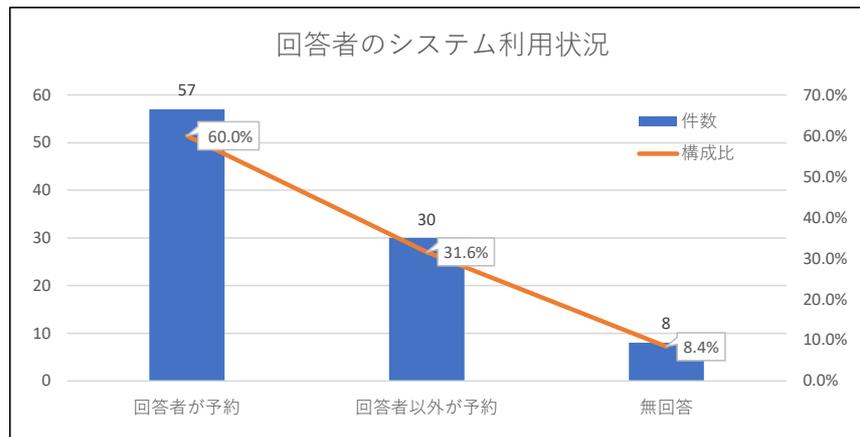
1 1) Web予約について

この調査票では、回答者が予約システムをご利用しているかを明らかにしたうえで、問12) でシステムについての評価をお尋ねいたしました。

- 回答数95件中、回答者が予約システムを通じて予約したとする回答が57件(60.0%)、回答者以外が予約したとする回答が30件(31.6%)となりました。
- 予約システムの利用普及も利用者の利便性を計る尺度と想われますので、引き続き調査

■ Web予約について
回答者によるWeb予約利用状況の件数・構成比

| Web予約について | 全体 | 回答者が予約 | 回答者以外が予約 | 無回答 |
|-----------|--------|--------|----------|------|
| 合計件数 | 95 | 57 | 30 | 8 |
| | 100.0% | 60.0% | 31.6% | 8.4% |



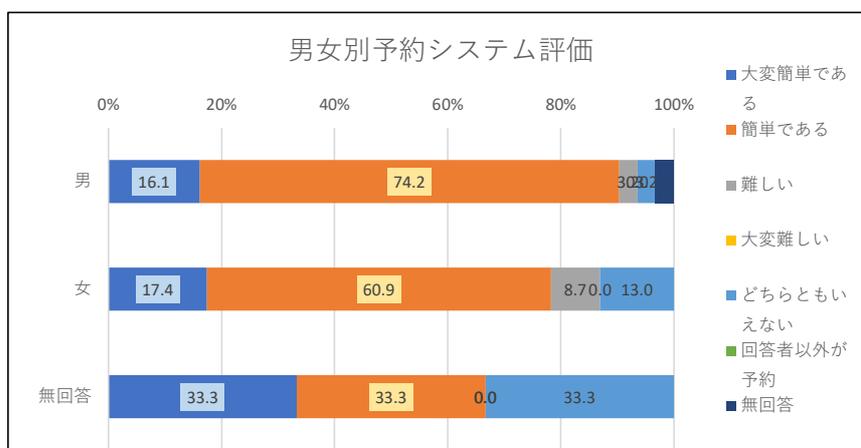
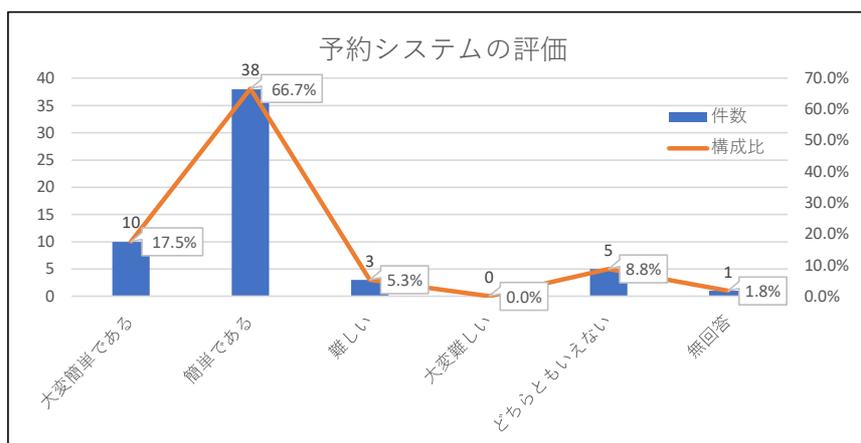
1 2) 1 1) で回答の方のシステム評価について

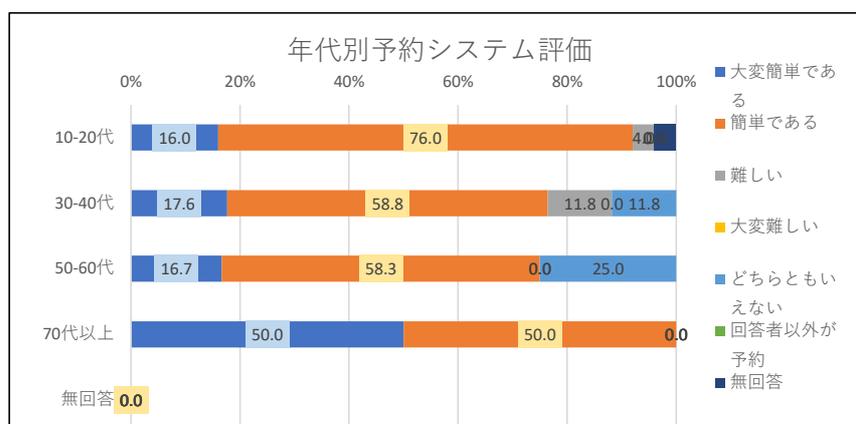
・予約システムの評価は、48件 (84.2%) の回答者が「大変簡単である・簡単である」と回答。「難しい・大変難しい」の回答が3件 (5.3%) 「どちらともいえない」の回答が5件 (8.8%) という結果。
 ・この設問では、①男女別、②年代別での評価の傾向について分析を行っていますので、以下の通り報告いたします。
 ・①男女別での予約システムの評価については、男性の90.3%の回答が「大変簡単・簡単」と回答、一方女性ではその割合が78.3%に下がり、「どちらともいえない」を含め難しいとする回答が増える傾向となりました。
 ・②年代別での予約システムの評価については、「大変簡単・簡単」の評価が70代以上で100%、その他の年代では10-20代の92.0%、30-40代の76.4%、50-60代の75.0%と年代を追って下がる傾向となりました。

■ 1 1) で回答の方のシステム評価について

Web予約システムの評価の件数・構成比

| Web予約について回答者が予約と回答の方 | 全体 | 大変簡単である | 簡単である | 難しい | 大変難しい | どちらともいえない | 無回答 |
|----------------------|--------|---------|-------|------|-------|-----------|------|
| 合計件数 | 57 | 10 | 38 | 3 | 0 | 5 | 1 |
| | 100.0% | 17.5% | 66.7% | 5.3% | 0.0% | 8.8% | 1.8% |





■ 予約のしやすさについての評価（月別構成比の推移）

| 予約のしやすさについて | 大変簡単である | 簡単である | 難しい | 大変難しい | どちらともいえない | 無回答 |
|-------------|---------|-------|-------|-------|-----------|-------|
| 4月 | 33.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | --- | 66.7% |
| 5月 | 14.3% | 60.7% | 10.7% | 3.6% | --- | 10.7% |
| 6月 | 14.3% | 71.4% | 4.8% | 0.0% | --- | 9.5% |
| 7月 | 17.4% | 50.0% | 10.9% | 0.0% | --- | 21.7% |
| 8月 | 6.3% | 47.9% | 8.3% | 2.1% | --- | 35.4% |
| 9月 | 8.7% | 47.8% | 4.3% | 0.0% | --- | 39.1% |
| 10月 | 17.9% | 64.3% | 7.1% | 3.6% | 7.1% | 0.0% |
| 11月 | 22.9% | 62.9% | 5.7% | 2.9% | 5.7% | 0.0% |
| 12月 | 14.3% | 67.9% | 3.6% | 0.0% | 10.7% | 3.6% |
| 1月 | 20.7% | 65.5% | 6.9% | 0.0% | 6.9% | 0.0% |

1 3) 職員の接遇について

・職員の接遇についての評価は、80件（84.2%）の回答者が「大変良い・良い」と回答。「どちらともいえない・無回答」が15件（15.8%）となりました。

・この設問では、①男女別、②年代別での評価の傾向について分析を行っていますので、以下の通り報告いたします。

・①男女別での接遇の評価については、女性の97.0%の回答が「大変良い・良い」と回答、一方男性ではその割合が79.3%に下がり、「どちらともいえない・無回答」が20.7%と増える傾向となりました。

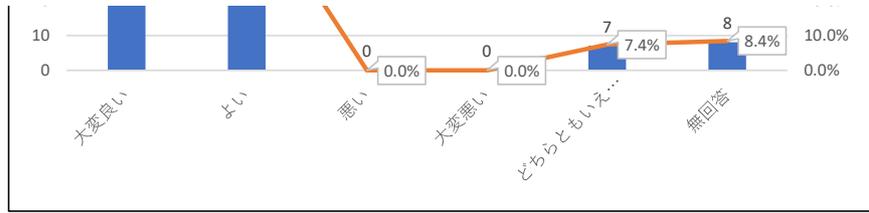
・②年代別での接遇の評価については、10-20代の評価が「大変良い・良い」89.2%で最も高く、以下30-40代の86.6%、50-60代の84.2%、70代以上の75.0%と下がる傾向となりました。

・今回の集計結果からは、職員の接遇の課題について検討する際には、これまでの接遇レベルを維持しながら高齢の男性の求めるサービスに応える接遇に絞った改善を考える必要があると思われます。

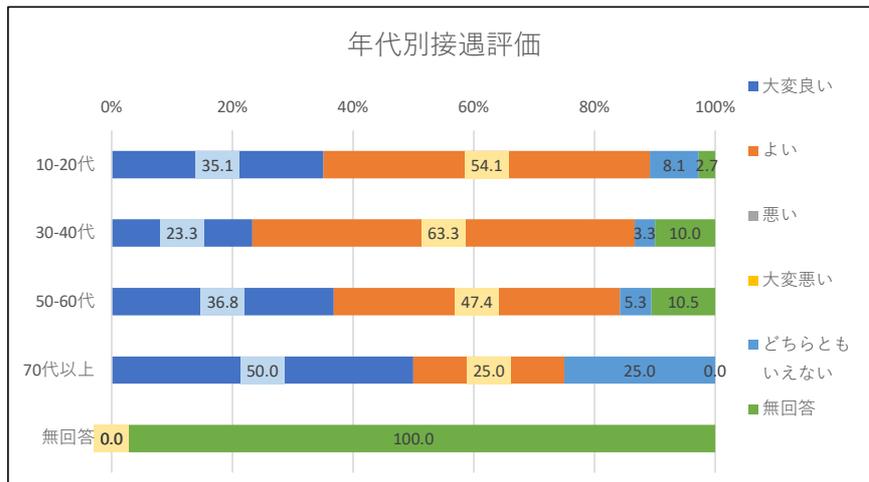
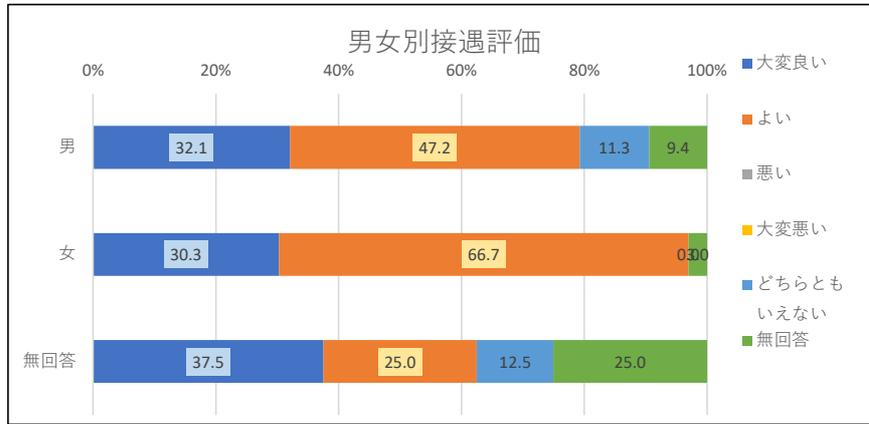
■ 職員の接遇について
接遇の評価の件数・構成比

| 職員の接遇について | 全体 | 大変良い | よい | 悪い | 大変悪い | どちらともいえない | 無回答 |
|-----------|--------|-------|-------|------|------|-----------|------|
| 合計件数 | 95 | 30 | 50 | 0 | 0 | 7 | 8 |
| | 100.0% | 31.6% | 52.6% | 0.0% | 0.0% | 7.4% | 8.4% |





東広島運動公園 アンケート



職員の待遇についての評価（月別構成比の推移）

| 職員の待遇について | 大変良い | よい | 悪い | 大変悪い | どちらともいえない | 無回答 |
|-----------|-------|-------|------|------|-----------|-------|
| 4月 | 33.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | --- | 66.7% |
| 5月 | 39.3% | 60.7% | 0.0% | 0.0% | --- | 0.0% |
| 6月 | 63.6% | 31.8% | 0.0% | 0.0% | --- | 4.5% |
| 7月 | 50.0% | 43.5% | 0.0% | 0.0% | --- | 6.5% |
| 8月 | 31.3% | 52.1% | 0.0% | 0.0% | --- | 16.7% |
| 9月 | 43.5% | 34.8% | 0.0% | 0.0% | --- | 21.7% |
| 10月 | 36.0% | 46.0% | 0.0% | 0.0% | 6.0% | 12.0% |
| 11月 | 31.6% | 57.9% | 0.0% | 0.0% | 3.5% | 7.0% |
| 12月 | 38.0% | 48.0% | 0.0% | 0.0% | 4.0% | 10.0% |
| 1月 | 24.4% | 57.8% | 0.0% | 0.0% | 11.1% | 6.7% |

4. アンケート自由記述

- ・12-1月の調査票では、引き続き①設問に付随した記述欄と②2か月単位での設問テーマを変更して、さまざまなご意見がいただけるよう改めたものとなります。
- ・①の設問に付随した記述内容では、本施設の料金が高いと回答の方に比較した施設名を尋ねるものと利用のしやすさについて回答の選択肢以外のよいポイントを記述いただく内容です。
- ・②の設問では、Web予約システムと施設・設備についてご意見を求めたものです。
- ・予約システムについては、12件の記述があり好意的記述が6件、中位的5件、否定的1件に分類のうえ、その代表的な記述を一部記載いたしました。
- ・施設・設備については、7件の記述があり好意的が5件、中位的2件に分類のうえ、その代表的な記述を一部記載いたしました。

■ アンケート自由記述について
各設問での記述内容の分類

| | 具体例の記述 | 好意的記述 | 中位的記述 | 否定的記述 |
|------------------|--------|-------|-------|-------|
| 料金について比較した施設 | 5 | -- | -- | -- |
| 利用しやすいと回答でその他の理由 | 1 | -- | -- | -- |
| Web予約について | -- | 6 | 5 | 1 |
| 施設・設備について | -- | 5 | 2 | 0 |

■ アンケート自由記述について

- 7) 料金について「高い・大変高い」と回答した方が
- 8) で比較対象とした施設名

地元の体育館
 呉市オークアリーナ
(※この記述は、「どちらともいえない」との回答のため集計には加えられていません。)
 オークアリーナ呉
 学校
 ハンブー・リージョン

Web予約について

24時間対応で助かっています
 よかったです♡
 すぐできて助かっています。
 利用しやすいと思う
 抽選会をWebにしてもらいたい
 会議予約を行った日にも減免申請が通るとありがたいです
 良いです
 とれない(サブアリーナ)
 作業ミスがなければそれで良い
 端末上もっと見やすくしていただきたい
 シンプルです

施設・設備について

放送機器を貸していただき、とても助かりました。ありがとうございました。
 良いです
 バドミントンコートへの対応に感謝です
 良好
 暖房をつけてほしい(無償化)

5. 調査のまとめ

- ・調査票の回収状況は、回収件数が95件（前回は89.6%）-11件の減少となりました。回収率は、13.1%（前回比較+0.1P）と回収率が僅かにUPいたしました。
- ・調査票の各設問については、男女別や年代別、活動の目的などでクロス集計を加え、本施設の利用のバランスを検討する様式として、分析を試みています。また、Web予約システムの利用の状況についても、利用操作される方からの回答を整理することで課題の傾向が整理できるものと思われま
- ・今後は、回答の分析から年代や性別で課題となるポイントの違いについて注目して対策を検討することも必要と思われま
- ・利用者の本公園の施設に対する信頼感は、「利用の満足度」「料金への評価」など各項目で高く保たれていると確認できま

4月

| | | | | | | | |
|--------|-------|-------|-------|--------|------|------|------|
| 利用しやすさ | 大変 | 利用しやす | 利用しにく | 非常に | 利用し | 無回答 | |
| 利用しやすさ | 1 | 1 | | | 1 | | 3 |
| 料金 | 非常に安い | 安い | 高い | 非常に高い | 無回答 | | |
| 料金 | 1 | | | | 2 | | 3 |
| 手続き | 非常に簡単 | 簡単 | 難しい | 非常に難し | 無回答 | | |
| 手続き | 1 | | | | 2 | | 3 |
| 施設設備 | 非常に満足 | 満足 | 不満 | 非常に不満 | 無回答 | | |
| 施設設備 | 1 | 1 | | | 1 | | 3 |
| 職員 | 非常に良い | 良い | 悪い | 非常に悪い | 無回答 | | |
| 職員 | 1 | | | | 2 | | 3 |
| 満足度 | 非常に満足 | 満足 | 不満 | 非常に不満 | 無回答 | | |
| 満足度 | 1 | 1 | | | 1 | | 3 |
| 接遇 | 無回答 | 除く | 構成比 | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

5月

| | | | | | | | |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|
| 利用しやすさ | 大変 | 利用しやす | 利用しにく | 非常に | 利用し | 無回答 | |
| 利用しやすさ | 9 | 18 | 1 | | | | 28 |
| 料金 | 非常に安い | 安い | 高い | 非常に高い | 無回答 | | |
| 料金 | 2 | 17 | 7 | | 2 | | 28 |
| 手続き | 非常に簡単 | 簡単 | 難しい | 非常に難し | 無回答 | | |
| 手続き | 4 | 17 | 3 | 1 | 3 | | 28 |
| 施設設備 | 非常に満足 | 満足 | 不満 | 非常に不満 | 無回答 | | |
| 施設設備 | 6 | 19 | 3 | | | | 28 |
| 職員 | 非常に良い | 良い | 悪い | 非常に悪い | 無回答 | | |
| 職員 | 11 | 17 | | | | | 28 |
| 満足度 | 非常に満足 | 満足 | 不満 | 非常に不満 | 無回答 | | |
| 満足度 | 7 | 20 | | | 1 | | 28 |
| 接遇 | 無回答 | 除く | 構成比 | 39.3% | 60.7% | 0.0% | 0.0% |

6月

| | | | | | | | |
|--------|-------|-------|-------|-------|-----|-----|----|
| 利用しやすさ | 大変 | 利用しやす | 利用しにく | 非常に | 利用し | 無回答 | |
| 利用しやすさ | 22 | 19 | | | 3 | | 44 |
| 料金 | 非常に安い | 安い | 高い | 非常に高い | 無回答 | | |
| 料金 | 4 | 28 | 7 | 2 | 2 | | 43 |

| | | | | | | |
|------------|---------|-------|-------|------|----|----|
| 手続き | 非常に簡単簡単 | 難しい | 非常に難し | 無回答 | | |
| 手続き | 6 | 30 | 2 | 4 | 42 | |
| 施設設備 | 非常に満足満足 | 不満 | 非常に不満 | 無回答 | | |
| 施設設備 | 20 | 15 | 6 | 1 | 2 | 44 |
| 職員 | 非常に良い良い | 悪い | 非常に悪い | 無回答 | | |
| 職員 | 28 | 14 | | | 2 | 44 |
| 満足度 | 非常に満足満足 | 不満 | 非常に不満 | 無回答 | | |
| 満足度 | 26 | 12 | 1 | | 2 | 41 |
| 接遇無回答除く構成比 | 66.7% | 33.3% | 0.0% | 0.0% | | |

7月

| | | | | | | |
|------------|---------|-------|-------|--------|-----|----|
| 利用しやすさ | 大変利用し | 利用しやす | 利用しにく | 非常に利用し | 無回答 | |
| 利用しやすさ | 23 | 20 | 1 | 0 | 2 | 46 |
| 料金 | 非常に安い安い | 高い | 非常に高い | 無回答 | | |
| 料金 | 4 | 24 | 4 | 5 | 9 | 46 |
| 手続き | 非常に簡単簡単 | 難しい | 非常に難し | 無回答 | | |
| 手続き | 8 | 23 | 5 | 0 | 10 | 46 |
| 施設設備 | 非常に満足満足 | 不満 | 非常に不満 | 無回答 | | |
| 施設設備 | 17 | 24 | 4 | 0 | 1 | 46 |
| 職員 | 非常に良い良い | 悪い | 非常に悪い | 無回答 | | |
| 職員 | 23 | 20 | 0 | 0 | 3 | 46 |
| 満足度 | 非常に満足満足 | 不満 | 非常に不満 | 無回答 | | |
| 満足度 | 21 | 21 | 1 | 0 | 3 | 46 |
| 接遇無回答除く構成比 | 53.5% | 46.5% | 0.0% | 0.0% | | |

8月

| | | | | | | |
|------------|---------|-------|-------|--------|-----|----|
| 利用しやすさ | 大変利用し | 利用しやす | 利用しにく | 非常に利用し | 無回答 | |
| 利用しやすさ | 11 | 27 | 2 | 0 | 8 | 48 |
| 料金 | 非常に安い安い | 高い | 非常に高い | 無回答 | | |
| 料金 | 2 | 20 | 17 | 0 | 9 | 48 |
| 手続き | 非常に簡単簡単 | 難しい | 非常に難し | 無回答 | | |
| 手続き | 3 | 23 | 4 | 1 | 17 | 48 |
| 施設設備 | 非常に満足満足 | 不満 | 非常に不満 | 無回答 | | |
| 施設設備 | 9 | 27 | 4 | 1 | 7 | 48 |
| 職員 | 非常に良い良い | 悪い | 非常に悪い | 無回答 | | |
| 職員 | 15 | 25 | 0 | 0 | 8 | 48 |
| 満足度 | 非常に満足満足 | 不満 | 非常に不満 | 無回答 | | |
| 満足度 | 14 | 26 | 1 | 0 | 7 | 48 |
| 接遇無回答除く構成比 | 37.5% | 62.5% | 0.0% | 0.0% | | |

9月

利用しやすさ 大変利用し 利用しやす 利用しにく 非常に利用し 無回答

| | | | | | | |
|--------|-------|----|-----|--------|-----|----|
| 利用しやすさ | 9 | 9 | 0 | 0 | 5 | 23 |
| 料金 | 非常に安い | 安い | 高い | 非常に高い | 無回答 | |
| 料金 | 3 | 10 | 3 | 1 | 2 | 19 |
| 手続き | 非常に簡単 | 簡単 | 難しい | 非常に難しい | 無回答 | |
| 手続き | 2 | 11 | 1 | 0 | 9 | 23 |
| 施設設備 | 非常に満足 | 満足 | 不満 | 非常に不満 | 無回答 | |
| 施設設備 | 7 | 9 | 2 | 0 | 5 | 23 |
| 職員 | 非常に良い | 良い | 悪い | 非常に悪い | 無回答 | |
| 職員 | 10 | 8 | 0 | 0 | 5 | 23 |
| 満足度 | 非常に満足 | 満足 | 不満 | 非常に不満 | 無回答 | |
| 満足度 | 8 | 10 | 0 | 0 | 5 | 23 |

接遇無回答除く構成比

| | | | |
|-------|-------|------|------|
| 55.6% | 44.4% | 0.0% | 0.0% |
|-------|-------|------|------|

10月

| | | | | | | |
|--------|---------|-------|-------|----------|-----------|-----|
| 利用しやすさ | 大変利用しやす | 利用しやす | 利用しにく | 非常に利用しにく | どちらともいえない | 無回答 |
| 利用しやすさ | 13 | 27 | 1 | 0 | 5 | 4 |
| 料金 | 非常に安い | 安い | 高い | 非常に高い | どちらともいえない | 無回答 |
| 料金 | 6 | 13 | 12 | 4 | 14 | 1 |
| 手続き | 非常に簡単 | 簡単 | 難しい | 非常に難しい | どちらともいえない | 無回答 |
| 手続き | 5 | 18 | 2 | 1 | 2 | 0 |
| 施設設備 | 非常に満足 | 満足 | 不満 | 非常に不満 | どちらともいえない | 無回答 |
| 施設設備 | | | | | | |
| 職員 | 非常に良い | 良い | 悪い | 非常に悪い | どちらともいえない | 無回答 |
| 職員 | 18 | 23 | 0 | 0 | 3 | 6 |
| 満足度 | 非常に満足 | 満足 | 不満 | 非常に不満 | どちらともいえない | 無回答 |
| 満足度 | | | | | | |

接遇無回答除く構成比

| | | | | |
|-------|-------|------|------|------|
| 40.9% | 52.3% | 0.0% | 0.0% | 6.8% |
|-------|-------|------|------|------|

11月

| | | | | | | |
|--------|---------|-------|-------|----------|-----------|-----|
| 利用しやすさ | 大変利用しやす | 利用しやす | 利用しにく | 非常に利用しにく | どちらともいえない | 無回答 |
| 利用しやすさ | 21 | 25 | 5 | 0 | 4 | 2 |
| 料金 | 非常に安い | 安い | 高い | 非常に高い | どちらともいえない | 無回答 |
| 料金 | 3 | 17 | 16 | 5 | 15 | 1 |
| 手続き | 非常に簡単 | 簡単 | 難しい | 非常に難しい | どちらともいえない | 無回答 |
| 手続き | 8 | 22 | 2 | 1 | 2 | 0 |
| 施設設備 | 非常に満足 | 満足 | 不満 | 非常に不満 | どちらともいえない | 無回答 |
| 施設設備 | | | | | | |
| 職員 | 非常に良い | 良い | 悪い | 非常に悪い | どちらともいえない | 無回答 |
| 職員 | 18 | 33 | 0 | 0 | 2 | 4 |
| 満足度 | 非常に満足 | 満足 | 不満 | 非常に不満 | どちらともいえない | 無回答 |
| 満足度 | | | | | | |

接遇無回答除く構成比 34.0% 62.3% 0.0% 0.0% 3.8%

12月

| | | | | | | | |
|----|--------|---------|-------|-------|----------|-----------|-----|
| 9 | 利用しやすさ | 大変利用しやす | 利用しやす | 利用しにく | 非常に利用しにく | どちらともいえない | 無回答 |
| | 利用しやすさ | 18 | 25 | 1 | 0 | 5 | 1 |
| 7 | 料金 | 非常に安い | 安い | 高い | 非常に高い | どちらともいえない | 無回答 |
| | 料金 | 4 | 17 | 9 | 3 | 16 | 1 |
| 12 | 手続き | 非常に簡単 | 簡単 | 難しい | 非常に難しい | どちらともいえない | 無回答 |
| | 手続き | 4 | 19 | 1 | 0 | 3 | 1 |
| なし | 施設設備 | 非常に満足 | 満足 | 不満 | 非常に不満 | どちらともいえない | 無回答 |
| | 施設設備 | | | | | | |
| 13 | 職員 | 非常に良い | 良い | 悪い | 非常に悪い | どちらともいえない | 無回答 |
| | 職員 | 19 | 24 | 0 | 0 | 2 | 5 |
| なし | 満足度 | 非常に満足 | 満足 | 不満 | 非常に不満 | どちらともいえない | 無回答 |
| | 満足度 | | | | | | |

接遇無回答除く構成比 42.2% 53.3% 0.0% 0.0% 4.4%

1月

| | | | | | | | |
|--|--------|---------|-------|-------|----------|-----------|-----|
| | 利用しやすさ | 大変利用しやす | 利用しやす | 利用しにく | 非常に利用しにく | どちらともいえない | 無回答 |
| | 利用しやすさ | 13 | 22 | 0 | 0 | 7 | 3 |
| | 料金 | 非常に安い | 安い | 高い | 非常に高い | どちらともいえない | 無回答 |
| | 料金 | 4 | 14 | 8 | 2 | 15 | 2 |
| | 手続き | 非常に簡単 | 簡単 | 難しい | 非常に難しい | どちらともいえない | 無回答 |
| | 手続き | 6 | 19 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| | 施設設備 | 非常に満足 | 満足 | 不満 | 非常に不満 | どちらともいえない | 無回答 |
| | 施設設備 | | | | | | |
| | 職員 | 非常に良い | 良い | 悪い | 非常に悪い | どちらともいえない | 無回答 |
| | 職員 | 11 | 26 | 0 | 0 | 5 | 3 |
| | 満足度 | 非常に満足 | 満足 | 不満 | 非常に不満 | どちらともいえない | 無回答 |
| | 満足度 | | | | | | |

接遇無回答除く構成比 26.2% 61.9% 0.0% 0.0% 11.9%

2月

| | | | | | | | |
|----|--------|---------|-------|-------|----------|-----------|-----|
| 9 | 利用しやすさ | 大変利用しやす | 利用しやす | 利用しにく | 非常に利用しにく | どちらともいえない | 無回答 |
| | 利用しやすさ | 16 | 27 | 5 | 0 | 6 | 0 |
| 7 | 料金 | 非常に安い | 安い | 高い | 非常に高い | どちらともいえない | 無回答 |
| | 料金 | 2 | 17 | 15 | 0 | 20 | 0 |
| 12 | 手続き | 非常に簡単 | 簡単 | 難しい | 非常に難しい | どちらともいえない | 無回答 |
| | 手続き | 7 | 15 | 6 | 1 | 1 | 1 |
| なし | 施設設備 | 非常に満足 | 満足 | 不満 | 非常に不満 | どちらともいえない | 無回答 |
| | 施設設備 | | | | | | |
| 13 | 職員 | 非常に良い | 良い | 悪い | 非常に悪い | どちらともいえない | 無回答 |

| | | | | | | | |
|----|------------|---------|-------|-------|----------|-----------|-----|
| | 職員 | 20 | 20 | 1 | 0 | 6 | 7 |
| | 満足度 | 非常に満足 | 満足 | 不満 | 非常に不満 | どちらともいえない | 無回答 |
| なし | 満足度 | | | | | | |
| | 待遇無回答除く構成比 | 42.6% | 42.6% | 2.1% | 0.0% | 12.8% | |
| | 3月 | | | | | | |
| | 利用しやすさ | 大変利用しやす | 利用しやす | 利用しにく | 非常に利用しにく | どちらともいえない | 無回答 |
| | 利用しやすさ | 36 | 82 | 6 | 0 | 14 | 8 |
| | 料金 | 非常に安い | 安い | 高い | 非常に高い | どちらともいえない | 無回答 |
| | 料金 | 6 | 44 | 45 | 5 | 43 | 3 |
| | 手続き | 非常に簡単 | 簡単 | 難しい | 非常に難しい | どちらともいえない | 無回答 |
| | 手続き | 11 | 57 | 8 | 3 | 4 | 2 |
| | 施設設備 | 非常に満足 | 満足 | 不満 | 非常に不満 | どちらともいえない | 無回答 |
| | 施設設備 | | | | | | |
| | 職員 | 非常に良い | 良い | 悪い | 非常に悪い | どちらともいえない | 無回答 |
| | 職員 | 39 | 73 | 0 | 0 | 11 | 23 |
| | 満足度 | 非常に満足 | 満足 | 不満 | 非常に不満 | どちらともいえない | 無回答 |
| | 満足度 | | | | | | |
| | 待遇無回答除く構成比 | 31.7% | 59.3% | 0.0% | 0.0% | 8.9% | |

4月

| | | | | |
|-------|--------|-------|-------|-------|
| 大変利用し | 利用しやすい | 利用しにく | 非常に利用 | 無回答 |
| 33.3% | 33.3% | 0.0% | 0.0% | 33.3% |
| 非常に安い | 安い | 高い | 非常に高い | 無回答 |
| 33.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 66.7% |
| 非常に簡単 | 簡単 | 難しい | 非常に難し | 無回答 |
| 33.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 66.7% |
| 非常に満足 | 満足 | 不満 | 非常に不満 | 無回答 |
| 33.3% | 33.3% | 0.0% | 0.0% | 33.3% |
| 非常に良い | 良い | 悪い | 非常に悪い | 無回答 |
| 33.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 66.7% |
| 非常に満足 | 満足 | 不満 | 非常に不満 | 無回答 |
| 33.3% | 33.3% | 0.0% | 0.0% | 33.3% |

5月

| | | | | |
|-------|--------|-------|-------|-------|
| 大変利用し | 利用しやすい | 利用しにく | 非常に利用 | 無回答 |
| 32.1% | 64.3% | 3.6% | 0.0% | 0.0% |
| 非常に安い | 安い | 高い | 非常に高い | 無回答 |
| 7.1% | 60.7% | 25.0% | 0.0% | 7.1% |
| 非常に簡単 | 簡単 | 難しい | 非常に難し | 無回答 |
| 14.3% | 60.7% | 10.7% | 3.6% | 10.7% |
| 非常に満足 | 満足 | 不満 | 非常に不満 | 無回答 |
| 21.4% | 67.9% | 10.7% | 0.0% | 0.0% |
| 非常に良い | 良い | 悪い | 非常に悪い | 無回答 |
| 39.3% | 60.7% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 非常に満足 | 満足 | 不満 | 非常に不満 | 無回答 |
| 25.0% | 71.4% | 0.0% | 0.0% | 3.6% |

4-5月累計

| | |
|-------|----|
| 大変利用し | 10 |
| 非常に安い | 3 |
| 非常に簡単 | 5 |
| 非常に満足 | 7 |
| 非常に良い | 12 |
| 非常に満足 | 8 |

6月

| | | | | |
|-------|--------|-------|-------|------|
| 大変利用し | 利用しやすい | 利用しにく | 非常に利用 | 無回答 |
| 50.0% | 43.2% | 0.0% | 0.0% | 6.8% |
| 非常に安い | 安い | 高い | 非常に高い | 無回答 |
| 9.3% | 65.1% | 16.3% | 4.7% | 4.7% |

| | | | | |
|---------|-------|-------|------|------|
| 非常に簡単簡単 | 難しい | 非常に難し | 無回答 | |
| 14.3% | 71.4% | 4.8% | 0.0% | 9.5% |
| 非常に満足満足 | 不満 | 非常に不満 | 無回答 | |
| 45.5% | 34.1% | 13.6% | 2.3% | 4.5% |
| 非常に良い良い | 悪い | 非常に悪い | 無回答 | |
| 63.6% | 31.8% | 0.0% | 0.0% | 4.5% |
| 非常に満足満足 | 不満 | 非常に不満 | 無回答 | |
| 63.4% | 29.3% | 2.4% | 0.0% | 4.9% |

7月

| | | | | |
|--------------------------|-------|-------|-------|-------|
| 大変利用し利用しやす利用しにく非常に利用し無回答 | | | | |
| 50.0% | 43.5% | 2.2% | 0.0% | 4.3% |
| 非常に安い安い | 高い | 非常に高い | 無回答 | |
| 8.7% | 52.2% | 8.7% | 10.9% | 19.6% |
| 非常に簡単簡単 | 難しい | 非常に難し | 無回答 | |
| 17.4% | 50.0% | 10.9% | 0.0% | 21.7% |
| 非常に満足満足 | 不満 | 非常に不満 | 無回答 | |
| 37.0% | 52.2% | 8.7% | 0.0% | 2.2% |
| 非常に良い良い | 悪い | 非常に悪い | 無回答 | |
| 50.0% | 43.5% | 0.0% | 0.0% | 6.5% |
| 非常に満足満足 | 不満 | 非常に不満 | 無回答 | |
| 45.7% | 45.7% | 2.2% | 0.0% | 6.5% |

6-7月累計

| | |
|-------|----|
| 大変利用し | 45 |
| 非常に安い | 8 |
| 非常に簡単 | 14 |
| 非常に満足 | 37 |
| 非常に良い | 51 |
| 非常に満足 | 47 |

8月

| | | | | |
|--------------------------|-------|-------|------|-------|
| 大変利用し利用しやす利用しにく非常に利用し無回答 | | | | |
| 22.9% | 56.3% | 4.2% | 0.0% | 16.7% |
| 非常に安い安い | 高い | 非常に高い | 無回答 | |
| 4.2% | 41.7% | 35.4% | 0.0% | 18.8% |
| 非常に簡単簡単 | 難しい | 非常に難し | 無回答 | |
| 6.3% | 47.9% | 8.3% | 2.1% | 35.4% |
| 非常に満足満足 | 不満 | 非常に不満 | 無回答 | |
| 18.8% | 56.3% | 8.3% | 2.1% | 14.6% |
| 非常に良い良い | 悪い | 非常に悪い | 無回答 | |
| 31.3% | 52.1% | 0.0% | 0.0% | 16.7% |
| 非常に満足満足 | 不満 | 非常に不満 | 無回答 | |
| 29.2% | 54.2% | 2.1% | 0.0% | 14.6% |

9月

| |
|--------------------------|
| 大変利用し利用しやす利用しにく非常に利用し無回答 |
|--------------------------|

8-9月累計

| |
|-------|
| 大変利用し |
|-------|

| | | | | | |
|-------|-------|-------|--------|-------|-------|
| 39.1% | 39.1% | 0.0% | 0.0% | 21.7% | 20 |
| 非常に安い | 安い | 高い | 非常に高い | 無回答 | 非常に安い |
| 15.8% | 52.6% | 15.8% | 5.3% | 10.5% | 5 |
| 非常に簡単 | 簡単 | 難しい | 非常に難しい | 無回答 | 非常に簡単 |
| 8.7% | 47.8% | 4.3% | 0.0% | 39.1% | 5 |
| 非常に満足 | 満足 | 不満 | 非常に不満 | 無回答 | 非常に満足 |
| 30.4% | 39.1% | 8.7% | 0.0% | 21.7% | 16 |
| 非常に良い | 良い | 悪い | 非常に悪い | 無回答 | 非常に良い |
| 43.5% | 34.8% | 0.0% | 0.0% | 21.7% | 25 |
| 非常に満足 | 満足 | 不満 | 非常に不満 | 無回答 | 非常に満足 |
| 34.8% | 43.5% | 0.0% | 0.0% | 21.7% | 22 |

| | | | | | |
|-------|---------|---------|---------|-----------|---------|
| 大変利用し | 利用しやすい | 利用しにく | 非常に利用 | どちらともいえない | 無回答 |
| 50 | 26.0% | 54.0% | 2.0% | 0.0% | 10.0% |
| 非常に安い | 安い | 高い | 非常に高い | どちらともいえない | 無回答 |
| 50 | 12.0% | 26.0% | 24.0% | 8.0% | 28.0% |
| 非常に簡単 | 簡単 | 難しい | 非常に難しい | どちらともいえない | 無回答 |
| 28 | 17.9% | 64.3% | 7.1% | 3.6% | 7.1% |
| 非常に満足 | 満足 | 不満 | 非常に不満 | どちらともいえない | 無回答 |
| 0 | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 非常に良い | 良い | 悪い | 非常に悪い | どちらともいえない | 無回答 |
| 50 | 36.0% | 46.0% | 0.0% | 0.0% | 6.0% |
| 非常に満足 | 満足 | 不満 | 非常に不満 | どちらともいえない | 無回答 |
| 0 | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |

| | | | | | | |
|-------|---------|---------|---------|-----------|---------|---------|
| | | | | | | 10-11月累 |
| 大変利用し | 利用しやすい | 利用しにく | 非常に利用 | どちらともいえない | 無回答 | 大変利用し |
| 57 | 36.8% | 43.9% | 8.8% | 0.0% | 7.0% | 34 |
| 非常に安い | 安い | 高い | 非常に高い | どちらともいえない | 無回答 | 非常に安い |
| 57 | 5.3% | 29.8% | 28.1% | 8.8% | 26.3% | 9 |
| 非常に簡単 | 簡単 | 難しい | 非常に難しい | どちらともいえない | 無回答 | 非常に簡単 |
| 35 | 22.9% | 62.9% | 5.7% | 2.9% | 5.7% | 13 |
| 非常に満足 | 満足 | 不満 | 非常に不満 | どちらともいえない | 無回答 | |
| 0 | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| 非常に良い | 良い | 悪い | 非常に悪い | どちらともいえない | 無回答 | 非常に良い |
| 57 | 31.6% | 57.9% | 0.0% | 0.0% | 3.5% | 36 |
| 非常に満足 | 満足 | 不満 | 非常に不満 | どちらともいえない | 無回答 | |
| 0 | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | |

| | | | | | | | | | |
|----|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | 大変 | 利用し | 利用しやす | 利用しにく | 非常に | 利用し | どちらとも | いえない | 無回答 |
| 50 | 36.0% | 50.0% | 2.0% | 0.0% | 10.0% | 2.0% | | | |
| | 非常に | 安い | 安い | 高い | 非常に | 高い | どちらとも | いえない | 無回答 |
| 50 | 8.0% | 34.0% | 18.0% | 6.0% | 32.0% | 2.0% | | | |
| | 非常に | 簡単 | 簡単 | 難しい | 非常に | 難しい | どちらとも | いえない | 無回答 |
| 28 | 14.3% | 67.9% | 3.6% | 0.0% | 10.7% | 3.6% | | | |
| | 非常に | 満足 | 満足 | 不満 | 非常に | 不満 | どちらとも | いえない | 無回答 |
| 0 | #DIV/0! |
| | 非常に | 良い | 良い | 悪い | 非常に | 悪い | どちらとも | いえない | 無回答 |
| 50 | 38.0% | 48.0% | 0.0% | 0.0% | 4.0% | 10.0% | | | |
| | 非常に | 満足 | 満足 | 不満 | 非常に | 不満 | どちらとも | いえない | 無回答 |
| 0 | #DIV/0! |

| | | | | | | | | | |
|----|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | 大変 | 利用し | 利用しやす | 利用しにく | 非常に | 利用し | どちらとも | いえない | 無回答 |
| 45 | 28.9% | 48.9% | 0.0% | 0.0% | 15.6% | 6.7% | | | |
| | 非常に | 安い | 安い | 高い | 非常に | 高い | どちらとも | いえない | 無回答 |
| 45 | 8.9% | 31.1% | 17.8% | 4.4% | 33.3% | 4.4% | | | |
| | 非常に | 簡単 | 簡単 | 難しい | 非常に | 難しい | どちらとも | いえない | 無回答 |
| 29 | 20.7% | 65.5% | 6.9% | 0.0% | 6.9% | 0.0% | | | |
| | 非常に | 満足 | 満足 | 不満 | 非常に | 不満 | どちらとも | いえない | 無回答 |
| 0 | #DIV/0! |
| | 非常に | 良い | 良い | 悪い | 非常に | 悪い | どちらとも | いえない | 無回答 |
| 45 | 24.4% | 57.8% | 0.0% | 0.0% | 11.1% | 6.7% | | | |
| | 非常に | 満足 | 満足 | 不満 | 非常に | 不満 | どちらとも | いえない | 無回答 |
| 0 | #DIV/0! |

| | | | | | | | | | |
|----|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | 大変 | 利用し | 利用しやす | 利用しにく | 非常に | 利用し | どちらとも | いえない | 無回答 |
| 54 | 29.6% | 50.0% | 9.3% | 0.0% | 11.1% | 0.0% | | | |
| | 非常に | 安い | 安い | 高い | 非常に | 高い | どちらとも | いえない | 無回答 |
| 54 | 3.7% | 31.5% | 27.8% | 0.0% | 37.0% | 0.0% | | | |
| | 非常に | 簡単 | 簡単 | 難しい | 非常に | 難しい | どちらとも | いえない | 無回答 |
| 31 | 22.6% | 48.4% | 19.4% | 3.2% | 3.2% | 3.2% | | | |
| | 非常に | 満足 | 満足 | 不満 | 非常に | 不満 | どちらとも | いえない | 無回答 |
| 0 | #DIV/0! |
| | 非常に | 良い | 良い | 悪い | 非常に | 悪い | どちらとも | いえない | 無回答 |

12-1月累計

大変利用し

31

非常に安い

8

非常に簡単

10

非常に満足

非常に良い

30

非常に満足

54 37.0% 37.0% 1.9% 0.0% 11.1% 13.0%
 非常に満足 満足 不満 非常に不満 どちらともいえない 無回答
 0 #DIV/0! #DIV/0! #DIV/0! #DIV/0! #DIV/0! #DIV/0!

大変利用し 利用しやす 利用しにく 非常に利用 どちらともいえない 無回答
 146 24.7% 56.2% 4.1% 0.0% 9.6% 5.5%
 非常に安い 安い 高い 非常に高い どちらともいえない 無回答
 146 4.1% 30.1% 30.8% 3.4% 29.5% 2.1%
 非常に簡単 簡単 難しい 非常に難しい どちらともいえない 無回答
 85 12.9% 67.1% 9.4% 3.5% 4.7% 2.4%
 非常に満足 満足 不満 非常に不満 どちらともいえない 無回答
 0 #DIV/0! #DIV/0! #DIV/0! #DIV/0! #DIV/0! #DIV/0!
 非常に良い 良い 悪い 非常に悪い どちらともいえない 無回答
 146 26.7% 50.0% 0.0% 0.0% 7.5% 15.8%
 非常に満足 満足 不満 非常に不満 どちらともいえない 無回答
 0 #DIV/0! #DIV/0! #DIV/0! #DIV/0! #DIV/0! #DIV/0!

2-3月累計

大変利用し

52

非常に安い

8

非常に簡単

18

非常に満足

非常に良い

59

非常に満足

22年度 4

大変利用し

192

非常に安い

41

非常に簡単

65

非常に満足

非常に良い

213

非常に満足

件数

| | | | | |
|--------|-------|-------|-----|--|
| 利用しやすい | 利用しにく | 非常に利用 | 無回答 | |
| 19 | 1 | 0 | 1 | |
| 安い | 高い | 非常に高い | 無回答 | |
| 17 | 7 | 0 | 4 | |
| 簡単 | 難しい | 非常に難し | 無回答 | |
| 17 | 3 | 1 | 5 | |
| 満足 | 不満 | 非常に不満 | 無回答 | |
| 20 | 3 | 0 | 1 | |
| 良い | 悪い | 非常に悪い | 無回答 | |
| 17 | 0 | 0 | 2 | |
| 満足 | 不満 | 非常に不満 | 無回答 | |
| 21 | 0 | 0 | 2 | |

件数

| | | | | |
|--------|-------|-------|-----|--|
| 利用しやすい | 利用しにく | 非常に利用 | 無回答 | |
| 39 | 1 | 0 | 5 | |
| 安い | 高い | 非常に高い | 無回答 | |
| 52 | 11 | 7 | 11 | |
| 簡単 | 難しい | 非常に難し | 無回答 | |
| 53 | 7 | 0 | 14 | |
| 満足 | 不満 | 非常に不満 | 無回答 | |
| 39 | 10 | 1 | 3 | |
| 良い | 悪い | 非常に悪い | 無回答 | |
| 34 | 0 | 0 | 5 | |
| 満足 | 不満 | 非常に不満 | 無回答 | |
| 33 | 2 | 0 | 5 | |

件数

利用しやすい利用しにく非常に利用無回答

| | | | | |
|----|-----|-------|-----|----|
| | 36 | 2 | 0 | 13 |
| 安い | 高い | 非常に高い | 無回答 | |
| | 30 | 20 | 1 | 11 |
| 簡単 | 難しい | 非常に難し | 無回答 | |
| | 34 | 5 | 1 | 26 |
| 満足 | 不満 | 非常に不満 | 無回答 | |
| | 36 | 6 | 1 | 12 |
| 良い | 悪い | 非常に悪い | 無回答 | |
| | 33 | 0 | 0 | 13 |
| 満足 | 不満 | 非常に不満 | 無回答 | |
| | 36 | 1 | 0 | 12 |

計件数

| | | | | | |
|----|--------|-------|-----------|-----------|-----|
| | 利用しやすい | 利用しにく | 非常に利用 | どちらともいえない | 無回答 |
| | 52 | 6 | 0 | 9 | 6 |
| 安い | 高い | 非常に高い | どちらともいえない | 無回答 | |
| | 30 | 28 | 9 | 29 | 2 |
| 簡単 | 難しい | 非常に難し | どちらともいえない | 無回答 | |
| | 40 | 4 | 2 | 4 | 0 |
| 良い | 悪い | 非常に悪い | どちらともいえない | 無回答 | |
| | 56 | 0 | 0 | 5 | 10 |

+

利用しやすい 利用しにく 非常に利用しにく どちらともいえない 無回答

| | | | | |
|----|---|---|----|---|
| 47 | 1 | 0 | 12 | 4 |
|----|---|---|----|---|

安い 高い 非常に高い どちらともいえない 無回答

| | | | | |
|----|----|---|----|---|
| 31 | 17 | 5 | 31 | 3 |
|----|----|---|----|---|

簡単 難しい 非常に難しい どちらともいえない 無回答

| | | | | |
|----|---|---|---|---|
| 38 | 3 | 0 | 5 | 1 |
|----|---|---|---|---|

満足 不満 非常に不満 どちらともいえない 無回答

良い 悪い 非常に悪い どちらともいえない 無回答

| | | | | |
|----|---|---|---|---|
| 50 | 0 | 0 | 7 | 8 |
|----|---|---|---|---|

満足 不満 非常に不満 どちらともいえない 無回答

| | | | | |
|--------|-------|----------|-----------|-----|
| 利用しやすい | 利用しにく | 非常に利用しにく | どちらともいえない | 無回答 |
| 109 | 11 | 0 | 20 | 8 |
| 安い | 高い | 非常に高い | どちらともいえない | 無回答 |
| 61 | 60 | 5 | 63 | 3 |
| 簡単 | 難しい | 非常に難しい | どちらともいえない | 無回答 |
| 72 | 14 | 4 | 5 | 3 |
| 満足 | 不満 | 非常に不満 | どちらともいえない | 無回答 |
| 良い | 悪い | 非常に悪い | どちらともいえない | 無回答 |
| 93 | 1 | 0 | 17 | 30 |
| 満足 | 不満 | 非常に不満 | どちらともいえない | 無回答 |

-3月累計

| | | | | |
|--------|-------|----------|-----------|-----|
| 利用しやすい | 利用しにく | 非常に利用しにく | どちらともいえない | 無回答 |
| 302 | 22 | 0 | 60 | 18 |
| 安い | 高い | 非常に高い | どちらともいえない | 無回答 |
| 221 | 143 | 27 | 149 | 8 |
| 簡単 | 難しい | 非常に難しい | どちらともいえない | 無回答 |
| 254 | 36 | 8 | 59 | 4 |
| 満足 | 不満 | 非常に不満 | どちらともいえない | 無回答 |
| 良い | 悪い | 非常に悪い | どちらともいえない | 無回答 |
| 283 | 1 | 0 | 49 | 48 |
| 満足 | 不満 | 非常に不満 | どちらともいえない | 無回答 |

体育館

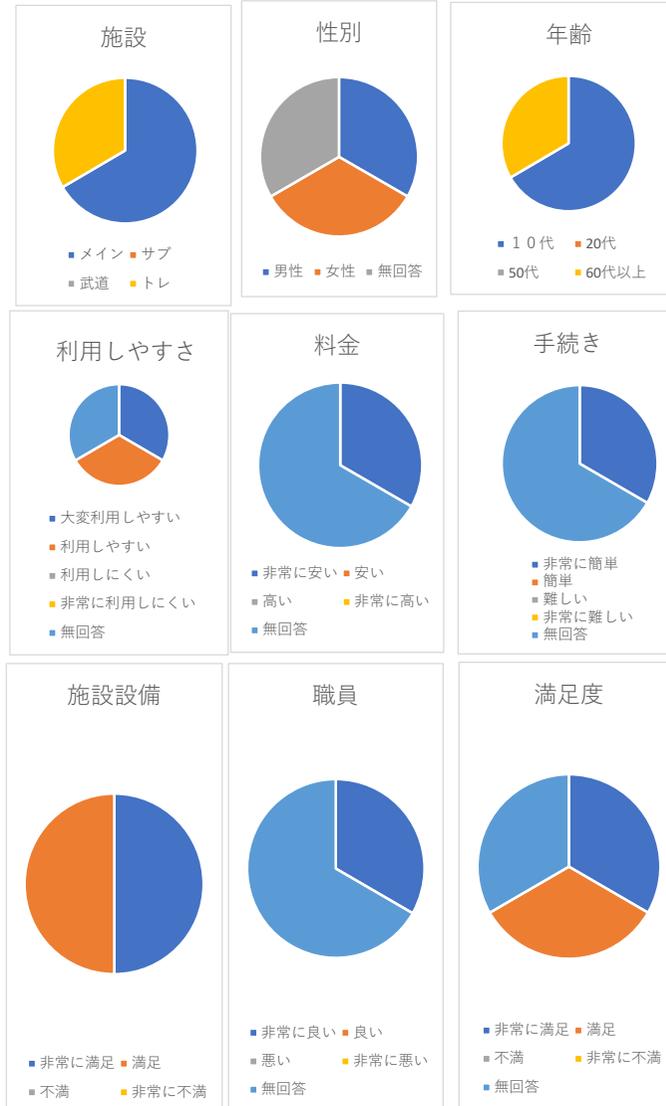
| 施設 | メイン | サブ | 武道 | トレ | 会議 |
|--------|----------|--------|--------|-----------|-----|
| | 2 | | | | 1 |
| 性別 | 男性 | 女性 | 無回答 | | |
| | 1 | 1 | 1 | | |
| 年齢 | 10代 | 20代 | 50代 | 60代以上 | |
| | 2 | | | 1 | |
| 居住地 | 市内 | 市外 | 無回答 | | |
| | 2 | 1 | | | |
| 利用しやすさ | 大変利用しやすい | 利用しやすい | 利用しにくい | 非常に利用しにくい | 無回答 |
| | 1 | 1 | | | 1 |
| 料金 | 非常に安い | 安い | 高い | 非常に高い | 無回答 |
| | 1 | | | | 2 |
| 手続き | 非常に簡単 | 簡単 | 難しい | 非常に難しい | 無回答 |
| | 1 | | | | 2 |
| 施設設備 | 非常に満足 | 満足 | 不満 | 非常に不満 | 無回答 |
| | 1 | 1 | | | 1 |
| 職員 | 非常に良い | 良い | 悪い | 非常に悪い | 無回答 |
| | 1 | | | | 2 |
| 満足度 | 非常に満足 | 満足 | 不満 | 非常に不満 | 無回答 |
| | 1 | 1 | | | 1 |

その他意見

老人・障害者用として所々今より多くベンチを置いてほしい。

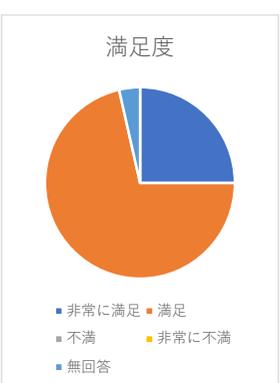
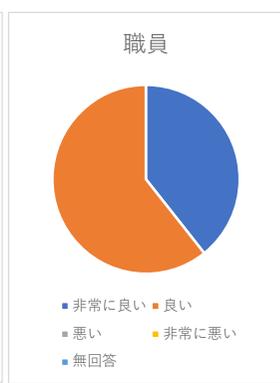
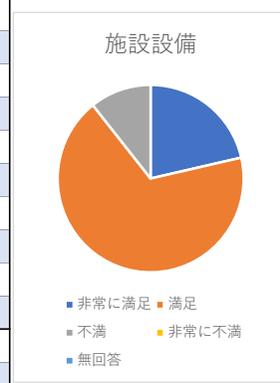
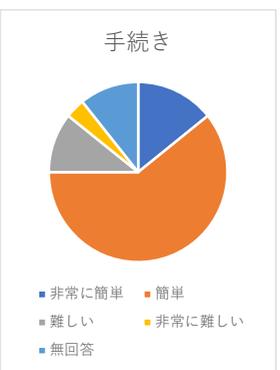
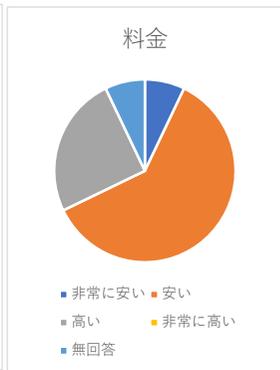
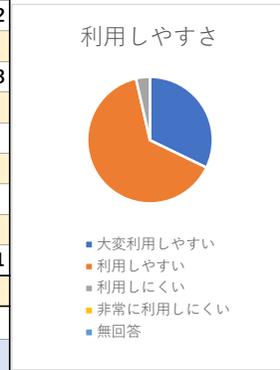
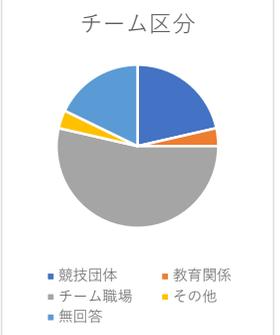
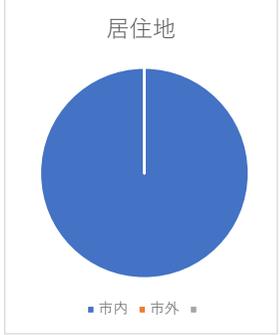
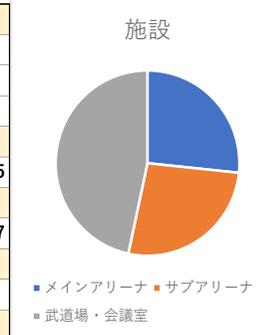
回答) 今後の課題として検討します。

総評) 4月のアンケート回収は3件でした。



体育館 占用利用アンケート

| | | | | | |
|--------|----------|----------|---------|-----------|-----|
| 施設 | メインアリーナ | サブアリーナ | 武道場・会議室 | | 無回答 |
| | 8 | 8 | 14 | | |
| 居住地 | 市内 | 市外 | | | |
| | 28 | | | | |
| チーム区分 | 競技団体 | 教育関係 | チーム職場 | その他 | 無回答 |
| | 6 | 1 | 15 | 1 | 5 |
| 目的 | 競技会 | レクリエーション | 練習（試合等） | 授業等 | その他 |
| | | 2 | 16 | | 3 |
| 利用しやすさ | 大変利用しやすい | 利用しやすい | 利用しにくい | 非常に利用しにくい | 無回答 |
| | 9 | 18 | 1 | | |
| 料金 | 非常に安い | 安い | 高い | 非常に高い | 無回答 |
| | 2 | 17 | 7 | | 2 |
| 手続き | 非常に簡単 | 簡単 | 難しい | 非常に難しい | 無回答 |
| | 4 | 17 | 3 | 1 | 3 |
| 施設設備 | 非常に満足 | 満足 | 不満 | 非常に不満 | 無回答 |
| | 6 | 19 | 3 | | |
| 職員 | 非常に良い | 良い | 悪い | 非常に悪い | 無回答 |
| | 11 | 17 | | | |
| 満足度 | 非常に満足 | 満足 | 不満 | 非常に不満 | 無回答 |
| | 7 | 20 | | | 1 |



その他意見

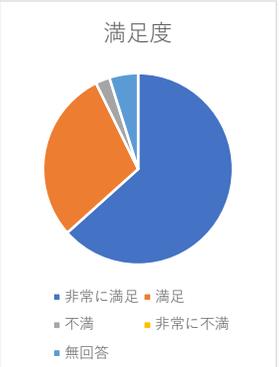
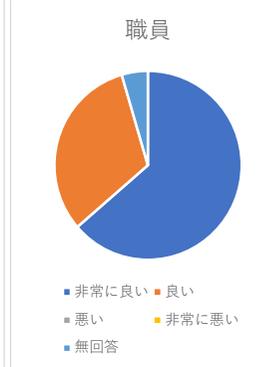
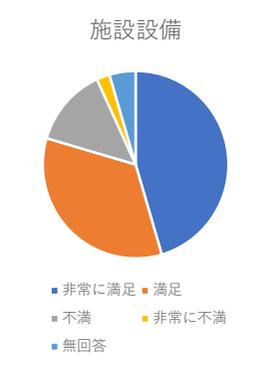
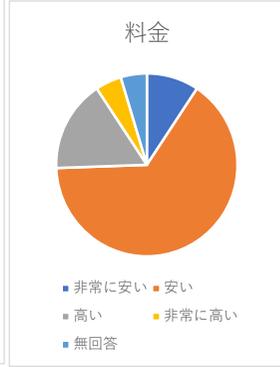
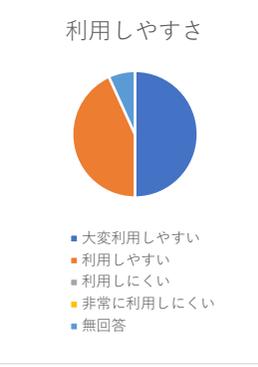
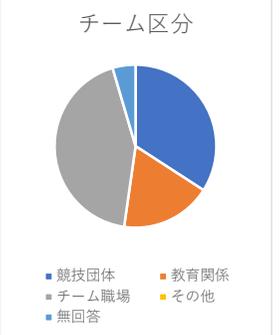
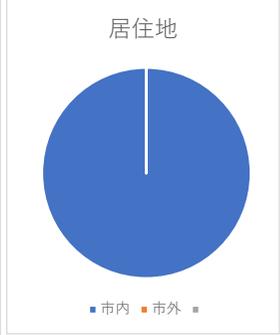
| |
|--|
| WEBシステムで利用したい施設が空きなら申請できるから良い。2件 |
| ご評価いただきありがとうございます、今後さらに改善できる点がございましたら進めてまいります。 |
| WEBシステムが十分理解していないので分かりづらく感じる。2件 |
| 御不明な点がございましたら職員にお問い合わせいただければご説明いたします。 |
| 設備は整ってそろっているが、清掃用設備が古いように感じる 3件 |
| 使いづらくなった古い清掃具は新しい物に変えていくようにいたします。 |
| 職員から不自由さを感じず集中して安全に使用できることが有りがたい。3件 |
| 継続して努力してまいります。 |
| 武道場の畳がずれる事があるので備品等のチェックを強化してください。2件 |
| 畳の隙間を埋める備品を用意しています、職員にお話しいただけたらご対応いたします。 |
| 2㍑位の飲料販売が欲しい。 |
| 今後の課題とさせていただきます。 |
| 原状回復でモップがけの清掃しない利用者もいます。2件 |
| 使用前の事前のお願いと巡回等で、原状回復の確認をいたします。 |

総評)

団体利用者様の代表の方に原状回復と一緒にアンケートの提出をお願いいたしました。多くが練習でご利用いただいている状況です。予約システムを評価していただいておりますが、インターネットをあまり使用されない利用者様には、丁寧にご説明して対応していきます。施設に関して古い物にご指摘をいただきましたので、定期的に確認して交換をいたします。職員に関しては高くご評価いただいている回答を頂きました。

体育館 団体利用アンケート(6月)

| | | | | | |
|--------|----------|----------|---------|-----------|-----|
| 施設 | メインアリーナ | サブアリーナ | 武道場 | 会議室 | 無回答 |
| | 14 | 10 | 11 | 8 | 2 |
| 居住地 | 市内 | 市外 | | | |
| | 43 | | | | |
| チーム区分 | 競技団体 | 教育関係 | チーム職場 | その他 | 無回答 |
| | 15 | 8 | 19 | | 2 |
| 目的 | 競技会 | レクリエーション | 練習(試合等) | 授業等 | その他 |
| | 5 | 7 | 23 | | 8 |
| 利用しやすさ | 大変利用しやすい | 利用しやすい | 利用しにくい | 非常に利用しにくい | 無回答 |
| | 22 | 19 | | | 3 |
| 料金 | 非常に安い | 安い | 高い | 非常に高い | 無回答 |
| | 4 | 28 | 7 | 2 | 2 |
| 手続き | 非常に簡単 | 簡単 | 難しい | 非常に難しい | 無回答 |
| | 6 | 30 | 2 | | 4 |
| 施設設備 | 非常に満足 | 満足 | 不満 | 非常に不満 | 無回答 |
| | 20 | 15 | 6 | 1 | 2 |
| 職員 | 非常に良い | 良い | 悪い | 非常に悪い | 無回答 |
| | 28 | 14 | | | 2 |
| 満足度 | 非常に満足 | 満足 | 不満 | 非常に不満 | 無回答 |
| | 26 | 12 | 1 | | 2 |



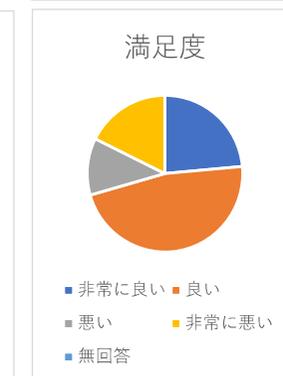
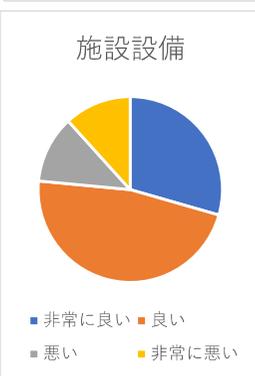
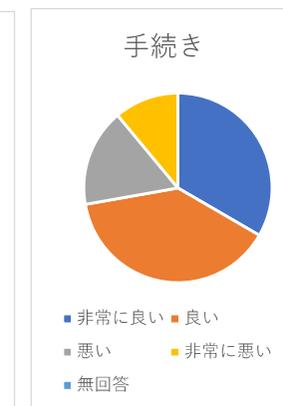
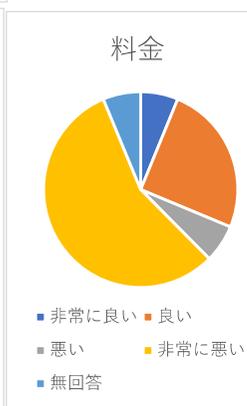
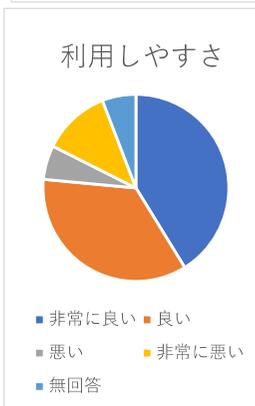
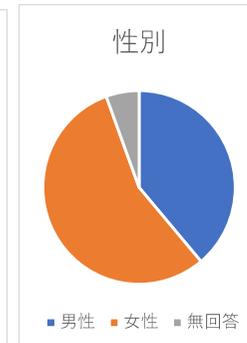
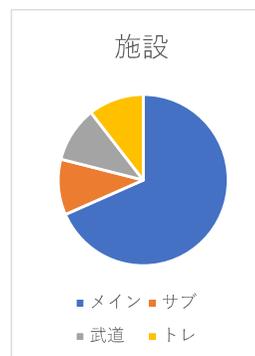
その他意見

| | |
|-----|--|
| | 明るく親切な方が多くいつも利用させていただいています。 |
| 回答) | ご評価いただきありがとうございます、今後とも継続してまいります。 |
| | 電話予約とネット予約が混在しているため手続きが難しい。 |
| 回答) | ご不明な点がございましたら職員が説明いたしますのでお申し付けください。 |
| | 清掃をしない利用者があるので注意をして欲しい。 |
| 回答) | ご利用される皆様に原状回復のお願いをしています、更に皆様にご協力をお願いしてまいります。 |
| | カーテンを開けやすくして欲しい、ネット等の備品を充実するとさらに良いです。 |
| 回答) | 設備破損等修繕をするように心がけています。備えてほしい備品が有れば検討いたします。 |
| | デジタルになってとても良い、駐車場も広く認知度も高い。 |
| 回答) | 申請等のデジタル化にご評価いただきありがとうございます、今後もご利用お願いいたします。 |
| | 鏡が有るのはうれしい、第1会議室の絨毯の汚れが気になります。 |
| 回答) | 清掃係で絨毯のクリーニングを実施していますが、更に注意して清掃してまいります。 |
| | ユニカールマット備品が古い。 |
| 回答) | 事業団様の所有ですので体育館側からお話をお伝えいたします。 |

総評) 体育館利用の団体様に多くのアンケートを回収しました、6月はまだ電話での申し込みが出来る状況で、利用手続きの利便性についての回答は今後傾向がさらに明確になると考えます。多くの利用者様は申し込みが簡単と評価いただいていますので予約システムの導入は今のところ良い方向に進んでいると考えられます。職員に対して高い評価をいただいています、施設に関して若干ですが設備、備品等の古さを指摘されています。バトミントンのネット等の備品の買い替、修繕等対応をしています。内容として1階会議室の床絨毯は7/6にクリーニング清掃を実施予定です。

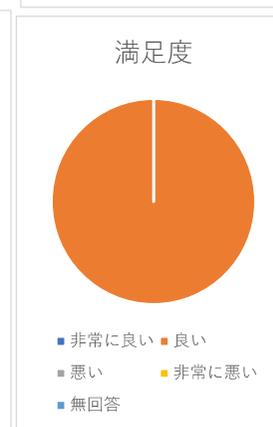
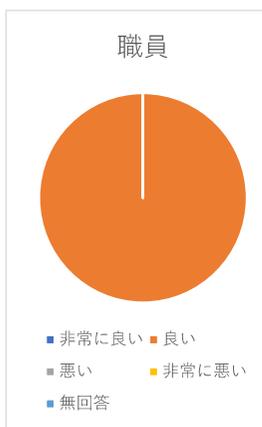
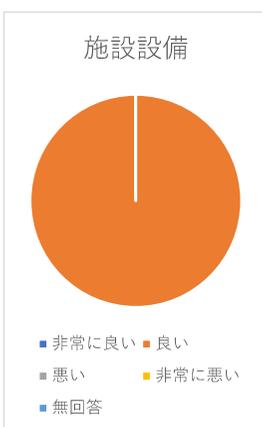
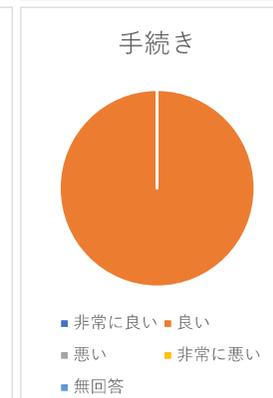
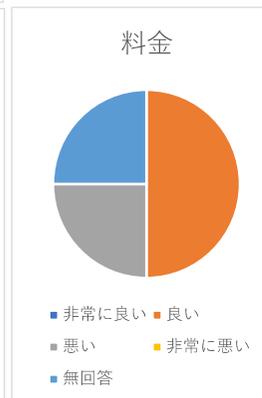
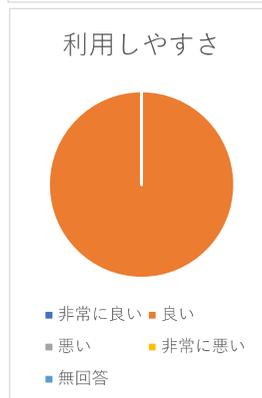
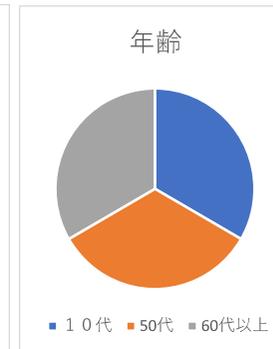
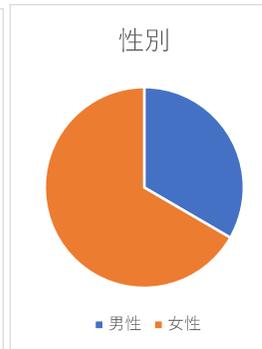
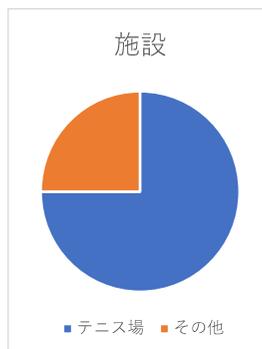
体育館

| 施設 | メイン | サブ | 武道 | トレ | 会議 |
|---------------------------------|-------|-----|-----|-------|-----|
| | 13 | 2 | 2 | 2 | |
| 性別 | 男性 | 女性 | 無回答 | | |
| | 7 | 10 | 1 | | |
| 年齢 | 10代 | 20代 | 50代 | 60代以上 | |
| | 11 | 2 | 2 | 2 | |
| 居住地 | 市内 | 市外 | 無回答 | | |
| | 12 | | | | |
| 利用しやすさ | 非常に良い | 良い | 悪い | 非常に悪い | 無回答 |
| | 7 | 6 | 1 | 2 | 1 |
| 料金 | 非常に良い | 良い | 悪い | 非常に悪い | 無回答 |
| | 1 | 4 | 1 | 9 | 1 |
| 手続き | 非常に良い | 良い | 悪い | 非常に悪い | 無回答 |
| | 6 | 7 | 3 | 2 | |
| 施設設備 | 非常に良い | 良い | 悪い | 非常に悪い | 無回答 |
| | 5 | 8 | 2 | 2 | |
| 職員 | 非常に良い | 良い | 悪い | 非常に悪い | 無回答 |
| | 5 | 9 | 1 | 2 | |
| 満足度 | 非常に良い | 良い | 悪い | 非常に悪い | 無回答 |
| | 4 | 8 | 2 | 3 | |
| その他意見 | | | | | |
| 外で子供が遊べるものがもっと欲しい、外のトイレをもっときれいに | | | | | |
| いつもきれいに清掃されて気持ちいい環境です。 | | | | | |
| 行事が多い | | | | | |
| 行事が多いので◎めない。 | | | | | |
| 自動販売機の前で長時間いるときがあるので時間を決めてほしい。 | | | | | |
| ロビーで食事をしている人がいる、コロナ禍なのに | | | | | |
| ワクチン打ったらマスクを外したい | | | | | |



テニス場

| | | | | | |
|---------------------------------|-------|-----|-------|-------|-----|
| 施設 | テニス場 | その他 | | | |
| | 3 | 1 | | | |
| 性別 | 男性 | 女性 | | | |
| | 1 | 2 | | | |
| 年齢 | 10代 | 50代 | 60代以上 | | |
| | 1 | 1 | 1 | | |
| 居住地 | 市内 | 市外 | | | |
| | 3 | | | | |
| 利用しやすさ | 非常に良い | 良い | 悪い | 非常に悪い | 無回答 |
| | | 3 | | | |
| 料金 | 非常に良い | 良い | 悪い | 非常に悪い | 無回答 |
| | | 2 | 1 | | 1 |
| 手続き | 非常に良い | 良い | 悪い | 非常に悪い | 無回答 |
| | | 3 | | | |
| 施設設備 | 非常に良い | 良い | 悪い | 非常に悪い | 無回答 |
| | | 3 | | | |
| 職員 | 非常に良い | 良い | 悪い | 非常に悪い | 無回答 |
| | | 3 | | | |
| 満足度 | 非常に良い | 良い | 悪い | 非常に悪い | 無回答 |
| | | 3 | | | |
| その他意見 | | | | | |
| テニスクラブハウスにクーラーを入れてほしい。 | | | | | |
| 屋外コートにも屋根化照明をつけてほしい。 | | | | | |
| ①キャンセルできない | | | | | |
| ②当日ほかのコーナーへ変われない（新たに料金が必要） | | | | | |
| ③使用後毎回センターベルトとウインチを返却しなければならない。 | | | | | |
| 以上3点他の施設ではない点を改良してほしい | | | | | |



陸上競技場 多目的広場

| | | | | | |
|--------|-------|-------|-----|-------|-------|
| 施設 | 陸上競技場 | 多目的広場 | 無回答 | | |
| | 13 | 3 | 2 | | |
| 性別 | 男性 | 女性 | 無回答 | | |
| | 15 | 2 | 1 | | |
| 年齢 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代以上 |
| | 2 | 7 | 4 | 4 | 1 |
| 居住地 | 市内 | 市外 | | | |
| | 15 | | | | |
| 利用しやすさ | 非常に良い | 良い | 悪い | 非常に悪い | 無回答 |
| | 8 | 8 | 2 | | |
| 料金 | 非常に良い | 良い | 悪い | 非常に悪い | 無回答 |
| | 2 | 10 | 5 | | 1 |
| 手続き | 非常に良い | 良い | 悪い | 非常に悪い | 無回答 |
| | 3 | 12 | 2 | | 1 |
| 施設設備 | 非常に良い | 良い | 悪い | 非常に悪い | 無回答 |
| | 3 | 10 | 4 | 1 | |
| 職員 | 非常に良い | 良い | 悪い | 非常に悪い | 無回答 |
| | 14 | 7 | | | |
| 満足度 | 非常に良い | 良い | 悪い | 非常に悪い | 無回答 |
| | 4 | 11 | 3 | | |

その他意見

陸上競技場は陸上優先で、サッカーはサッカー場を作ってほしい。

陸上で芝を使えないのはおかしい

ナイター設備を設置してください（陸上）

水場と影が少ない、砂埃がひどい（多目的）

芝を利用させてほしい

芝を利用させてほしい

競技会などの時防犯カメラが動くよう修理してほしい。

