

施設利用者アンケート結果報告書

1. はじめに

本報告書は、令和 6 年度に西条市スポーツ協会グループが指定管理者として管理・運営する西条市内の体育施設の利用者アンケート調査結果をまとめたものです。調査にご協力いただきました皆様に心より感謝申し上げます。

1.1 調査の背景と目的

利用者の皆様に満足度の高いサービスを提供するには、利用者の皆様のご意見・ご要望を把握し、それを提供するサービスに反映することが重要であり、また、近年の利用者ニーズの多様化や社会情勢の変化に伴い、施設運営側もその変化に応じた対応が求められています。

今後の施設運営をより利用者の皆様にとって有益なものとするため、現状の利用状況や満足度、そして改善すべき点などを把握することを目的としたアンケート調査を実施いたしました。

2. 調査概要

本アンケート調査は、当施設の利用者全体の傾向と満足度、ご意見・ご要望を把握し、今後の施設運営の改善に役立てることを目的として実施いたしました。以下に、調査の概要についてご報告いたします。

2.1 調査対象施設

総合体育館・ひうち体育館・ひうち球場・ひうち陸上競技場・東予運動公園・東予野球場・西条市民公園・東予体育館・丹原 B & G 海洋センター・（総合プール・東予プールは利用期間外のため対象外）

2.2 調査対象者

当施設をご利用されたすべての方

2.3 調査期間

2024 年 9 月 1 日～2025 年 3 月 31 日

2.4 調査方法

配布方法: 施設内窓口周辺アンケート用紙を設置

回答方法: アンケート用紙記入または WEB 入力（自由選択）

2.5 回収状況

	東予体育館	ひうち陸上競技場	総合体育館	西条市民公園	丹原 B & G 海洋センター	東予運動公園	東予運動公園野球場	ひうち体育館	ひうち球場	合計
用紙	118	28	86	2	93	6	3	0	0	336
WEB	1	32	17	42	44	39	2	1	2	180
合計	119	60	103	44	137	45	5	1	2	516

2.6 回答者属性

2.6.1 年齢

年齢	10 代	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代	70 代	80 代以上	合計
件数	167	42	38	61	50	74	67	17	516

2.6.2 居住地

居住地	近郊	西条市	新居浜市	今治市	四国中央市	松山市	その他県内	県外	合計
件数	91	330	41	14	4	9	11	16	516

2.6.3 利用頻度

利用頻度	ほぼ毎日	週に数回程度	月に数回程度	年に数回程度	今回初めて	(空白)	合計
件数	52	154	188	72	49	1	516

2.6.4 主な利用目的

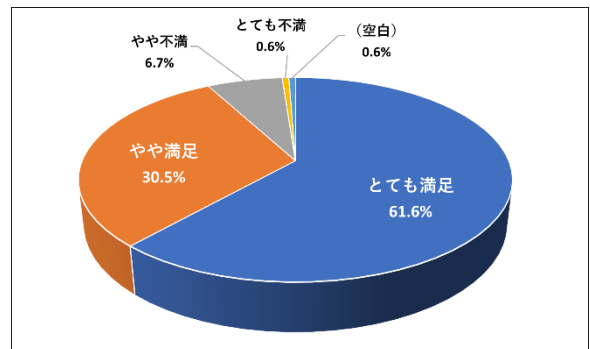
利用目的	練習	試合	個人トレーニング	教室利用	その他	(空白)	合計
件数	273	25	135	33	48	2	516

3. 調査結果

3.1 施設の満足度

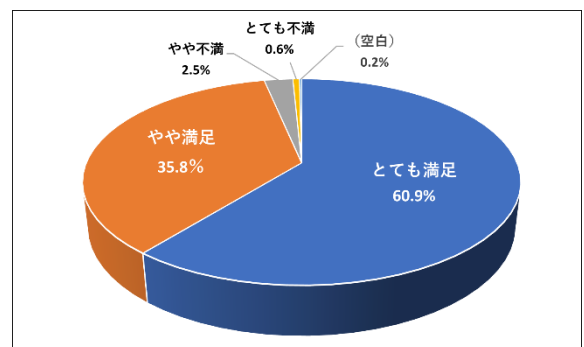
3.1.1 全体的な満足度

区分	件数	%
とても満足	318	61.6
やや満足	157	30.5
やや不満	35	6.7
とても不満	3	0.6
(空白)	3	0.6
合計	516	100



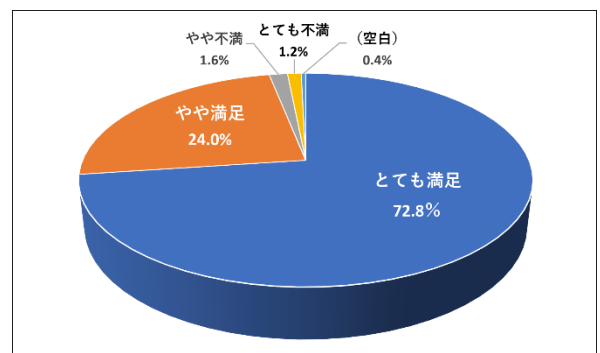
3.1.2 項目別満足度(清掃や整理整頓、駐車場・植栽管理など)

区分	件数	%
とても満足	314	60.9
やや満足	185	35.8
やや不満	13	2.5
とても不満	3	0.6
(空白)	1	0.2
合計	516	100



3.1.3 項目別満足度(スタッフ対応)

区分	件数	%
とても満足	376	72.8
やや満足	124	24.0
やや不満	8	1.6
とても不満	6	1.2
(空白)	2	0.4
合計	516	100



3.2 自由記述欄の意見

3.2.1 施設・設備の維持管理と更新の必要性

施設の清潔に関する不満が挙げられています。「ゴキブリがいました」、「プールが汚い」、「更衣室がきたない」、「歩く道が落ち葉だらけ」といった具体的な指摘があり、清掃の徹底や定期的なメンテナンスが求められます。要望欄にも「トイレ洋式にして、暖房をトレーニングジム・トイレ・更衣室に入れて寒くないようにしてほしい」、「トイレの水が止まらない所がある」、「階段の清掃をもう少し細かくお願いしたい。」、「卓球場のカーテン一部外れているところを直していただくと 100 点です」、「ゴミ箱がない。モップで掃除してどこに捨てる」などの具体的な要望があり、早急な対応が求められています。

トレーニング器具の故障や不足も多く不満・要望をいただいています。「トレーニング器具の故障が多くて使えないので早く直してほしい」、「故障中のマシンが早く使えるようになるといいなと思います。」、「ランニングマシンが一番の楽しみで来ていたので残念です。ぜひまたランニングマシン復活させてください。」、「といった切実な声に加え、「20 kgのダンベルを増やしてくれればいいと思っていました。」、「トレーニングルームを広げてほしい。」、「エアロバイクの数を増やしてほしいです。」、「トレーニングルームに高重量ウエイトをドロップ出来る場所が欲しい」、「卓球のネットが古いので新しく替えて下さい。」など、設備の充実を求める声も多く、現状の維持だけでなく、積極的な更新や増強を検討すべきとの意見を多くいただいています。

3.2.2 空調設備への不満と改善の要望

夏場の暑さ、冬場の寒さに関する不満が非常に多く寄せられています。「脱衣室が寒い。シャワーが壊れていつまで経っても治らない。」、「格技室にクーラーを付けて欲しい、夏場暑すぎてたまらない。」、「施設の空調を早くして欲しいです。シャワーを早くなおして欲しいです。」といった多数の具体的な要望がありました。

3.2.3 利用者層への配慮と公平性の確保

高齢者への配慮に関する意見が見られます。「65 歳以上無料はありがたいですが、わずかですが 100 円でも取れば良いと思います。」、「高齢者がずっとお湯を出しっぱなしでシャンプーや体を洗っていた。料金体制を考えた方がいと思う。」といった意見がある一方で、「自宅から近くて便利。高齢者に優しくて安心。」といった肯定的な意見もあり、無料対象範囲や利用マナーについて意見が寄せられました。

高齢者に限らず利用者間でもマナーの悪さを指摘する声があります。また、設備不足がトラブルの要因となっているケースもあるとの意見もあります。

駐車場問題も指摘されています。「前の駐車場がもっと広いといい。植木等の管理ができていないので、撤廃して駐車場になるといいと思う。」、「大会等で駐車場が満車で停める所がなくて、月に数回ぐらい困ることがある」といった意見があり、駐車場の拡充や満車時の対応策を求める意見がありました。

総合体育館のアリーナの曜日による利用制限について、「毎週水曜日の開放日は、総合体育館のアリーナはバドミントンとテニスしか開放されません。市民への開放なのに、種目によって制限されることに納得できません。どの種目にも平等に開放されるべきだと思います」という意見があり、公平な施設利用のあり方について再検討を求める指摘がありました。

4. 結果の分析

4.1 回答者属性と満足度の関連性

4.1.1 年代別総合満足度(%)

	とても満足	やや満足	やや不満	とても不満	(空白)	合計
10 代	77.5%	17.2%	4.6%	0.0%	0.7%	100.0%
20 代	65.4%	23.1%	3.9%	3.9%	3.9%	100.0%
30 代	61.1%	27.8%	11.1%	0.0%	0.0%	100.0%
40 代	55.0%	37.5%	7.5%	0.0%	0.0%	100.0%
50 代	62.5%	34.4%	3.1%	0.0%	0.0%	100.0%
60 代	58.1%	34.9%	7.0%	0.0%	0.0%	100.0%
70 代	52.8%	38.9%	8.3%	0.0%	0.0%	100.0%
80 代以上	62.5%	12.5%	0.0%	25.0%	0.0%	100.0%

若い世代の満足度は高い傾向にある一方、30代は「やや不満」の割合が高く、改善の必要性が示唆されます。40代と70代は「やや満足」の割合が高いですが、更なる満足度向上の余地があります。80代以上では「とても不満」の割合が高い点が課題であり、年代別のニーズを踏まえた対応が求められると思います。

4.1.2 利用頻度別総合満足度

	とても満足	やや満足	やや不満	とても不満	(空白)	合計
ほぼ毎日	70.7%	25.6%	2.4%	1.2%	0.0%	100.0%
週に数回程度	75.6%	20.7%	3.7%	0.0%	0.0%	100.0%
月に数回程度	64.9%	27.0%	5.4%	1.4%	1.4%	100.0%
年に数回程度	58.8%	29.4%	5.9%	0.0%	5.9%	100.0%
今回初めて	60.0%	30.0%	0.0%	10.0%	0.0%	100.0%

利用頻度が高い層ほど満足度が高い傾向が見られます。特に週に数回程度の利用者が最も満足度が高いようです。一方、利用頻度が低い層や今回初めての利用者は、やや不満を感じる割合が高いことが示唆されます。施設への慣れや期待値の違いが満足度に影響している可能性があり、それぞれの利用頻度に応じた情報提供や施設改善が求められると思います。

4.1.3 利用目的別総合満足度

	とても満足	やや満足	やや不満	とても不満	(空白)	合計
練習	78.3%	18.5%	2.2%	0.6%	0.3%	100.0%
試合	37.5%	31.3%	18.8%	12.5%	0.0%	100.0%
個人トレーニング	69.5%	24.1%	4.6%	1.1%	0.7%	100.0%
教室利用	71.4%	25.0%	3.6%	0.0%	0.0%	100.0%
その他	70.0%	23.8%	4.2%	1.3%	0.7%	100.0%

練習や個人利用、教室利用といった比較的個人や小規模な活動での満足度が高いのに対し、試合という特殊な目的での利用は、不満を感じる利用者が多いと考えられます。試合の運営方法、施設設備、または付帯サービスなどに改善の余地があるかもしれません。利用目的によってニーズが大きく異なる可能性を示唆しており、試合利用者の満足度向上策を検討する必要があると考えられます。

4.2 主要な課題と改善点

4.2.1 施設設備の維持管理と更新

アンケート結果から設備の老朽化や不備に関する課題が多く指摘されています。これらの問題に対し、より一層の維持管理の精度の向上と計画的な修繕・更新を進める必要があると考えます。併せて、西条市との課題共有と連携が必須となると考えます。

4.2.2 利用者への配慮と公平性の確保

アンケート結果からスタッフの対応にばらつきがあることが、利用者への公平性を損なう要因として挙げられています。また、施設内外の清掃や整理整頓の状態も、利用者全体の快適さに影響を与える配慮不足と言えます。スタッフへの研修等を通じて、対応の均質化を図り、利用者への公平性を確保するとともに、施設内外の清掃・管理を徹底し、すべての利用者が快適に利用できる環境を維持することが必要となると考えます。

5. まとめ

アンケート結果をみると、利用者の総合満足度は5段階評価で4.6点となり、当該施設に対して利用者から高い評価を得ていると考えられます。しかしながら、一方で不満や要望を具体的に多くいただいており、ハード・ソフトの両面で改善すべき課題が発見できました。今後、アンケート結果から浮かび上がった課題を指定管理グループ内で共有し、利用者の皆様により満足度の高いサービスを提供できる改善策を検討し、優先度や改善効果の高い課題から計画的に実行してまいりたいと思います。

付録＊ アンケート調査票

表面

利用者アンケートにご協力をお願いします！

当施設をご利用いただきまして、誠にありがとうございます。
ご利用いただいている皆様方により良いサービスを提供するために、皆様のお声を聞かせください。

手書きで回答



裏面のアンケート用紙に記入

回答ボックスに投函

スマホで回答



このQRコードを読み込む



スマホで入力

送信

回答者の方の個人情報が漏れることはありません。

皆様方からのご意見・ご要望をお待ちしています。

指定管理者 西条市スポーツ協会グループ

裏面

当施設をご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

当施設は指定管理者制度を活用して、令和3年度より西条市スポーツ協会グループが運営を行っています。ご利用いただいている皆様により良いサービスを提供するため、アンケートにご協力をお願いします。

① 性別は？ (該当に ☒)

☐ 男子 ☐ 女子

② 年齢は？ (該当に ☒)

☐ 10代 ☐ 20代 ☐ 30代 ☐ 40代 ☐ 50代 ☐ 60代 ☐ 60代以上

③ 住んでいる地域は？ (該当に ☒)

☐ 西条市 ☐ 西条市以外

④ 利用頻度は？ (該当に ☒)

☐ 月に数回程度 ☐ 月に数回程度以上

⑤ 利用目的は？ (該当に ☒)

☐ 教室利用 ☐ その他

⑥ 施設スタッフの対応は？ (該当に ☒)

☐ とても満足 ☐ やや満足 ☐ やや不満 ☐ とても不満

「やや不満」「とても不満」とお答えされた方は具体的にどのようなことですか？

⑦ 館内の清掃や整理整頓、駐車場や雑草等の管理は？ (該当に ☒)

☐ とても満足 ☐ やや満足 ☐ やや不満 ☐ とても不満

「やや不満」「とても不満」とお答えされた方は具体的にどのような場所ですか？

⑧ 当施設を選んだ理由は？ (該当に ☒)

☐ 自宅から近い ☐ 施設がきれい ☐ スタッフの対応が良い ☐ 設備が良い ☐ 料金が安い ☐ その他

⑨ 当施設の総合満足度は？ (該当に ☒)

☐ とても満足 ☐ やや満足 ☐ やや不満 ☐ とても不満

ご要望があればご記入ください。

ご協力、ありがとうございました。この用紙をアンケート箱に投函してください。