

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7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

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

2025 年 4 月 1 日～2026 年 3 月 31 日(但し、総合プールは 7 月 20 日～8 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	総合 プール	合計
用紙	4	1	3	3	155	5	2	1	1	5	180
WEB	0	0	6	3	17	6	0	0	1	6	39
合計	4	1	9	6	172	11	2	1	2	11	219

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	19	16	23	26	20	47	55	13	219

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									219

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							219

2.6.4 主な利用目的

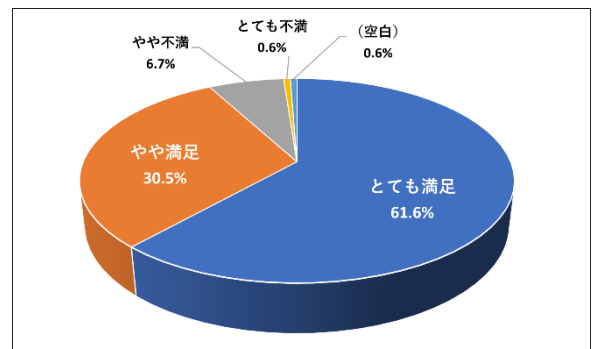
利用目的	練習	試合	個人トレー ニング	教室利用	その他	(空白)	合計
件数	57	6	100	16	36	4	219

3. 調査結果

3.1 施設の満足度

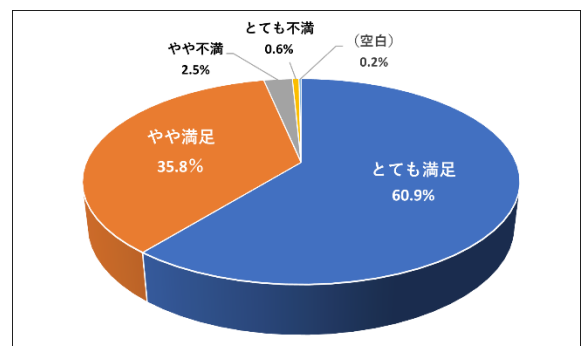
3.1.1 全体的な満足度

区分	件数	%
とても満足	145	
やや満足	57	
やや不満	10	
とても不満	0	
(空白)	7	
合計	219	100



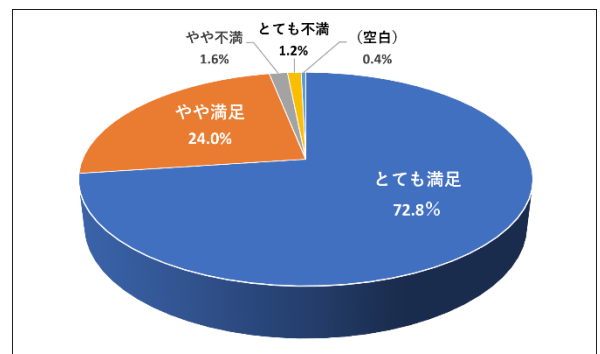
3.1.2 項目別満足度(清掃や整理整頓、駐車場・植栽管理など)

区分	件数	%
とても満足	113	
やや満足	89	
やや不満	12	
とても不満	4	
(空白)	1	
合計	219	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	174	
やや満足	39	
やや不満	3	
とても不満	3	
(空白)	0	
合計	219	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

施設の衛生管理や老朽化に対する具体的な指摘が寄せられています。清掃面では、「落ちてる髪の毛が足の裏に付くのが気になる」、「トイレが少し臭う」、「スリッパにカビが生えているので変えてほしい」といった意見があり、更なる清掃の徹底が求められています。

設備の改修・新設についても、「テニス場に水道設備を付けてほしい」、「和式を使えない子供のために洋式トイレを増やしてほしい」、「水着脱水機を設置してほしい」といった要望が寄せられました。また、スポーツ環境の改善として「砂ぼこりがひどいので人工芝にできないか」、故障設備に対して「エアロバイクの心拍計を直してほしい」といった、利便性と競技環境の向上を求める切実な声が届いています。

3.2.2 空調設備への不満と改善の要望

特に夏場の暑さ対策や、共用スペースの快適性に関する要望が多く見られます。「これだけ暑いと倒れるので、クーラーの効いた部屋を更衣室として使わせてほしい」、「更衣室内は暖房があるが、トイレが寒い」といった空調に関する意見のほか、「ジャグジーの温度や水量が低い時がある」といった水温管理への指摘もありました。

また、環境面では「網戸の時期に、外の喫煙所からタバコの煙が室内に入ってくる」といった受動喫煙防止に関する指摘や、「コロナ予防で禁止したウォータークーラーの再開」を望む声もあり、現状の社会情勢に合わせた環境整備が求められています。

3.2.3 利用者層への配慮と公平性の確保

施設の利用ルールやマナー、公平な運営に関する意見が寄せられました。「特定の団体が占領しており、使いたい時に使えない」といった、利用機会の平等性を問う声があります。また、スタッフの対応についても「スタッフによって非常に態度が悪い方がいて不快」という指摘があり、サービスの質の均一化が課題となっています。

マナー面では、「混雑時のマナーが悪い人がいる」といった利用者同士のトラブルに繋がる懸念や、「スイミングのターン練習を禁止された」といった利用条件の解釈に関する不満も見られました。料金面では負担感に関する意見も寄せられています。

アクセスや駐車環境の改善を求める意見も挙げられています。「手入れのしていない木を伐採して駐車場にしてほしい」というスペース確保の要望や、「大会準備で重い荷物がある際に、テニスコート近くまで車を入れさせてほしい」といった、荷物運搬時の利便性への配慮を求める声がありました。

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	84.2%	15.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
20代	73.3%	26.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
30代	35.0%	60.0%	5.0%	0.0%	0.0%	100.0%
40代	68.0%	16.0%	16.0%	0.0%	0.0%	100.0%
50代	60.0%	35.0%	5.0%	0.0%	0.0%	100.0%
60代	59.6%	36.2%	4.2%	0.0%	0.0%	100.0%
70代	79.6%	18.5%	1.9%	0.0%	0.0%	100.0%
80代以上	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

若い世代(10代・20代)および高齢層(80代以上)の満足度は非常に高い傾向にあります。一方、40代は「やや不満」の割合が16.0%と他年代に比べて突出して高く、設備不良や運用ルールへの具体的な指摘が満足度に影響していると考えられ、改善の必要性が示唆されます。30代は「やや満足」が6割を占めており、更なる満足度向上の余地があります。令和6年度に課題であった80代以上の満足度は大幅に改善され、全年代で最高水準となっていますが、依然として働き盛り世代(30代～40代)のニーズに応じたきめ細やかな対応が求められます。

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

顔写真など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》 ☒

☐ ひろろ体育館
☐ 米子運動公園
☐ 西条市民公園
☐ 万原日&G 海洋センター
☐ プール
☐ その他

② 年代は？ 《該当に》 ☒

☐ 10代
☐ 20代
☐ 30代
☐ 40代
☐ 50代
☐ 60代
☐ 70代以上

③ 住んでいる地域は？ 《該当に》 ☒

☐ 市内
☐ 新居浜市
☐ 中央市
☐ 松山市
☐ 県外

④ 利用頻度は？ 《該当に》 ☒

☐ 年に数回程度
☐ 月に数回程度
☐ 週に数回程度
☐ その他

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 ()
複数回答可です。

⑨ 当施設の満足度は？ 《該当に》 ☒

☐ とても満足 ☐ やや満足
☐ やや不満 ☐ とても不満

ご意見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。