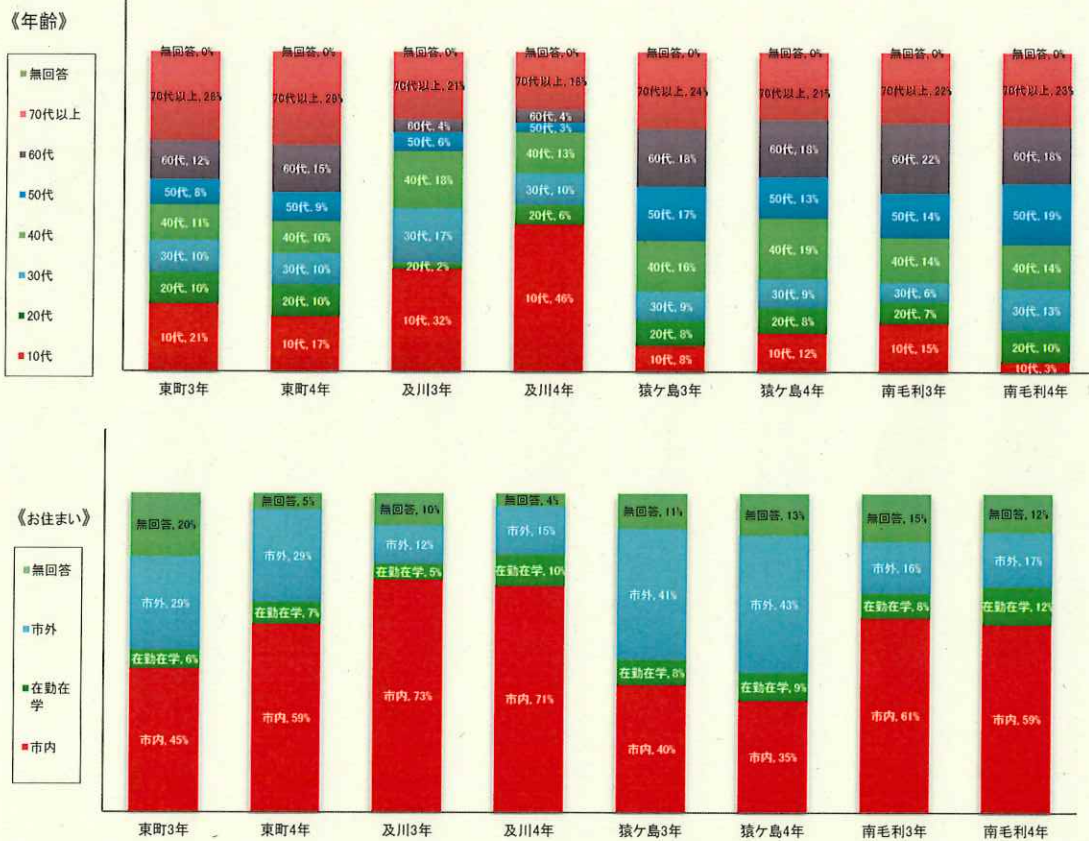


令和3年度及び令和4年度指定管理施設利用者アンケート集計比較

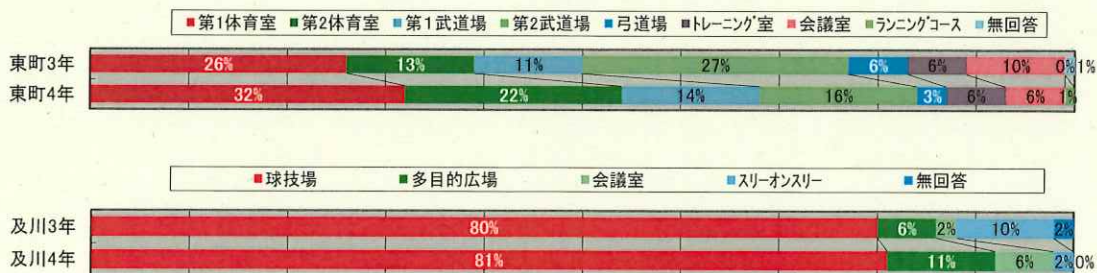
- 1 調査目的 指定管理者制度導入施設のモニタリング指針に基づき、利用者の意見や要望を把握し、より良い施設管理に努めることを目的にアンケートを実施
- 2 実施期日 令和4年10月31日（月）から11月13日（日）まで14日間
- 3 調査対象 小学生以上の利用者
- 4 調査方法 受付窓口にて調査票を配付、回収
- 5 調査結果 回答が多数ある場合は主な回答を記載

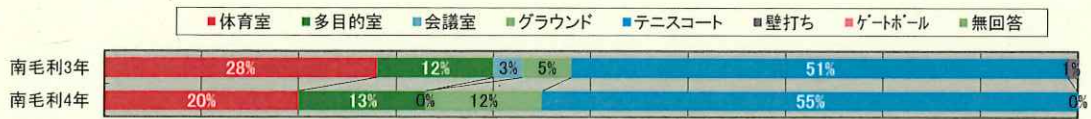
	東町スポーツセンター		及川球技場		猿ヶ島スポーツセンター		南毛利スポーツセンター	
	令和3年	令和4年	令和3年	令和4年	令和3年	令和4年	令和3年	令和4年
配付	520枚	430枚	260枚	300枚	340枚	340枚	800枚	780枚
回収	490枚	415枚	258枚	294枚	334枚	334枚	766枚	759枚
回収率	94.2%	96.5%	99.2%	98.0%	98.2%	98.2%	95.7%	97.3%

問1 あなた自身のことをお聞かせください。

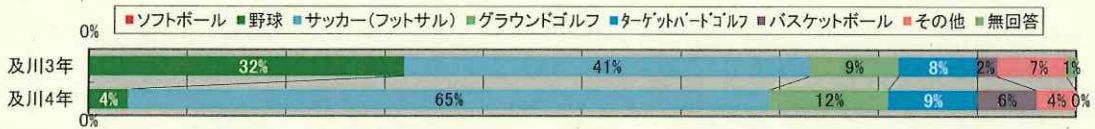
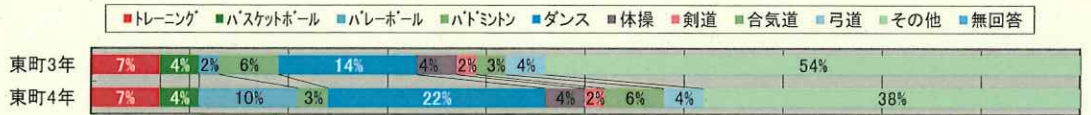


問2 本日の利用場所は？

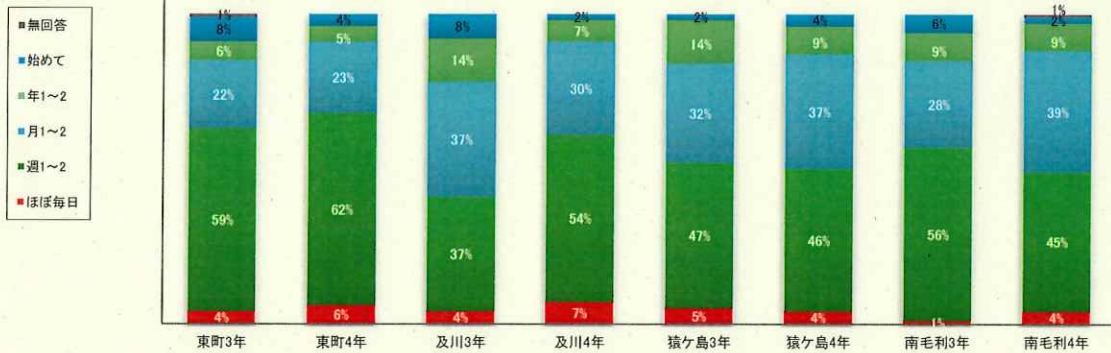




問3 本日の利用種目は？



問4 この施設の利用頻度は？



問5 満足度を教えてください。
 ※5段階のポイントで表記
 <スタッフについて>

	3年度	4年度	4年度-3年度比
東町スポーツセンター	3.97	4.01	0.04
及川球技場	3.72	3.60	-0.12
猿ヶ島スポーツセンター	4.22	4.24	0.02
南毛利スポーツセンター	3.94	3.93	-0.01

<施設について>

	3年度	4年度	4年度-3年度比
東町スポーツセンター	4.05	4.07	0.02
及川球技場	3.67	3.56	-0.11
猿ヶ島スポーツセンター	4.21	4.17	-0.04
南毛利スポーツセンター	4.04	3.85	-0.19

<付帯設備について>

	3年度	4年度	4年度-3年度比
東町スポーツセンター	3.74	3.79	0.05
及川球技場	3.59	3.59	0
猿ヶ島スポーツセンター	3.96	3.99	0.03
南毛利スポーツセンター	3.77	3.48	-0.29

令和4年度指定管理施設利用者アンケート実施結果

- 1 実施目的 利用者の声を把握し、今後の管理、運営に当たっての参考とするとともに、改善可能な部分は、迅速に対応し、利用者サービスの向上を図る。

- 2 実施施設 (1) 厚木市営東町スポーツセンター
 (2) 厚木市営及川球技場
 (3) 厚木市営猿ヶ島スポーツセンター
 (4) 厚木市営南毛利スポーツセンター

- 3 調査対象 小学生以上の利用者

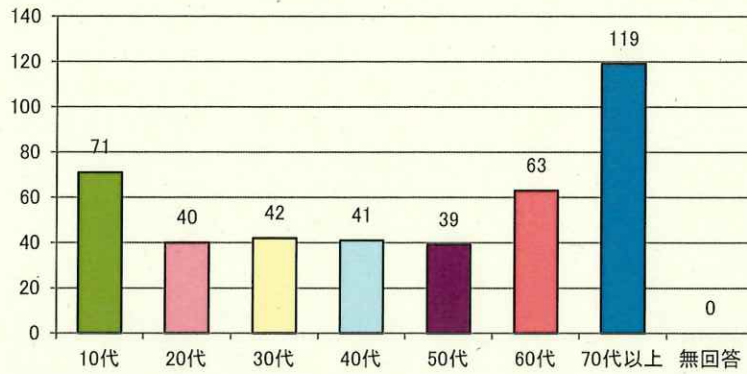
- 4 実施期間 令和4年10月31日(月)から11月13日(日)まで 14日間

- 5 実施状況 計 配布枚数：1,850枚
 回収枚数：1,802枚
 回収率：97.4%
 (1) 厚木市営東町スポーツセンター
 配布枚数：430枚
 回収枚数：415枚
 回収率：96.5%
 (2) 厚木市営及川球技場
 配布枚数：300枚
 回収枚数：294枚
 回収率：98.0%
 (3) 厚木市営猿ヶ島スポーツセンター
 配布枚数：340枚
 回収枚数：334枚
 回収率：98.2%
 (4) 厚木市営南毛利スポーツセンター
 配布枚数：780枚
 回収枚数：759枚
 回収率：97.3%

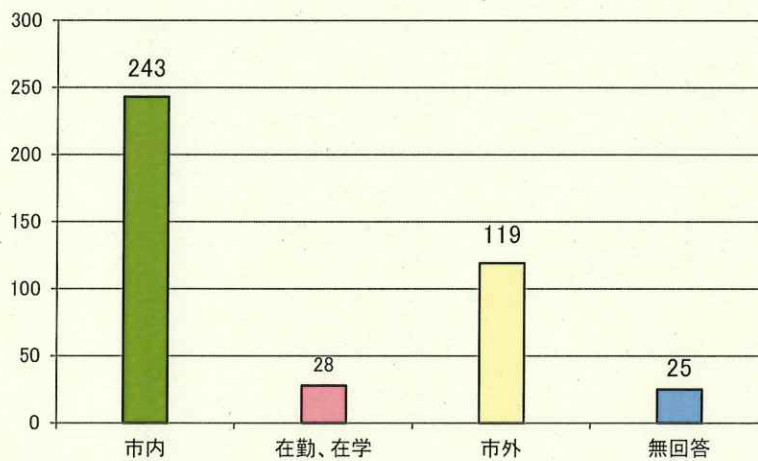
- 6 集計結果 別紙のとおり

問1 あなた自身のことをお聞かせください。

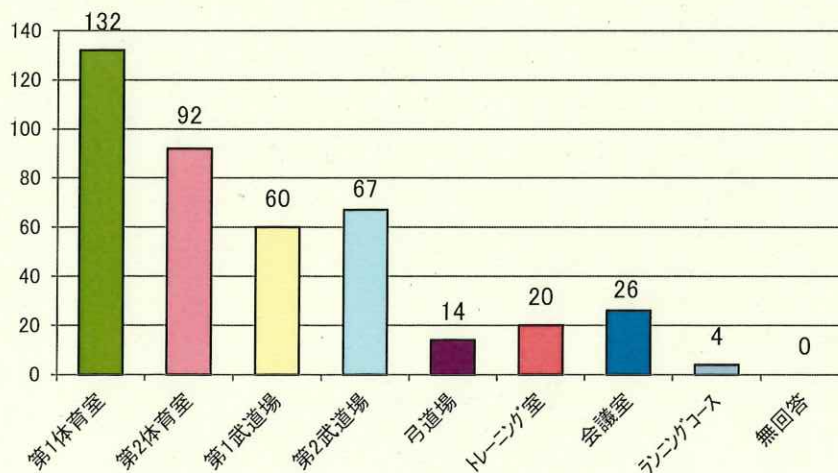
《年齢》



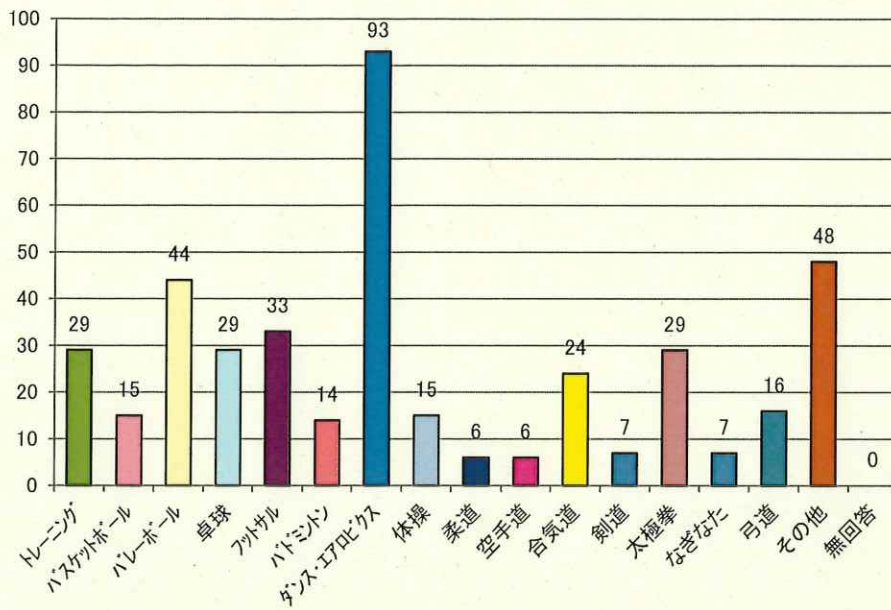
《お住まい》



問2 本日の利用場所は？



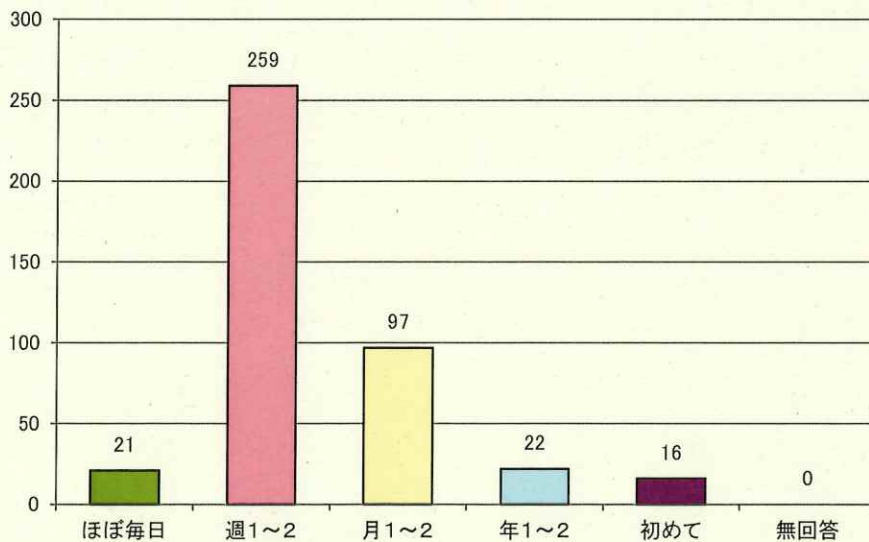
問3 本日の利用種目は？



その他の回答

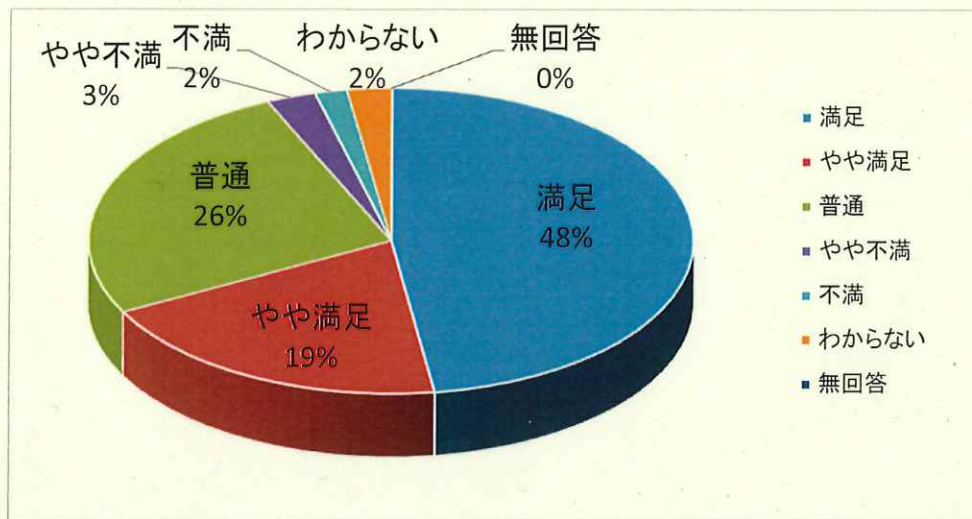
・チアダンス	18	・ 体育の事業	3
・バウンドテニス	16	・ 民踊	2
・ドッジボール	4	・ ズンバ	1
・ランニング	4		

問4 この施設の利用頻度は？

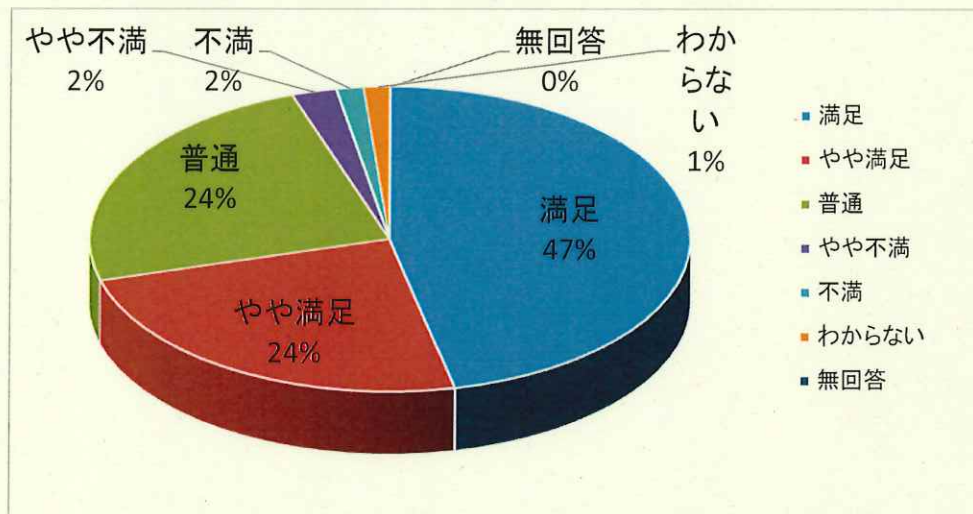


問5 満足度を教えてください。

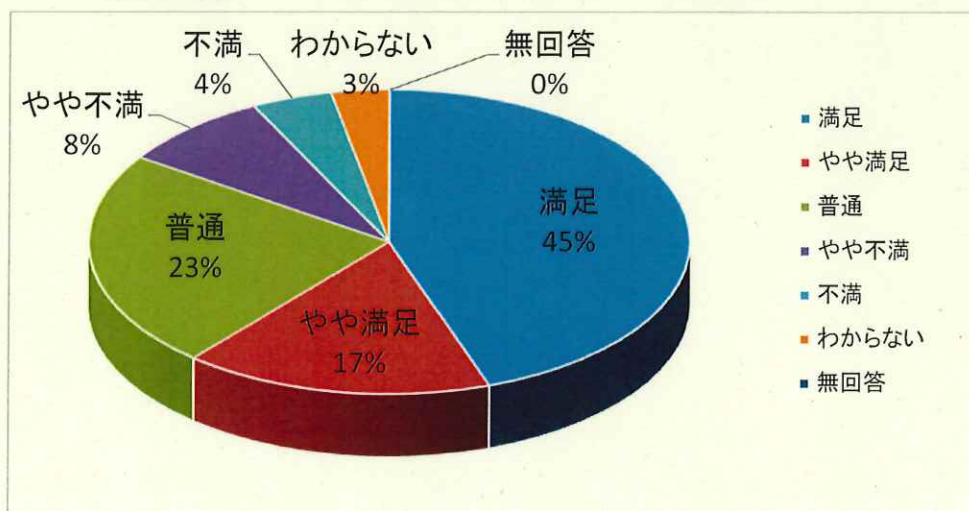
[スタッフについて] 受付・電話対応、説明、あいさつ、親切さ等
満足度 4.01 ポイント (5段階中)



[施設について] 安全性、使いやすさ、貸出備品等
満足度 4.07 ポイント (5段階中)



[付帯設備について] トイレ、更衣室、シャワー室等
満足度 3.79 ポイント (5段階中)



問6 その他、当施設に対するご意見、感想等ありましたらお聞かせください。

～スタッフについて(受付、電話対応、説明、あいさつ、親切さ等)～

- ・スタッフの人、人によって愛想がない時がある
- ・人によって対応が違うのが少し不満
- ・マシンの使い方の説明がスタッフ一同違うので、検討して欲しい
- ・駐車中の指示を控えていただきたい
- ・女子更衣室に人がいるときは、入らないで欲しい … 2件
- ・対応するスタッフの対応が異なる。ロビーにペットボトルの忘れ物があり、弓道の人しかいないと犯人扱いされた
- ・トレーニング室の方はみんないい人なのに、どうして1階受付の人はおじさんなの？
- ・受付の高圧的な態度がいただけない。その癖おしゃべりばかりしている
- ・受付男性、腰に手をあてて対応したり、上から目線の話し方をする。これ覚えておいてと、何でそんなこと言われなければいけないの、嫌な気持ちになるので指導してほしい。女性はいい人で、みんなそういう人になればいい

回答 今回いただきましたご意見等をスタッフ全員に周知し、より良いお客様への対応に努めてまいります。

～施設について(安全性、使いやすさ、備品貸出等)～

- ・冷暖両方ある場所は、ほかにはありません。公民館より使いやすい。感謝です … 2件
- ・モップがいつもきれい。感心してます
- ・トレーニングルーム、広く明るく開放感がある
- ・土足で入れるようにしてほしい

回答 1階ロビーはカーペットであり、泥、石、砂、雨水等が落ち入り込んでしまうため、衛生上、施設管理維持の観点から上履きでの入館としております。ご理解ください。

- ・2階会議室のテーブルを4つにしてほしい … 6件

回答 4台常設いたします。

- ・駐車場の制限をなくし、自由に止めさせてほしい。満車なら誰でも納得できる … 2件
- ・駐車場、空なのに使用できないのが不満

回答 協会や連盟等、あらかじめ優先に会場予約し使用している大会・事業につきましては、駐車台数の制限を設けさせていただいております。

建物内には各種の部屋があり、一般予約や個人で利用される方もいられますことをご理解ください。

- ・床のワックス、滑るのもっとかけてほしい
- ・第2武道場、床がいつも湿っていて滑らない
- ・料金が安い
- ・ミニゴールがほしい
- ・電子マネーを使えるようにしてほしい
- ・売店ほしい

回答 厚木市の指導のもと施設管理運営を行っておりますので、厚木市と協議してまいります。

- ・冷房のききが弱い。冷房の入らない日があり、倒れそうになった

回答 家庭用の空調と異なり、冷房は外気温に影響され稼働する設備となっております。ご理解くださいますようお願いいたします。

～付帯施設について(トイレ、更衣室、シャワー室等)～

- ・5階トイレの洋式化 … 3件
- ・トイレ寒い。せめて暖房便座 … 4件
- ・トイレウォシュレットに … 5件
- ・更衣室古い。更新、暖房 … 3件
- ・女子更衣室の床、汚い

回答 毎回同様な要望を頂いており厚木市に報告しておりますが、大規模修繕となるため、予算措置等に時間を要しております。今後とも厚木市と協議し検討してまいります。

- ・トイレの石鹸、固形でなくポンプ式にしてほしい

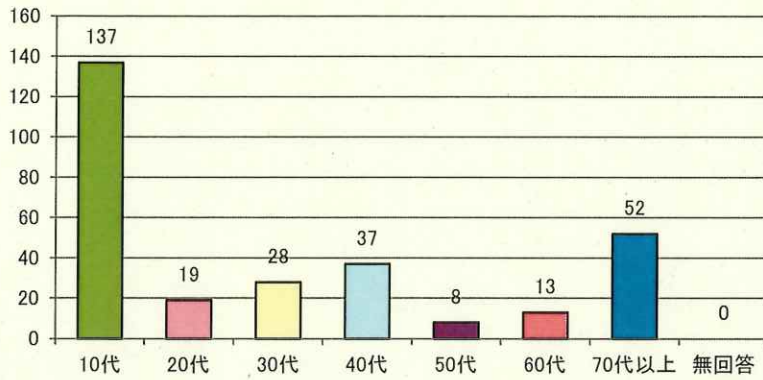
回答 以前は水石鹸を使用しておりましたが、厚木市の指導により固形石鹸に変更しております。

※その他の意見や感想等

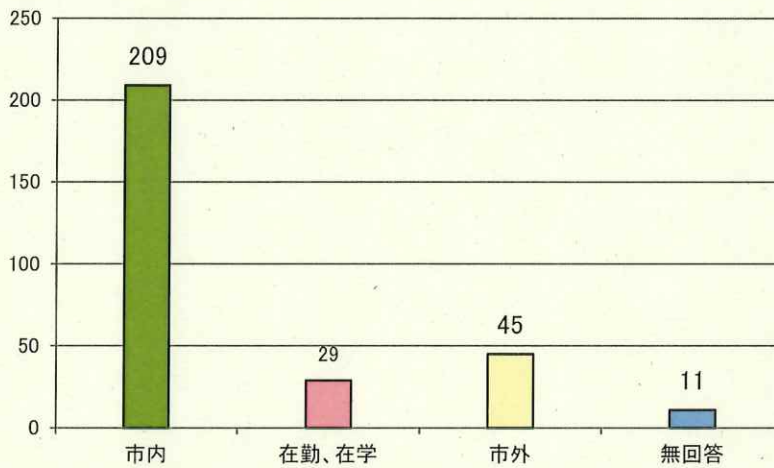
- ・いつも楽しく使わせて頂いています。感謝です … 2件
- ・いつもきれいにしてくださり、ありがとうございます … 2件
- ・気持ちよく利用させていただいています … 4件
- ・駐車場入出庫には職員にお世話になっており、申し訳ない気持ちでいっぱいです
- ・駐車場が面倒
- ・丁寧に対応してくださり、ありがとうございます
- ・抽選のペナルティ、1が続くのではなく0にして欲しい。いつまでも1のままは、より悪いことをしなさいと言っている様におもえる

問1 あなた自身のことをお聞かせください。

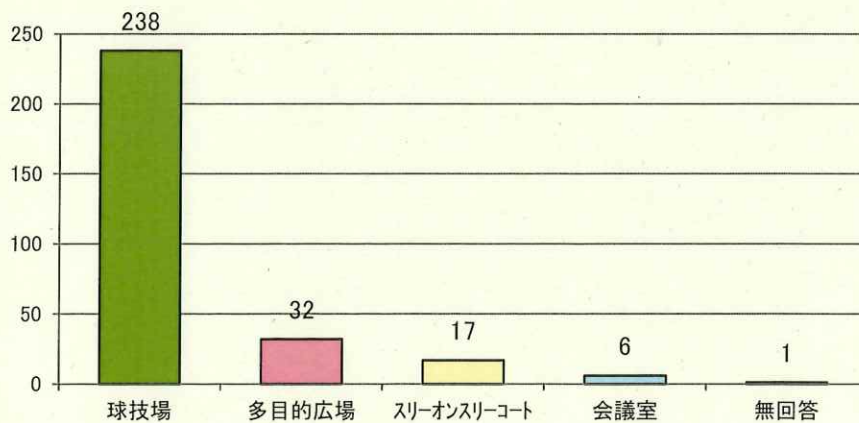
《年齢》



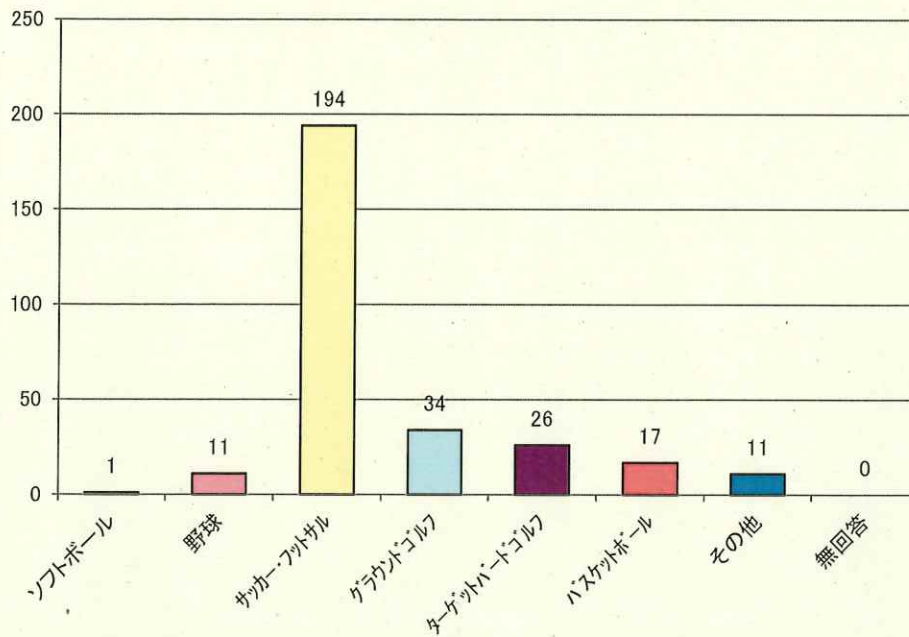
《お住まい》



問2 本日の利用場所は？



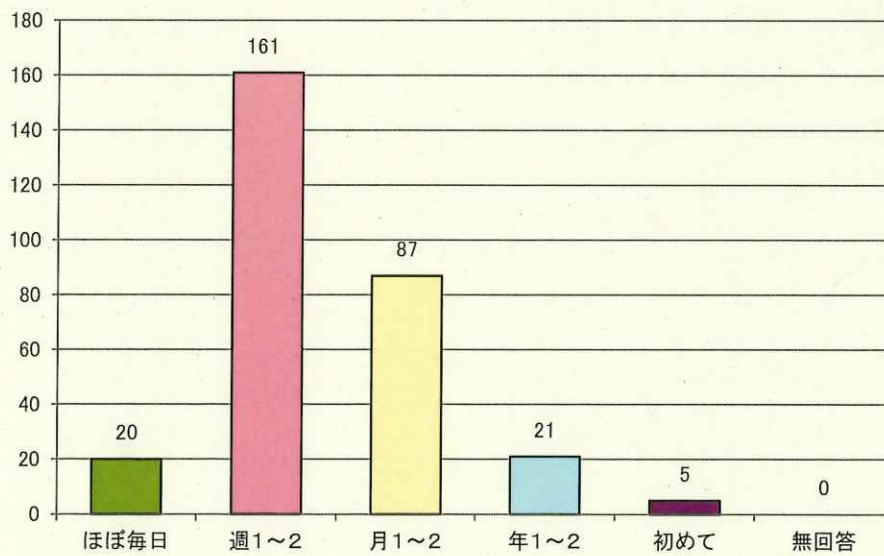
問3 本日の利用種目は？



その他の回答

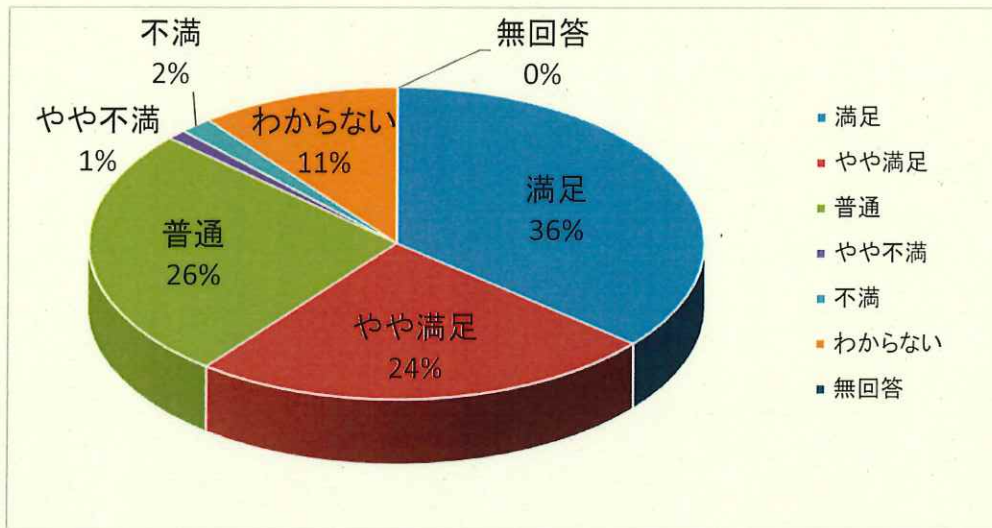
・ウォーキング	4	・散歩	1
・未記入	3	・タグラグビー	1
・ランニング	2		

問4 この施設の利用頻度は？

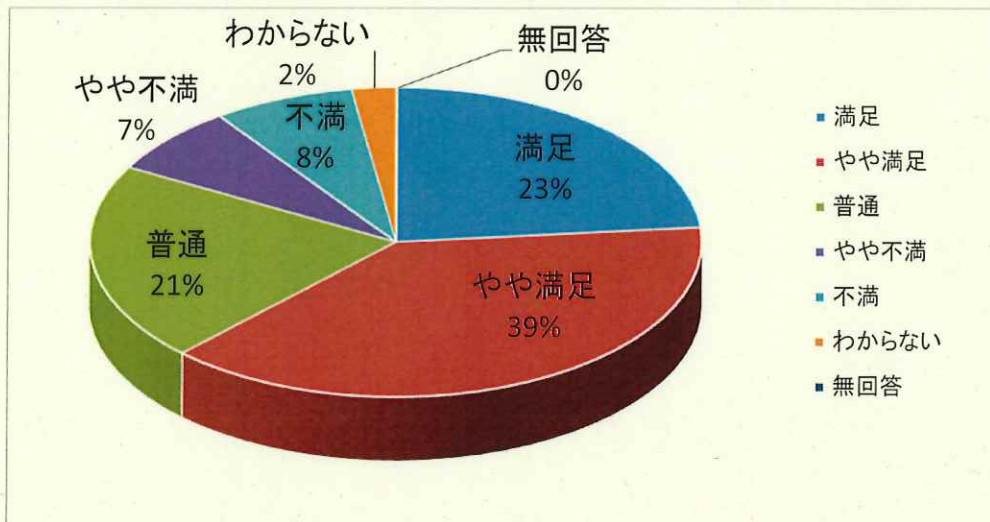


問5 満足度を教えてください。

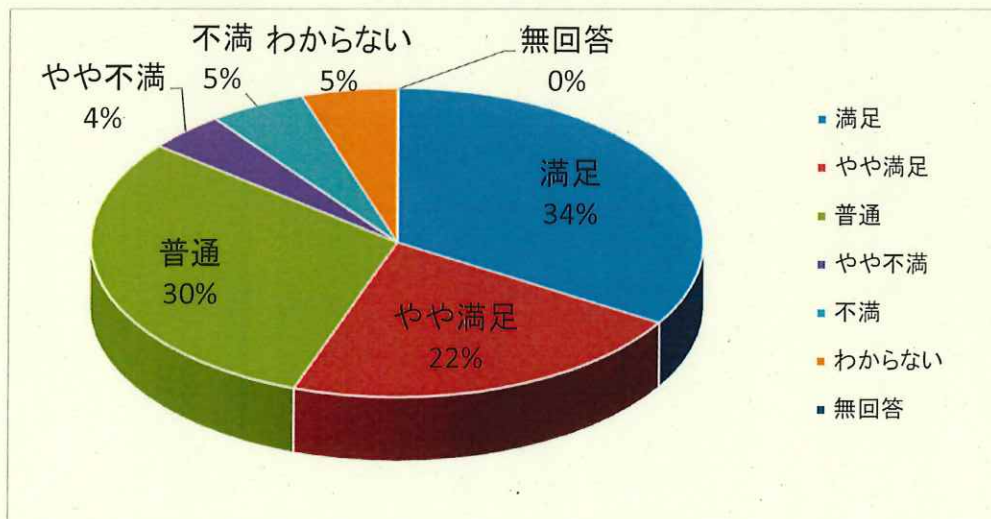
[スタッフについて] 受付・電話対応、説明、あいさつ、親切さ等
満足度 3.6ポイント (5段階中)



[施設について] 安全性、使いやすさ、貸出備品等
満足度 3.56ポイント (5段階中)



[付帯設備について] トイレ、更衣室、シャワー室等
満足度 3.59ポイント (5段階中)



問6 その他、当施設に対するご意見、感想等ありましたらお聞かせください。

～スタッフについて(受付、電話対応、説明、あいさつ、親切さ等)～

- ・接客が悪い。声を掛けても目を合せても、挨拶もできない
- ・前の従業員は優しいが今はひどい。職員さんの教育をお願いします

回答 接客や接遇等、従事者全員に再教育し、気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。

～施設について(安全性、使いやすさ、備品貸出等)～

- ・人工芝が悪くなっている。危ない
- ・グラウンドが固くてケガのリスクが高い

回答 グラウンド内の人工芝の入替えやメンテナンス等は高額となる大規模修繕となることから、厚木市と調整してまいります。

- ・シャワー設備を充実させて欲しい
- ・シャワー室を新しくして欲しい

回答 既存設備の改修につきましては、厚木市の判断を要するため報告し検討してまいります。

- ・スリーオンスリーコート、修理してほしい
- ・スリーオンスリーコート2面使いたい

回答 敷地外へのボールの飛び出し等により、1面のみの利用となっております。ご理解ください。

- ・観客席の階段を使う時、目の錯覚で踏み外すことがある。工夫を。

回答 階段の先端を違う色とし、色の変化をつけました。今後も転倒防止に努めてください。

- ・小学生が自転車で走り危険を感じる時がある。禁止して欲しい

回答 自転車は駐車場等、走行可能な場所もあり徹底困難な状況ではありますが、注意喚起を行い走行可能な場所の認識を高めてまいります。

～付帯施設について(トイレ、更衣室、シャワー室等)～

- ・早くトイレを直してほしい

回答 利用頻度の高いA棟3塁側の小便器は、全て修繕致しました。全ての箇所における修繕となりますと大規模修繕と高額となることから、厚木市と調整し検討してまいります。

- ・シャワー設備を充実させて欲しい
- ・シャワー室を新しくして欲しい

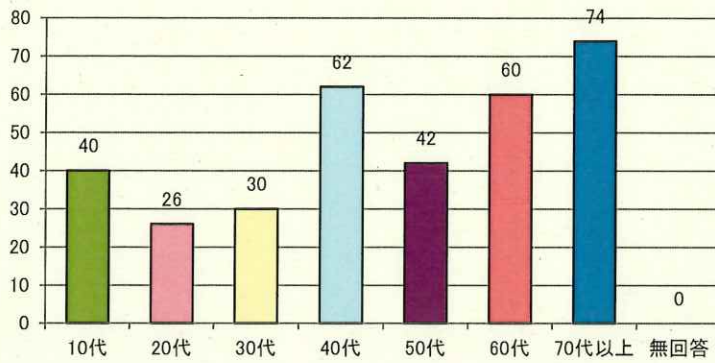
回答 既存設備の改修につきましては厚木市の判断となるため、報告し検討してまいります。

※その他の意見や感想等

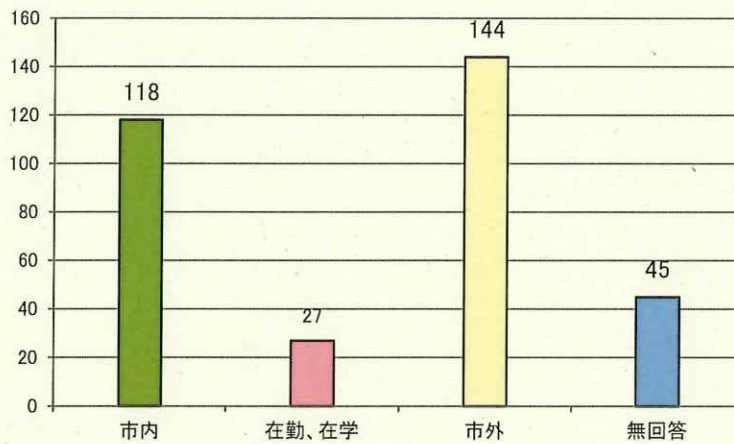
- ・芝を定期的に刈ってくれベストな状態でプレイできるのでありがたいです

問1 あなた自身のことをお聞かせください。

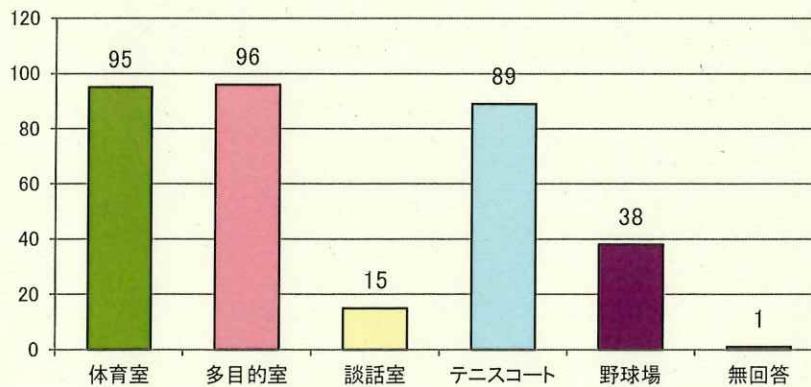
《年齢》



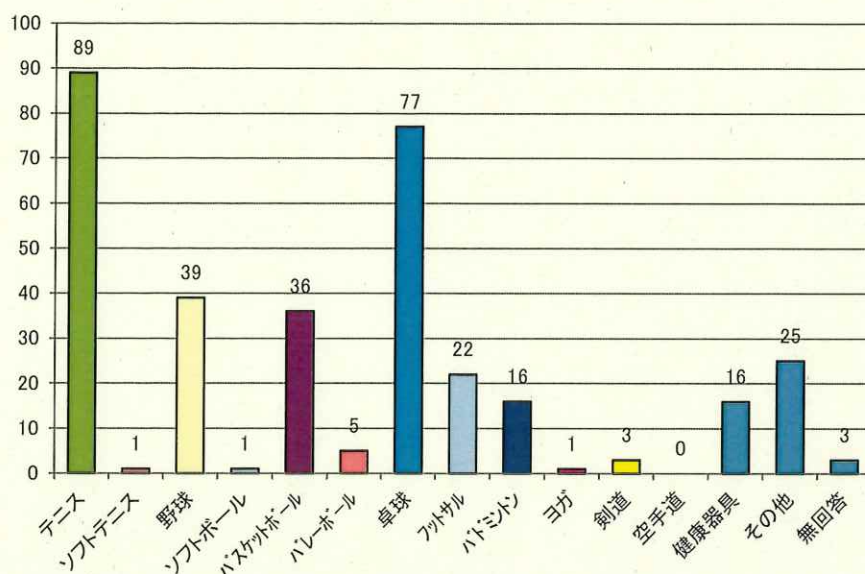
《お住まい》



問2 本日の利用場所は？



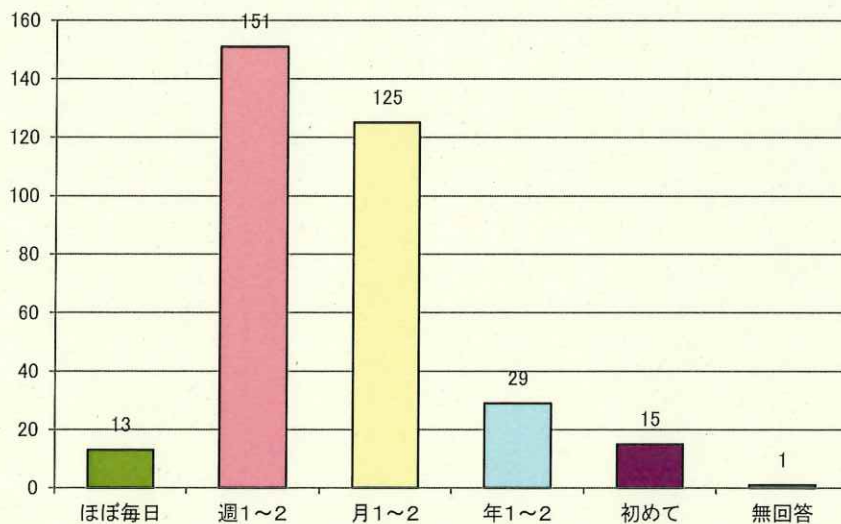
問3 本日の利用種目は？



その他の回答

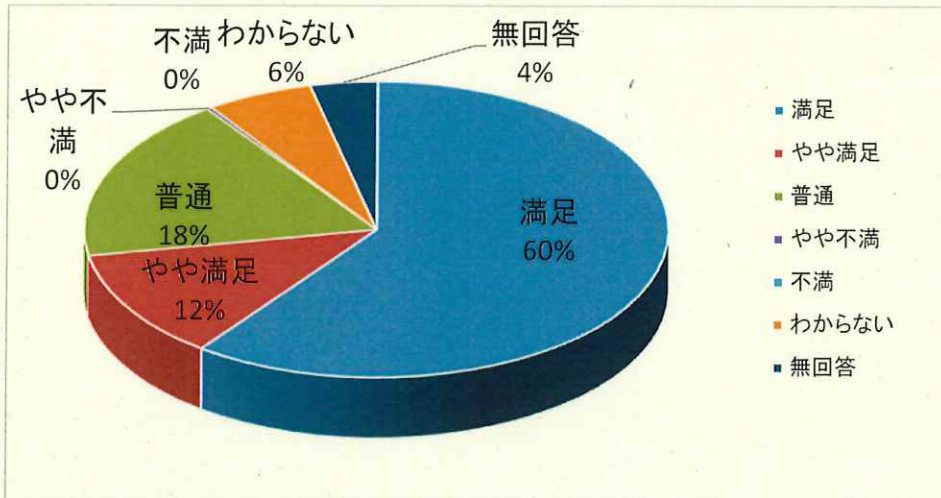
・ダンス	6	・一輪車	3
・チアダンス	4	・不明	3
・体操	4	・バトントワリング	1
・太極拳	4		

問4 この施設の利用頻度は？

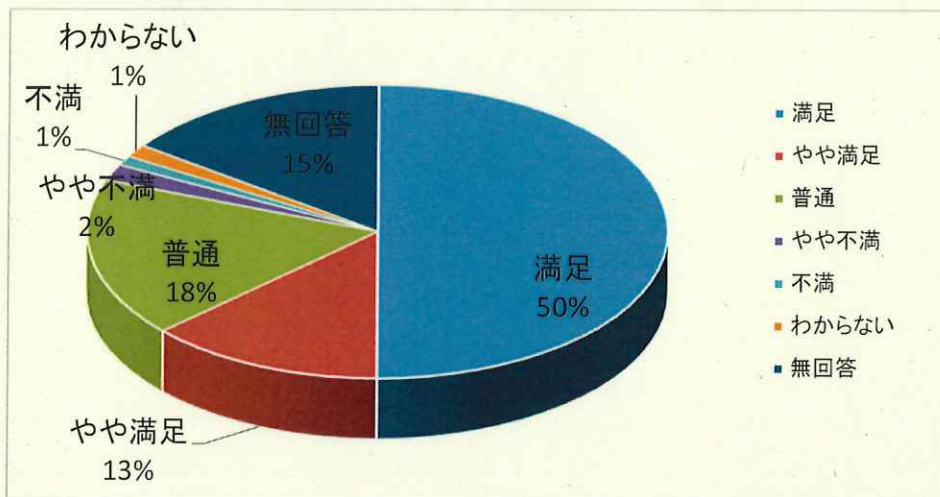


問5 満足度を教えてください。

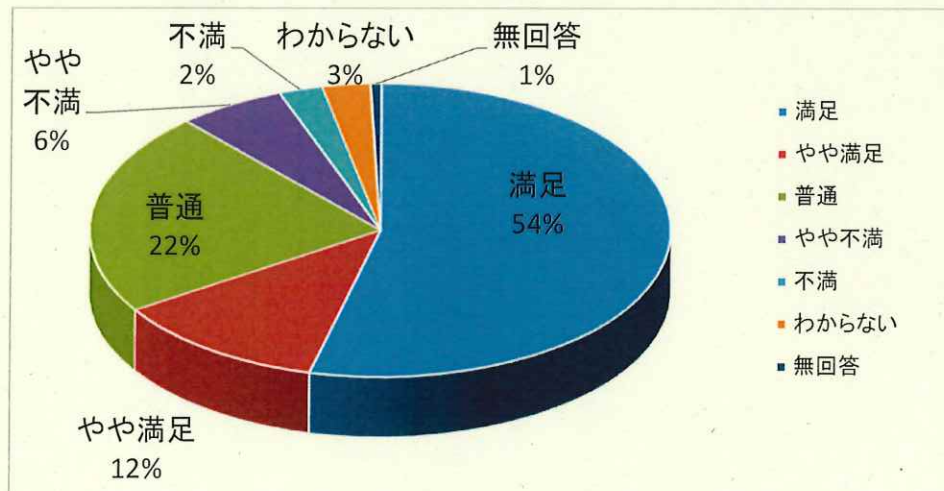
[スタッフについて] 受付・電話対応、説明、あいさつ、親切さ等
満足度 4.24 ポイント (5段階中)



[施設について] 安全性、使いやすさ、貸出備品等
満足度 4.17 ポイント (5段階中)



[付帯設備について] トイレ、更衣室、シャワー室等
満足度 3.99 ポイント (5段階中)



問6 その他、当施設に対するご意見、感想等ありましたらお聞かせください。

～スタッフについて(受付、電話対応、説明、あいさつ、親切さ等)～

- ・声掛けが良い
- ・草取り、枯れ葉掃除をありがとう
- ・いつも親切にしています。ありがとうございます … 4件
- ・親切に対応していただきありがとうございました … 2件
- ・大変親切です
- ・ありがとう
- ・職員の方の対応には感謝しています
- ・いつもありがとうございます
- ・スタッフさんの対応がいつも素晴らしいです
- ・スタッフのあいさつ、親切が素晴らしいです
- ・いつも親切な対応をしていただき助かります
- ・いつも気持ちよく利用させていただいています
- ・スタッフの方の対応が素晴らしいです。ありがとうございます。
- ・鍵の返却時間について説明が不親切であった。

回答 今回いただきましたご意見等をスタッフ全員に周知し、より良いお客様への対応に努めてまいります。

～施設について(安全性、使いやすさ、備品貸出等)～

体育館

- ・体育館の床がすべる … 6件

回答 体育館の床につきましては、年1回のワックス塗布を2回としましたが、床の経年劣化もあるため、床面の張り替え等、施設の大規模修繕を厚木市に検討してもらっております。

- ・高齢者割がほしい
- ・冷水器が欲しい
- ・自販機がない
- ・自販機の追加
- ・不具合設備の更新(健康器具)
- ・減免が欲しい
- ・夏暑い
- ・市内在住、在勤を確認してください(不正利用している人がいるため) … 2件
- ・火曜日も開放して欲しい
- ・利用前のコロナのための記入用紙は不要

回答 今回いただきましたご意見は、厚木市に報告させていただきます。

- ・各部屋にイスの設置

回答 現状を確認し、対応を検討してまいります。

- ・退室の時間を守って欲しい
- ・受付がフレキシビリティにかける

野球場

- ・グラウンドの整備が大変良い。練習しやすい
- ・こんな良い野球場を無料で使用させて頂き感謝。受付時間が早いとなおよい
- ・このまま無料の継続
- ・きれいでありがたい

テニスコート

- ・火曜日も開放して欲しい … 2件

回答 施設の休館日は、厚木市の条例で規定されております。

- ・テニスコートトイレのリニューアル
- ・ナイターの設置
- ・テニスコート面②の補修(ケガの予防のためにも)
- ・テニスコートのヒビを直してほしい

回答 軽微な付帯施設の修繕については可能なところから対応しておりますが、高額な費用となる大規模修繕については、厚木市と調整し検討してまいります。

～付帯施設について(トイレ、更衣室、シャワー室等)～

体育館

- ・トイレ石鹸、固形のから液体にしてほしいです。

回答 以前は水石鹸を使用しておりましたが、厚木市の指導により固形石鹸に変更しております。

- ・シャワー室のカーテンがきれい

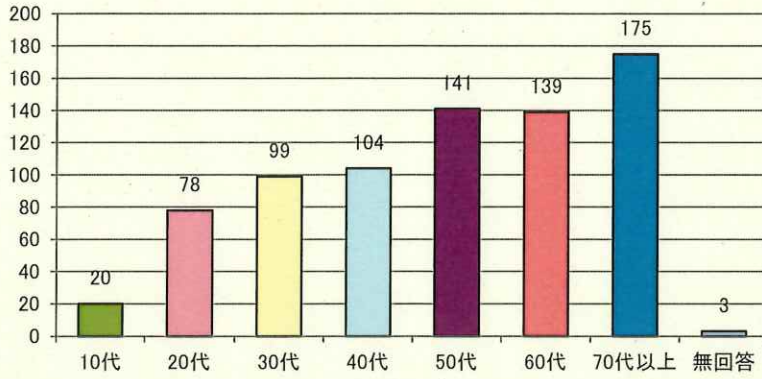
※その他の意見や感想等

体育館

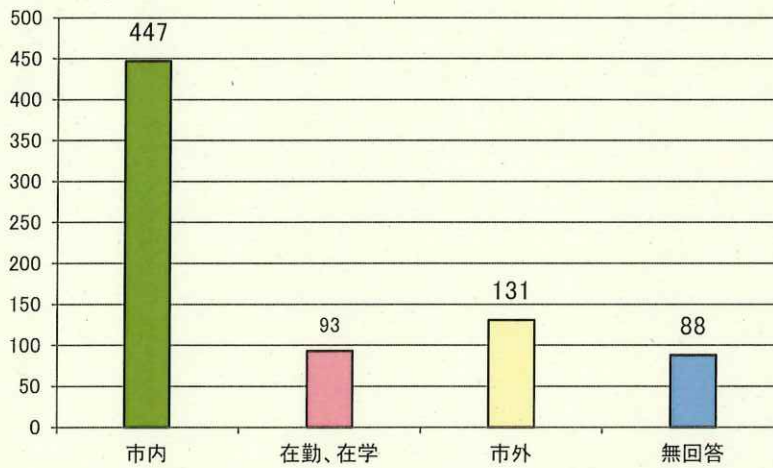
- ・駐車場から玄関までの悪臭
- ・仕切りの色を少し暗くして欲しい
- ・苔の撤去
- ・キャンセルを元に戻してほしい(土日なかなか取れない)
- ・年金生活者に優しい施設
- ・受付を30分前からでもOKにしてほしい

問1 あなた自身のことをお聞かせください。

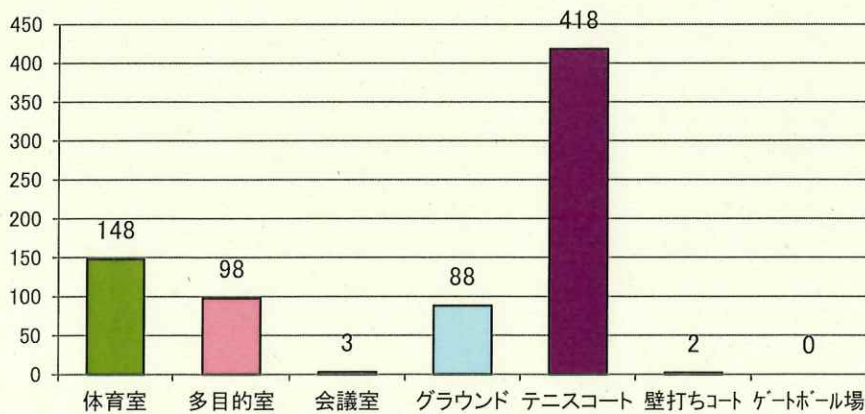
《年齢》



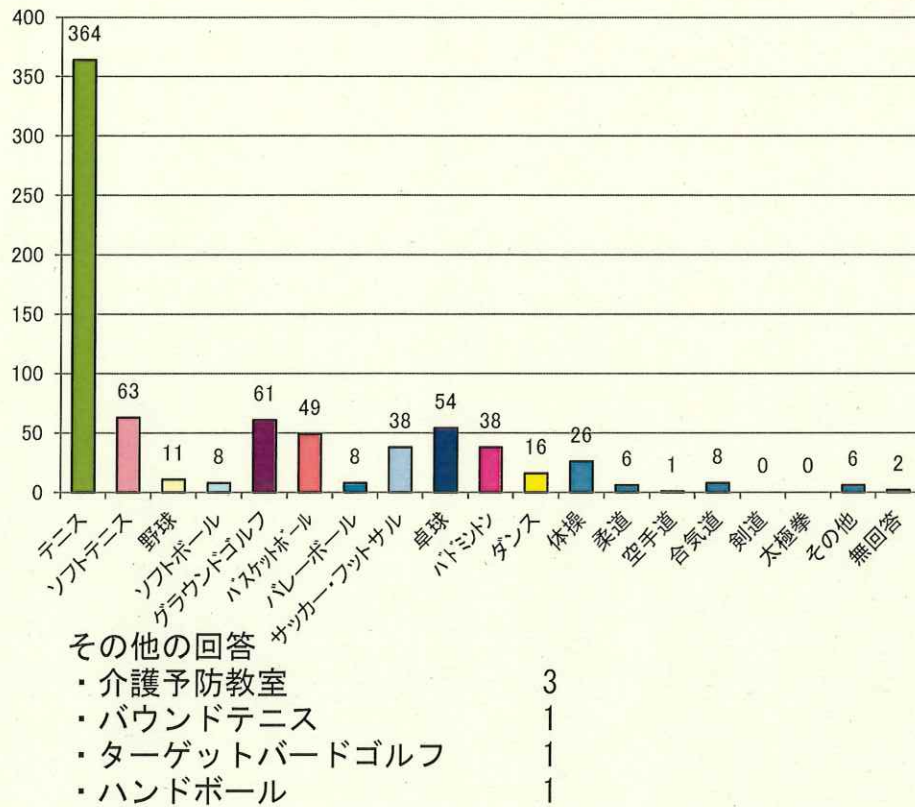
《お住まい》



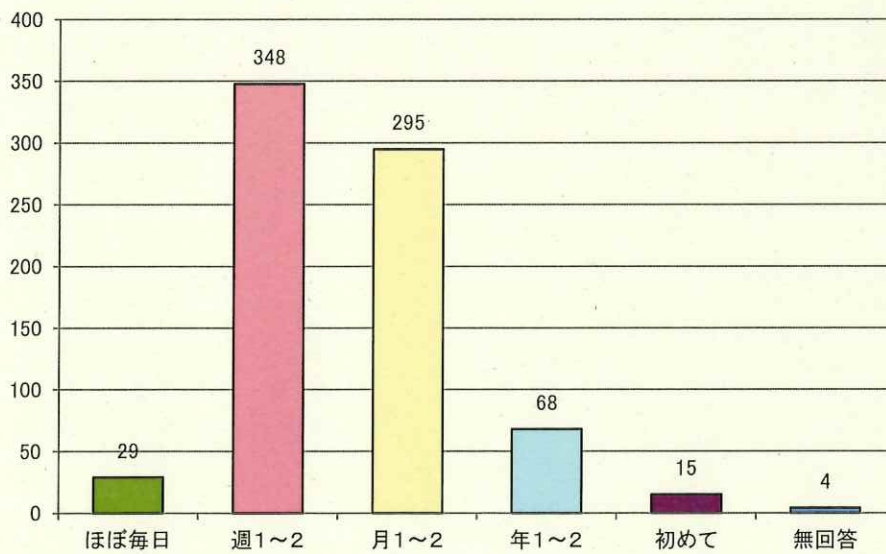
問2 本日の利用場所は？



問3 本日の利用種目は？

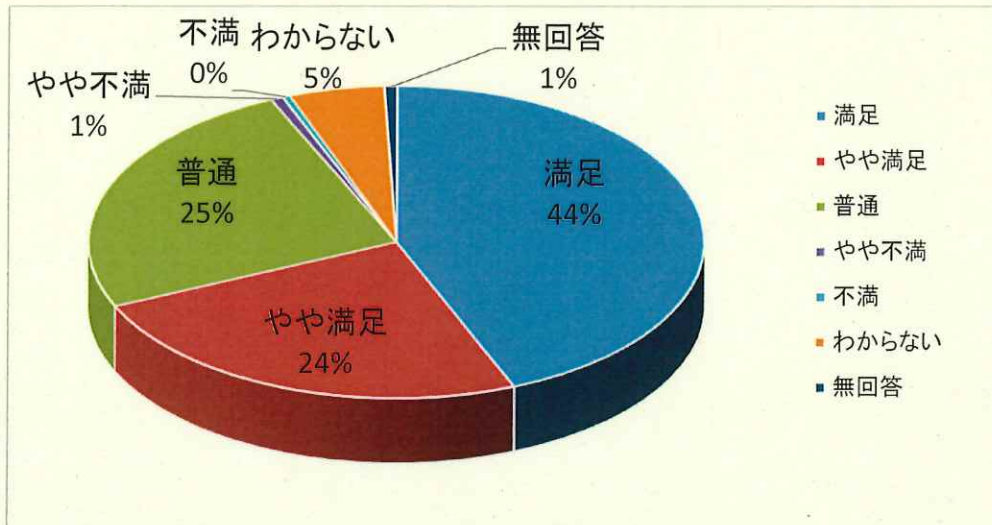


問4 この施設の利用頻度は？

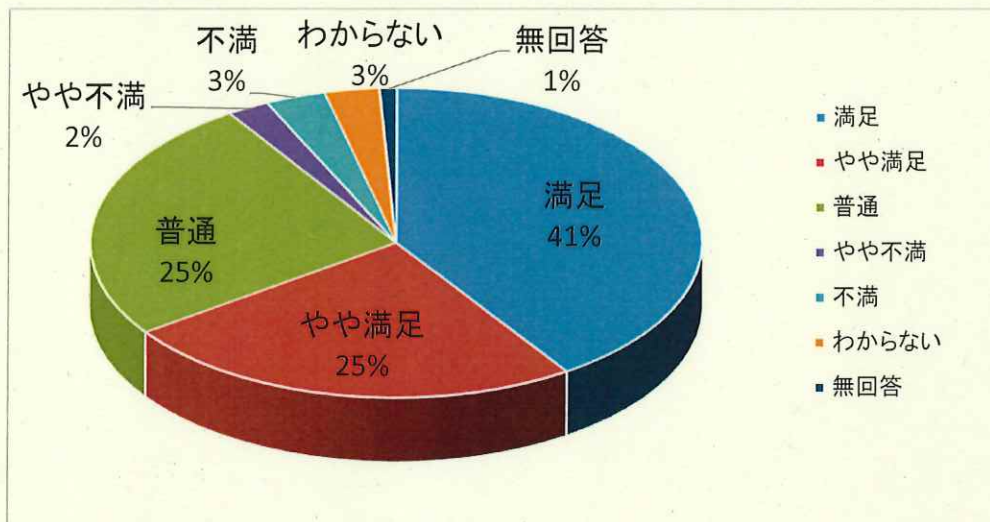


問5 満足度を教えてください。

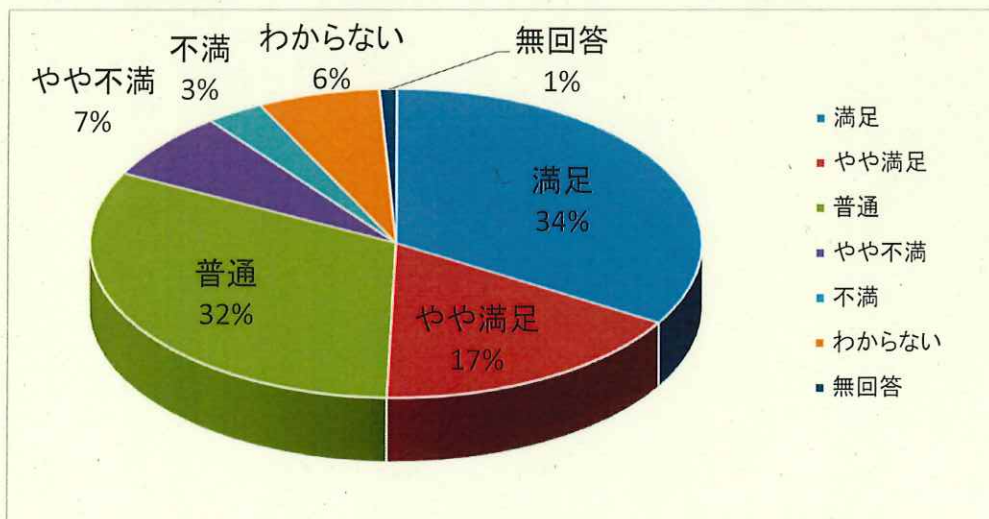
[スタッフについて] 受付・電話対応、説明、あいさつ、親切さ等
満足度 3.93 ポイント (5段階中)



[施設について] 安全性、使いやすさ、貸出備品等
満足度 3.85 ポイント (5段階中)



[付帯設備について] トイレ、更衣室、シャワー室等
満足度 3.48 ポイント (5段階中)



問6 その他、当施設に対するご意見、感想等ありましたらお聞かせください。

～スタッフについて(受付、電話対応、説明、あいさつ、親切さ等)～

- ・スタッフの対応は人により差がある
- ・受付の人によって対応が違う。統一して欲しい
- ・スタッフの対応や設備に満足している

回答 今回いただきましたご意見等をスタッフ全員に周知し、より良いお客様への対応に努めてまいります。

～施設について(安全性、使いやすさ、備品貸出等)～

体育館

- ・体育室にエアコン … 3件
- ・空気が流れるように工夫して欲しい
- ・片面利用時、外が眩しいので中央上部に日よけカーテンを設置して欲しい
- ・常設畳敷きの場所がほしい
- ・畳の補修
- ・畳の交換
- ・自転車置き場が暗い。照明がほしい

回答 設備の増設や修繕等、高額費用となる大規模修繕については、厚木市と調整し検討してまいります。

テニスコート

- ・設備の完全な修理をしてほしい
- ・風よけを増やしてほしい
- ・兼用のネットが重いのでソフトに軽いテニス用ネットがほしい
- ・夏のエアコンが欲しい
- ・管理棟並びのベンチに日よけが欲しい … 2件
- ・壁が低くてテニスボールがよく外に行くため高くしてほしい … 4件
- ・壁打ちの面数を増やしてほしい
- ・6、12コート側にも時計が欲しい
- ・施設中央の階段にもう少し小さい階段を増やしてほしい
- ・観覧席の階段を増やしてほしい(1コート側の手すり付近など) … 4件
- ・コートから上に上がる階段を増やしてほしい
- ・外にベンチを追加して欲しい
- ・ベンチが壊れているから新しくして欲しい
- ・上の駐車場の幅が狭いから1台分減らして広くしてほしい … 2件
- ・壁と手摺の間をネットで埋めてほしい
- ・下のコートに行かないようにしてほしい
- ・ナイター時コート2南側が暗い

回答 軽微な付帯施設の修繕については可能などころから対応しておりますが、高額な費用となる大規模修繕については、厚木市と調整し検討してまいります。

- ・カードの返却をなしにしてほしい

回答 利用者様の入替え把握等のため返却していただいております。ご理解ください。

- ・1時間で使用できるようにしてほしい
- ・雨の降りそうな日は後払いにしていほしい
- ・もっと安い方が利用が増えると思う

回答 厚木市体育施設条例に基づき施設管理を行っております。ご理解ください。

- ・ナイター時、ライトが切れている時は値引きしてほしい

回答 条例に基づいた使用料をお支払いいただきます。定期的に球切れを確認し、交換を行っております。業者手配、休館日等のタイミングにより、速やかに球交換を行えない場合もありますが、ご理解くださいますようお願いいたします。

- ・当日空いていたら、予約しているコートから空いているコートに変更できるようにしてほしい
回答 当日のコートの交換は対応しております。
- ・軽食の自販機が欲しい(テニスコート側に)
- ・ベンチ拭きのタオルは窓口に設置して欲しい
回答 利用者の利便性の向上になりますことから、検討させていただきます。
- ・テニスコート側の門、8:30に開けてほしい
回答 順番に開場業務を行っております。ご理解ください。

グラウンド

- ・芝刈後、片付けをお願いします
回答 検討させていただきます。
- ・人工芝にして
回答 厚木市に報告させていただきます。

予約システム

- ・ペナルティ対応のキャンセルは6日ではなく、3日位にしてほしい
- ・団体登録をできるようにしてほしい
- ・スマホで予約すると7人の場合77人、8人の場合88人となるのをどうにかして欲しい
- ・予約を4時間連続で取れるシステムにしてほしい
- ・ペナルティがいくつかわからないので分かるようにしてほしい(コメントするなど)
- ・コートの入力方法を簡単にしてほしい
- ・コートの予約システムに不満がある
- ・ペナルティのつき方、消え方に不満がある
- ・テニスコート利用者にシステム開発に参加してもらったよいのでは
- ・空き予約などもっと予約しやすいと良い
- ・市外の当選確率が低くなっていて厳しすぎると思う
- ・当選確率が低い
- ・当選しにくい … 2件
- ・1WEEK前に空きがあった時のコートを取るが、キャンセルするとペナルティになるのが厳しいと思う(それ以前は問題なし)
- ・ペナルティの1箇月リセット
- ・利用登録決定通知書のカード化
- ・キャンセルのペナルティ廃止
回答 予約システムは、厚木市が管理しておりますので、ご意見を報告させていただきます。

～付帯施設について(トイレ、更衣室、シャワー室等)～

体育館

- ・洋式トイレの水の流れが悪い
- ・バドミントンネットこぶがたくさんついていてやりにくい
回答 軽微な付帯施設の修繕については可能なところから対応しておりますが、高額な費用となる大規模修繕については、厚木市と調整し検討してまいります。

テニス

- ・トイレの石鹼汚くて使えない
回答 以前は水石鹼を使用しておりましたが、厚木市の指導により固形石鹼に変更しております。
- ・トイレにウォシュレットつけてほしい
- ・トイレを使用できない時がある
- ・トイレに不満がある
- ・便座がグラグラする
- ・トイレを改修して欲しい(水回りも)
回答 軽微な付帯施設の修繕については可能なところから対応しておりますが、高額な費用となる大規模修繕については、厚木市と調整し検討してまいります。

グラウンド

- ・早めに全体を使えるようにしてください
- ・レフト側狭い。早く工事終了して全面使用できるようにしてほしい

回答 グラウンド上段道路整備等、厚木市として大規模な計画で進めております。ご理解ください。

- ・グラウンド近くにトイレ設置
- ・運動場にもトイレが欲しい

回答 軽微な付帯施設の修繕については可能などころから対応しておりますが、高額な費用となる大規模修繕については、厚木市と調整し検討してまいります。

※その他の意見や感想等

- ・夏のあついとき窓を開けてもらえなかった(コロナなのに)
- ・上の階の窓の換気は施設側で常時行ってもよいのではと思う
- ・夏のカンキもっとしたい
- ・キャッシュレス化
- ・予約で埋まっていない時の開放状況をわかりやすくしてほしい
- ・畳用のゴム、ダメになっている
- ・体育館照明代が高い
- ・体育館床滑りやすくなってきている
- ・他の施設、荻野の対応悪い
- ・ファミリーの試合でコートを使い過ぎだと思う
- ・ファミリーテニス協会が3週続けて同じ曜日に試合を入れていて予約が取れない
- ・平日(金曜日)利用しているとき、空きコートが目立つ、もっと有効活用すればいいと思う
- ・協会関連で平日はコートの予約が取れない
- ・ネット支柱のまき金具が曲がっている
- ・テニスネットは毎回いつも緩めない方がいい(毎度書いているが変化なし)
- ・中央の屋根の下に大量の荷物を置いてプレイする人がいて座れないことがある
- ・アンケートの間6のスペースが少ない
- ・4月から使用できないのが残念です。ほかをさがしたいと思います
- ・芝の手入れが良いありがとう
- ・いつもありがとうございます … 47件
- ・ありがとう … 6件
- ・引き続きよろしく願いいたします … 3件
- ・清掃も行き届いていると思う
- ・照明を1時間ずつできるようになってよかった
- ・芝の手入れが良いありがとう