

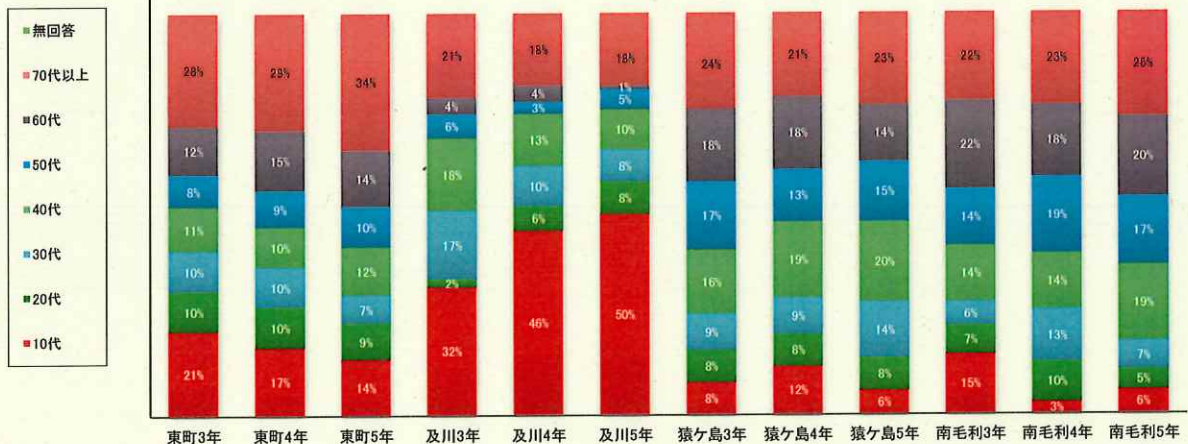
令和3・4・5年度指定管理施設利用者アンケート集計比較

- 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した。
- 2 実施期日 令和3年度 令和3年11月1日（月）から11月14日（日）まで14日間
令和4年度 令和4年10月31日（月）から11月13日（日）まで14日間
令和5年度 令和5年10月30日（月）から11月12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

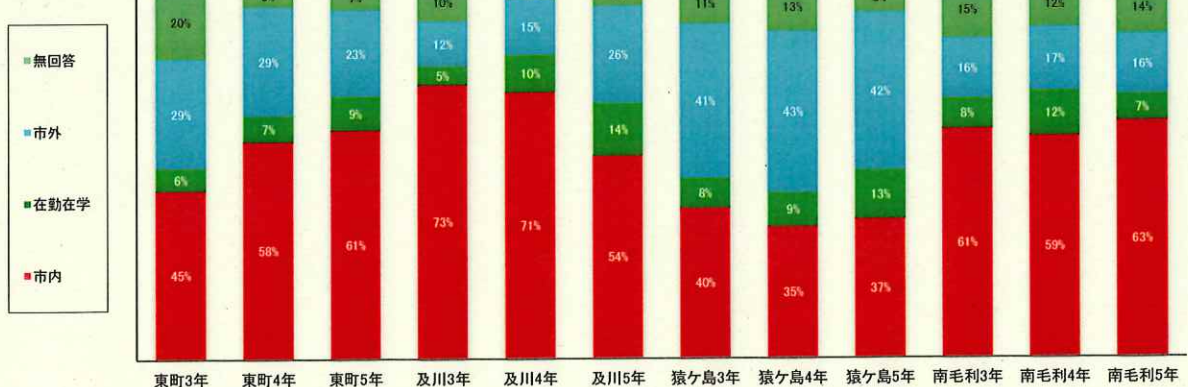
	東町スポーツセンター			及川球技場			猿ヶ島スポーツセンター			南毛利スポーツセンター		
	3年度	4年度	5年度	3年度	4年度	5年度	3年度	4年度	5年度	3年度	4年度	5年度
配付	520枚	430枚	572枚	260枚	300枚	320枚	340枚	340枚	355枚	800枚	780枚	675枚
回収	490枚	415枚	552枚	258枚	294枚	317枚	334枚	334枚	350枚	766枚	759枚	622枚
回収率	94.2%	96.5%	96.5%	99.2%	98.0%	99.1%	98.2%	98.2%	98.6%	95.8%	97.3%	92.1%

問1 あなた自身のことをお聞かせください。

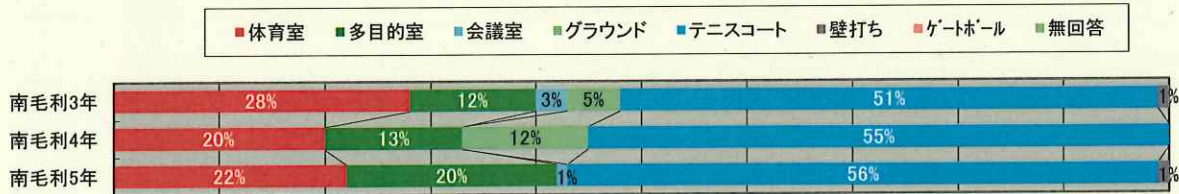
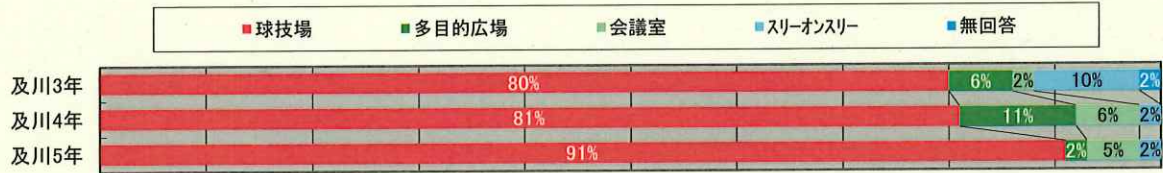
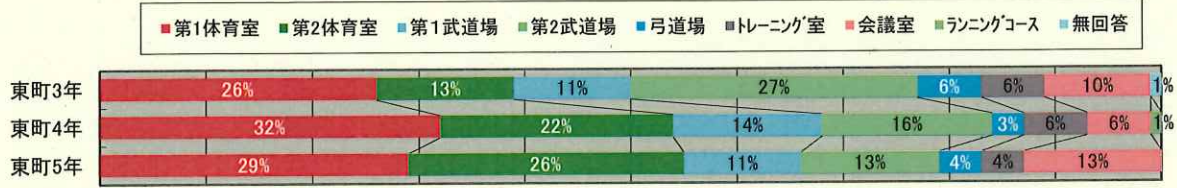
《年齢》



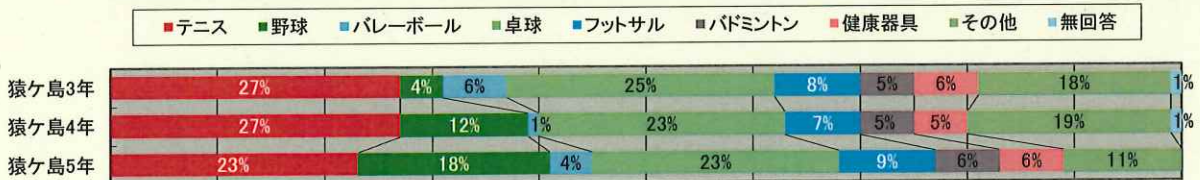
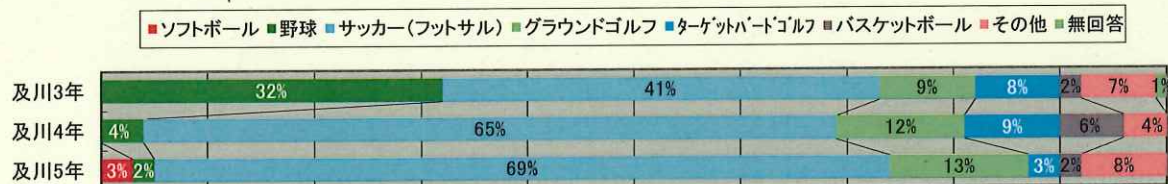
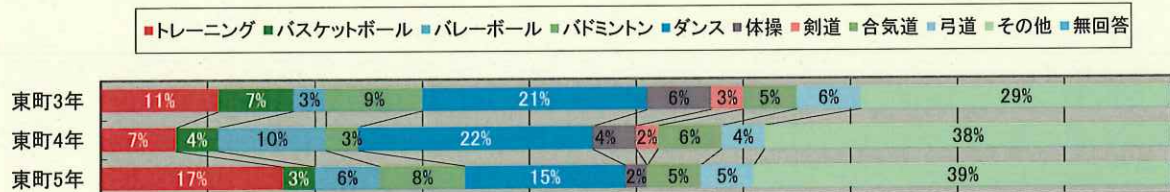
《住まい》



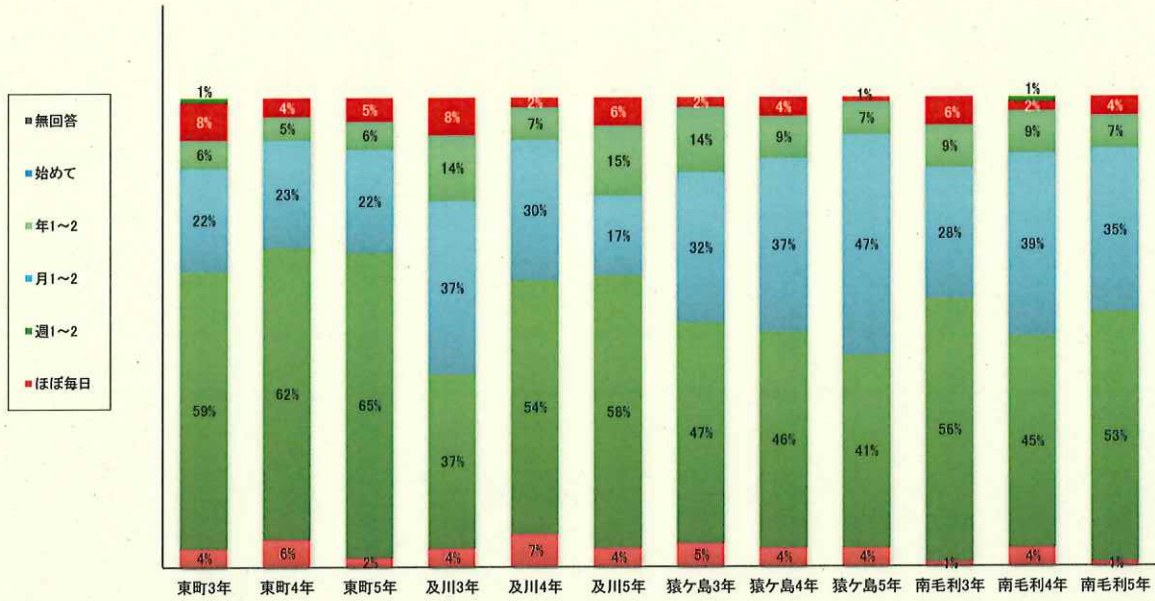
問2 本日の利用場所は？



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。

※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	5年度	平均
東町スポーツセンター	3.97	4.01	3.92	3.97
及川球技場	3.72	3.60	3.27	3.53
猿ヶ島スポーツセンター	4.22	4.24	4.43	4.30
南毛利スポーツセンター	3.94	3.93	4.09	3.99

<施設について>

	3年度	4年度	5年度	平均
東町スポーツセンター	4.05	4.07	3.95	4.02
及川球技場	3.67	3.56	3.38	3.54
猿ヶ島スポーツセンター	4.21	4.17	4.28	4.22
南毛利スポーツセンター	4.04	3.85	3.97	3.95

<付帯設備について>

	3年度	4年度	5年度	平均
東町スポーツセンター	3.74	3.79	3.58	3.70
及川球技場	3.59	3.59	3.34	3.51
猿ヶ島スポーツセンター	3.96	3.99	4.14	4.03
南毛利スポーツセンター	3.77	3.48	3.57	3.61

令和5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

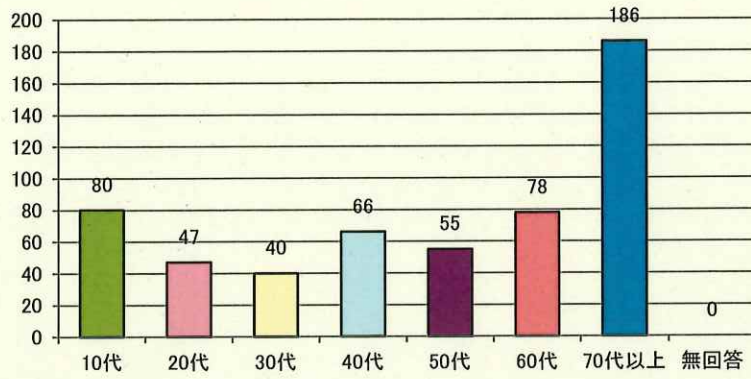
- 4 実施期間 令和5年10月30日(月)から11月12日(日)まで 14日間

- 5 実施状況 計 配布枚数：1,922枚
 回収枚数：1,841枚
 回収率：95.8%
 (1) 厚木市営東町スポーツセンター
 配布枚数：572枚
 回収枚数：552枚
 回収率：96.5%
 (2) 厚木市営及川球技場
 配布枚数：320枚
 回収枚数：317枚
 回収率：99.1%
 (3) 厚木市営猿ヶ島スポーツセンター
 配布枚数：355枚
 回収枚数：350枚
 回収率：98.6%
 (4) 厚木市営南毛利スポーツセンター
 配布枚数：675枚
 回収枚数：622枚
 回収率：92.1%

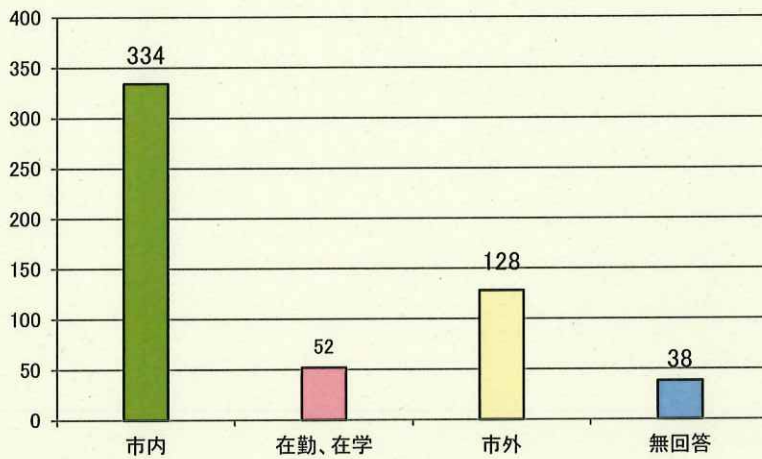
- 6 集計結果 別紙のとおり

問1 あなた自身のことをお聞かせください。

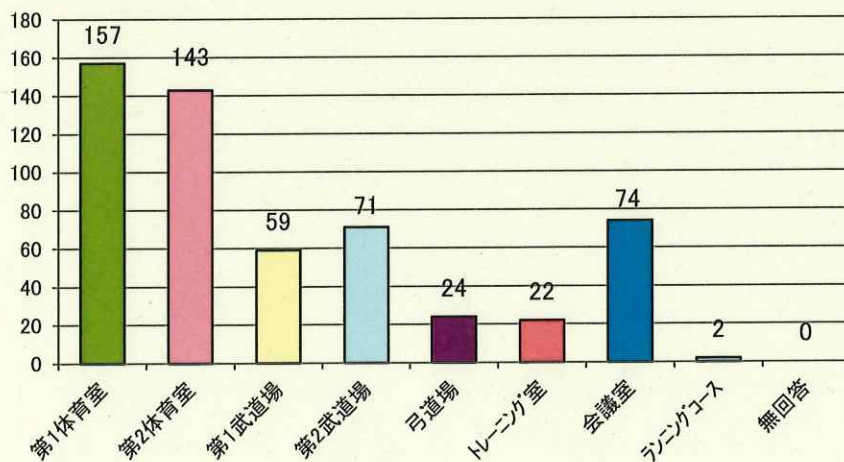
《年齢》



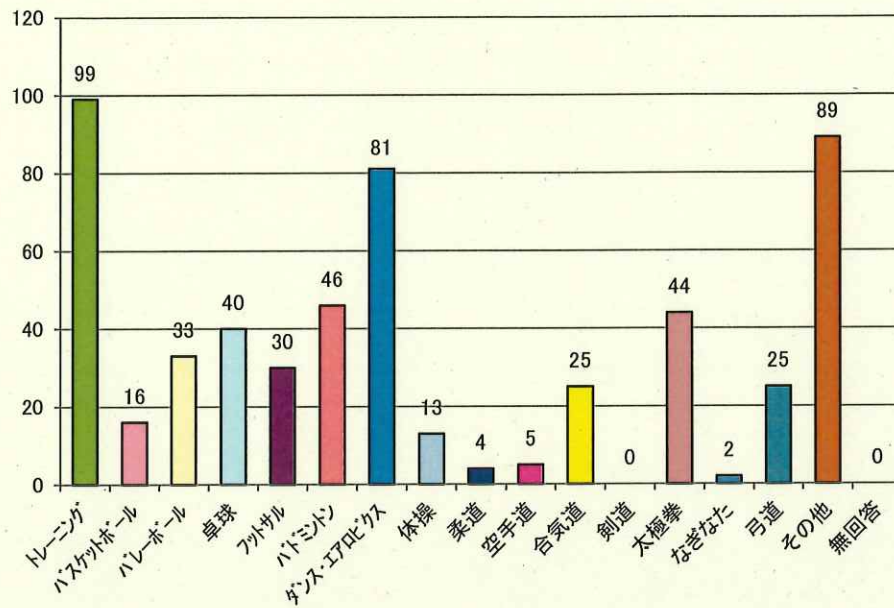
《お住まい》



問2 本日の利用場所は？



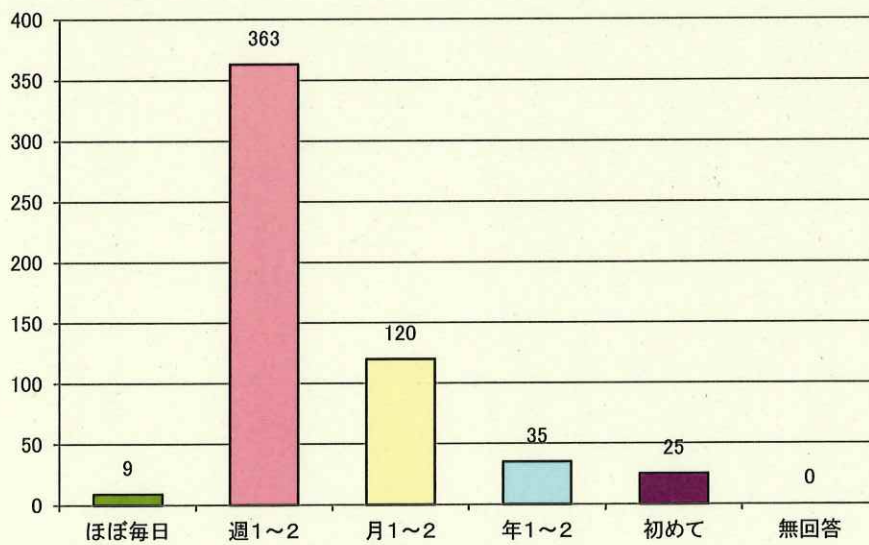
問3 本日の利用種目は？



その他の回答

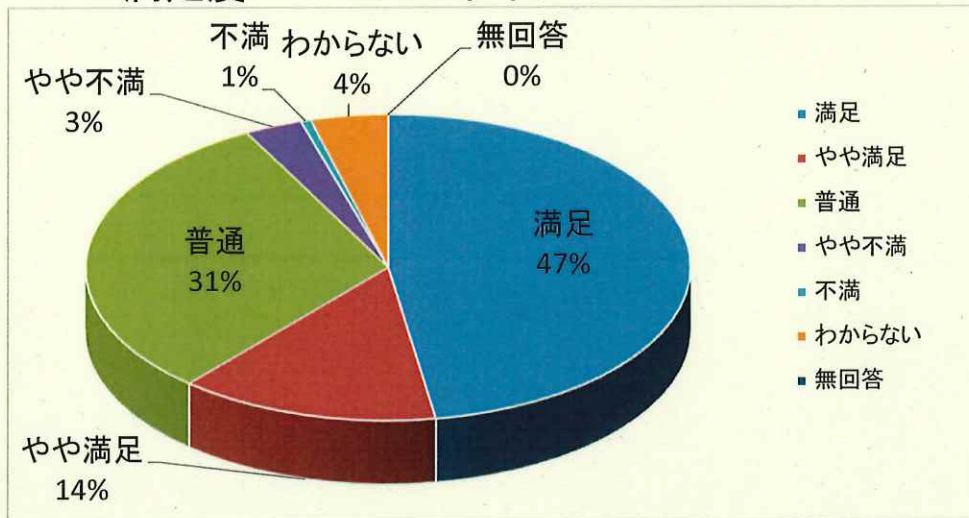
・バウンドテニス	23	・介護福祉教室	3
・ストレッチ	19	・躰道	3
・チアダンス	14	・無記入	3
・社交ダンス	7	・カポエイラ	2
・フラダンス	5	・ドッジボール、居合道、演武	
・療育ムーブメント	5	・フェンシング、	
		・ランニング 各1	

問4 この施設の利用頻度は？

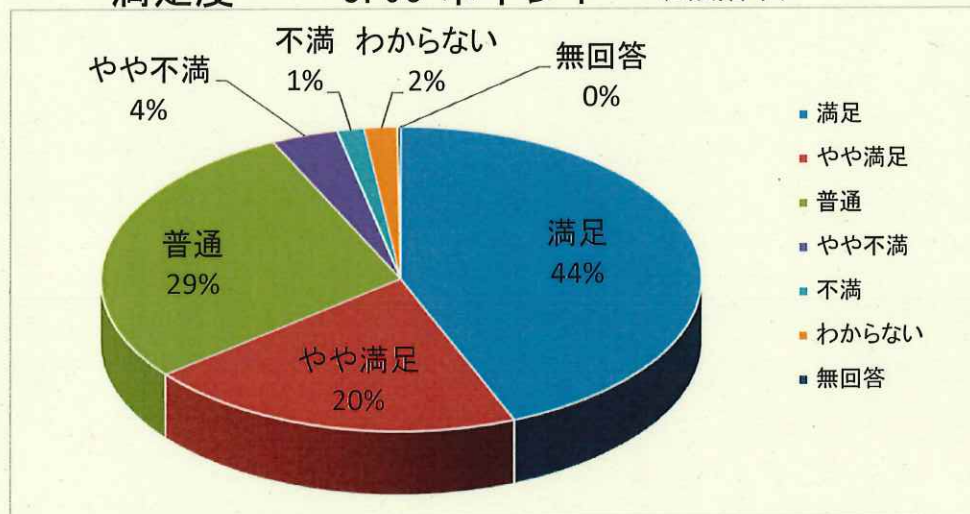


問5 満足度を教えてください。

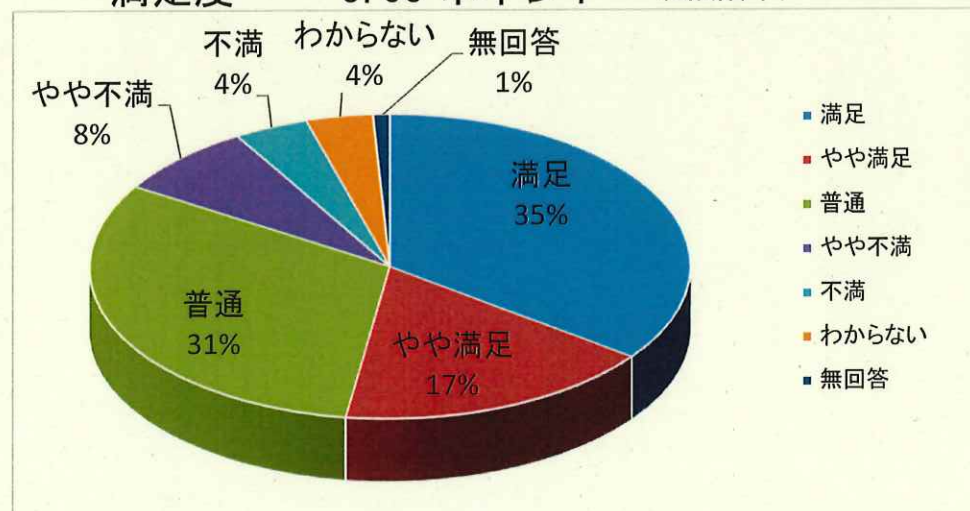
[スタッフについて] 受付・電話対応、説明、あいさつ、親切さ等
満足度 3.92 ポイント (5段階中)



[施設について] 安全性、使いやすさ、貸出備品等
満足度 3.95 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 3.58 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)～

- ・親切でありがたい … 12件
- ・気持ちよい対応や丁寧な清掃に感謝です … 2件
- ・厳しい人もいる … 2件
- ・駐車場など、気持ちよく対応いただきありがとうございます
- ・すごい爽やかな女性がいる、もっと利用したい
- ・現状のままで良い
- ・駐車場の人の指示、的確でなかった

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)～

- ・トレーニング室は月謝制でなく、その都度の払いで使いやすい … 2件
- ・第2武道場の音響修理をお願いしたい … 15件
- ・市外でも予約できると嬉しい

回答 公共予約システムに登録いただきますと市内・市外問わず、施設予約は可能です。

- ・第3・4会議室、音なしの太極拳で使用できるようにしてほしい

回答 近隣住民からの振動クレーム等から、会議のみの使用としているため、音の有無ではなく、会議のみの利用とさせていただいております。ご理解ください。

- ・専用予約の部屋変更や時間変更は、ペナルティなしにしてほしい

回答 予約システムは厚木市で管理しておりますので、ご意見を報告いたします。

- ・受付の簡素化

回答 必要に応じた確認をさせていただき、安全にご利用いただいております。ご理解ください。

- ・トレーニング室マシンの長時間利用、何とかして
- ・トレーニング室ミニ教室の復活。とても楽しかったのに

回答 トレーニング室の利用については、常駐しておりますスタッフにお声掛けください。教室については、予算や指導者との調整もあり中止しております。ご理解ください。

- ・ウォータークーラー、マッサージ器の設置

回答 ウォータークーラーは排水等の関係上、大掛かりとなること、マッサージ器は厚木市の予算上、難しいとのことですが、再度厚木市に申し入れます。

- ・季節に関わらず、暖かい、寒い時は空調を入れてほしい … 2件
- ・真夏は温度が高く厳しい
- ・冷房切れるのが早い
- ・冷暖房の温度設定がよく分からない。体感にしてほしい
- ・冷暖房、利用者の要望をすぐ聞いてもらえるようにして

回答 冷暖房の管理は防災センターで行っており、皆さまからの要望はその都度連絡し対応しておりますが、防災センター職員もマンション住人の対応等が重なると、即対応が困難な場合もあります。ご理解ください。

一度に全室から冷暖房の要望があると設備にも限界があるため、各部屋や全体のバランスを調整し対応しておりますことをご理解ください。

- ・利用時間を22時、21:30にしてほしい … 3件
- ・トレーニング室利用を2時間単位に。17時で切れるのはおかしい
- ・9時前は1階に利用者が大勢まっていることがある。準備ができているなら、その種目から9時前でも利用できるようにしてほしい

回答 利用時間は厚木市の体育施設条例に定めに基づき運営しております。施設側として、利用者皆さまを公平に対応しておりますことをご理解ください。

～付帯施設について(トイレ、更衣室、シャワー室等)～

- ・トイレ、ウオシュレットや温便座に改修 … 30件
- ・便座が冷たくびっくりして飛びあがった
- ・高齢者に優しい温便座
- ・各階1箇所でもウオシュレットトイレへ
- ・子どもが使いにくいトイレ
- ・5階トイレ、和式から洋式へ
- ・更衣室に冷暖房、冬は寒い … 2件
- ・更衣室猛暑はキツイ
- ・更衣室に扇風機の増設
- ・更衣室にドライヤー
- ・女性シャワー室、透けて中の人が見えてしまう

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。

- ・トイレの石鹼、固形でなく液体へ

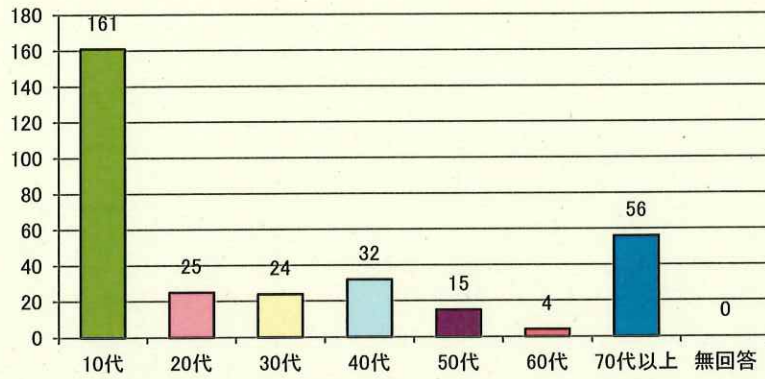
回答 以前、水石鹼を使用しておりましたが、厚木市の指導により固形石鹼に変更しております。

※その他の意見や感想等

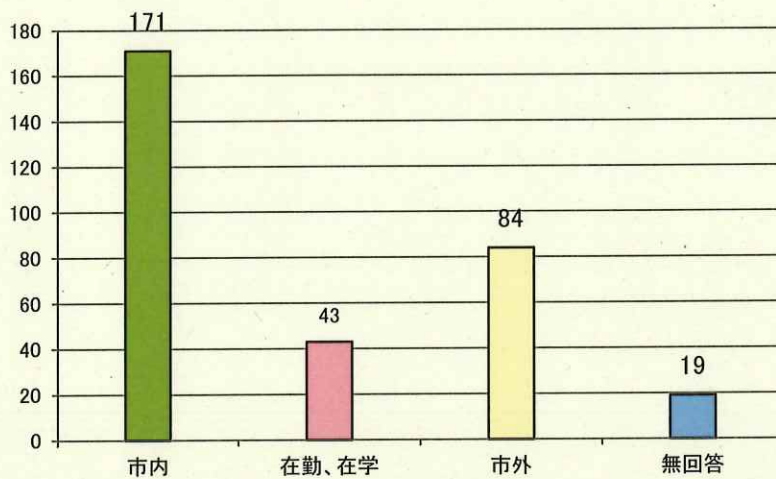
- ・いつもありがとうございます … 16件
- ・使いやすく満足している … 3件
- ・楽しかった … 2件
- ・ロッカー室の清掃をもっと丁寧に
- ・要望への対応方針を公開
- ・第1武道場の畳を拭いてから利用しているが、毎回かなり汚れている
- ・駐車場の高さ制限等の対応を。台数増 … 2件
- ・駐車場の駐車、うまくいかないことが多く自分に残念です
- ・駐車場に入れた車、毎回上に上げないで。埋まっていることはあまりないはず
- ・コートを広くして欲しい。第2体育室でバレーボール
- ・トイレ、流れていなかった
- ・ラケットありがとう

問1 あなた自身のことをお聞かせください。

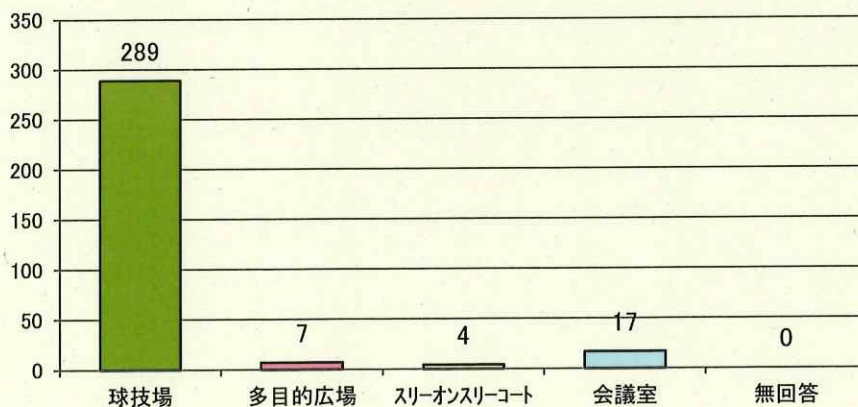
《年齢》



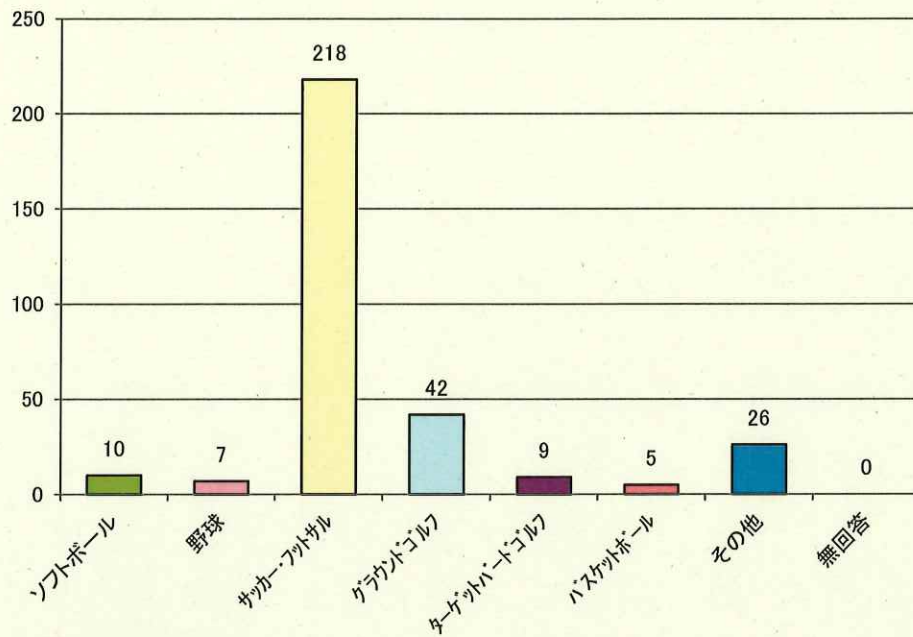
《お住まい》



問2 本日の利用場所は？



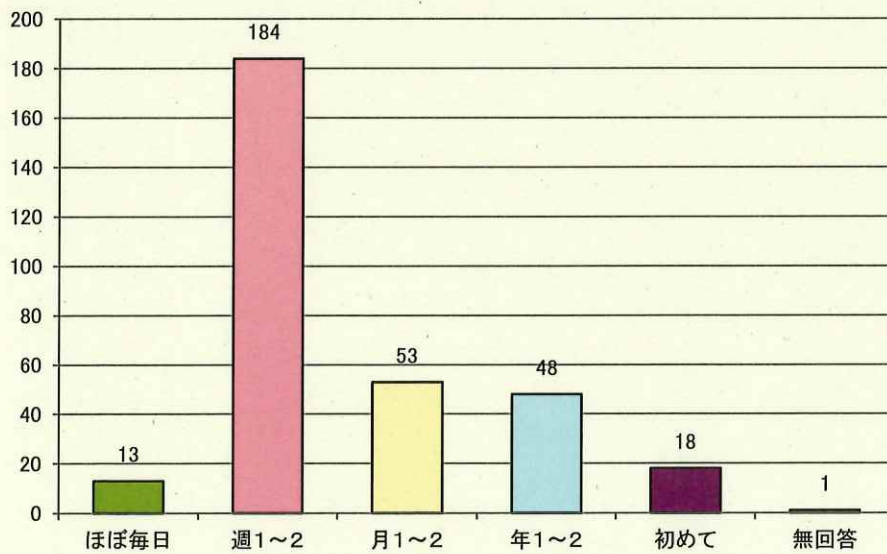
問3 本日の利用種目は？



その他の回答

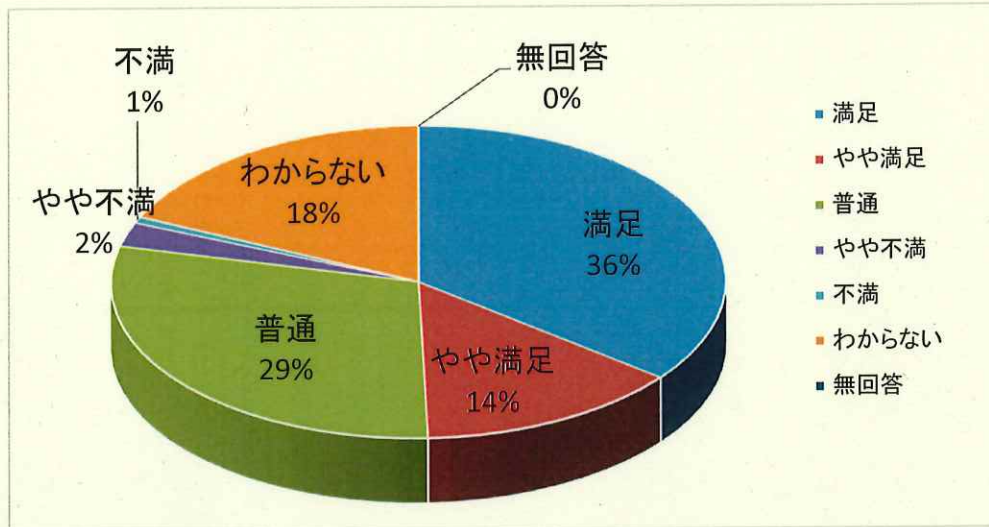
- ・ 会議 4
- ・ ラグビー、タグラグビー 22

問4 この施設の利用頻度は？

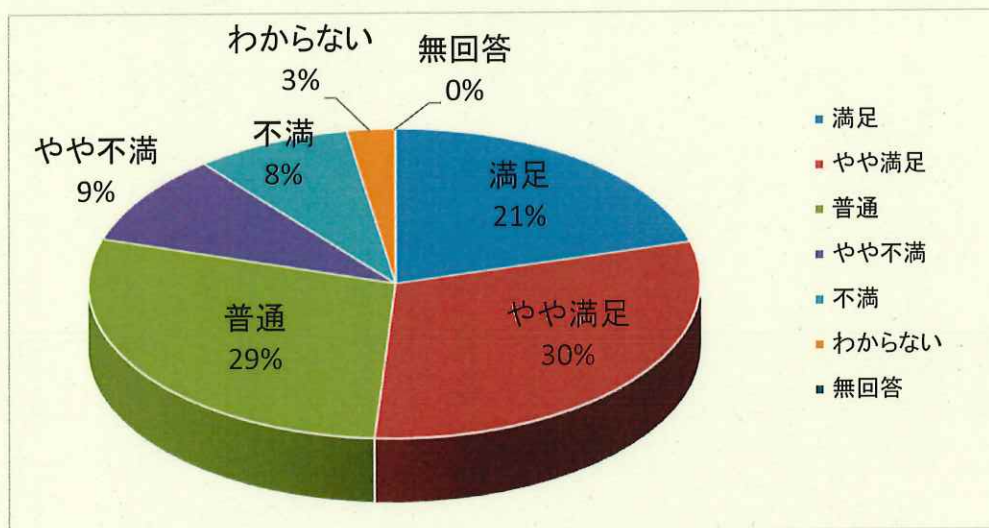


問5 満足度を教えてください。

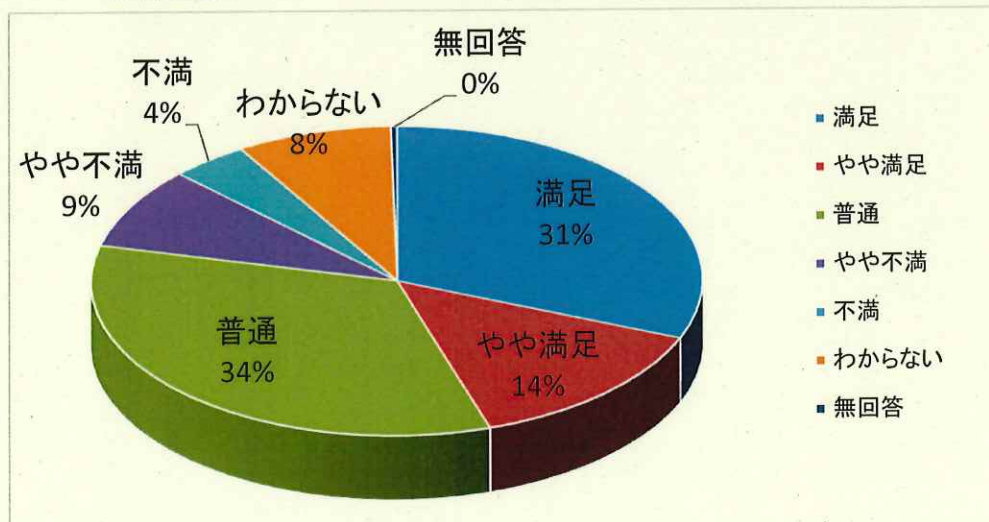
[スタッフについて] 受付・電話対応、説明、あいさつ、親切さ等
満足度 3.27 ポイント (5段階中)



[施設について] 安全性、使いやすさ、貸出備品等
満足度 3.38 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 3.34 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)～

なし

～施設について(安全性、使いやすさ、備品貸出等)～

- ・人工芝の芝の寝ている部分がすべり危険 … 8件
- ・人工芝が固い … 6件
- 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。
- ・グラウンド1/4コートの貸出し … 2件
- 回答** 当初、ソフトボール2面で建築されております。現在では多数の種目にご利用いただいておりますが、相手コートへのボールの飛び出し等、事故や危険が伴うため、1/2面または全面的利用区分とさせていただいております。ご理解ください。
- ・階段の扉を開けてください
- 回答** グラウンドの利用状況により、観覧席への出入口階段出入口を開錠します。ご要望がありましたら、スタッフにお申し出ください。
- ・少年ゴール、4つ増設
- 回答** 現在、サッカーゴールは計7組分(14台)常設しております。他種目の団体利用時には、グラウンド内に設置されているゴールが競技の妨げとなる場合もあり、現状の台数とさせていただいております。
- ・破損部分の早期修理。災害の拠点でもあり、放送設備の改善を早急に
- 回答** 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)～

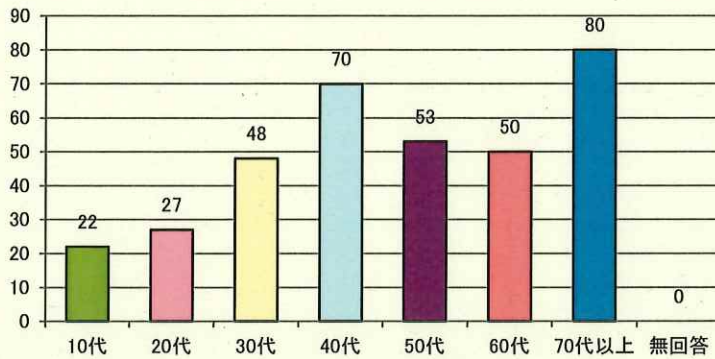
- ・洋式トイレを多めに … 2件
- ・トイレの改修をお願いします
- 回答** トイレの改修は大規模修繕となることから、厚木市と調整し検討してまいります。

※その他の意見や感想等

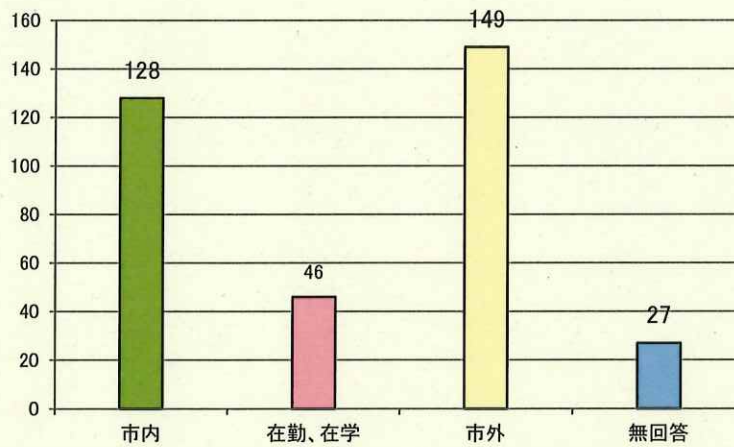
- ・いつもありがとうございます … 6件
- ・駐車場狭く屋根がない。夜間は暗くて移動が怖い
- ・軽食の自販機

問1 あなた自身のことをお聞かせください。

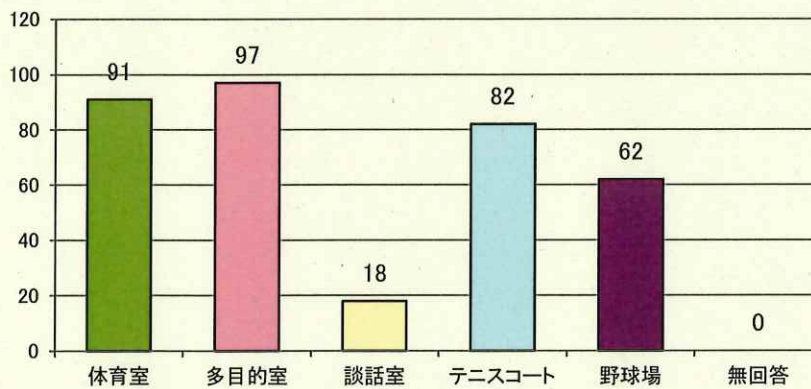
《年齢》



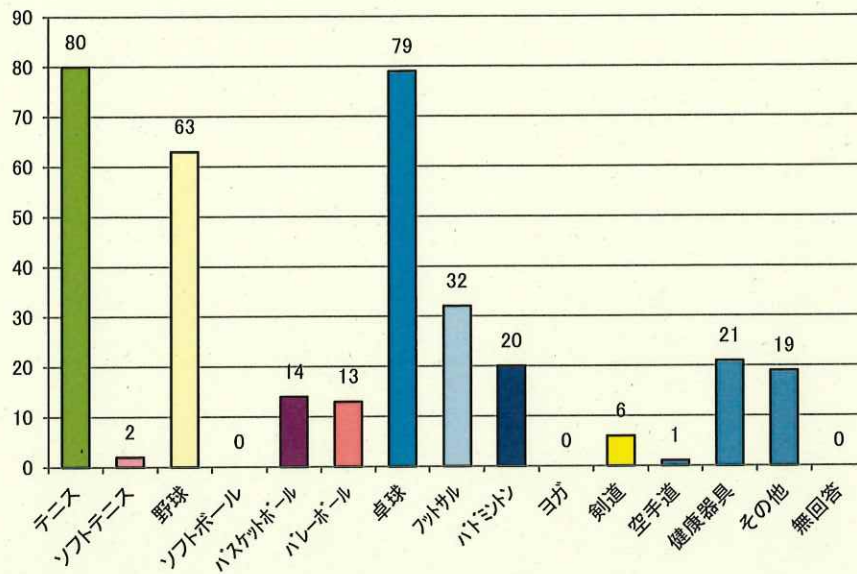
《お住まい》



問2 本日の利用場所は？



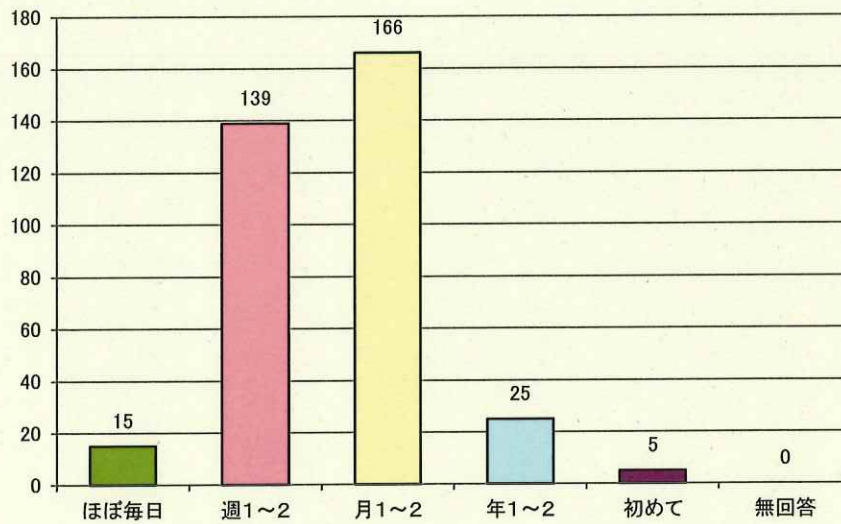
問3 本日の利用種目は？



その他の回答

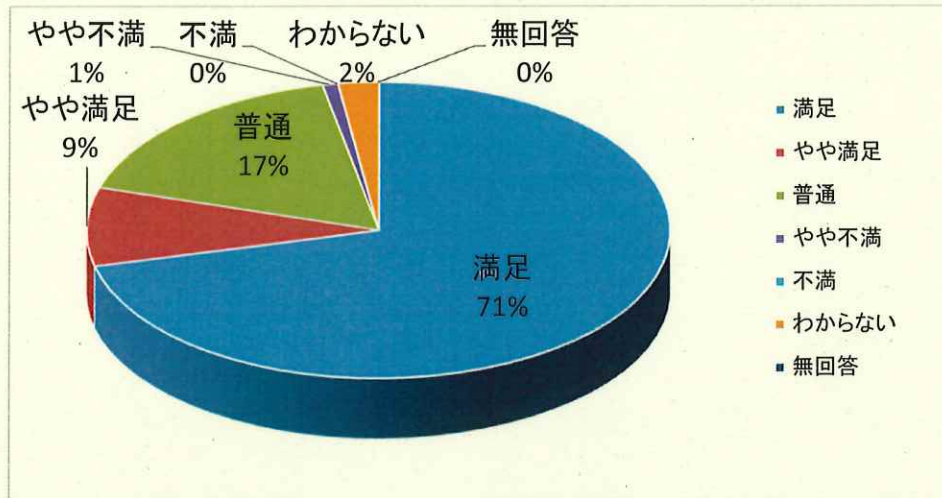
・チアダンス	6
・一輪車	6
・体操	5
・新体操	1
・ヘルストロン	1

問4 この施設の利用頻度は？

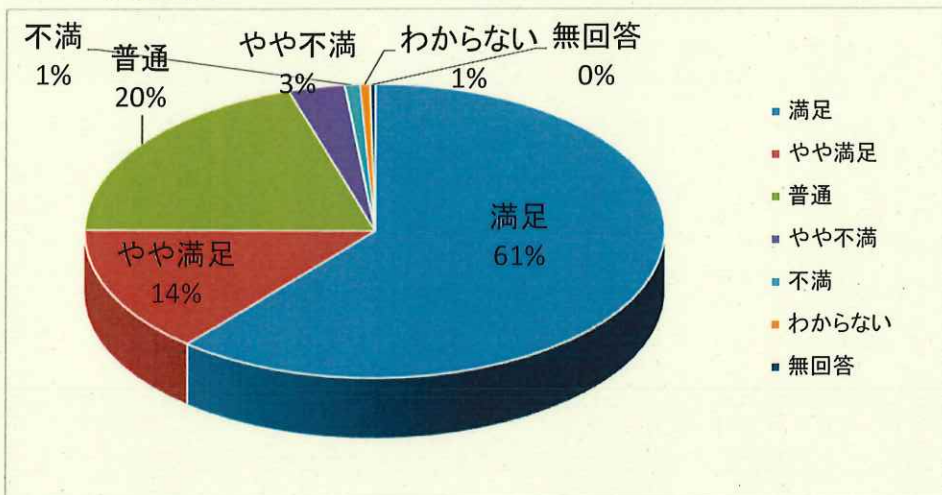


問5 満足度を教えてください。

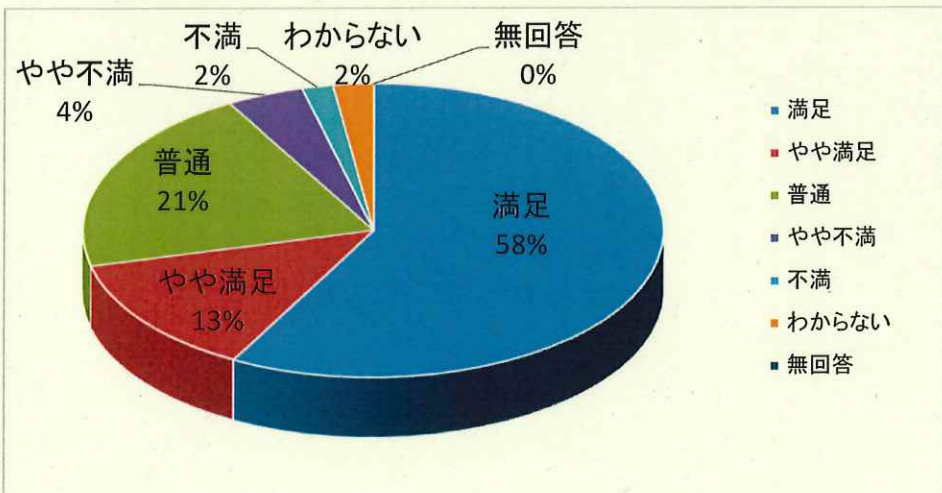
[スタッフについて] 受付・電話対応、説明、あいさつ、親切さ等
満足度 4.43 ポイント (5段階中)



[施設について] 安全性、使いやすさ、貸出備品等
満足度 4.28 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 4.14 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)～

- ・いつも気持ちよく使わせていただきありがとうございます・・・7件
- ・受付、親切・・・4件
- ・分からないことを相談すると対応してくれ、ありがたい・・・3件
- ・皆の笑顔がうれしい・・・3件
- ・きれいで満足・・・3件
- ・明るくとても良い

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)～

体育館

- ・体育室の床がすべり、砂っぽい・・・10件
- ・体育室のワックス掛け・・・3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。

- ・体育室、更衣室に冷房設備・・・5件
- ・Wifiほしい
- ・マッサージ器が戻ってこない

回答 軽微な修繕については可能箇所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、厚木市と調整し対応に向け検討してまいります。

- ・火曜日も開放して欲しい
- ・料金の割引をお願い
- ・朝の開始、8:45位からが良い

回答 施設に関する決まり(休館日、料金、利用時間等)は、厚木市の条例で規定されております。

テニスコート

- ・テニスコートがひび割れており転倒する・・・4件
- ・No.3コート、雨水のハケが悪い・・・3件
- ・テニスコートに時計が欲しい・・・3件
- ・テニスのトイレ改修・・・2件
- ・テニスコート扉、閉めにくい
- ・テニスコート、荒れている
- ・テニスコート改修しないのですか
- ・ボールカゴの劣化あり。そろそろ新しい物へ
- ・有料でいいから、オムニコートへ

回答 軽微な修繕については可能箇所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、厚木市と調整し対応に向け検討してまいります。

野球場

- ・野球場については満足。トラック等でボールが見づらい
- ・前日が雨、当日は晴れているのに使わせてくれない。貸してほしい

～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、洋式多めに・・・2件
- ・トイレのウォシュレット

回答 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

- ・ 土日は予約が取れないことが多い。何とかしてくれ

体育館

- ・ 厚木市民と利用している。ありがとう
- ・ また使います
- ・ 体育室、キレイ
- ・ 駐車場から体育館入口までの間、悪臭がする
- ・ 駐車場の幅が狭い

テニスコート

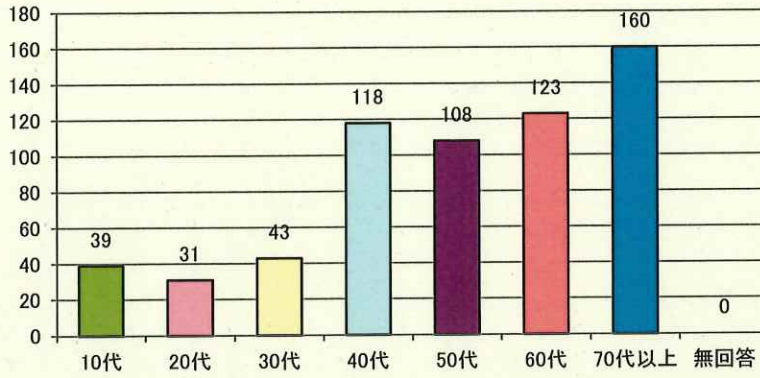
- ・ テニスコートから受付までが遠く大変

野球場

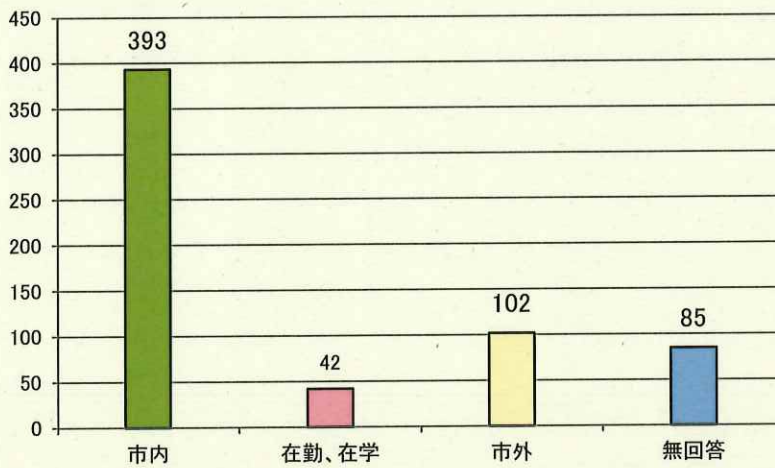
- ・ 充実した環境で1日野球の練習ができ、ありがとうございました

問1 あなた自身のことをお聞かせください。

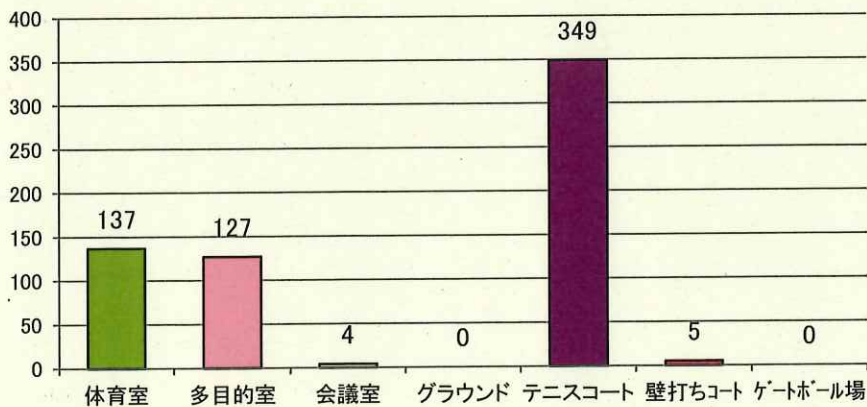
《年齢》



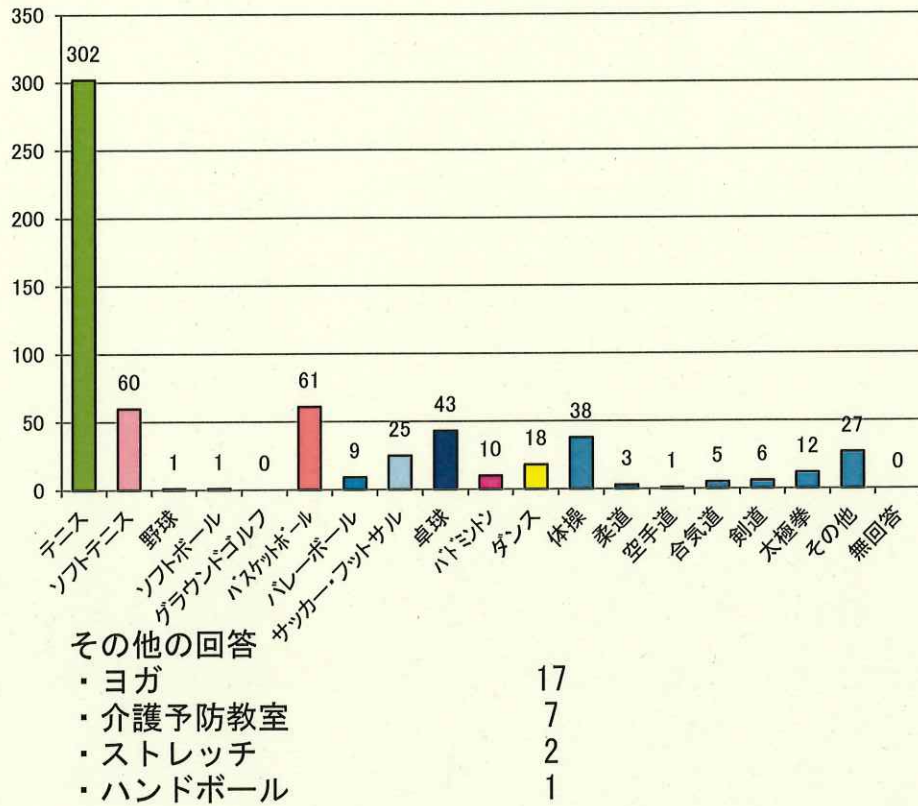
《お住まい》



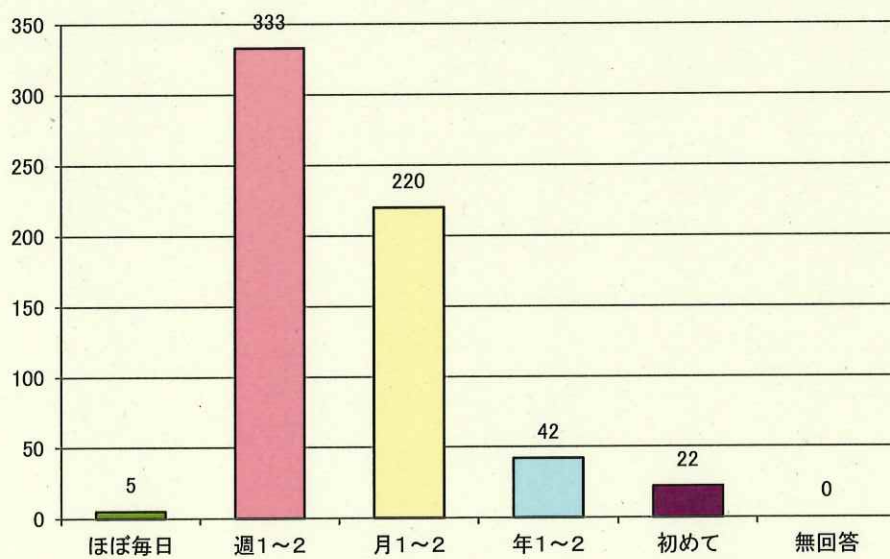
問2 本日の利用場所は？



問3 本日の利用種目は？

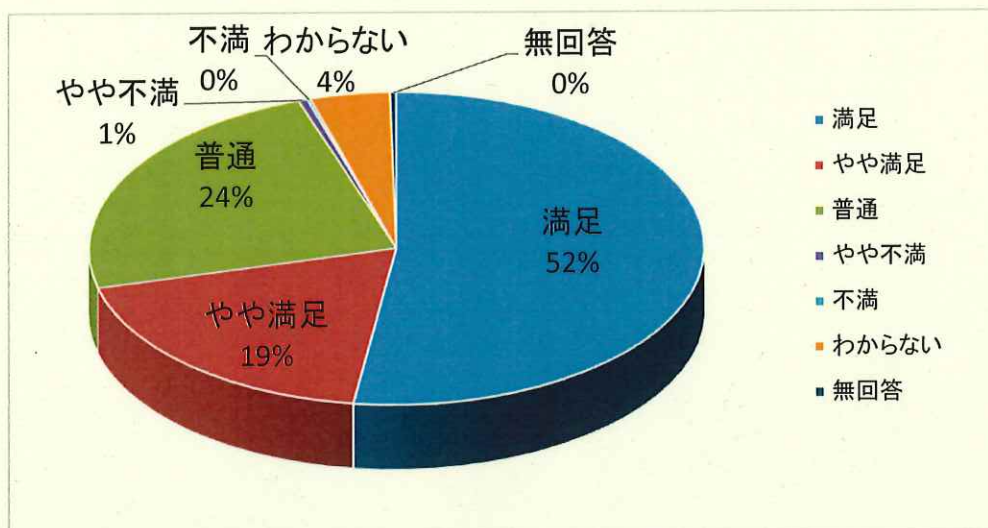


問4 この施設の利用頻度は？

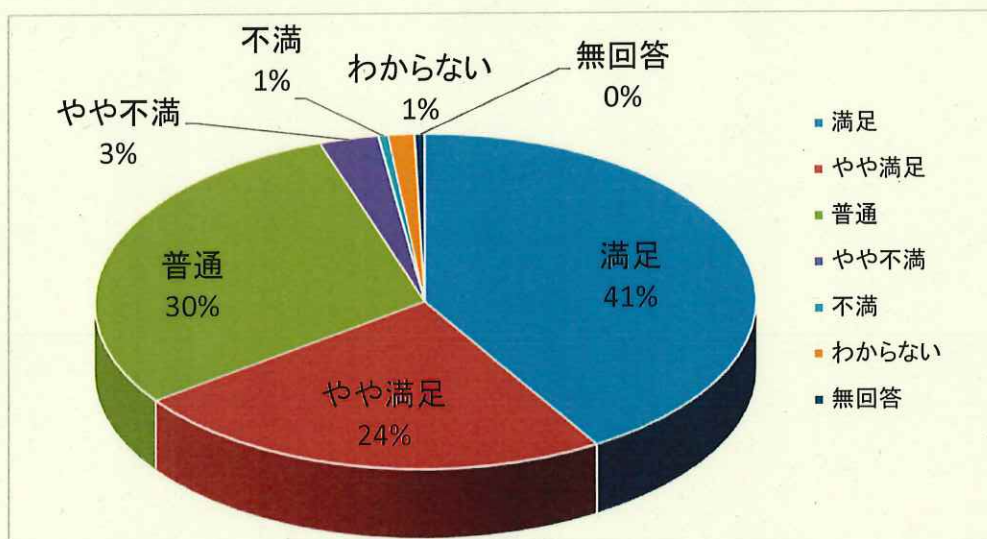


問5 満足度を教えてください。

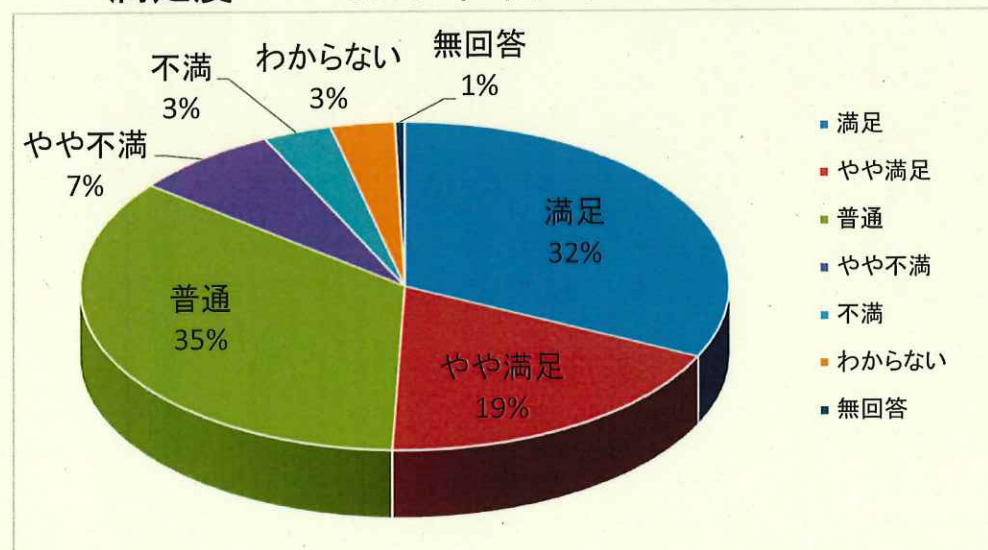
[スタッフについて] 受付・電話対応、説明、あいさつ、親切さ等
満足度 4.09 ポイント (5段階中)



[施設について] 安全性、使いやすさ、貸出備品等
満足度 3.97 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 3.57 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)～

- ・ いつもありがとう … 8件
- ・ 管理一式、ありがとうございます
- ・ 居心地が良い
- ・ 優しくない受付がいる。親切、不親切の差が大きい
- ・ テニスの17時点灯、遅れる時がある。早めにつけてほしい
- ・ 部活でお世話になっています。今後ともお願いします

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 … 5件
- ・ 電波が悪い
- ・ 多目的室の畳の入替え
- ・ 中央のネットを天井までにしてほしい。ボールが入ってくる
- ・ 体育館奥のコート、上から観覧できるようにして
- ・ 卓球台、卓球網を新しく

回答 設備の改修や修繕、備品購入等、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。

- ・ 床のワックス、もっと回数増やして
- ・ 会議室のイス、新しくなったが折り畳みの方が軽くて楽だった
- ・ モップスタンドいまいち。ゴム紐をつけてほしい … 2件
- ・ 照明設備1時間毎とは、利用者目線に立っていない

テニスコート

- ・ 雨が降りそうなときは後払いにして
- ・ 利用開始後の、雨天1時間の還付があり前半1時間利用が可能なら、後半1時間の利用可能の制度もあるべき
- ・ 当日空いている時は、1時間のコート取りにしてほしい

回答 厚木市の体育施設運用基準に基づき、施設管理運営を行っております。料金先払い、2時間単位での利用等、ご理解ください。

- ・ 7-12コートは、1-6コートにボールが落ちることが多い。対策を
- ・ ベンチを増やして
- ・ テニスコートの不良がある
- ・ コートとコートの間、日産にあるような簡易フェンスがほしい
- ・ 夏場は、観覧席のクリア屋根によらず
- ・ タイルの割れ箇所があり、カートのボールがこぼれた

回答 設備の改修や修繕、備品購入等、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。

- ・ 女子連の大会は曜日をバラシてほしい。同曜日だと使えなくなるので

予約システム

- ・ 施設予約の当選頻度が少ない
- ・ コロナの時みたいに、予約のペナルティはなしで
- ・ 集団で予約しキャンセルする人には、たくさんのペナルティを

回答 予約システムは厚木市で管理しておりますので、ご意見を報告いたします。

～付帯施設について(トイレ、更衣室、シャワー室等)～
体育館

- ・洋式トイレが少ない。温便座にして … 8件
- ・トイレの水流が弱い

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

- ・女子トイレの中央ドア、閉まりにくい … 4件

回答 ご意見ありがとうございます。対応させていただきました。

- ・12面のわりに、シャワー・トイレが少ない

回答 設備の改修や修繕、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。

- ・トイレの水道、水のとまりが早い

回答 状況を確認し、必要により修繕対応いたします。

※その他の意見や感想等

- ・22時まで開館
- ・自動販売機はテニスコートの近くにほしい
- ・東側駐車場にトイレの設置