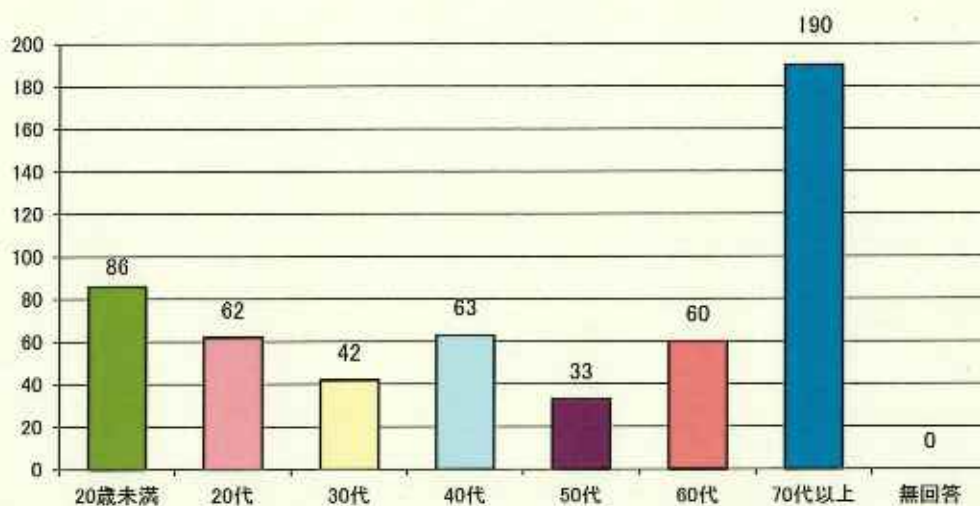


令和6年度指定管理施設利用者アンケート実施結果

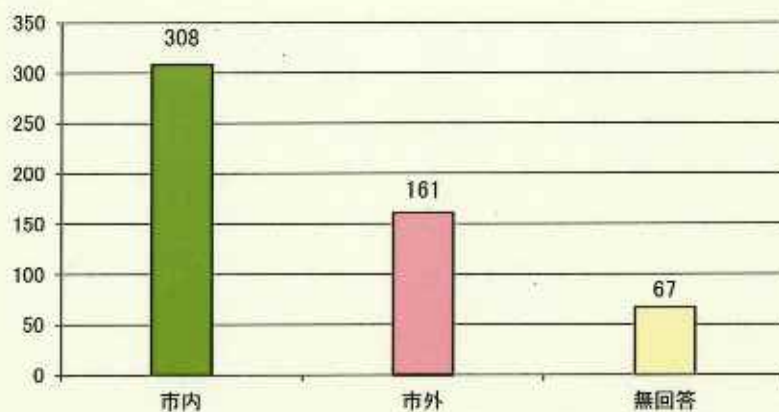
- 1 実施目的 利用者の声を把握し、今後の管理、運営に当たっての参考とするとともに、改善可能な部分は、迅速に対応し、利用者サービスの向上を図る。
- 2 実施施設 (1) 厚木市営東町スポーツセンター
 (2) 厚木市営及川球技場
 (3) 厚木市営猿ヶ島スポーツセンター
 (4) 厚木市営南毛利スポーツセンター
- 3 調査対象 小学生以上の利用者
- 4 実施期間 令和6年9月30日(月)から10月13日(日)まで 14日間
- 5 実施状況 計 配布枚数：1,867枚
 回収枚数：1,767枚
 回収率：94.6%
 (1) 厚木市営東町スポーツセンター
 配布枚数：571枚
 回収枚数：536枚
 回収率：93.9%
 (2) 厚木市営及川球技場
 配布枚数：304枚
 回収枚数：297枚
 回収率：97.7%
 (3) 厚木市営猿ヶ島スポーツセンター
 配布枚数：329枚
 回収枚数：301枚
 回収率：91.5%
 (4) 厚木市営南毛利スポーツセンター
 配布枚数：663枚
 回収枚数：633枚
 回収率：95.5%
- 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》



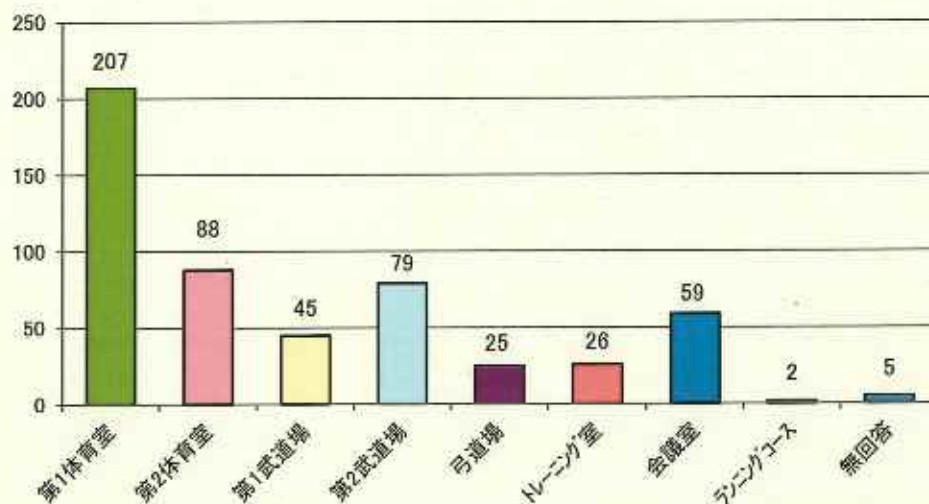
《お住まい》



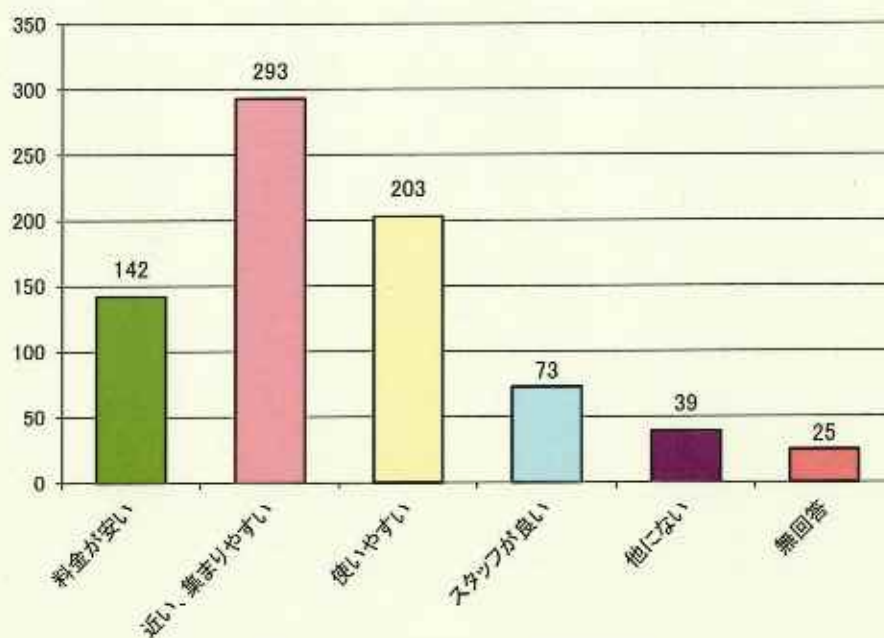
問2 本日の来場手段は？



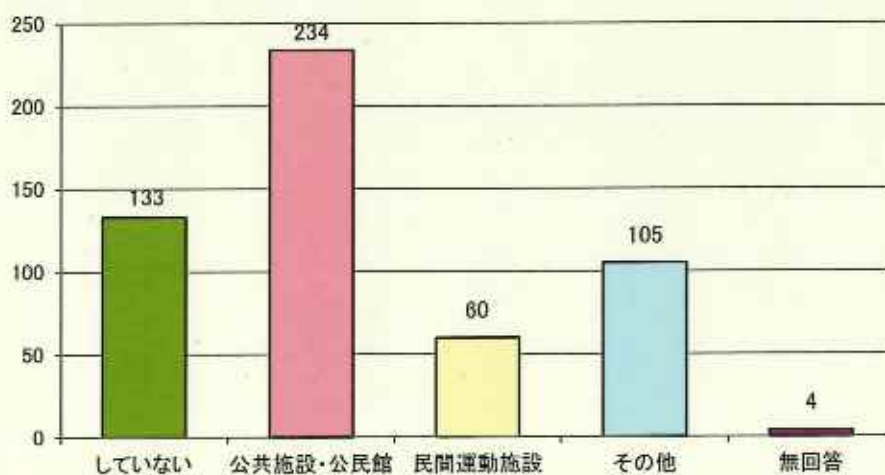
問3 本日の利用場所は？



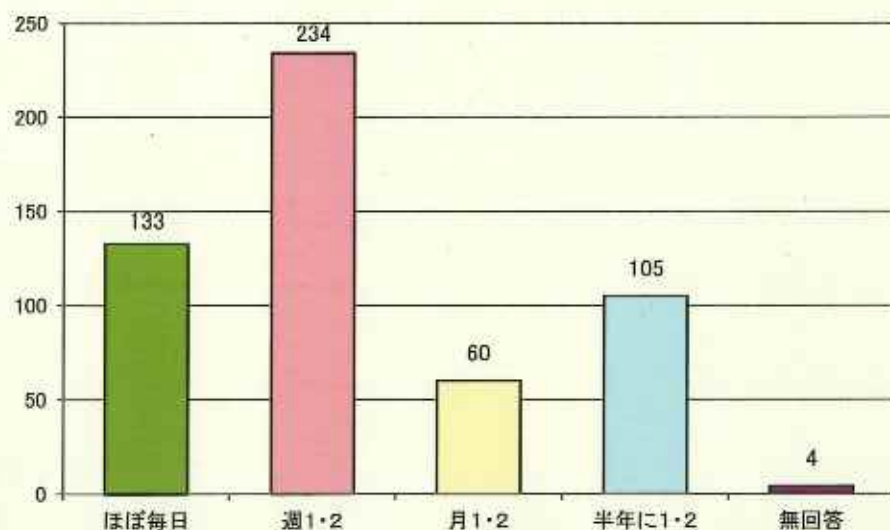
問4 この施設を利用する理由は？（複数回答可）



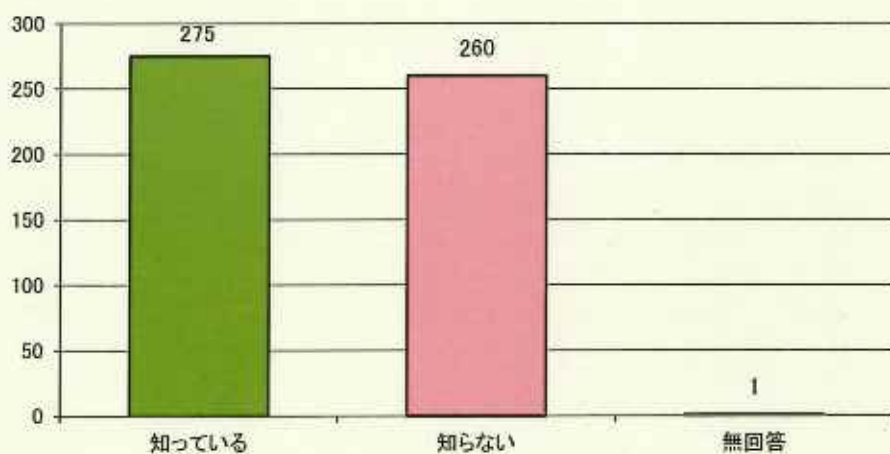
問5 この施設以外で運動を行っていますか？（複数回答可）



問6 どの位運動を行っていますか？

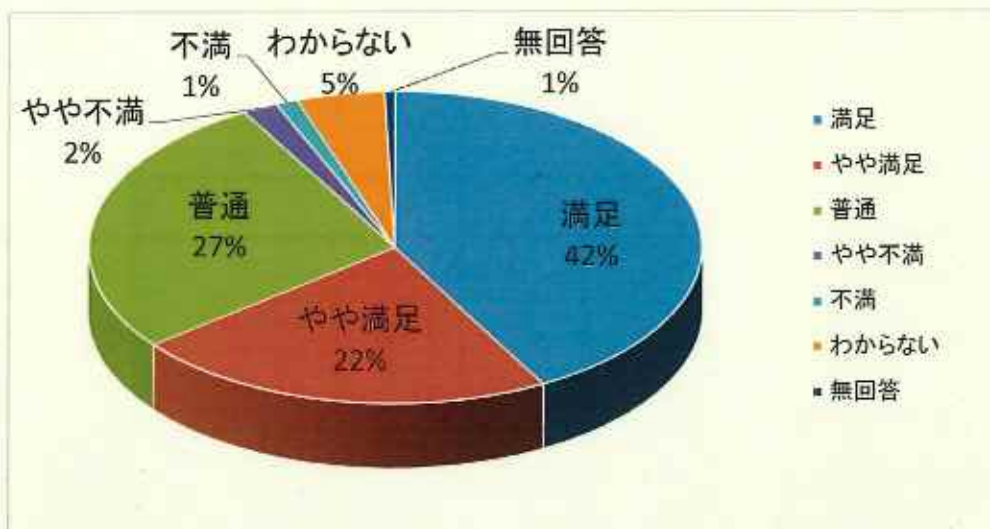


問7 この施設は、厚木市スポーツ協会が管理運営していることをご存じですか？

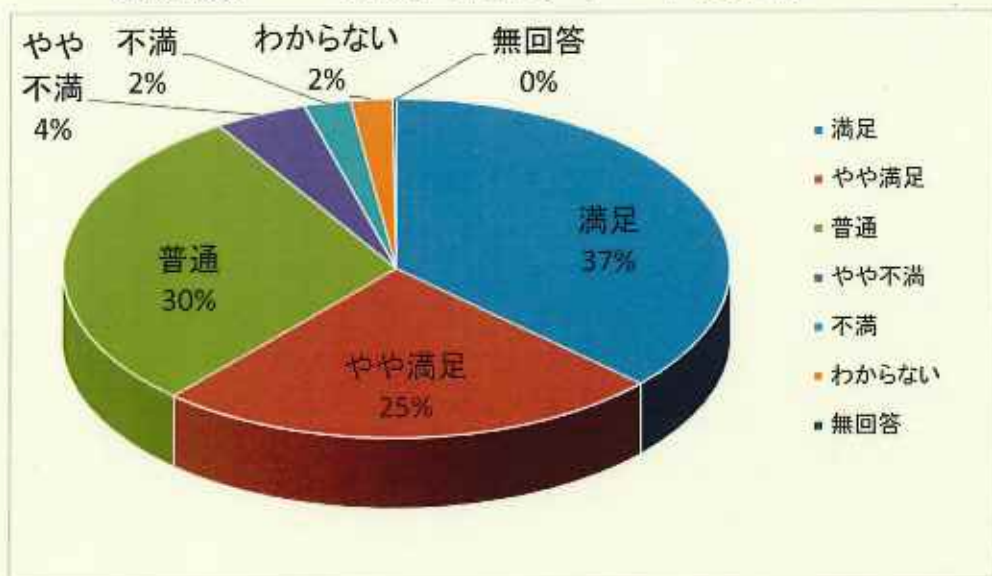


問 8 満足度を教えてください。

[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 3.86 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、トイレ設備等
満足度 3.82 ポイント (5段階中)



問9 その他、当施設に対するご意見、ご要望、感想等ありましたらお聞かせください。

意見

- ・第2武道場の音響、リーディングに時間がかかる … 1件
- ・倉庫のテーブルが固い。ケガをする … 1件
回答 状況確認を行い説明を行いますので、遠慮なくスタッフをお呼びください。
- ・冬の便座寒い … 1件
- ・安くして … 1件
- ・駐車場、自由に使えるとよい … 1件
- ・駐車する時の案内が、うるさい人がある。無人がいい … 2件
- ・駐車場の高さ制限がないといい … 1件
- ・駐車場が少ない … 2件
- ・駐車場の対応に時間の掛かる人、掛からない人がある。統一して欲しい … 1件
- ・射場以外の天井は低く不便 … 1件
- ・砂の付いたものをトイレで洗うのは嫌です … 1件
- ・矢道を何回も修理するより新しい弓道場を作った方がよいと思う … 1件
- ・11-13時は主婦には難しい時間帯 … 1件
- ・卓球室があるといい … 1件
- ・トレーニング室でのスマホは禁止にすべき … 1件
- ・スクワットマシンを増やして … 1件
- ・ミニ教室をやって … 1件
- ・後日料金を支払うのでペナルティはつけないで欲しい。部屋の変更もペナなしにして
ひとりで利用しているので病気になった時大変だった。 … 1件

要望

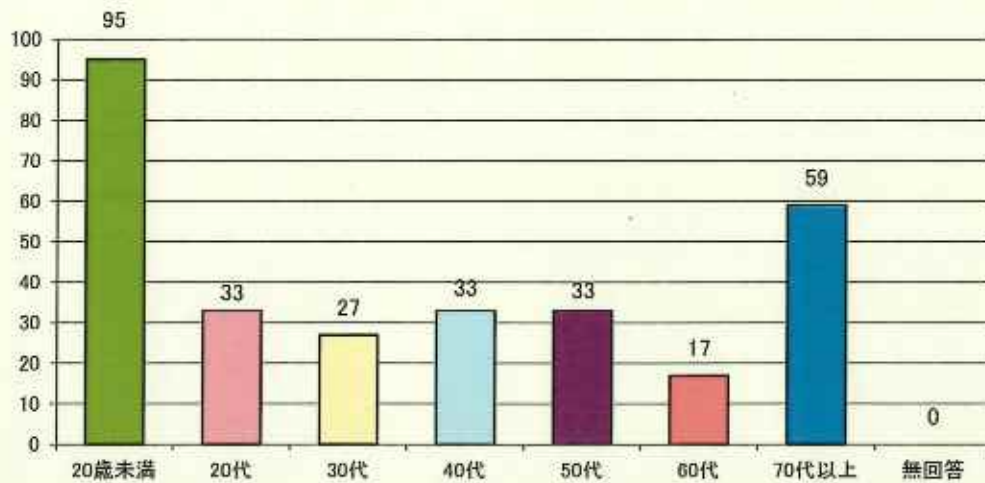
- ・トイレ改修工事の実現(温便座、ウォシュレット) … 6件
- ・弓道場の和式トイレを洋式に … 2件
回答 毎回同様な要望を頂いており厚木市に報告しておりますが、大規模修繕となるため、
予算措置等に時間を要しております。今後とも協議し検討してまいります。
- ・冷房を通年入れて … 1件
- ・冷房をもっと強く入れて … 2件
- ・冷房は24度で、利用時間前から入れて欲しい … 1件
- ・冷房に制限をかけないで … 1件
回答 冷暖房設備にも限度があり建物全体の供給となる中で、冷暖房の操作を行っております。
外気温に応じ、強弱をつけ稼働させておりますことをご理解ください。
- ・オムツ交換台を多目的トイレに置いて欲しい … 1件
- ・各会議室にホワイトボードを … 1件
- ・毎回書いているが、ミラーを増やしてほしい … 4件
回答 厚木市に報告し、備品購入の予算計上に努めてまいります。
- ・第2武道場出入口にスロープを設置して欲しい。机やイスの出し入れが大変 … 2件
回答 出入口の面積やスロープの傾斜等から判断し、増設は難しい状況であります。
ご理解のうえご利用ください。
- ・利用の制限がうるさい。利用者の利便性を考えて欲しい … 1件
回答 それぞれの緩和は検討しておりますが、施設全体に係るルールもありますことをご理解ください。
- ・職員があいさつやノックもなく入室してきて不快 … 2件
- ・若い男の人の声が大きく、びっくりする … 1件
回答 スタッフ全員に情報共有し、気持ちよい施設管理運営に努めてまいります。

感想

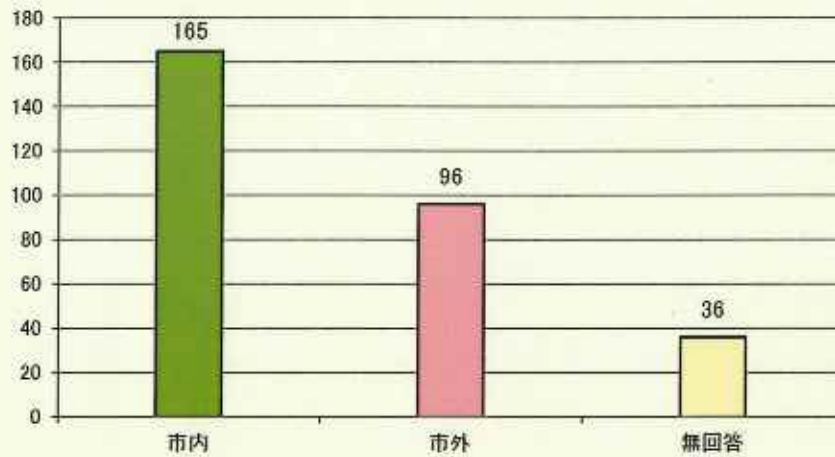
- ・いつもありがとう … 5件
- ・お世話になってます。楽しんでいます … 2件
- ・あいさつしてくれてありがとう … 2件
- ・はじめてでも楽しかった。ありがとう … 2件
- ・モップが掃除されていて、きれいで気持ちよく使える … 2件
- ・トイレもきれいで設備も整っていて気持ちよく使える … 1件
- ・トレーニング室スタッフ、いい人で気持ちがよい … 1件

問1 あなた自身のことをお聞かせください。

《年齢》



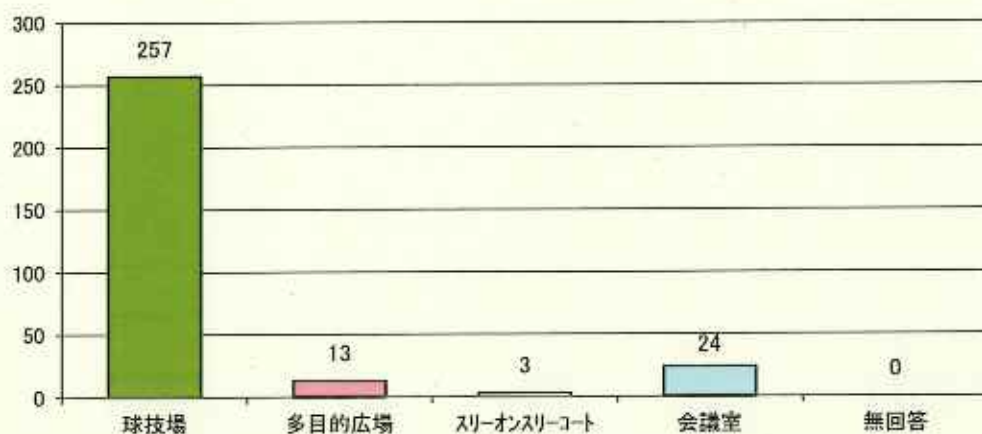
《住まい》



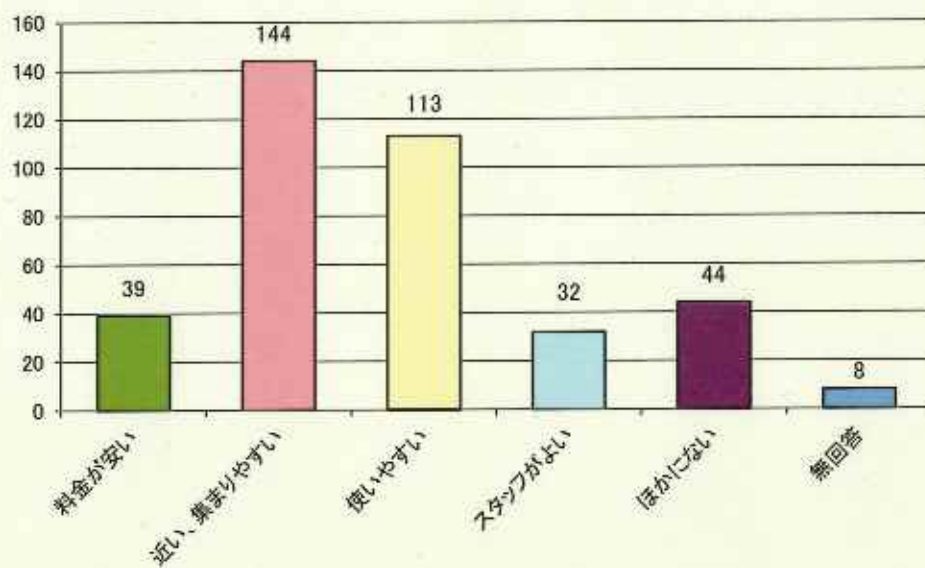
問2 本日の来場手段を教えてください。



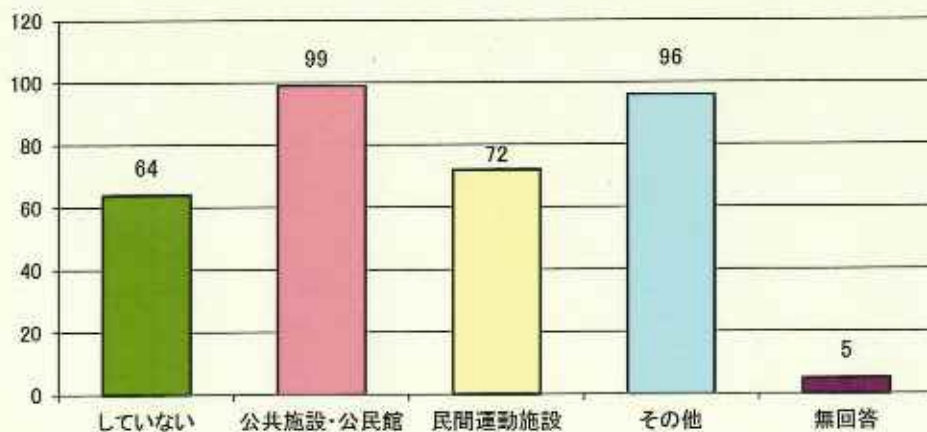
問3 本日の利用場所は？



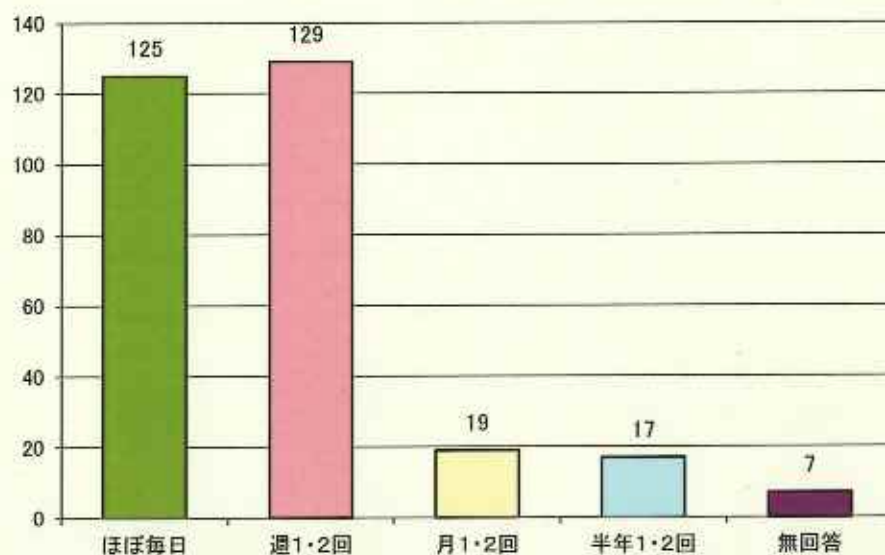
問4 この施設を利用する理由をお聞かせください（複数回答可）。



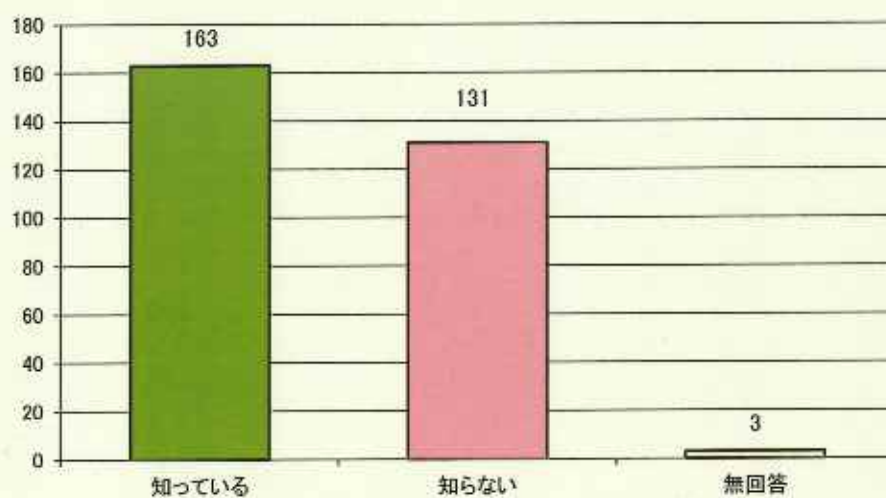
問5 この施設以外で運動を行っていますか？（複数回答可）



問6 どの位運動を行っていますか？

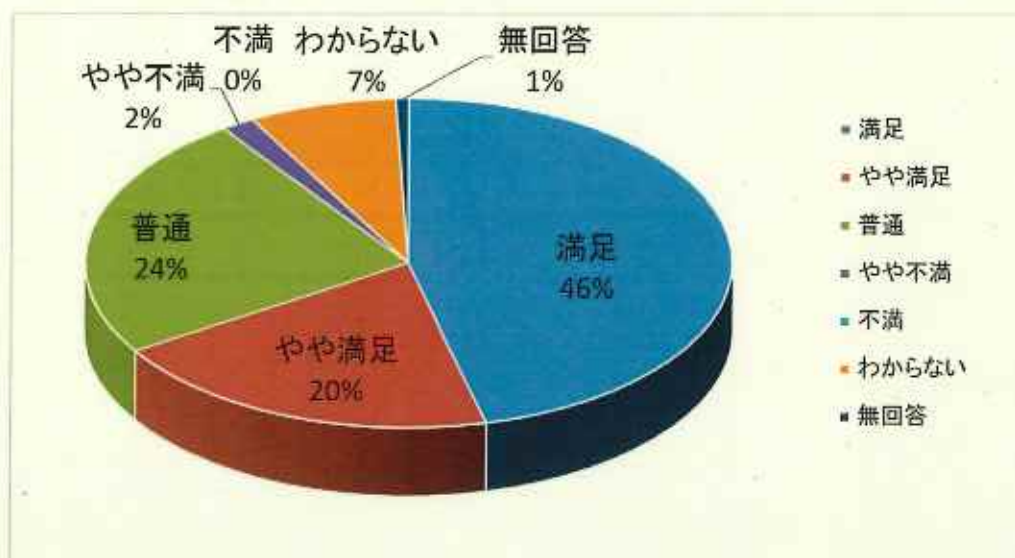


問7 この施設は、厚木市スポーツ協会が管理運営していることをご存じですか？

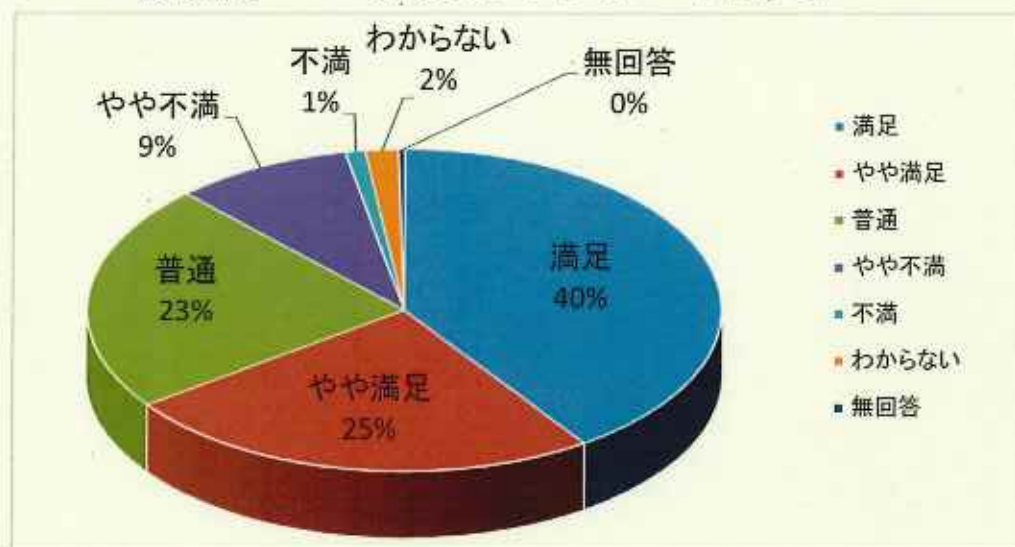


問8 満足度を教えてください。

[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 3.86 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、トイレ設備等
満足度 3.88 ポイント (5段階中)



問9 その他、当施設に対するご意見、ご要望、感想等ありましたらお聞かせください。

意見

- ・人工芝が固く滑る … 3件
- ・アンツーカーが固く滑る … 3件
- ・人工芝の入れ替え時期では … 2件

回答 グラウンドの人工芝等につきましては厚木市も状況を把握しており、大規模修繕に向け予算措置等を調整してまいります。

要望

- ・人工芝が滑る。改善を … 3件
- ・人工芝の手入れをして欲しい … 2件
- ・スタンドに屋根が欲しい … 3件

回答 人工芝の入替えや改修、メンテナンス等は高額であり大規模な改修修繕となることから、厚木市と調整してまいります。

- ・ベンチを増やして … 3件

回答 グラウンド内のベンチ数は妥当であると判断しております。
希望数や配置のイメージ等をスタッフにお声掛けください。

- ・トイレが故障したら早く直して … 1件

回答 設立当時からの便器は部品供給不可のため本体の入れ替えとなるため、予算確保から修繕に至るまで時間を要します。ご理解のうえ、ほか箇所のトイレのご利用にご協力お願い致します。

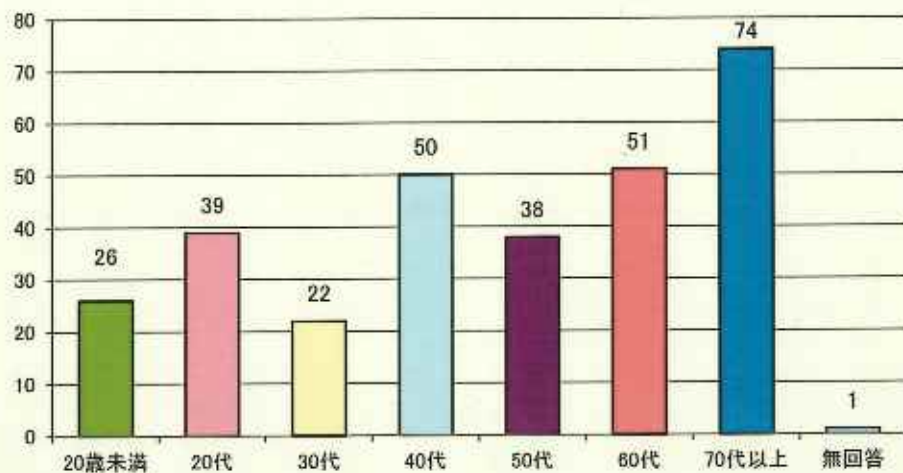
感想

- ・いつもありがとうございます … 3件
- ・大変感謝しております … 2件
- ・すごく良い施設 … 1件
- ・夏場の暑い日は休みにして … 1件
- ・洋式トイレが少ない … 1件

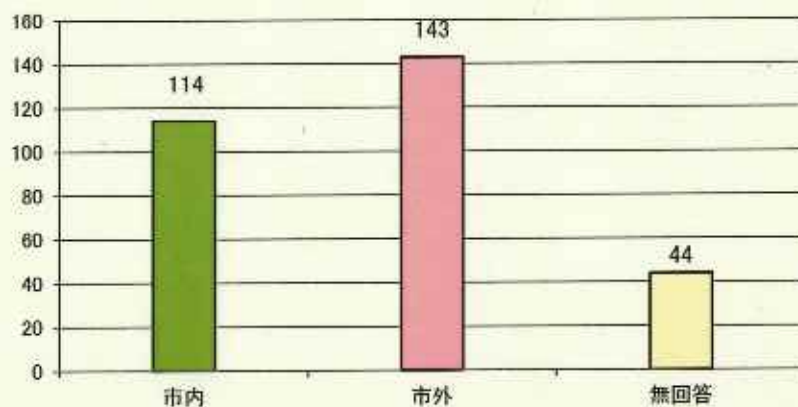
回答 利用頻度の高い箇所から、順次洋式に変更しております。
高額予算となるため、今後も厚木市と調整してまいります。

問1 あなた自身のことをお聞かせください。

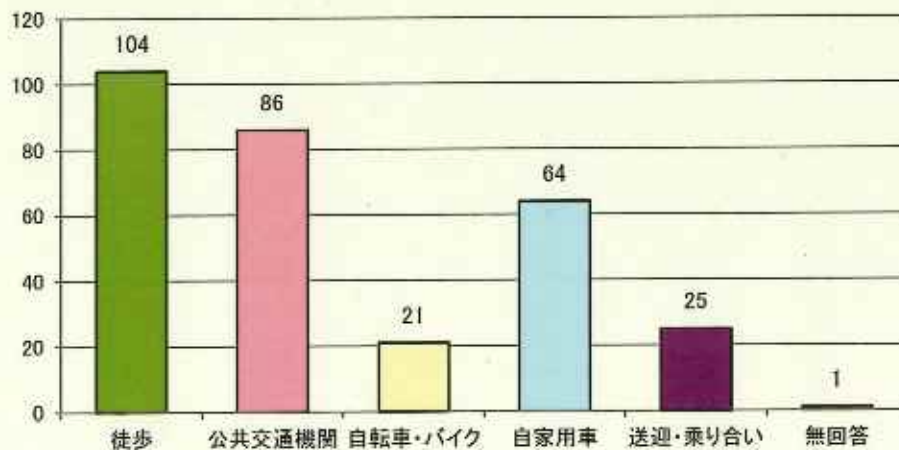
《年齢》



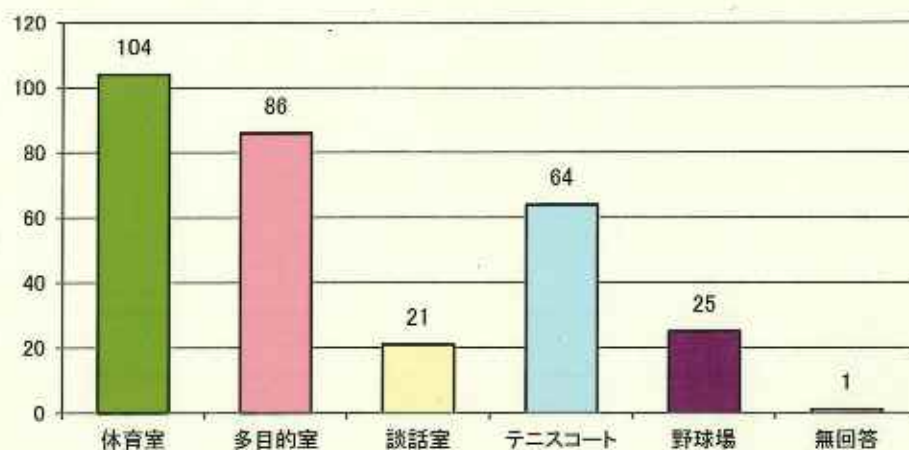
《住まい》



問2 本日の来場手段を教えてください。



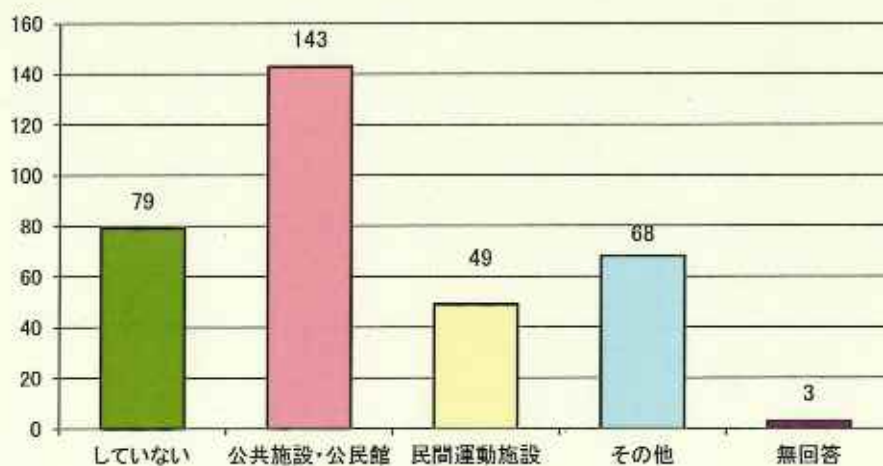
問3 本日の利用場所は？



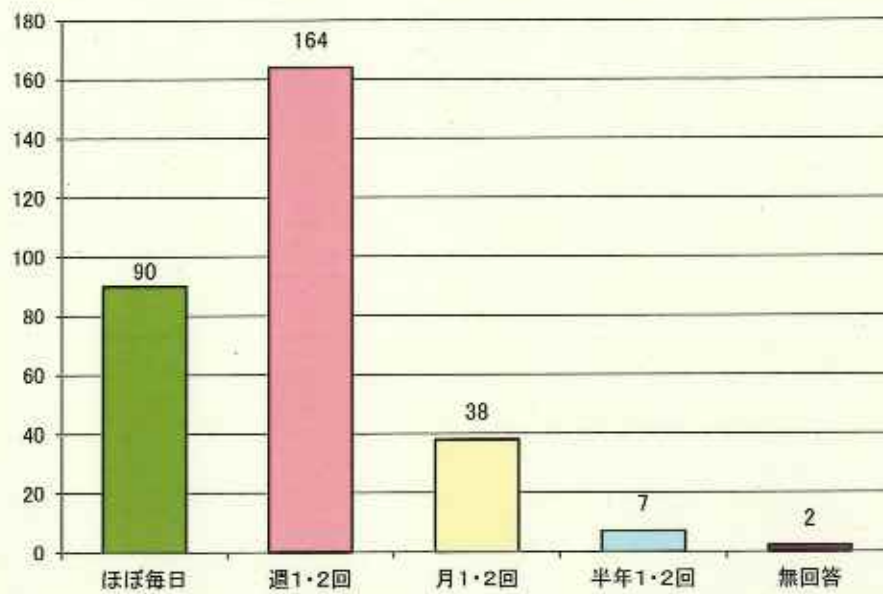
問4 この施設を利用する理由をお聞かせください（複数回答可）。



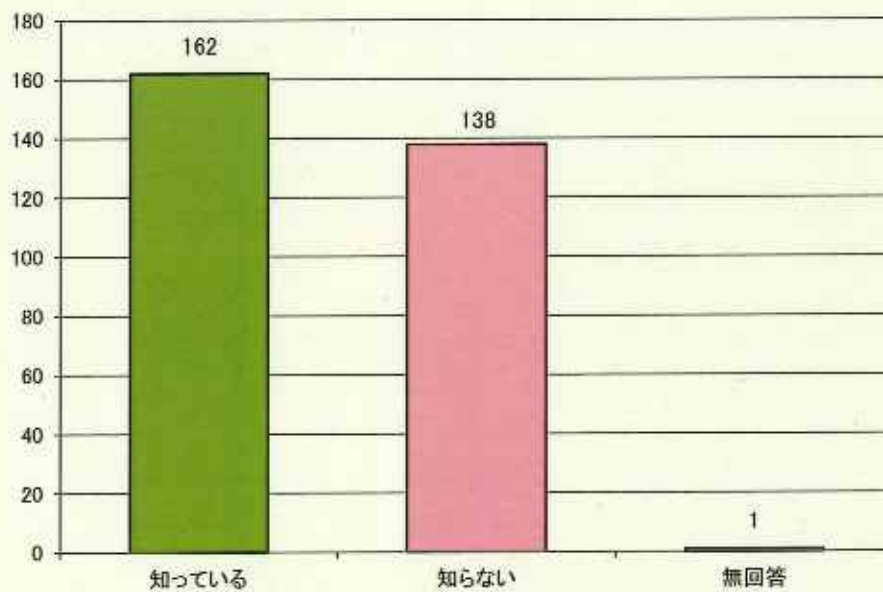
問5 この施設以外で運動を行っていますか？（複数回答可）



問6 どの位運動を行っていますか？

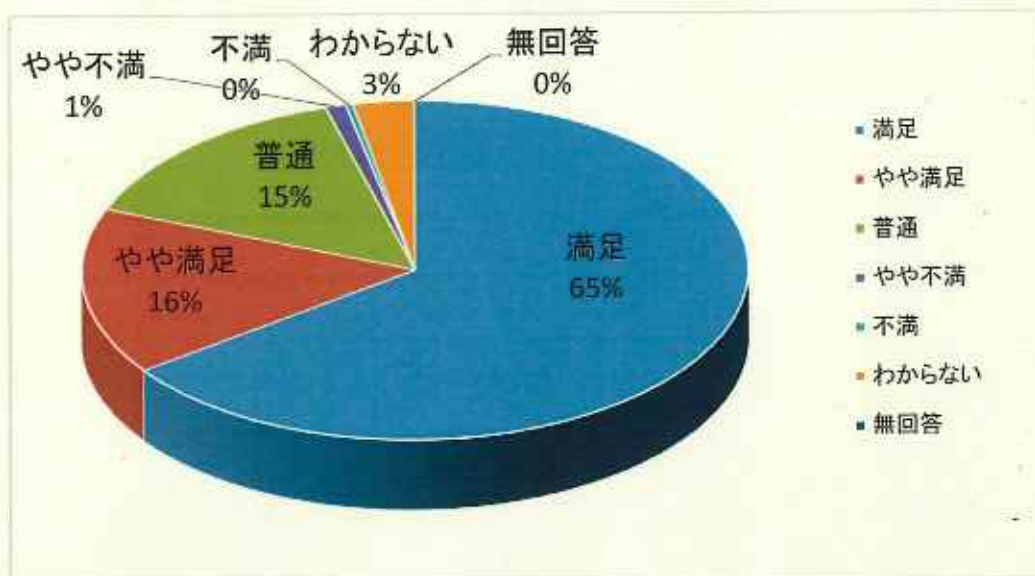


問7 この施設は、厚木市スポーツ協会が管理運営していることをご存じですか？

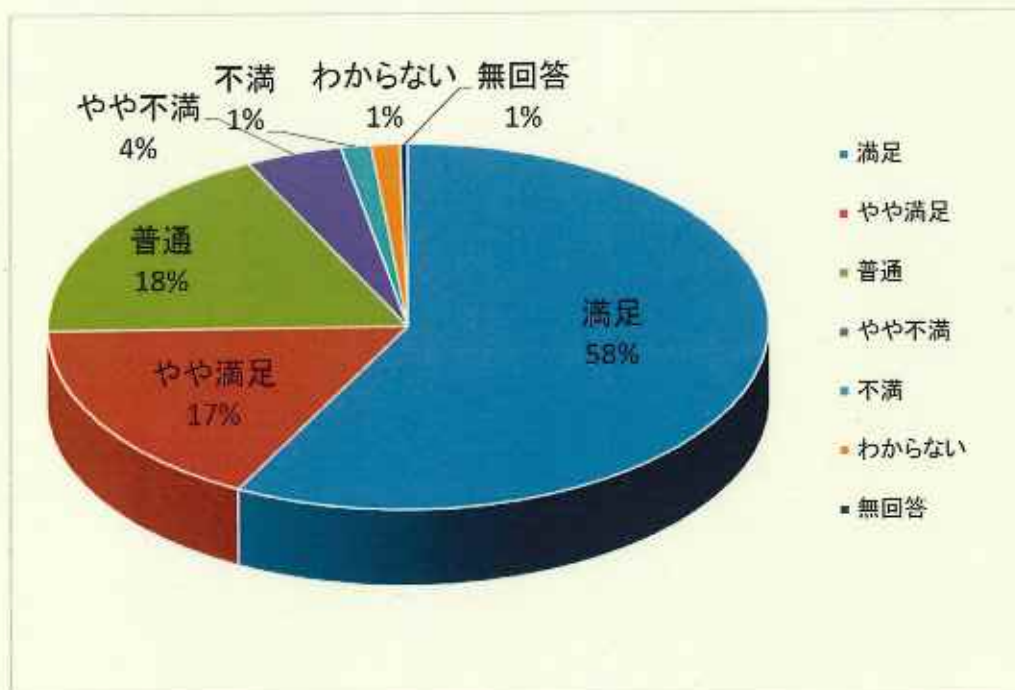


問 8 満足度を教えてください。

[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 4.35 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、トイレ設備等
満足度 4.2 ポイント (5段階中)



問9 その他、当施設に対するご意見、ご要望、感想等ありましたらお聞かせください。

体育館 意見

- ・夏暑い … 1件
- ・もっと利用できると嬉しい … 1件
- ・駐車場が分かりにくい … 1件
- ・体育室の床、滑る時期があり困った … 1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、床の経年劣化もあり床面の張り替え等、施設の大規模修繕を厚木市に検討していただいております。

- ・スリッパの汚れが気になった … 1件

回答 状況確認を行い気持ちよく利用できるよう努めます。ご迷惑お掛けいたしました。

体育館 要望

- ・更衣室のエアコン設置 … 5件
- ・体育室のエアコン設置 … 4件
- ・全てのトイレを洋式(ウォシュレット)にしてください … 4件
- ・マッサージ器、新しいものへ … 1件
- ・手洗い水栓の自動化 … 1件
- ・卓球マシンが欲しい … 1件
- ・卓球台を新しくして … 1件

回答 施設の大規模修繕や備品購入については厚木市に報告し、検討いただいております。

- ・バスの本数を増やして … 1件
- ・駅の設置 … 1件

体育館 感想

- ・対応が良く、気持ち良く利用できる … 4件
- ・楽しく使え感謝している … 4件
- ・スタッフの愛想が良い … 3件
- ・20年以上前から卓球でお世話になっている大切な施設です … 1件
- ・案内が分かりやすかった … 1件
- ・備品が使いやすく良かった … 1件
- ・清掃、ありがとうございます … 1件
- ・リハビリで使用したい … 1件
- ・他施設が利用不可となり利用させてもらった。ここがあってありがたかった … 1件

テニス 意見

- ・3番コート、水はけが悪い … 2件
- ・2番コート傷んでいる … 1件
- ・サーフェス傷んでいる … 1件

回答 施設の大規模修繕については厚木市に報告し、検討いただいております。

- ・火曜日にテニスコートを使用したい … 1件
- ・夏・冬時間を調整して欲しい … 1件

回答 施設の休館日や開館時間は、厚木市体育施設条例施行規則に定められております。ご理解ください。

- ・コートの濡れは、スタッフがワイパー掛けして欲しい … 1件

回答 申し訳ございません。スタッフは長時間体育館を不在にすることができませんので、利用者様での対応となりますことをご理解のうえご利用ください。

テニス 要望

- ・時計の設置 … 2件
- ・コートの改修 … 1件
- ・2番コート傷んでいる … 2件
- ・飯山のようにオムニコートにして … 2件

回答 施設の大規模修繕については厚木市に報告し、検討いただいております。

テニス 感想

- ・毎週楽しくテニスができる。ありがとう … 4件
- ・これからもよろしく … 1件
- ・テニスのトイレが汚い … 1件
- ・駐車場で長時間エンジンを掛けている車両の排気ガスがコートに入り臭い … 1件
- ・テニスの問合せをただけなのに予約を取り消されて不快だった。
説明を求めたが説明してもらえなかった … 1件

回答 今後この様な対応がないよう、スタッフに情報共有致します。

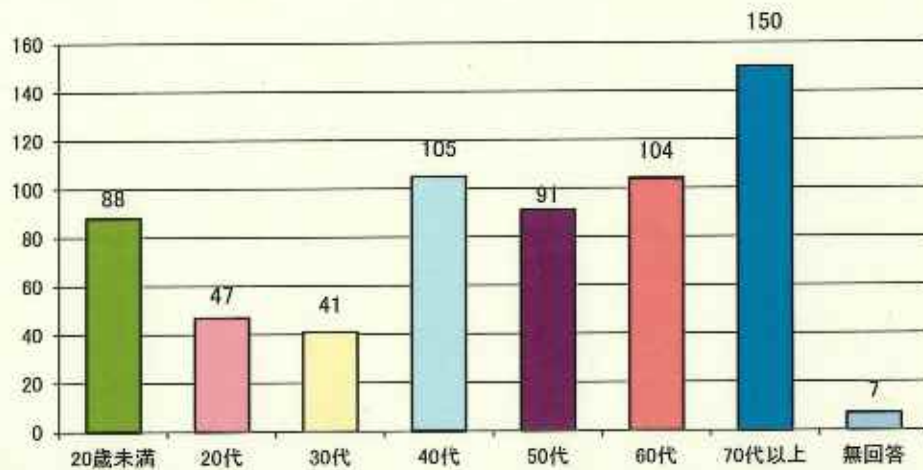
野球場 要望

- ・早く開けて欲しい … 1件

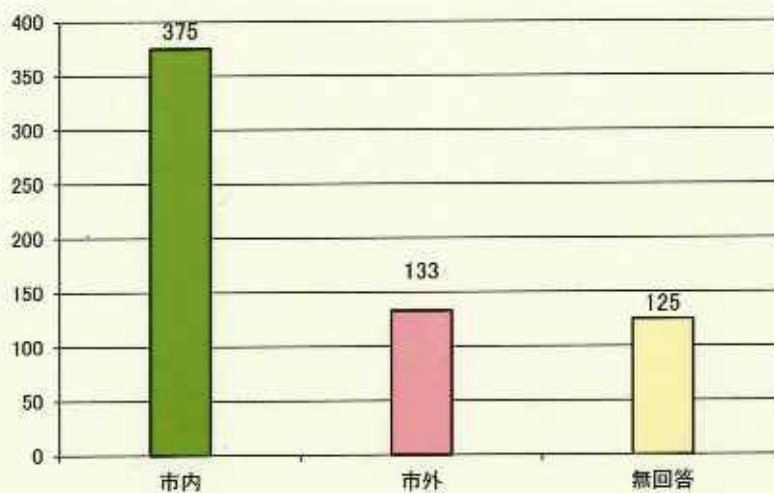
回答 施設の利用時間は厚木市体育施設条例施行規則に定められており、利用時間に見合った開場時間としております。ご理解ください。

問1 あなた自身のことをお聞かせください。

《年齢》



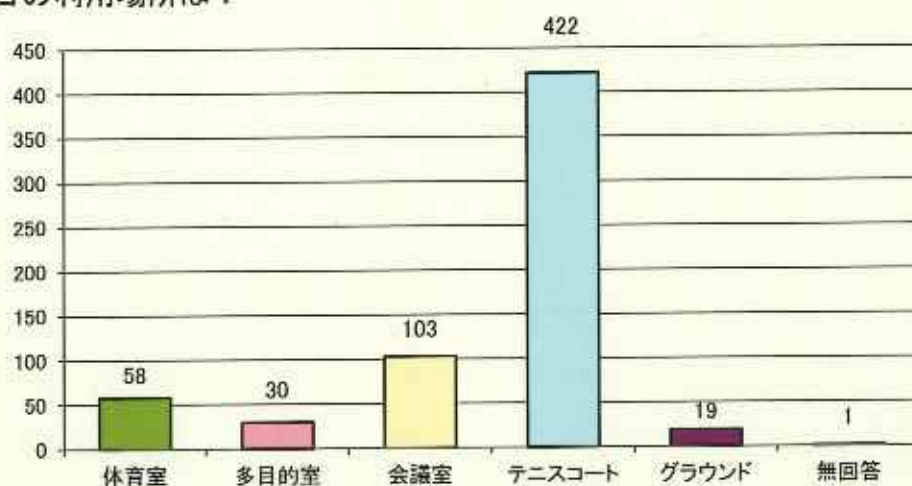
《お住まい》



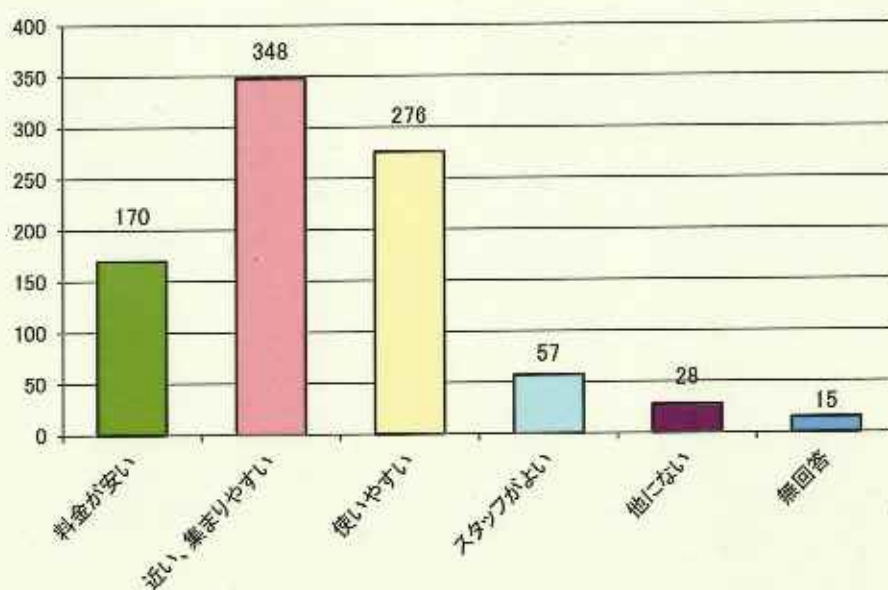
問2 本日の来場手段を教えてください。



問3 本日の利用場所は？



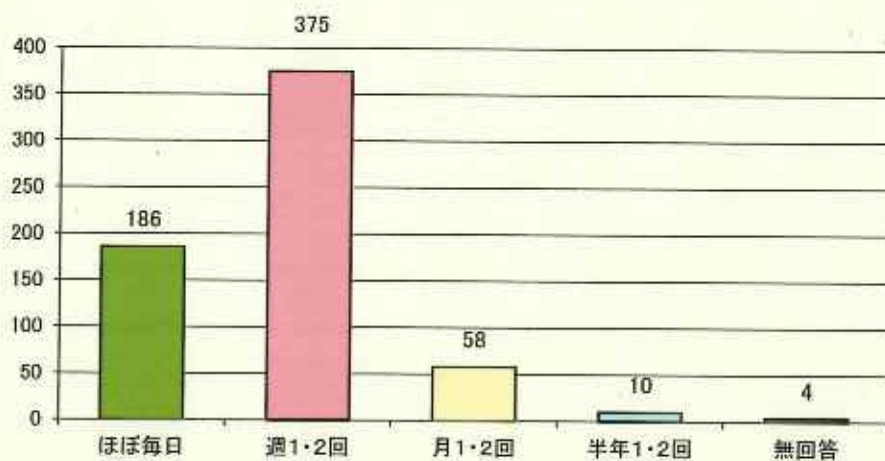
問4 この施設を利用する理由をお聞かせください（複数回答可）。



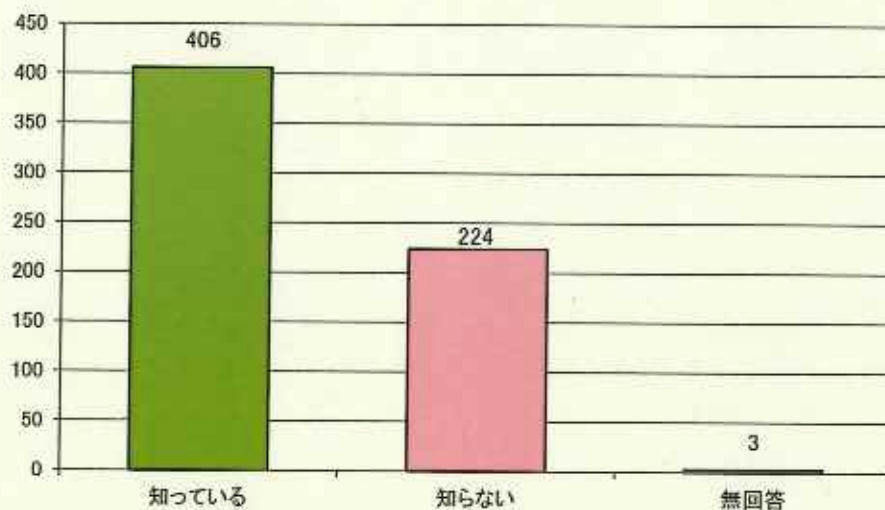
問5 この施設以外で運動を行っていますか？（複数回答可）



問6 どの位運動を行っていますか？

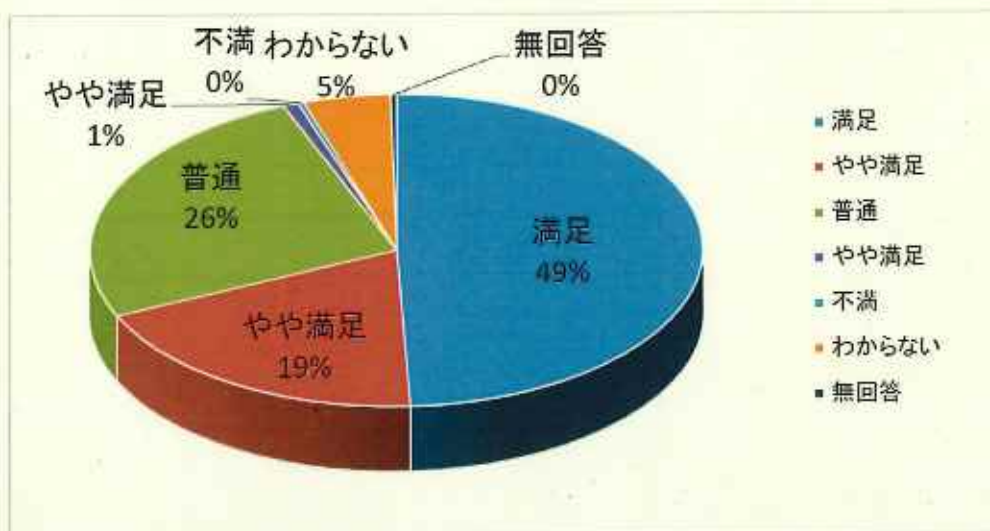


問7 この施設は、厚木市スポーツ協会が管理運営していることをご存じですか？

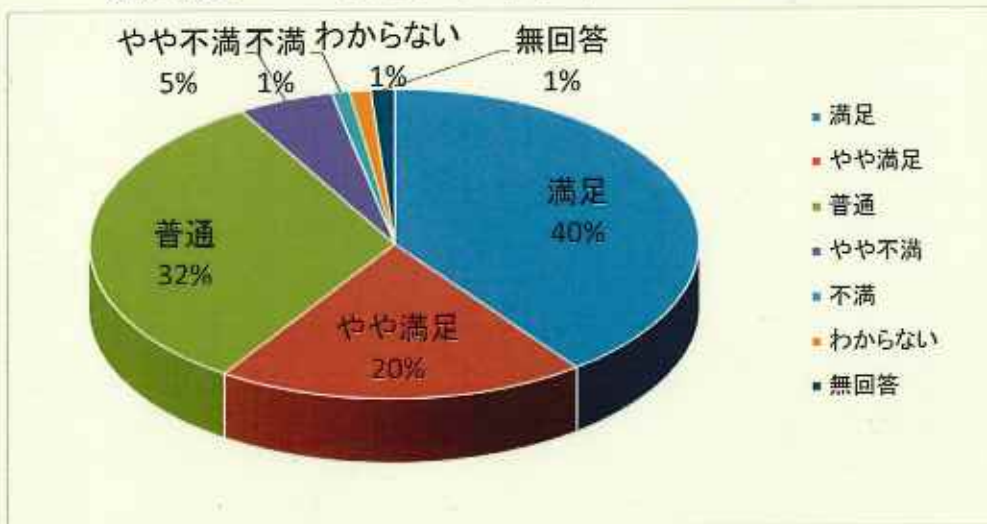


問 8 満足度を教えてください。

[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 3.85 ポイント (5段階中)



問9 その他、当施設に対するご意見、ご要望、感想等ありましたらお聞かせください。

体育館 意見

- ・受付の対応が違う(代理の受付は受付できないと言われた) … 1件

回答 代理受付はできますので、従事者全員に対応等を再認識し、統一した対応に努めます。
ご迷惑をお掛けいたしました。

- ・体育室の予約、AとBが分かりにくい … 1件

回答 A・Bは気にせず予約されてください。当日の利用種目等で施設側でA・Bに割り振り
させていただいております。

- ・予約システムの登録証、前のようにカードにして … 2件

- ・予約キャンセルのペナルティなしの期間が、1週間は短い … 1件

回答 システムについては厚木市の管轄となりますので、報告させていただきます。

- ・休憩用の長イスが欲しい … 1件

- ・照明が暗い … 1件

- ・駐車場に行くのに喫煙所を通るが、煙が不快 … 1件

- ・料金を安くして欲しい … 1件

体育館 要望

- ・エアコンの設置 … 15件

回答 設備の修繕等、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。

- ・WAXを年2回 … 2件

回答 現在、年2回WAX塗布を行っております。

- ・会議室のイス、以前の折り畳みイスのように軽量にして欲しい。重くて台車に上げ下げ
できない … 2件

回答 厚木市よりほか施設のイスをいただき設置しておりますので、皆さまの要望に
沿った備品の用意ができません。ご理解ください。

体育館 感想

- ・いつもありがとうございます … 6件

- ・きれいにしてくれてありがとう … 2件

- ・料金が高く古い施設の印象 … 1件

テニス 意見

- ・トイレがグラグラし壊れそうです … 2件

- ・12月から南毛利が使えなくなる。飯山グラウンドのトイレを直して … 1件

- ・コートの改修は12面でなく6面ずつにして、6面は使えるようにしてもらいたい … 1件

- ・駐車場の車室が狭い … 1件

回答 設備の修繕等、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。

- ・予約の電子化 … 1件

- ・予約システムが使いにくい。以前の物に戻して欲しい … 1件

- ・予約する時に、大人・小人の人数は入れなくてもいいと思う … 1件

回答 システムについては厚木市の管轄となりますので、報告させていただきます。

利用人数については、おおよその人数把握が必要となります。入力をお願いします。

- ・空きコート、1時間でも使いたい … 1件

- ・照明代の1時間があるなら、コート代の1時間も欲しい … 1件

- ・空きコート、1時間でも使いたい … 3件

- ・予約のキャンセル待ち、30分を待っての取消は長い。10・15分にして欲しい … 1件

回答 厚木市体育施設条例で定められているものであり、2時間の利用となります。

キャンセル待ちの運用は、30分となっております。ご理解ください。

- ・連続し予約が取れている時、ほかチームへコートの移動交渉はスタッフがやって … 1件

回答 申し訳ございません。利用者皆さままでの対応をお願い致します。

- ・木曜日のナイター、ソフトテニスで4面取り大人が使えない … 1件

- ・カメムシ、どうにかして … 1件

- ・食品の自動販売機を近くに置いて欲しい … 1件

テニス 要望

- ・トイレを洋式に改修 … 3件
- ・7～12コートのボールが1～6コートへ落ちる。ネット等での対策を … 8件
- ・コートの継ぎはぎ、直して欲しい … 1件
- ・日よけの充実 … 1件
- ・屋根を遮熱式に … 1件
- ・コートに降りる階段を低くして欲しい … 4件
- ・冷水器の設置 … 3件

回答 設備の修繕等、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。

- ・消毒液、絆創膏を常備して … 1件

回答 テニスコート管理棟に常備してございます。スタッフにお申し出ください。

- ・空きコート、1時間でも使いたい … 1件
- ・照明代の1時間があるなら、コート代の1時間も欲しい … 1件
- ・空きコート、1時間でも使いたい … 3件
- ・予約のキャンセル待ち、30分を待っての取消は長い。10・15分にして欲しい … 1件

回答 厚木市体育施設条例で定められているものであり、2時間の利用となります。キャンセル待ちの運用は、30分となっております。ご理解ください。

- ・連続し予約が取れている時、ほかチームへコートの移動交渉はスタッフがやって … 1件

回答 申し訳ございません。利用者皆さままでの対応をお願い致します。

テニス 感想

- ・南スポ大好き … 3件
- ・お世話になります … 1件
- ・吸い殻入れがきれいでありがたい … 1件
- ・駐車場がタダでありがたい … 1件
- ・風が強いとやりにくい … 1件

グラウンド 意見

- ・工事を早く終わらせて … 1件

グラウンド 要望

- ・芝刈りは早めに行って欲しい … 1件
- ・芝が深くボールが飛ばない … 1件

回答 定期的に芝刈りを行い、良い環境を整えるよう努めます。

グラウンド 感想

- ・ありがとうございます … 1件