

## 平成28年度施設利用に関するお客様アンケート結果

1. アンケート実施期間：平成28年10月1日～11月30日

2. アンケート集約数：887

※表中の数字は人数を表します。

施設名	AGF鈴鹿体育館	市立テニスコート	トレーニングルーム	会議室	武道館	AGF鈴鹿陸上競技場	石垣池公園野球場	鈴が谷運動広場	桜の森公園野球場	西部体育館	農環センター	西部野球場テニスコート	サンスポ テニスコート	サンスポ フットサルコート	計
男	48	17	14	3	76	39	41	8	56	30	100	46	5	6	489
女	182	0	2	19	40	37	0	3	5	52	41	7	9	1	398
計	230	17	16	22	116	76	41	11	61	82	141	53	14	7	887

\* 鈴鹿市体育協会が指定管理業務を行っています各施設で、アンケート調査を行いましたところ、887人のお客様に回答を頂きました。  
ちなみに、平成27年度は873人でした。

### Q1 お客様についてお聞かせください。

#### ①性別

施設名	AGF鈴鹿体育館	市立テニスコート	トレーニングルーム	会議室	武道館	AGF鈴鹿陸上競技場	石垣池公園野球場	鈴が谷運動広場	桜の森公園野球場	西部体育館	農環センター	西部野球場テニスコート	サンスポ テニスコート	サンスポ フットサルコート	計
男	48	17	14	3	76	39	41	8	56	30	100	46	5	6	489
%	21.0	100.0	87.5	13.6	65.5	51.3	100.0	72.7	91.8	36.6	70.9	86.8	35.7	85.7	55.1
女	182	0	2	19	40	37	0	3	5	52	41	7	9	1	398
%	79.0	0.0	12.5	86.4	34.5	48.7	0.0	27.3	8.2	63.4	29.1	13.2	64.3	14.3	44.9
計	230	17	16	22	116	76	41	11	61	82	141	53	14	7	887

\* 市立体育館は、女性を対象としたスポーツ教室を開催していることから、女性の利用が多くなっています。

#### ②年齢

施設名	AGF鈴鹿体育館	市立テニスコート	トレーニングルーム	会議室	武道館	AGF鈴鹿陸上競技場	石垣池公園野球場	鈴が谷運動広場	桜の森公園野球場	西部体育館	農環センター	西部野球場テニスコート	サンスポ テニスコート	サンスポ フットサルコート	計
20歳未満	4	8	0	0	63	51	0	7	1	8	29	15	0	0	186
%	1.7	47.1	0.0	0.0	54.2	67.0	0.0	63.6	1.5	10.0	20.6	27.3	0.0	0.0	20.8
20歳代	3	2	1	0	4	23	20	0	25	9	5	22	0	0	114
%	1.3	11.8	6.3	0.0	3.9	31.0	48.8	0.0	41.0	11.2	3.5	41.3	0.0	0.0	12.8
30歳代	16	0	2	0	3	1	18	3	19	12	12	4	1	0	91
%	7.0	0.0	12.5	0.0	2.5	1.0	43.9	27.3	31.1	14.2	8.5	7.8	7.0	0.0	10.2
40歳代	37	0	4	0	6	1	3	1	10	26	33	6	3	2	132
%	16.2	0.0	25.0	0.0	5.1	1.0	7.3	9.1	16.4	31.2	23.4	11.6	21.4	29.0	14.8
50歳代	30	0	7	2	11	0	0	0	3	16	16	4	5	0	94
%	13.0	0.0	43.8	9.1	9.4	0.0	0.0	0.0	4.9	19.7	11.3	7.8	36.0	0.0	10.5
60歳代	89	6	1	8	18	0	0	0	3	8	30	2	2	2	169
%	38.7	35.2	6.2	36.4	15.5	0.0	0.0	0.0	4.9	9.9	21.4	4.2	14.2	29.0	19.8
70歳代	46	1	1	12	11	0	0	0	0	3	16	0	3	0	93
%	20.0	5.9	6.2	54.5	9.4	0.0	0.0	0.0	0.0	3.9	11.3	0.0	21.4	0.0	10.3
80歳代以上	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
%	1.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4
不明	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4
%	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	42.0	0.4
計	230	17	16	22	116	76	41	11	61	82	141	53	14	7	887

\* 各施設共通して、50歳代から70歳代の方の利用が、全体の約40%となっています。次いで20歳未満から20歳代の割合が約33パーセントとなりました。このことから、利用者の高年齢化と健康志向の高まりが表れています。

#### ③住所

施設名	AGF鈴鹿体育館	市立テニスコート	トレーニングルーム	会議室	武道館	AGF鈴鹿陸上競技場	石垣池公園野球場	鈴が谷運動広場	桜の森公園野球場	西部体育館	農環センター	西部野球場テニスコート	サンスポ テニスコート	サンスポ フットサルコート	計
市内	220	16	14	19	83	42	35	9	37	42	105	27	14	7	670
%	95.7	94.1	87.5	86.4	71.6	55.3	85.4	81.8	60.7	51.2	74.5	50.9	100.0	100.0	75.5
市外	9	1	2	3	33	29	4	1	24	40	36	26	0	0	208
%	3.9	5.9	12.5	13.6	28.4	38.2	9.8	9.1	39.3	48.8	25.5	49.1	0.0	0.0	23.5
不明	1	0	0	0	0	5	2	1	0	0	0	0	0	0	9
%	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	6.5	4.8	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
計	230	17	16	22	116	76	41	11	61	82	141	53	14	7	887

\* 市内の利用者は、全体の約76%を占めます。西部地区は、亀山市、四日市市に隣接しているため、市外の方の利用が多い結果となっています。

#### ④年間利用回数

施設名	AGF鈴鹿体育館	市立テニスコート	トレーニングルーム	会議室	武道館	AGF鈴鹿陸上競技場	石垣池公園野球場	鈴が谷運動広場	桜の森公園野球場	西部体育館	農環センター	西部野球場テニスコート	サンスポ テニスコート	サンスポ フットサルコート	計
初めて	19	3	0	0	1	0	0	0	20	4	10	7	0	0	64
%	8.2	17.8	0.0	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	33.2	5.1	7.2	13.2	0.0	0.0	7.2
1回	3	0	0	0	0	0	0	0	4	0	1	1	0	1	10
%	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.7	0.0	0.8	1.9	0.0	14.3	1.1
2～3回	24	2	1	1	14	12	15	0	24	17	14	16	2	0	142
%	10.3	12.0	6.2	4.2	12.1	15.9	37.7	0.0	38.2	20.1	10.1	30.2	14.3	0.0	16.0
4～9回	20	0	0	3	20	13	21	0	9	30	22	11	0	2	151
%	8.5	0.0	0.0	14.0	17.2	17.3	50.8	0.0	15.1	36.8	15.8	20.8	0.0	28.6	17.0
10～19回	40	2	0	9	8	5	3	1	3	9	38	10	1	1	130
%	17.0	12.0	0.0	40.9	6.9	6.8	7.1	9.1	5.1	11.1	26.2	18.9	7.1	14.3	14.7
20回以上	124	10	15	9	73	46	1	8	1	22	56	8	11	3	387
%	54.8	58.2	93.8	40.9	62.9	60.0	2.2	72.7	1.7	26.9	39.9	15.0	78.6	42.8	43.7
不明	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	3
%	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.2	18.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3
計	230	17	16	22	116	76	41	11	61	82	141	53	14	7	887

\* 年間の利用回数が、10回から20回以上の方が、58%を超えていることから、身近な施設を利用し、スポーツをライフサイクルとしている方が多いことが判ります。

**Q2 主にどのような目的でご利用していますか。(複数回答可)**

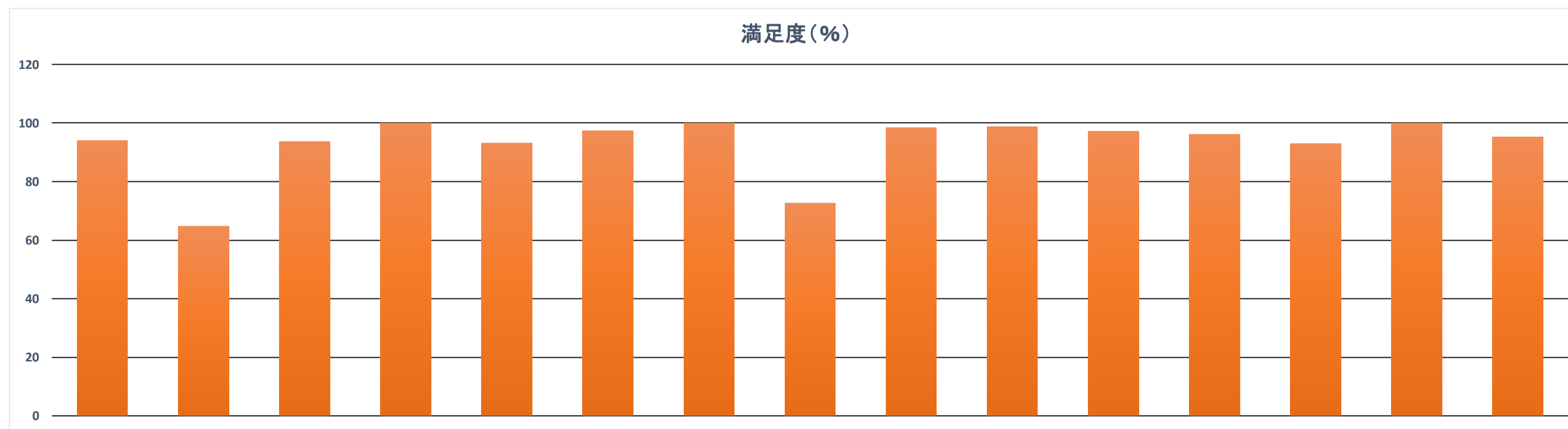
利用目的

施設名	AGF鈴鹿体育館	市立テニスコート	トレーニングルーム	会議室	武道館	AGF鈴鹿陸上競技場	石垣池公園野球場	鈴が谷運動広場	桜の森公園野球場	西部体育館	農環センター	西部野球場テニスコート	サンスポ テニスコート	サンスポ フットサルコート	計
健康・体力の増進	182	6	16	3	38	16	1	0	2	16	12	4	6	3	305
%	56.1	21.4	61.2	13.0	19.6	14.0	2.2	0.0	3.2	13.7	7.5	6.7	35.3	42.8	25.7
趣味・余暇活動	86	12	5	18	37	2	0	0	11	38	40	23	6	2	280
%	26.8	42.9	19.3	78.3	19.1	1.8	0.0	0.0	17.0	32.5	24.9	38.3	35.3	28.6	23.5
試合・大会参加(練習)	25	7	1	0	64	46	40	4	43	47	15	24	2	0	318
%	7.8	25.0	3.9	0.0	32.0	40.4	93.4	36.4	64.3	40.2	9.3	40.0	11.8	0.0	26.8
クラブ活動	14	3	0	0	46	50	1	7	9	14	25	2	3	2	176
%	4.4	10.7	0.0	0.0	23.8	43.8	2.2	63.6	13.8	12.0	15.5	3.3	17.6	28.6	14.8
機能回復 訓練	2	0	2	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	7
%	0.6	0.0	7.8	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.6	0.0	0.0	0.0	0.6
教育社会活動	1	0	0	0	3	0	1	0	0	1	16	1	0	0	23
%	0.3	0.0	0.0	0.0	1.5	0.0	2.2	0.0	0.0	0.8	9.9	1.7	0.0	0.0	1.9
その他	12	0	2	2	4	0	0	0	1	1	52	6	0	0	80
%	3.9	0.0	7.8	8.7	2.1	0.0	0.0	0.0	1.7	0.8	32.3	10.0	0.0	0.0	6.7
計	322	28	26	23	194	114	43	11	66	117	161	60	17	7	1189

\*市立体育館を利用する方で、健康づくり・体力維持増進と趣味・余暇活動を目的と回答いただいた方は約50%になりました。  
\*武道館、石垣池公園陸上競技場・野球場は、試合・練習、クラブ活動等競技力の向上を目的とした利用が多いことが判ります。

**Q3 必要な施設の情報は得られますか。(ホームページ・広報紙等)**

情報提供

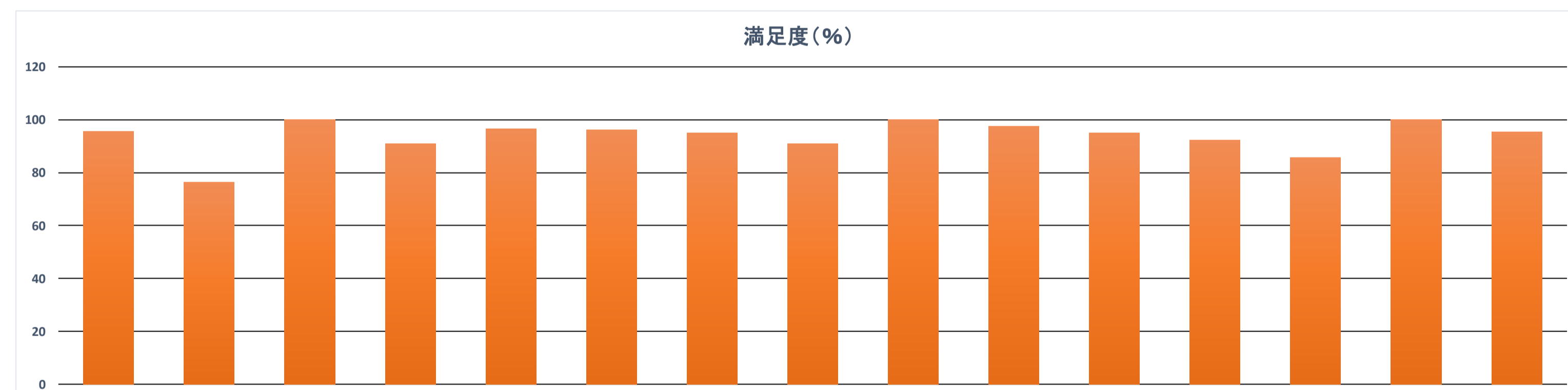


施設名	AGF鈴鹿体育館	市立テニスコート	トレーニングルーム	会議室	武道館	AGF鈴鹿陸上競技場	石垣池公園野球場	鈴が谷運動広場	桜の森公園野球場	西部体育館	農環センター	西部野球場テニスコート	サンスポ テニスコート	サンスポ フットサルコート	計
満足度(%)	94.0	64.7	93.7	100.0	93.1	97.4	100.0	72.7	98.4	98.8	97.2	96.2	92.9	100.0	95.2

\*全施設の普通から大変満足と回答いただいた方は、95%になりました。平成28年度にホームページをリニューアルし情報発信に努めていますが、今後も利用する方にとって必要な情報提供をリアルタイムにお届けするよう努めてまいります。

**Q4 利用手続きはしやすいですか。(予約・申請等)**

利用手続き

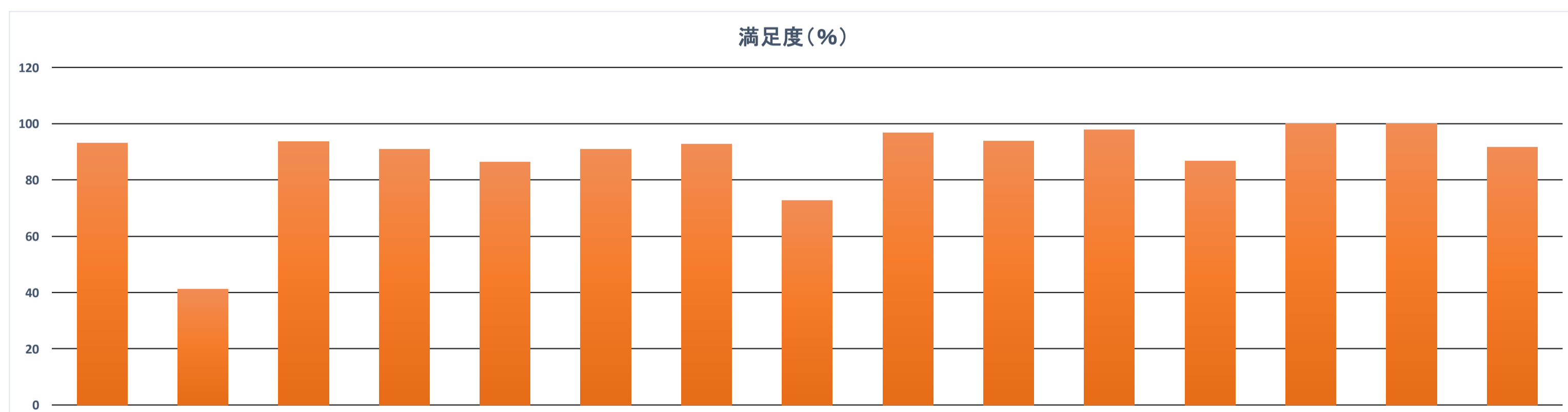


施設名	AGF鈴鹿体育館	市立テニスコート	トレーニングルーム	会議室	武道館	AGF鈴鹿陸上競技場	石垣池公園野球場	鈴が谷運動広場	桜の森公園野球場	西部体育館	農環センター	西部野球場テニスコート	サンスポ テニスコート	サンスポ フットサルコート	計
満足度(%)	95.6	76.4	100.0	91.0	96.6	96.1	95.1	90.9	100.0	97.6	95.0	92.4	85.7	100.0	95.4

\*全施設の普通から大変満足までの回答が、95%の高い数字になりました。今後も利用される方のご意見や要望を踏まえて、窓口業務の改善を行ってまいります。

**Q5 利用料金はいかがですか。**

利用料金

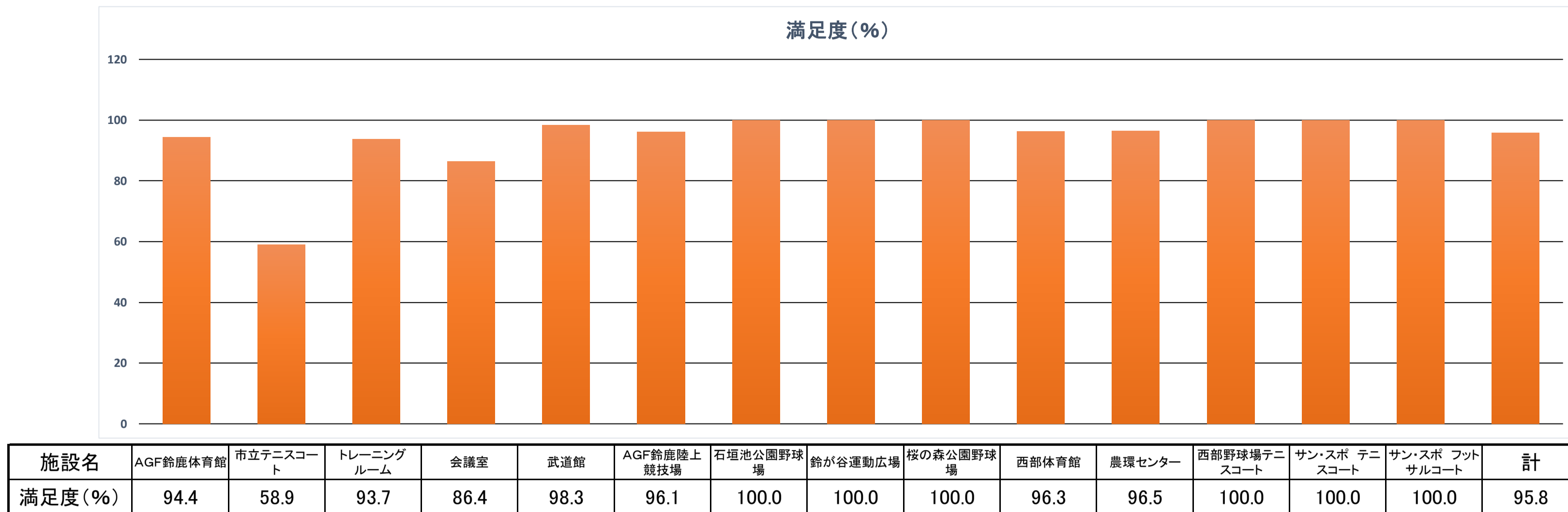


施設名	AGF鈴鹿体育館	市立テニスコート	トレーニングルーム	会議室	武道館	AGF鈴鹿陸上競技場	石垣池公園野球場	鈴が谷運動広場	桜の森公園野球場	西部体育館	農環センター	西部野球場テニスコート	サンスポ テニスコート	サンスポ フットサルコート	計
満足度(%)	93.1	41.2	93.7	90.9	86.3	90.9	92.7	72.7	96.8	93.9	97.9	86.7	100.0	100.0	91.6

\*全施設の普通から大変満足までの回答は、約92%と高い数字となりました。約8%の方が不満との回答を頂きましたが、その内容や要望を踏まえて説明し、理解を求めていくようにいたします。

**Q6 スタッフは丁寧にわかりやすく説明をしていますか。**

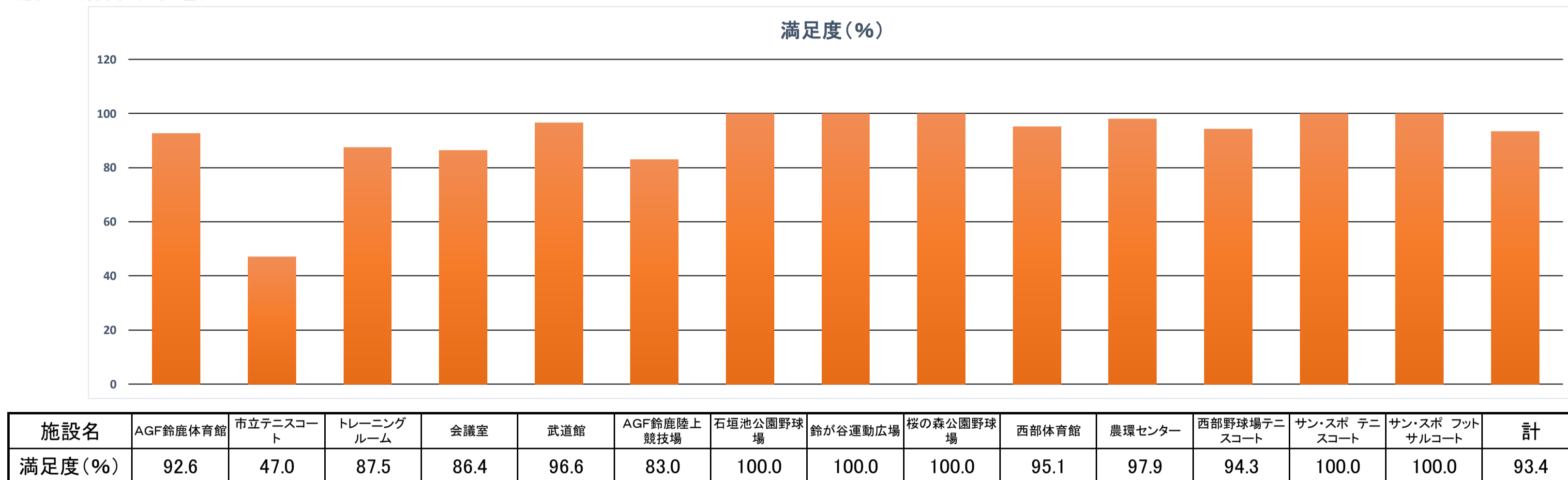
スタッフの対応



\*全施設の普通から大変満足までの回答は、96%と高い評価を頂きました。これに満足することなく職員の研修を実施するなど、さらにスキルアップに努めてまいります。

**Q7 施設の清掃は行き届いていますか。**

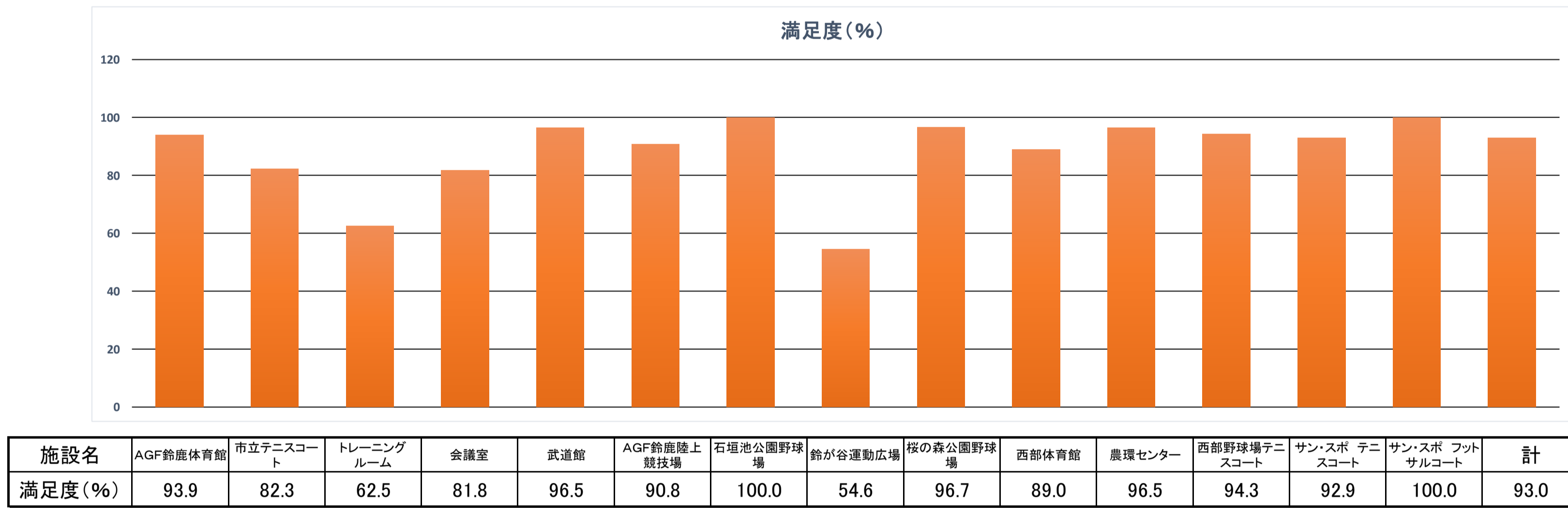
施設の清掃度、快適性



\*全施設の普通から大変満足までの回答は、93%となりました。不満と回答を頂いた方のご意見や指摘事項については、各施設で早急に対応し改善を図ってまいります。

**Q8 施設を安心して利用できますか。**

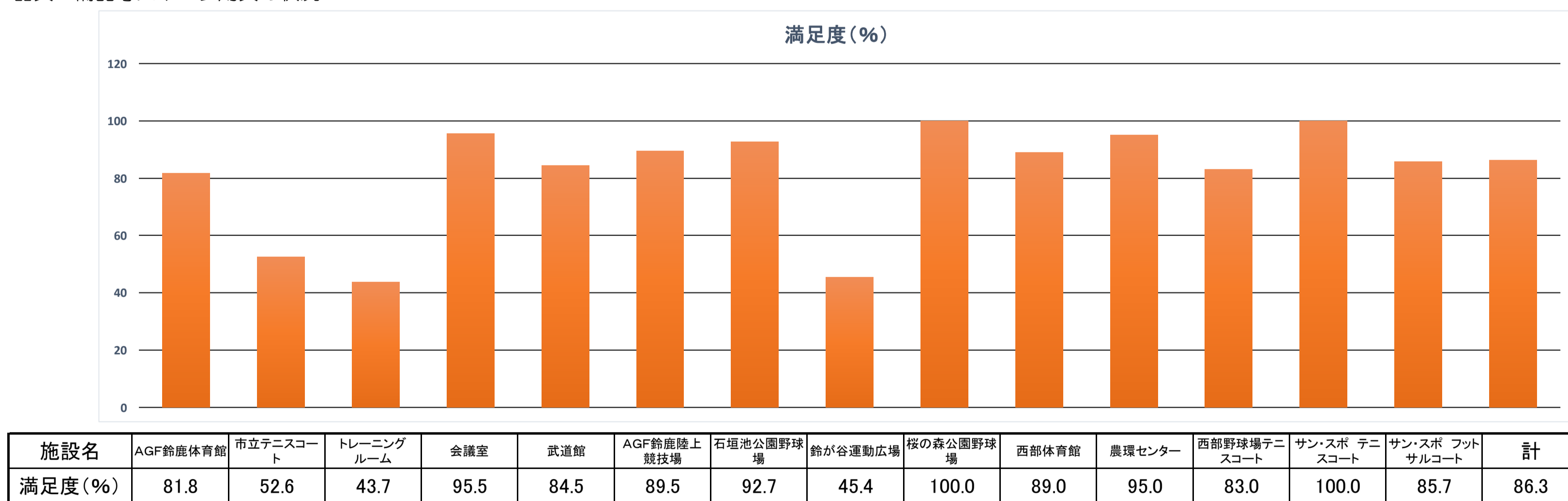
安全で安心な施設



\*全施設の普通から大変満足までの回答は、93%になりました。今後も施設の老朽化に対応する取組とリスクの発見に努め、安全で安心して利用ができるスポーツ環境の提供を目指してまいります。

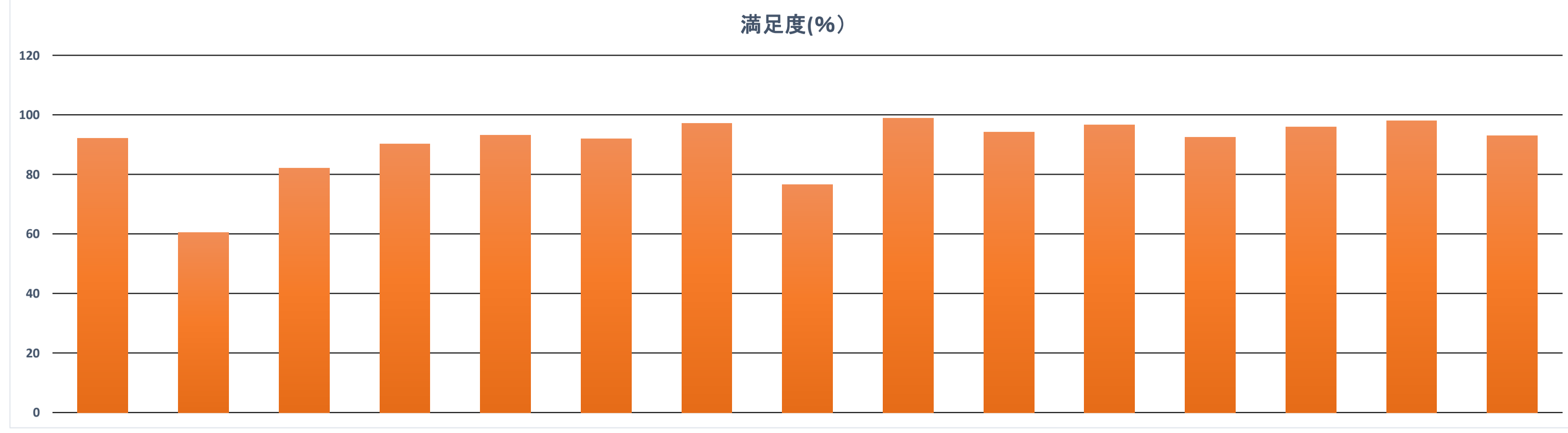
**Q9 器具・備品の種類、状態はいかがですか。**

器具・備品等スポーツ用具の状況



\*全施設の普通から大変満足までの回答は、86%となりました。ただ、一部の施設においては、備品の老朽化が目立ち、ご不満を感じていただいている方も見えますので、日常の点検を通じて、器具・備品等の管理体制を強化していきます。また、備品、器具の改善要望につきましては、緊急度や優先度を考慮し、対応してまいります。

各施設の満足度(Q3～Q9の平均)



施設名	AGF鈴鹿体育館	市立テニスコート	トレーニングルーム	会議室	武道館	AGF鈴鹿陸上競技場	石垣池公園野球場	鈴が谷運動広場	桜の森公園野球場	西部体育館	農環センター	西部野球場テニスコート	サンスポテニスコート	サンスポフットサルコート	平均
満足度(%)	92.2	60.4	82.1	90.3	93.1	92.0	97.2	76.6	98.8	94.2	96.6	92.4	95.9	98.0	93.0

\*各施設の満足度の平均は、93%になりました。施設によっては、設備、器具等の老朽化や、競技場のメンテナンスの状況により、不満と回答をいただいておりますので、施設の実態、問題点等を把握し、お客様が満足いただける施設にしていくよう、努力をまいります。また、競技場内のメンテナンスにつきましても、利用されているお客さまからのご意見や、ご要望を真摯にお受けし、日々の施設管理に活かしてまいりますので、今後ご協力をお願いいたします。

お客様からのご意見、要望についてお聞かせ下さい。

お客様からのご意見、ご要望をたくさんいただきありがとうございました。主なご意見、ご要望についてつぎのとおり対応させていただきます。また、他に多くの貴重なご意見、ご要望をいただいておりますので、内容を十分検討し、実施可能なものから実行させていただきますので、よろしくご理解をお願いいたします。

項目	お客様からのご意見・ご要望の内容	対応
設備・器具・備品	<b>〈AGF鈴鹿体育館〉</b> ・夏場の副体育館に空調機の設置をまた、換気をよくしてほしい。 ・更衣室のシャワーが一部壊れており、水しか出ない。 ・トイレに靴のまま入れるスリッパを増やしてほしい。また、トイレの設備も近代的なものに改善してほしい。 ・トレーニングルームの機器のメンテナンスを行ってほしい。 ・トレーニングルームの夜間の利用者のマナーが低下している。また、危険防止のため、監視員の常駐が必要。	・現在のところ、市では、空調機の設置計画はありません。特に夏場での熱中症予防のため、職員が巡回を通じて換気対策を行っていきます。 ・ボイラーの故障等でシャワーが満足に使用できない状態です。体育館の大規模改修時に修繕が行われる予定ですので、ご理解をお願いいたします。 ・スリッパは、定期的に追加していきます。また、靴のまま入れる専用スリッパを追加して揃えます。 ・機器のメンテナンスは、専門業者に委託をしています。老朽化が進み、修理部品が少なくなっておりますが、出来る限り職員で修繕を行います。 ・室内にポスターを掲示しマナーの向上を呼び掛けています。また、巡回を強化し、器具の危険な使用や後片づけについても協力をお願いしていますが、充分ではありませんので、引き続き対応をまいります。
	<b>〈市立テニスコート〉</b> ・テニスコートのすべりに砂が少ない。砂を入れたメンテナンスをしてほしい。 ・テニスコートの①～⑥のバックネットの穴を塞いでほしい。	・西コートは、改修後に再度砂を追加し、メンテナンスを行いました。今後もプレーヤーのご意見を参考に維持管理を行ってまいります。 ・現在修繕を行っています。
	<b>〈市武道館〉</b> ・ウォータークーラーを備えてほしい。 ・柔道の試合用タイマーが壊れているので、更新してほしい。 ・駐車場のスペースを広くしてもらいたい。3件 ・荷物、運動具を2回に上げるエレベーターがほしい。 ・排煙設備の故障放置の期間が長すぎる。早急な対応を。 ・柔道着の予備がない。 ・このような落ち着いた行き届いた施設が市内にあることを誇りに思います。	・ウォータークーラーは、個人で対応をお願いします。 ・市へ要望し、2台更新いたしました。 ・駐車場中央の樹木の処置を含め、駐車ラインの変更を検討いたします。 ・要望事項として検討いたします。 ・市へ修繕要望いたします。 ・寄贈品での若干の在庫あります。 ・今後も市民の方々に満足していただけるよう努めてまいります。
	<b>〈石垣池公園野球場〉</b> ・木のトンボを増やしてほしい ・ラインカー、ベンチの大きさを改善してほしい	・木のトンボを購入しました。 ・要望事項として検討いたします。
	<b>〈鈴が谷運動広場〉</b> ・サッカーゴールがほしい ・トイレが和式で暗く、ドアが開まりにくい ・夏場に水をまくホースが壊れている	・要望事項として検討いたします。 ・ドアは早急に修理します。 ・ホースリールを交換します。
	<b>〈西部体育館〉</b> ・半面使用の際、境のグリーンネットが、障害になりプレーの妨げになり、転倒したことがあるので、改善してほしい。 ・床が「滑りやすい」。 ・非常口の扉が重い、閉めにくい、開けにくい。 ・放送機械をお願いします。 ・バドミントン用のコートラインを全面に描いてほしい。 ・体育館への車の出入り口が入りづらい。 ・屋根の音が気になります。	・現行の一般公開においては、半面使用など広く一般利用者に使用して頂たく設定しているもので、ご指摘の件につきましては、当面は、職員の巡回強化・監視強化により対応いたします。 ・原因は、水分ですので、その都度、モップ・ウエス等により除去願います。また、休憩時間においては、非常口を解放して頂き、湿気の軽減を図っていただければ改善されると、考えております。 ・非常口の扉は、若干重いですが、軽ければ開閉時において、指詰めの原因ともなりますので現状で対応願います。なお、開閉に際して、困難な場合は、職員に声掛けいただければ、対応させていただきます。 ・現在、鈴鹿市に要望を行っています。なお、ハンドマイク(拡声器)は、無料にて貸出をさせていただいております。 ・現行のコートラインは、東側においては、「バスケットボール・バドミントン」、西側においては、「バスケットボール・バレーボール」が描かれております。ご指摘については、適切・妥当な要望であると考えますので、今後、鈴鹿市と協議してまいります。 ・本要望の改善(道路標示等の追加・修正)は、(三重)県の所掌に関する事項になると考えますので、詳細且つ多数のご意見の聴取が必要となりますので、今後は、継続的にご利用者様の意見聴取を図って参ります。 ・原因は、耐震改修工事のため、天井の板を取り払ったために、日射による屋根の伸縮音、及び雨風の音が直接、ご利用者に影響しているものと考えられます。本要望については、防音のために天井部分に新たに防音器材を設置することは、耐震の観点から出来かねますのでご理解をお願いします。 ・遮蔽カーテンとカーテンの2種類とも劣化が激しく、交換が必要ですので、市へ要望をいたします。 ・要望事項として検討いたします。 ・要望事項として検討いたします。
	<b>〈農村環境改善センター〉</b> ・多目的ホールにエアコン設置要望 ・予約システムの構築要望 ・インターネットによる空室情報の配信要望 ・街灯の増設要望	・要望事項として検討いたします。 ・" ・" ・"
	<b>〈西部野球場・テニスコート〉</b> ・野球場の固定ベース要望 ・ラインカーの増設要望 テニスコートの修繕要望	・固定ベース用の設置金具を取り付けました。 ・増設しました。 ・要望事項として検討いたします。

項 目	お客さまからのご意見・ご要望の内容	対 応
施設の利用関係	<p>〈AGF鈴鹿体育館〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・国体改修時に、体育館の利用が出来なくなるので、代替施設の企画、検討をお願いしたい。また、利用者への説明会を開催してほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・鈴鹿市の計画では、改修工事は平成30年4月から平成32年3月までの2年間で行われ、その間、市立体育館は体館となります。</li> <li>・お客様のご意見やご要望は、鈴鹿市へ報告をいたします。</li> <li>・また、説明会等の開催も鈴鹿市と協議してまいります。</li> </ul>
	<p>〈市立テニスコート〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・テニスコートの利用料金に学生、シニア割引をしてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・要望事項として検討します。</li> </ul>
	<p>〈市武道館〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・明るく清潔で安心して利用できます。</li> <li>・利用料金を安くしてほしい。</li> <li>・いろいろと昔に比べるとよくなっています。これからも利用します。</li> <li>・道場内でお茶を飲めないのはイヤです。</li> <li>・回数券を作ってください。</li> <li>・人によって事務所の方の対応が違うのが気になります。</li> <li>・和室の清掃をお願いします。</li> <li>・弓道場の水道ホースが細いので交換を。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き努力してまいります。</li> <li>・要望事項として検討いたします。</li> <li>・今後もお客様のご意見、要望をお聞きしながら維持管理に努めてまいります。</li> <li>・道場内は飲食は禁止しております。ロビーをご利用ください。</li> <li>・要望事項として検討いたします。</li> <li>・職員一人ひとりが接遇に心がけます。</li> <li>・今後、定期的に清掃を実施します。</li> <li>・交換しました。</li> </ul>
	<p>〈AGF鈴鹿陸上競技場〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・冬季でも18時・19時まで利用したい</li> <li>・照明を設置してほしい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市では、現在のところ、照明設備の設置計画はありません。</li> <li>・ご理解をお願いいたします。</li> </ul>
	<p>〈石垣池公園野球場〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・開門7時に関わらず、朝早くから施設を開けていただいて大変ありがとうございます。</li> <li>・時々、たばこの吸い殻が、球場内外に落ちているのが残念です。</li> <li>・手続き、キャンセル等をもう少し簡易的なものにしてほしい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も利用される方の利便を考慮し運営してまいります。</li> <li>・場内の点検を強化し、清掃を実施いたします。</li> <li>・市の条例、規則で決まっておりますので、ご理解をお願いいたします。</li> </ul>
	<p>〈鈴が谷運動広場〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ナイター料金が安い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・要望事項として検討いたします。</li> </ul>