

平成30年度 屋外体育施設 利用者アンケート 野球場・庭球場・グラウンド 集計結果

アンケート内容		年度	満足度指標 (とても満足+満足)	とても満足	満足	普通	やや不満	大いに不満	無回答
接遇について	職員の言葉遣い・身だしなみ	29	60.6%	26.1%	34.5%	37.5%	0.3%	0.2%	1.4%
		30	72.9%	31.3%	41.6%	24.3%	0.1%	0.1%	2.6%
	職員の接客態度	29	59.8%	26.8%	33.0%	37.6%	0.8%	0.1%	1.6%
		30	70.1%	32.5%	37.6%	27.0%	0.4%	0.0%	2.5%
	問合せに対する態度	29	56.2%	23.7%	32.5%	40.4%	0.9%	0.1%	2.5%
		30	65.0%	28.5%	36.5%	29.6%	0.8%	0.0%	4.5%
施設について	施設の清掃状況・清潔感	29	57.2%	21.1%	36.1%	36.4%	5.5%	0.7%	0.2%
		30	60.6%	26.7%	33.9%	31.1%	6.5%	0.7%	1.0%
	施設の状況・設備	29	53.4%	19.5%	33.9%	38.5%	6.7%	0.8%	0.5%
		30	56.6%	24.1%	32.5%	32.4%	8.6%	1.2%	1.3%
利便性・使いやすさについて	開場時間・閉場時間・休場日	29	50.8%	15.8%	35.0%	44.4%	2.9%	0.5%	1.4%
		30	51.2%	20.7%	30.5%	42.5%	2.4%	0.5%	3.4%
	使用料金	29	43.8%	15.6%	28.2%	45.5%	7.3%	1.7%	1.6%
		30	44.8%	19.9%	24.9%	44.4%	5.5%	1.5%	3.8%
	利用施設における情報発信	29	38.1%	12.9%	25.2%	56.6%	1.6%	0.3%	3.4%
		30	38.7%	16.2%	22.5%	54.2%	2.0%	0.0%	5.1%
各項目平均	接遇について	29	58.8%	25.5%	33.3%	38.5%	0.7%	0.1%	1.8%
		30	69.3%	30.7%	38.6%	27.0%	0.4%	0.0%	3.2%
	施設について	29	58.8%	25.5%	33.3%	38.5%	0.7%	0.1%	1.8%
		30	58.6%	25.4%	33.2%	31.7%	7.6%	1.0%	1.1%
	利便性・使いやすさについて	29	44.3%	14.8%	29.5%	48.8%	3.9%	0.8%	2.1%
		30	44.9%	18.9%	26.0%	47.0%	3.3%	0.7%	4.1%
	全設間に対して	29	52.5%	20.2%	32.3%	42.1%	3.3%	0.6%	1.6%
		30	57.5%	25.0%	32.5%	35.7%	3.3%	0.5%	3.0%

【総括】

・「利用施設における情報発信」の項目について、満足度指標が38.7%と低い結果となりました。職員の常駐していない施設の利用者に対し、イベント等の案内が十分にできていないことが、要因であると考えます。今後は掲示板の設置を検討する等、定期的に情報発信ができるよう、努めます。