

平成26年度
豊田市指定管理者制度適用施設
利用者満足度調査
報告書

平成26年7月
豊田市

目 次

I 調査の概要

1 調査目的	1
2 調査設計	1
3 調査対象施設及び回収状況	1
4 調査結果の表示方法	1

II 調査の結果

1 全体	2
2 施設分類ごとの結果	3
(1) 運動施設	3
(2) 観光施設	5
3 個別施設の結果	7
(1) 井上公園（水泳場）	7
(2) 西部体育館及び逢妻運動広場	10
(3) 井上公園（水泳場除く）	13
(4) 総合体育館及び武道場	16
(5) 西町活性化施設	19
(6) 田町活性化施設	22
(7) 温浴施設じゅわじゅわ	25
(8) 産業文化センター	28
(9) 勤労青少年ホーム及び青年センター	31
(10) 喜楽亭	34
(11) 藤岡保健センター	37

III 参考資料

1 自由意見	40
2 調査票	44

I 調査の概要

1 調査目的

この調査は、豊田市が設置する「公の施設」のうち、「指定管理者制度」を適用している施設の利用者を対象として、「利用満足度」や「管理運営に関する意見」などを把握することを目的としています。調査の結果は、施設の管理運営体制の見直しや今後の指定管理者の選定に活かしていきます。

2 調査設計

調査対象者 : 「指定管理者制度」を適用している施設（抜粋）の利用者

標本数 : 672 件

調査期間 : 平成 26 年 6 月 2 日（月）～平成 26 年 6 月 30 日（月）

調査方法 : 窓口設置の調査票への本人記入形式

3 調査対象施設及び回収状況

施設分類	施設名	指定区分	回収数（件）
運動	井上公園（水泳場）	公募	134
	西部体育館及び逢妻運動広場	公募	57
	井上公園（水泳場除く）	単独指名	137
	総合体育館及び武道館	単独指名	28
観光	西町活性化施設	単独指名	42
	田町活性化施設	単独指名	18
福祉	温浴施設じゅわじゅわ	単独指名	137
	藤岡保健センター	単独指名	2
産業	産業文化センター	単独指名	72
教育	勤労青少年ホーム及び青年センター	単独指名	17
文化	喜楽亭	単独指名	28
計			672

注）施設分類は、その施設の代表的な機能をもとに分類しています。このうち、運動・観光施設については、複数の施設が対象となっているため、その括りでの集計・評価も行っています。ただし、福祉施設については、標本数が極端に少ない施設があるため、同様の集計・評価は行っていません。

4 調査結果の表示方法

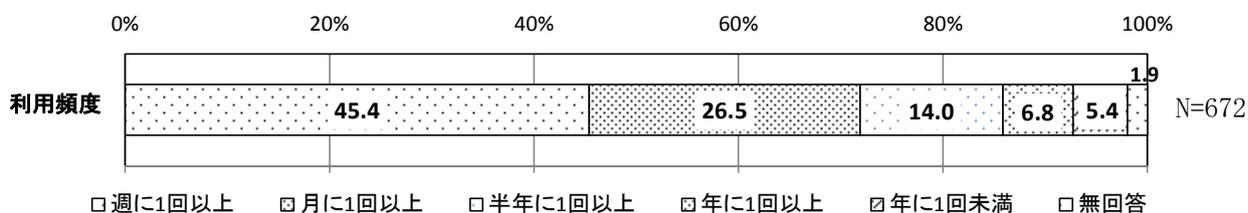
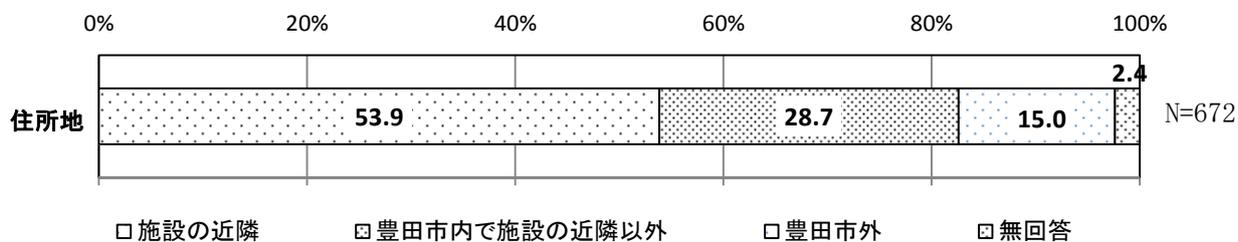
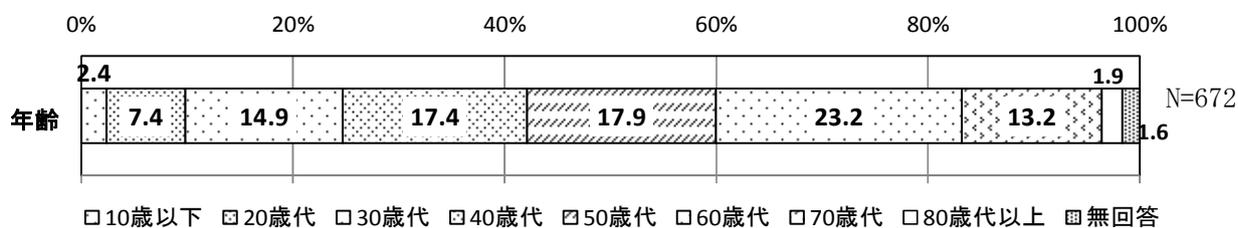
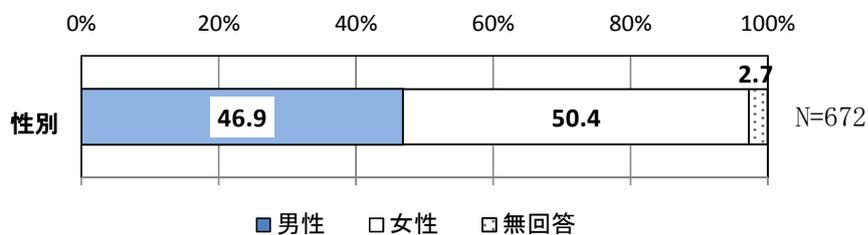
- ・集計結果の％表示は、小数点以下第 2 位を四捨五入してありますので、内訳の合計がちょうど 100.0％にならない場合があります。
- ・複数回答が可能な設問の場合、すべての比率の合計がちょうど 100.0％にならない場合があります。
- ・図中の N は有効回答数を示します。
- ・利用満足度について、以下に基づき各項目を点数化した評価満足度で評価します。

大変満足：+2 点	満足：+1 点	どちらとも言えない：0 点
やや不満：-1 点	大いに不満：-2 点	

Ⅱ 調査の結果

1 全体

(1) 調査に協力頂いた方々の基本属性



2 施設分類ごとの結果

(1) 運動施設

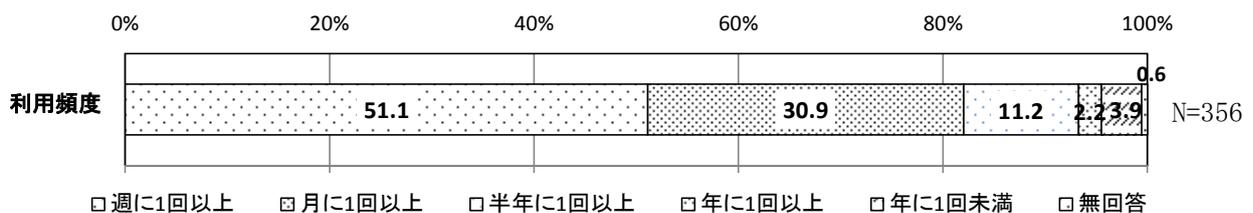
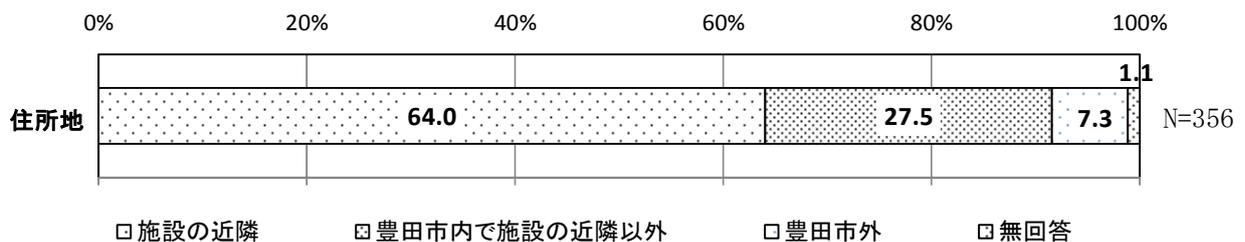
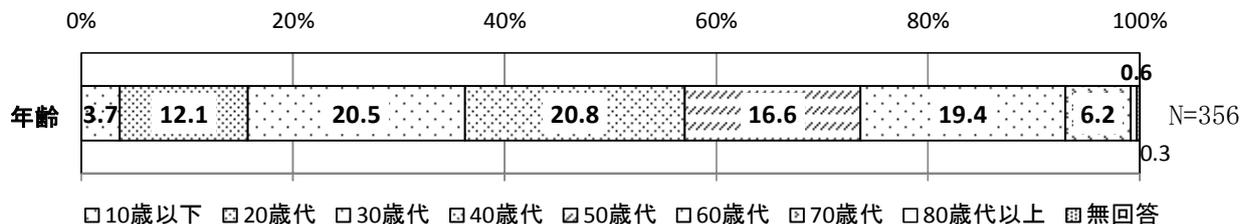
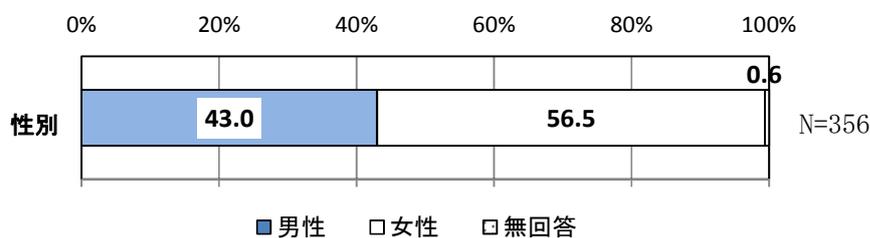
①調査に協力頂いた方々の属性

性別については、女性の比率が56.5%と男性の比率を上回っています。

年齢については、30歳代から60歳代の方がほぼ均等に利用されています。

住所地については、施設の近隣（市内で5km以内）の方の利用が64.0%と最も多く、次いで、市内で施設の近隣以外の方が27.5%となっており、施設に近い方ほど利用が多くなっています。

利用頻度については、約半数の方が週に1回以上利用されています。



②施設に期待すること

「施設・設備の清潔さ」を期待する方が60.1%と最も多く、次いで、「施設の構造や設備の充実度」(53.9%)、「施設の利用料金」(48.3%)の順となっています。

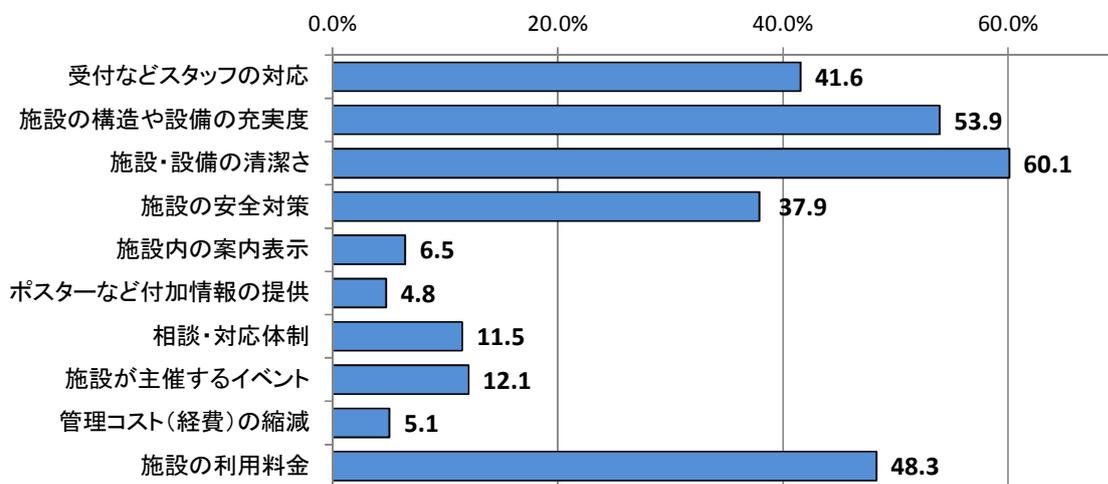
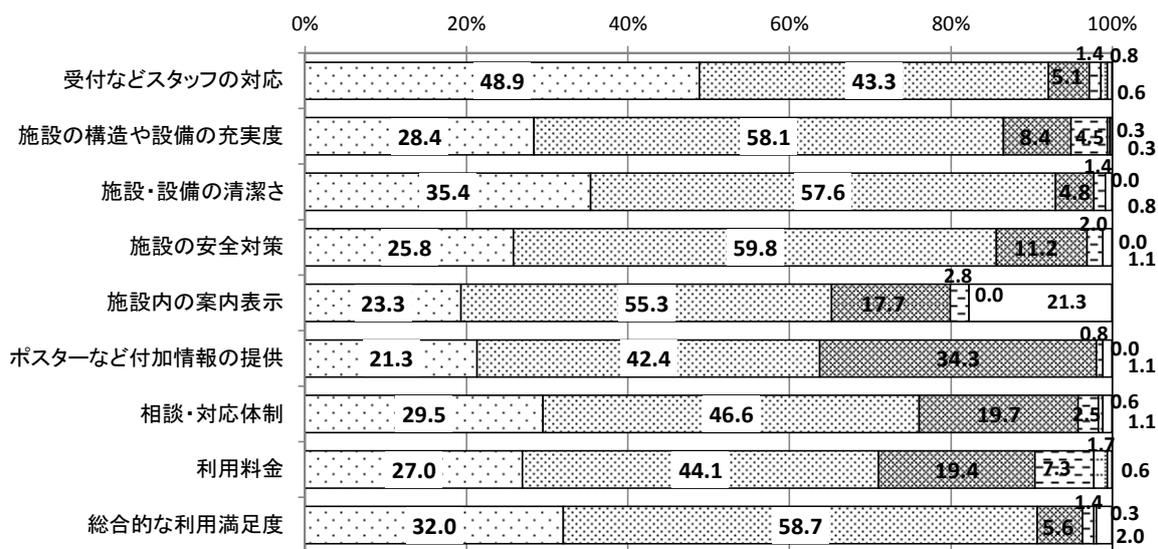


図 施設に期待すること

③施設の利用満足度

全体的に、「満足」と回答された方の割合は高くなっています。

特に、「施設・設備の清潔さ」(93.0%)、「受付などスタッフの対応」(92.2%)に満足されている方の割合が高く、なかでも、「受付などスタッフの対応」に48.9%の方が「大変満足」していると回答されています。



□ 大変満足 □ ほぼ満足 ■ どちらとも言えない □ やや不満 □ 大いに不満 □ 無回答

図 利用満足度

(2) 観光施設

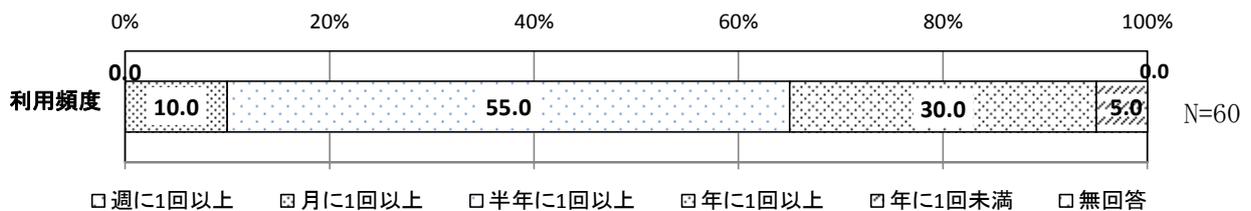
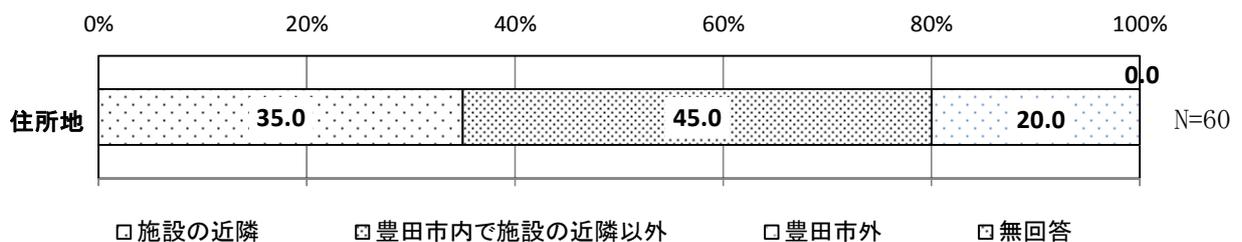
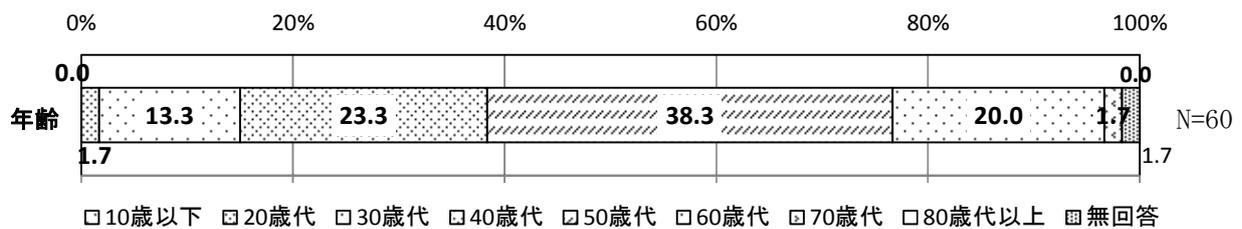
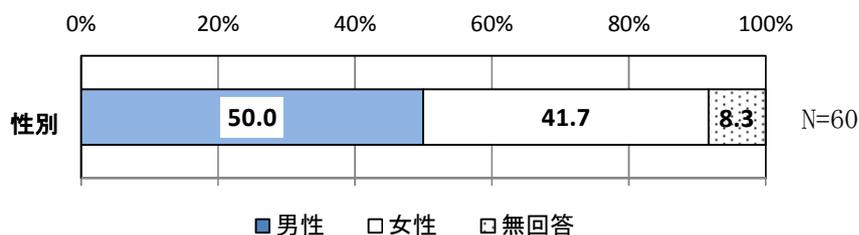
①調査に協力頂いた方々の属性

性別については、男性の比率が 50.0%と女性の比率を上回っています。

年齢については、40 歳代から 60 歳代の方が全体の 81.6%を占めています

住所地については、市内の方の利用が 80.0%を占めていますが、運動施設に比べて市外の方の利用（20%）が高くなっています。

利用頻度については、「半年に 1 回以上」の方（55.0%）が最も多く、次いで、「年に 1 回以上」の方（30.0%）が多くなっています



②施設に期待すること

圧倒的に「受付などスタッフの対応」(68.3%)への期待が大きいことがわかります。次いで、「施設・設備の清潔さ」と「ポスターなど付加情報の提供」が同率(53.3%)となっています。特に、運動施設と比較して、市内の近隣以外や市外の方の利用が高いことから、「ポスターなど付加情報の提供」に期待する割合が高くなっています。また、「施設の利用料金」に対する期待が低くなっています。

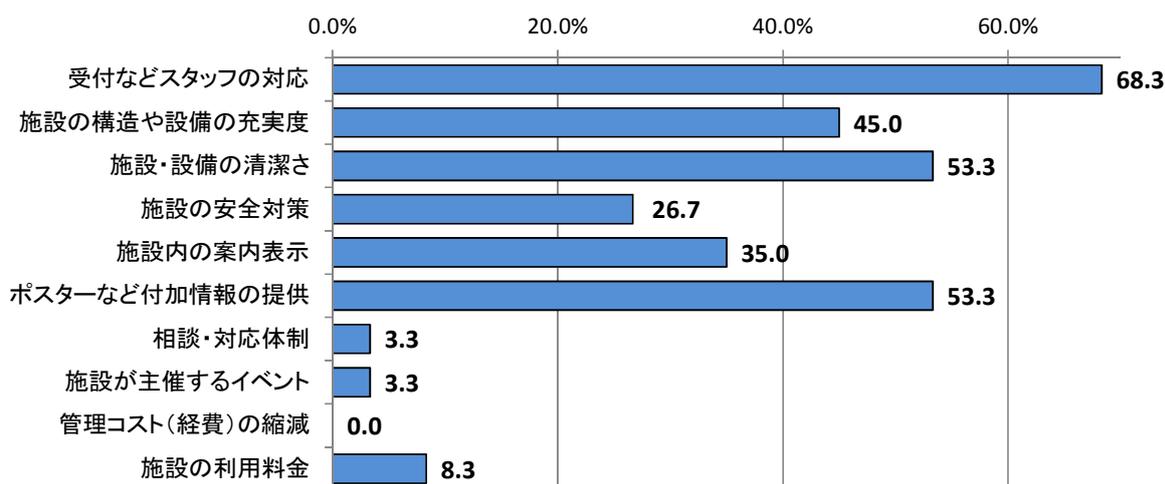
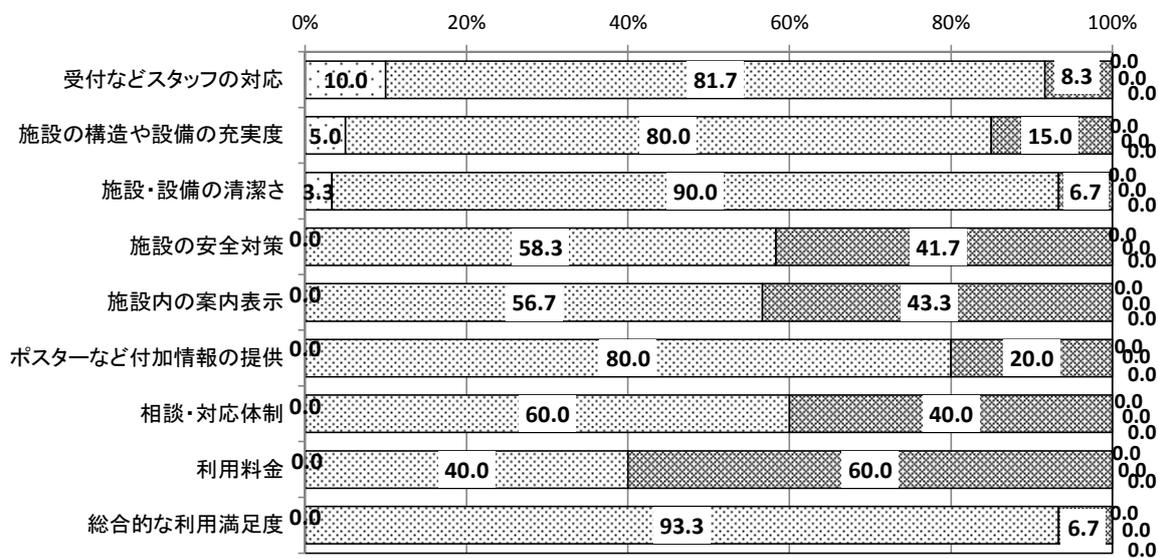


図 施設に期待すること

③施設の利用満足度

「総合的な利用満足度」では、93.3%の方が「ほぼ満足」と回答しています。項目ごとの利用満足で見ると、「満足」と回答された方の割合が一番高かったのは「受付などスタッフの対応」で91.7%となっています。その一方で、「利用料金」に満足されている方は40.0%と「満足」の割合は低くなっています。



□ 大変満足 □ ほぼ満足 □ どちらとも言えない □ やや不満 □ 大いに不満 □ 無回答

図 利用満足度

3 個別施設の結果

(1) 井上公園（水泳場）

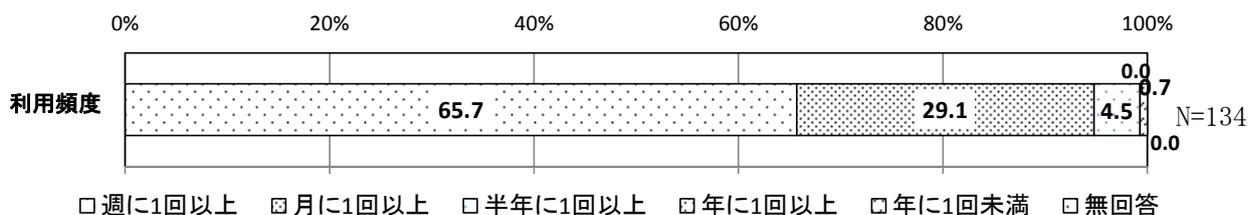
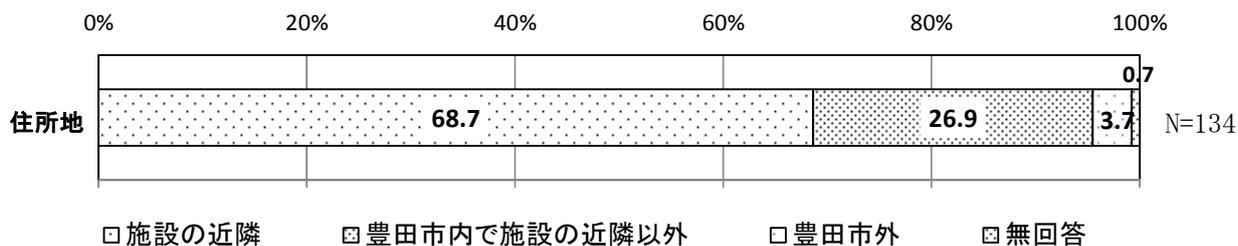
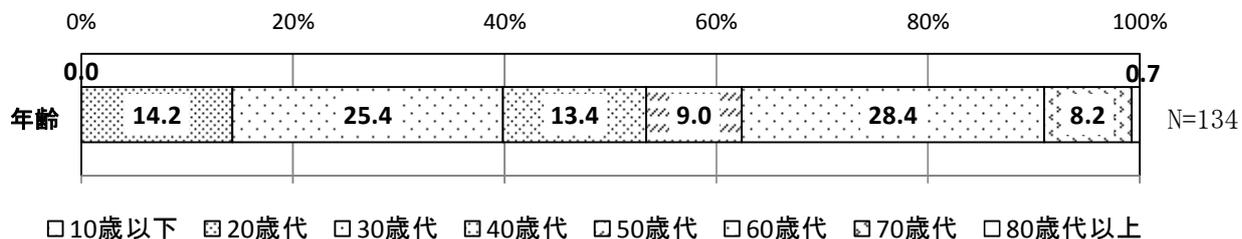
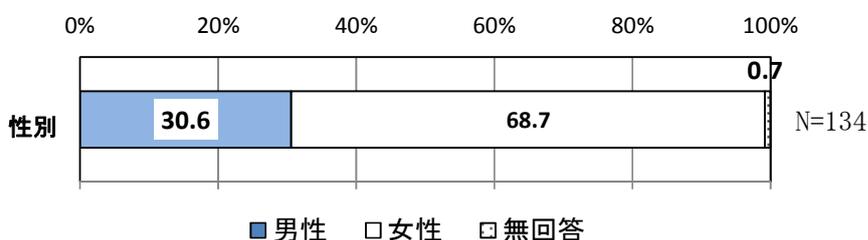
①調査に協力頂いた方々の属性

性別については、女性の比率が68.7%と男性の比率を上回っています。

年齢については、30歳代（25.4%）と60歳代（28.4%）の割合が高くなっています。

住所地については、市内の方が95.6%を占めており、このうち68.7%の方が施設の近隣の方の利用となっています。

利用頻度については、「週に1回以上」の方が68.7%となっており、近隣の方が定期的に利用されている傾向がうかがわれます。



②施設に期待すること

運動施設全体の傾向とほぼ同じで、「施設・設備の清潔さ」を期待する方が26.3%と最も多く、次いで、「受付などスタッフの対応」(19.2%)、「施設の構造や設備の充実度」(16.8%)の順となっています。

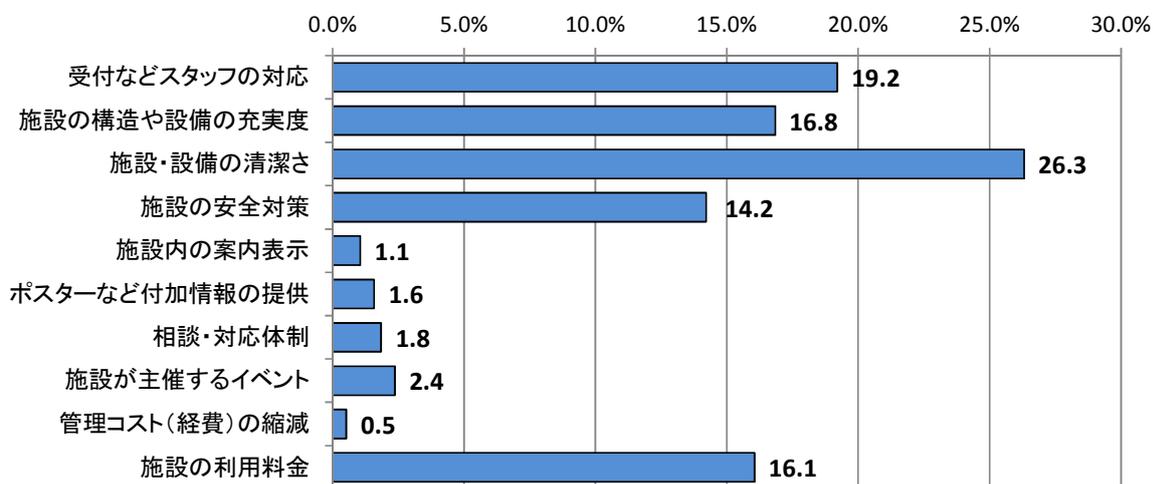
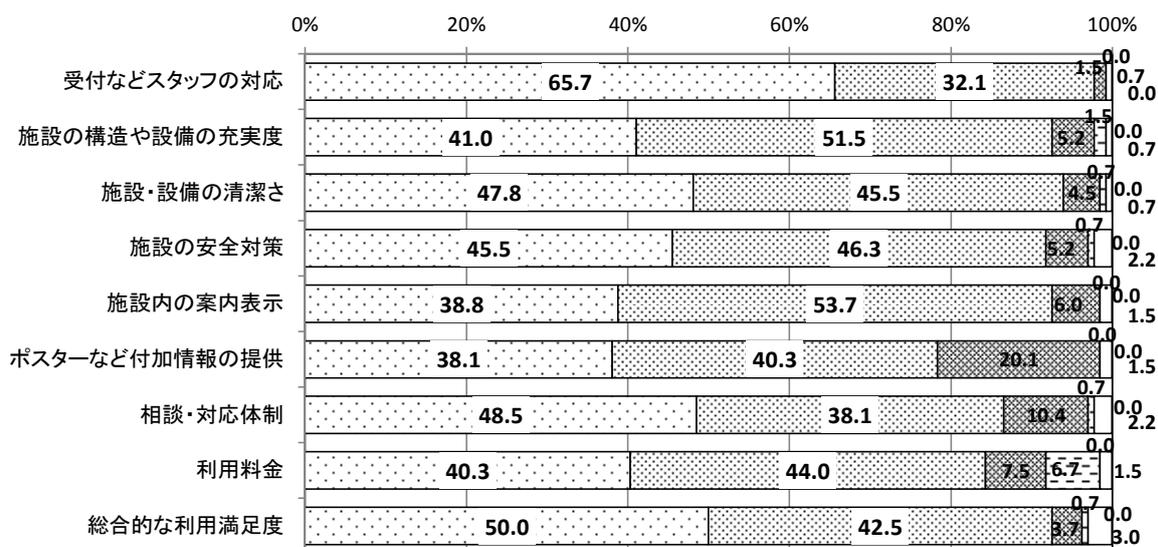


図 施設に期待すること

③施設の利用満足度

1) 項目ごとの利用満足度

運動施設全体の傾向と同様に、全体的に、「満足」と回答された方の割合は高くなっています。特に、「受付などスタッフの対応」(97.8%)、「施設・設備の清潔さ」(93.3%)、に満足されている方の割合が高く、なかでも、「受付などスタッフの対応」に65.7%の方が「大変満足」していると回答されています。



□ 大変満足 □ ほぼ満足 □ どちらとも言えない □ やや不満 □ 大いに不満 □ 無回答

図 利用満足度

2) 利用満足度の評価点数

施設に期待することの中で、2番目に多かった「受付などスタッフの対応」が最も高い評価点数（1.65）となっています。また、期待すること一番に挙げられていた「施設・設備の清潔さ」も高得点（1.42）となっています。

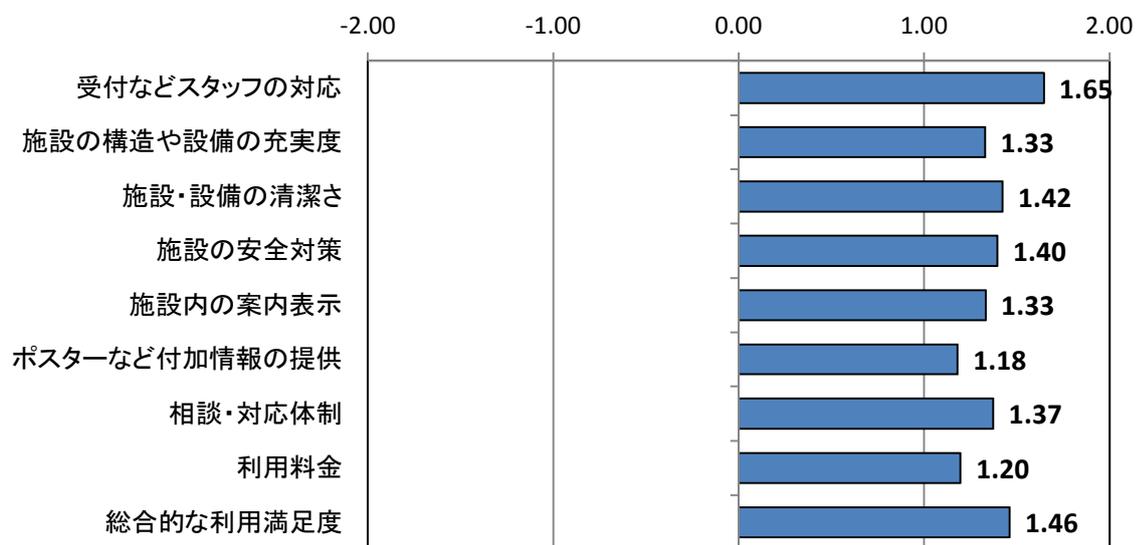


図 利用満足度の評価点数

(2) 西部体育館及び逢妻運動広場

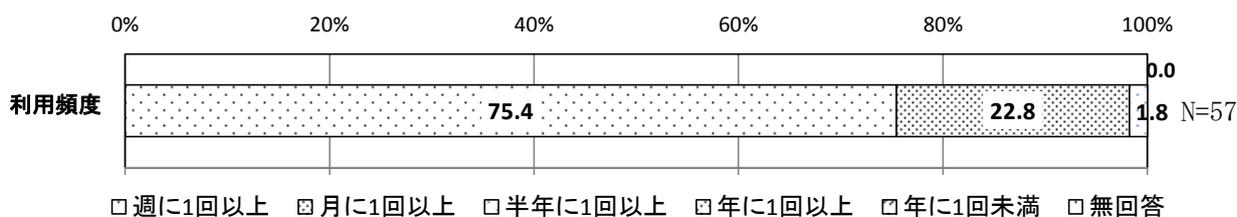
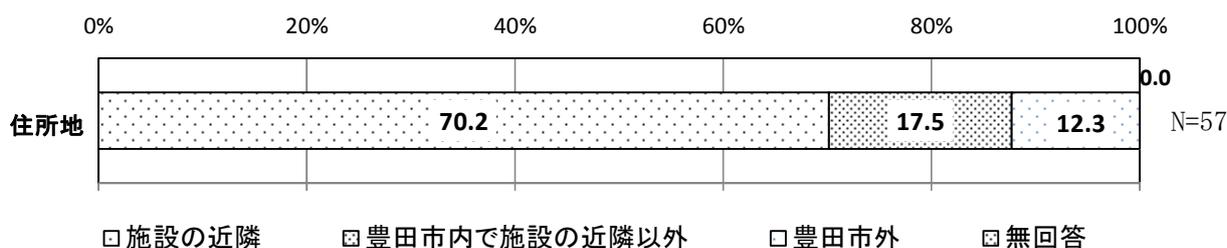
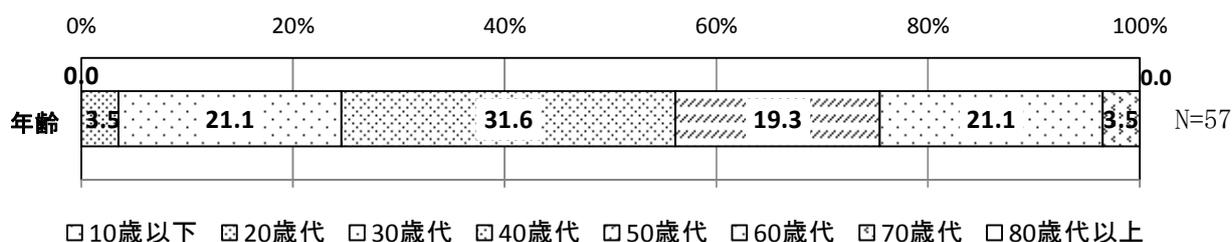
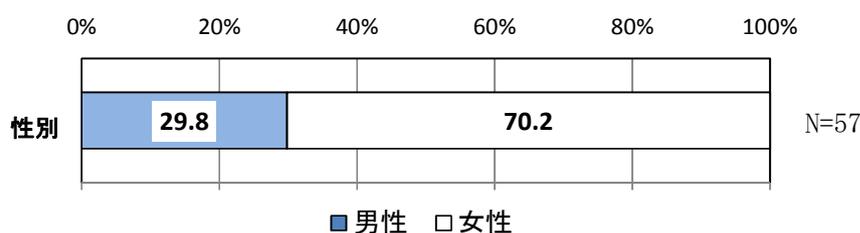
①調査に協力頂いた方々の属性

性別については、女性の比率が70.2%と男性の比率を上回っています。

年齢については、40歳代の方が最も多く(31.6%)、次いで、30歳代と60歳代の方が同率(21.1%)となっています。

住所地については、市内の方が87.7%を占めており、このうち70.2%の方が施設の近隣の方の利用となっています。

利用頻度については、「週に1回以上」の方が75.4%となっており、近隣の方が定期的に利用されている傾向がうかがわれます。



②施設に期待すること

「施設の利用料金」を期待する方が18.3%と最も多く、次いで、「施設・設備の清潔さ」(17.7%)、「施設の構造や設備の充実度」と「施設の安全対策」(15.9%)の順となっています。

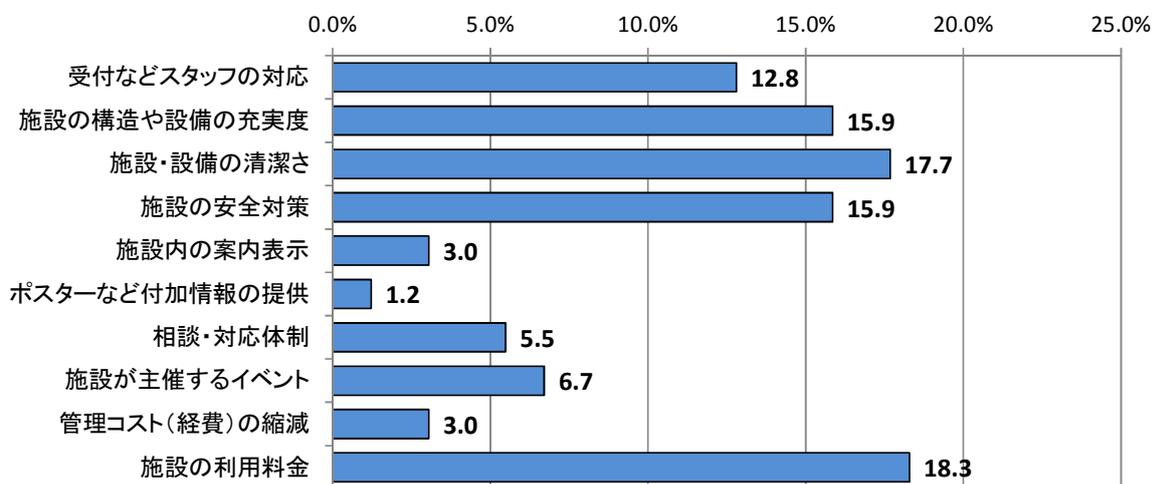


図 施設に期待すること

③施設の利用満足度

1) 項目ごとの利用満足度

運動施設全体の傾向と同様に、「受付などスタッフの対応」(98.2%)、「施設・設備の清潔さ」(94.7%)に満足されている方の割合が高くなっています。また、94.7%の方が「施設の安全対策」にも満足されています。

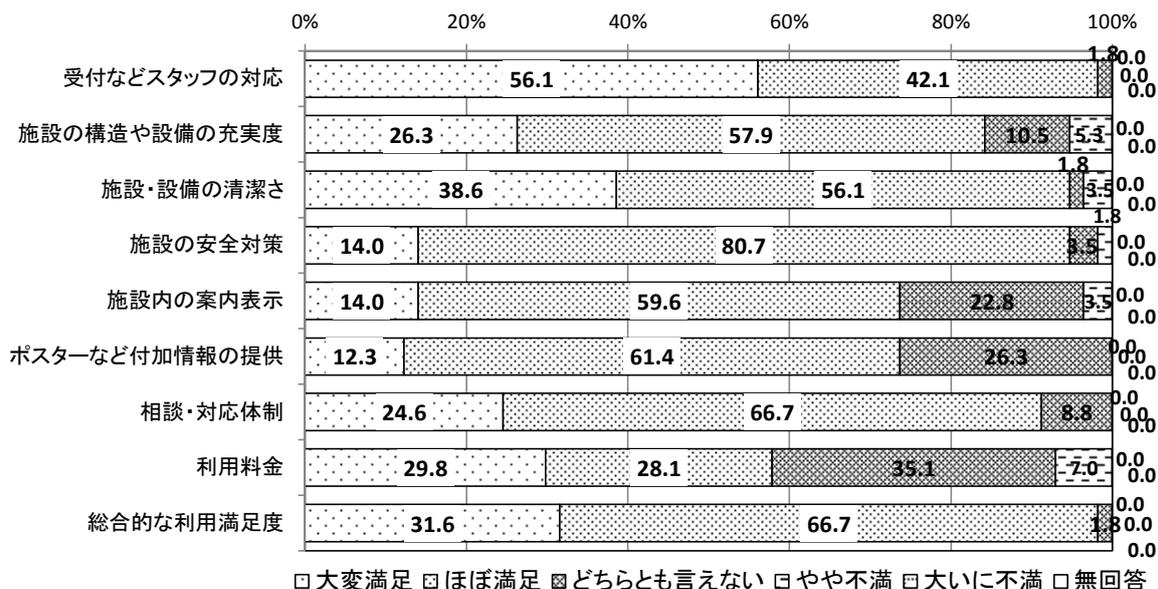


図 利用満足度

2) 利用満足度の評価点数

施設に期待することのなかで、上位ではなかった「受付などスタッフの対応」の評価点数が最も高く 1.54 となっています。その一方で、期待することで一番に挙げられていた「施設の利用料金」の評価点が 0.81 と最も低くなっています。

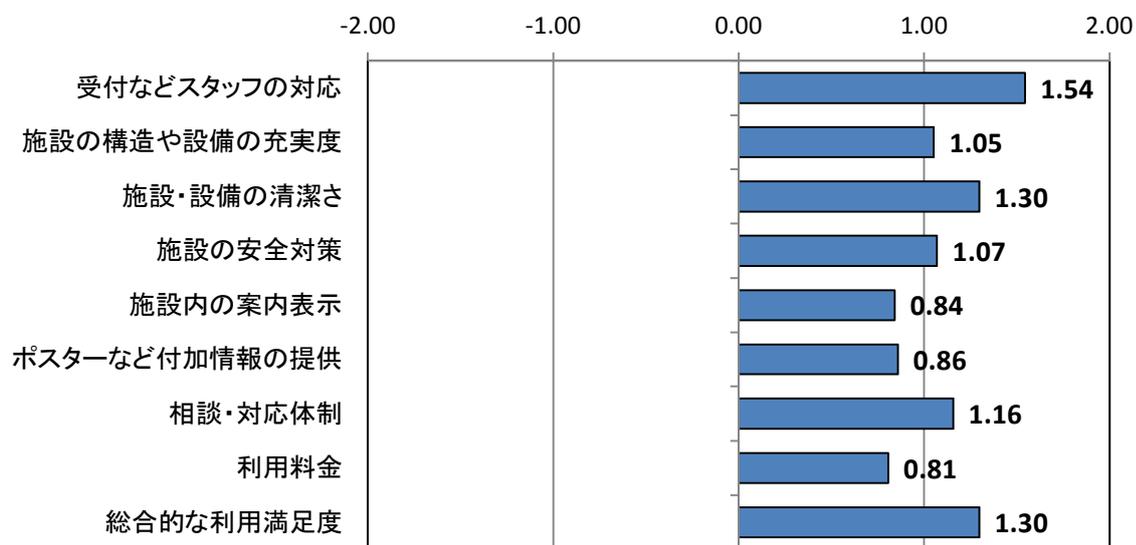


図 利用満足度の評価点数

(3) 井上公園（水泳場除く）

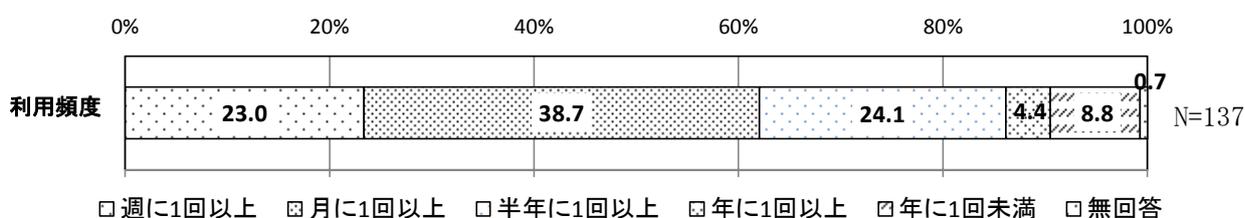
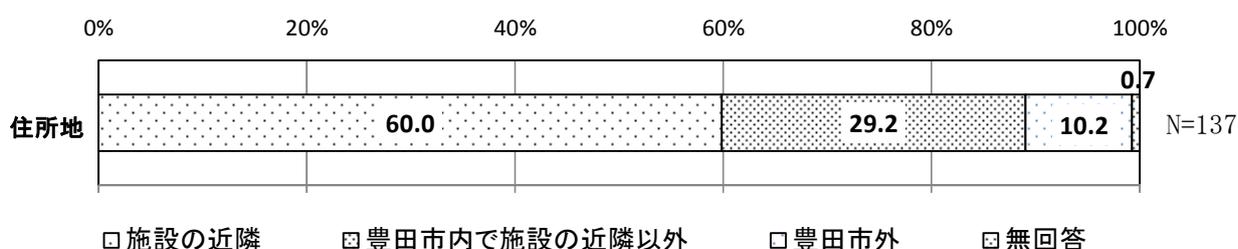
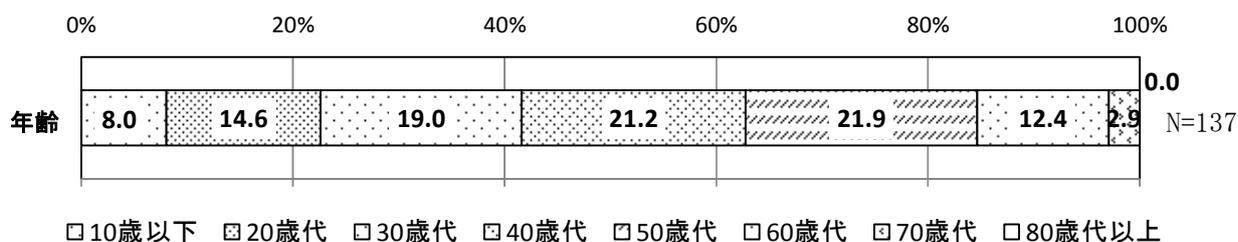
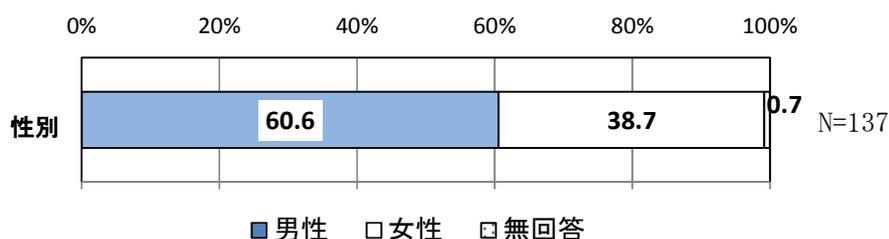
①調査に協力頂いた方々の属性

性別については、男性の比率が60.6%と女性の比率を上回っています。

年齢については、20歳代から50歳代の方がほぼ均等に利用されています。

住所地については、市内の方が89.2%を占めており、このうち60.0%の方が施設の近隣の方の利用となっています。

利用頻度については、「月に1回以上」の方が38.7%と最も多くなっています。



②施設に期待すること

「施設の構造や設備の充実度」が16.8%と最も多く、次いで、「施設・設備の清潔さ」(19.7%)、「施設の利用料金」(19.2%)の順となっています。

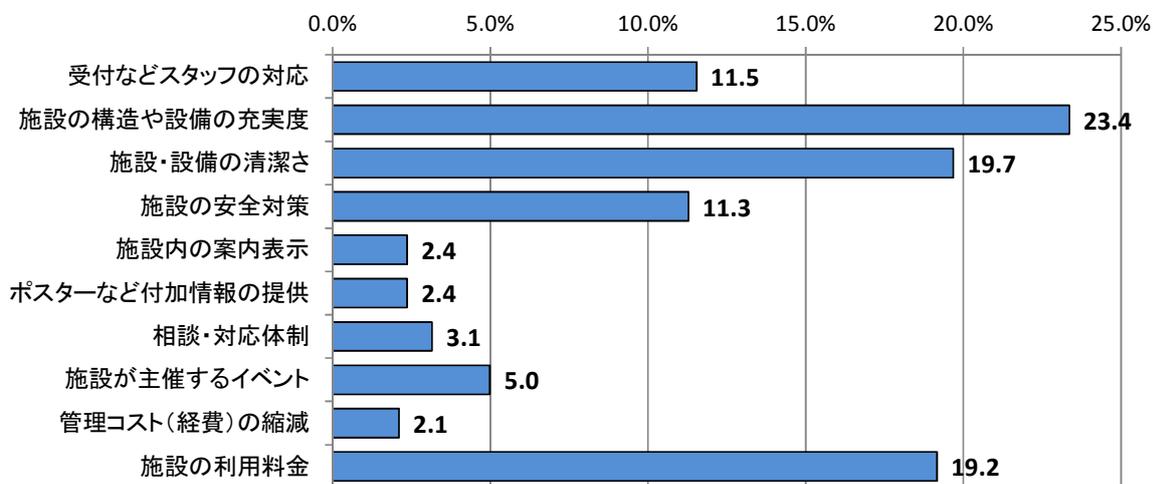


図 施設に期待すること

③施設の利用満足度

1) 項目ごとの利用満足度

運動施設全体の傾向と同様に、「施設・設備の清潔さ」(95.6%)、「受付などスタッフの対応」(90.5%)に満足されている方の割合が高くなっています。一方、「ポスターなど付加情報の提供」に満足している方の割合は47.4%となっており過半数を割っています

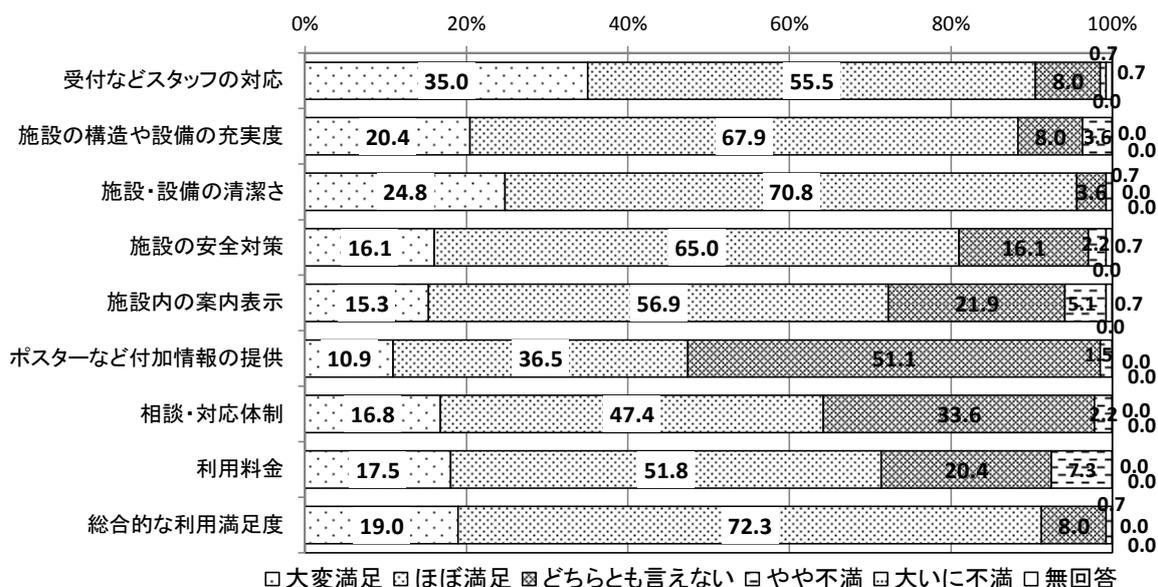


図 利用満足度

2) 利用満足度の評価点数

施設に期待することのなかで、上位ではなかった「受付などスタッフの対応」の評価点数が最も高く 1.26 となっています。その一方で、期待することで一番に挙げられていた「施設の構造や設備の充実度」は 1.05 となっています。

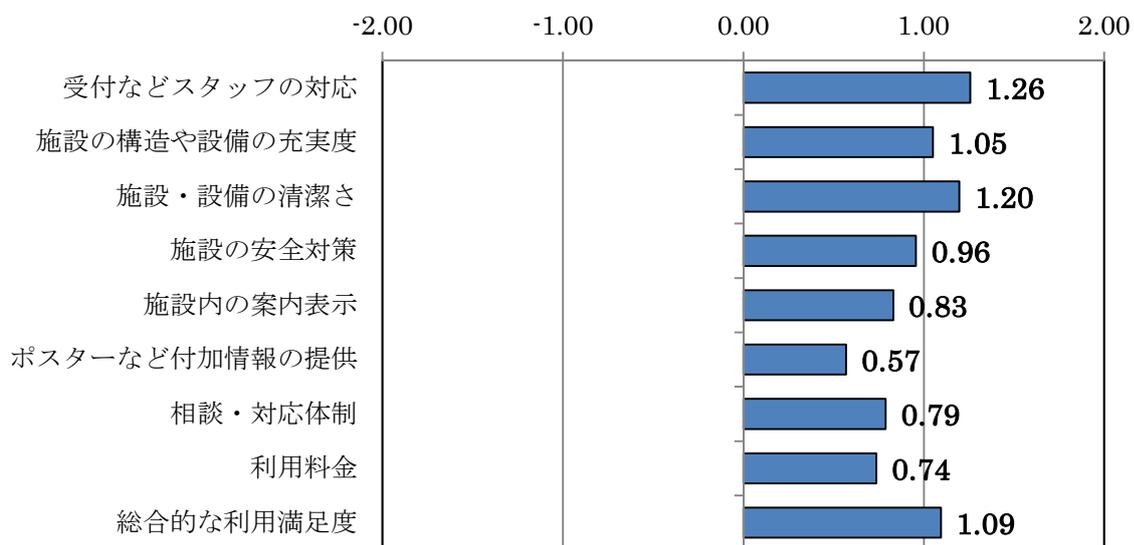


図 利用満足度の評価点数

(4) 総合体育館及び武道場

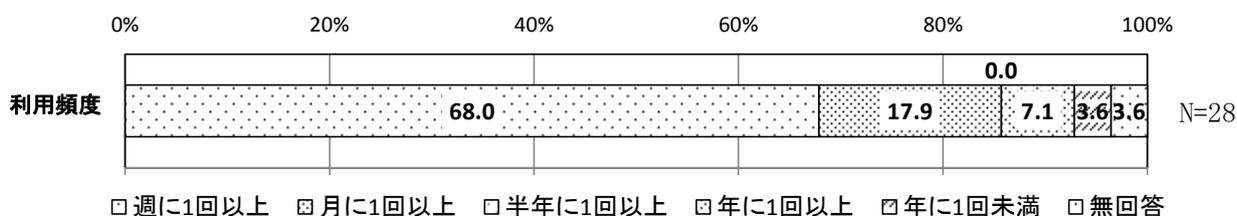
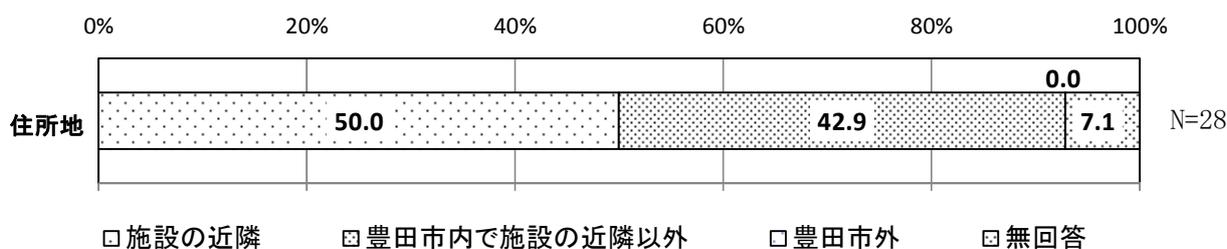
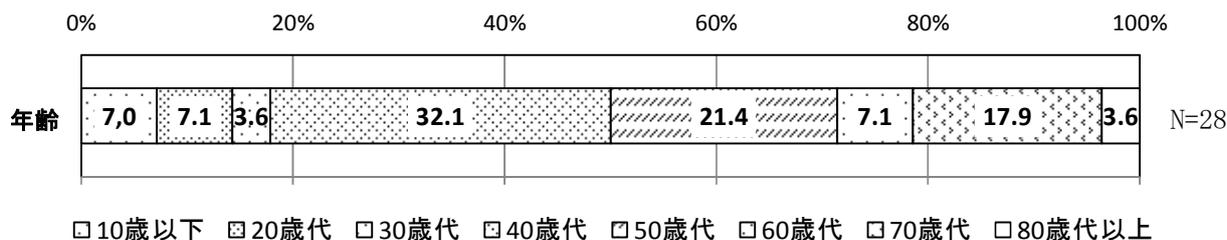
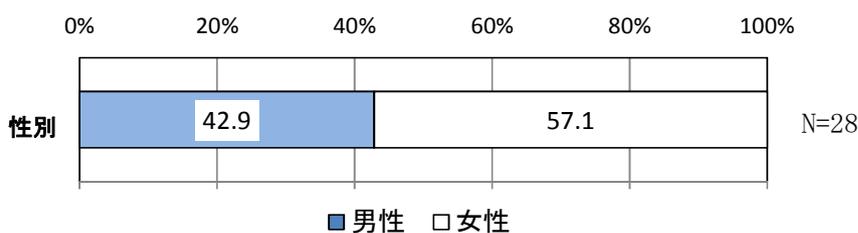
①調査に協力頂いた方々の属性

性別については、女性の比率が 57.1%と男性の比率を上回っています。

年齢については、40 歳代から 50 歳代の方の利用が 53.5%を占めています。

住所地については、市内の方が 92.9%を占めており、このうち近隣以外の方の割合は 42.9%となっており、中央施設という特徴が堅調に表れています。

利用頻度については、「週に 1 回以上」の方が 68.0%となっています。



②施設に期待すること

「施設の構造や設備の充実」と「相談・対応体制」が同率（16.7%）で、最も期待されている項目となっています。「相談・対応体制」が上位に位置するのは、他の運動施設には見られなかった傾向です。

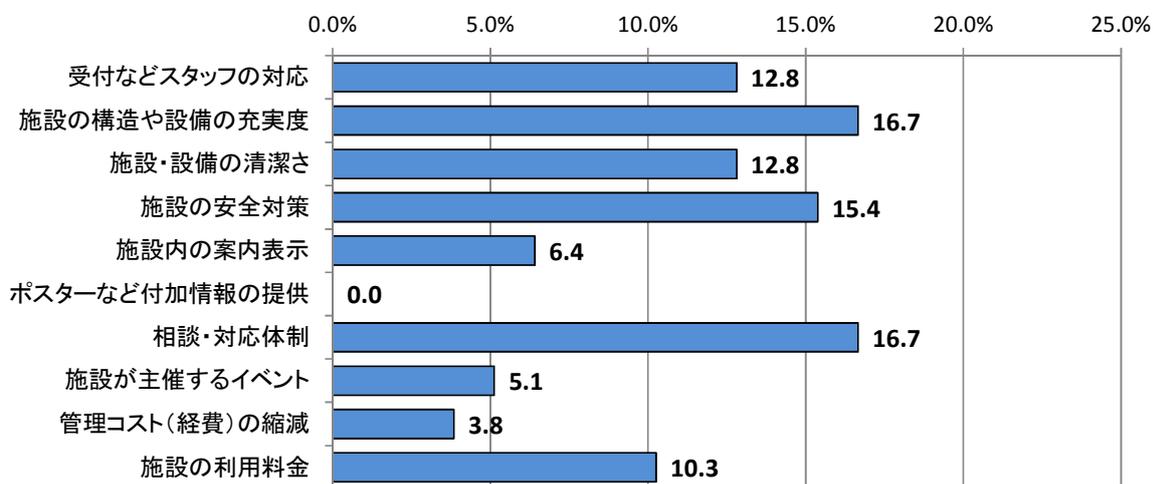
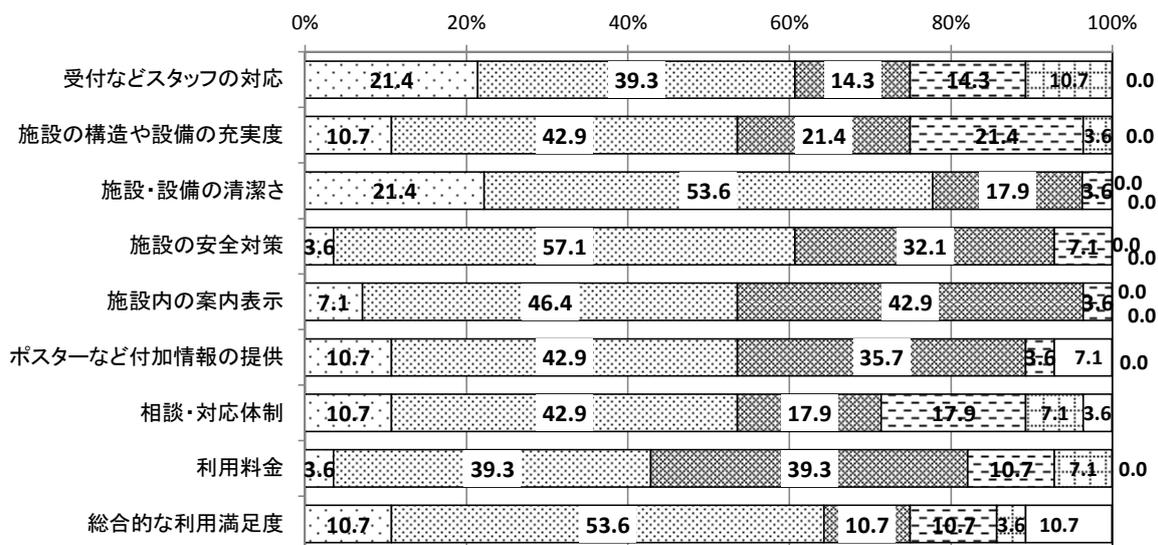


図 施設に期待すること

③施設の利用満足度

1) 項目ごとの利用満足度

他の全ての運動施設で「総合的な利用満足」が90.0%を超えているのに対して、当該施設では64.3%となっているなど、全体的に「満足」と回答された方の割合は低くなっています。その原因としては、他の運動施設と比べて、「どちらとも言えない」と回答した方の割合が高くなっていることが挙げられます。



□ 大変満足 □ ほぼ満足 □ どちらとも言えない □ やや不満 □ 大いに不満 □ 無回答

図 利用満足度

2) 利用満足度の評価点数

評価点数は、他の運動施設と比べて全体的に低くなっています。

なかでも、他の運動施設では期待以上に満足度が高くなっている「受付などスタッフの対応」については0.46となっています。

また、施設に期待することの中で一番に挙げられている「相談・対応体制」については、0.33と低く、改善が期待されます。

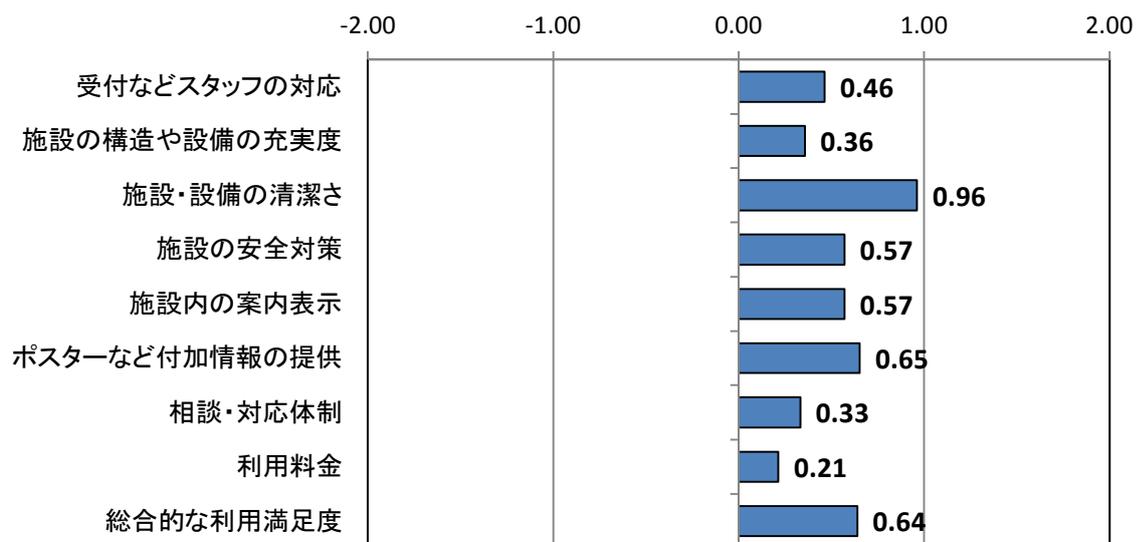


図 利用満足度の評価点数

(5) 西町活性化施設

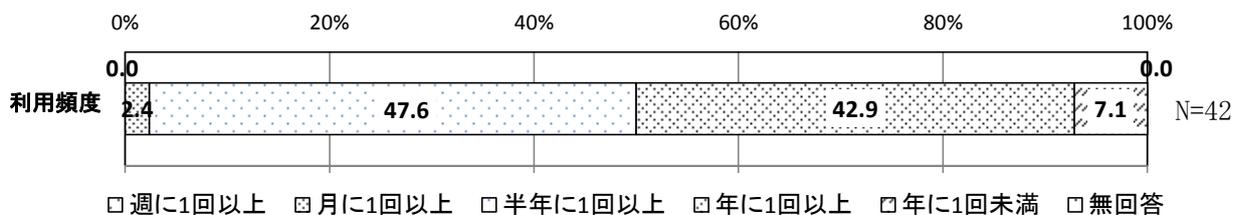
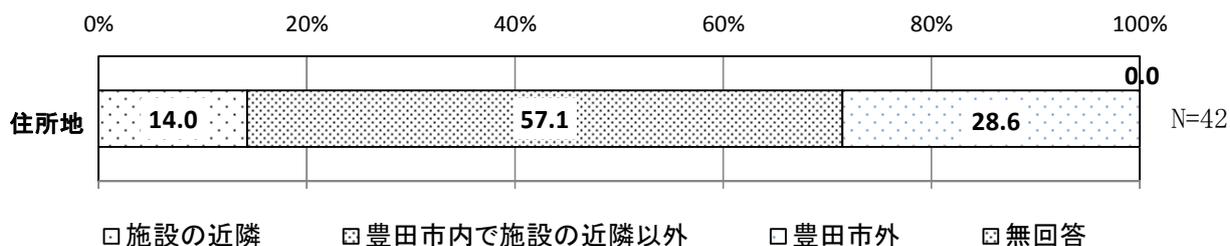
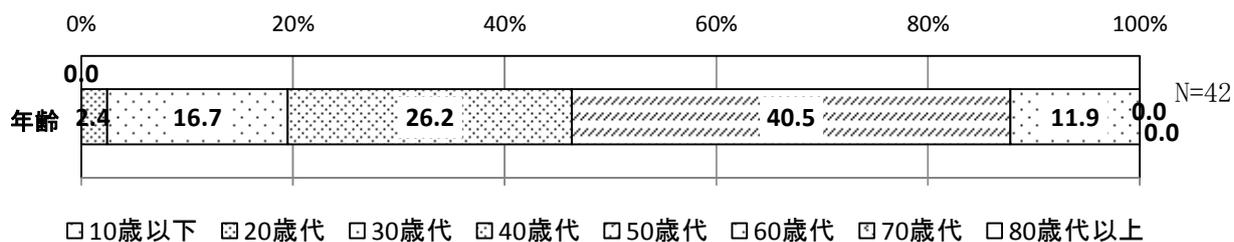
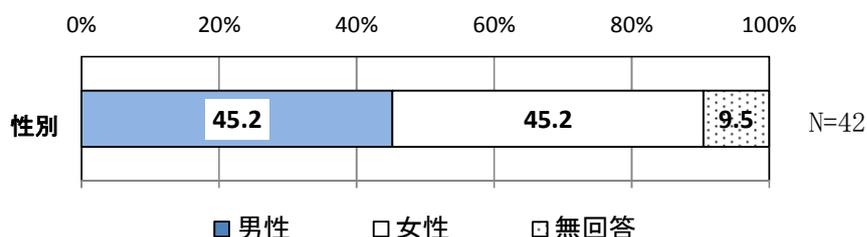
①調査に協力頂いた方々の属性

性別については、男性と女性の比率は同率（45.2%）となっています

年齢については、40歳代から50歳代の方の利用が66.7%を占めています。

住所地については、市内の方が71.1%を占めており、このうち近隣以外の方の割合は57.1%となっています。

利用頻度については、「半年に1回以上」の方が47.6%、「年に1回以上」の方が42.9%となっています。



②施設に期待すること

「受付などスタッフの対応」が25.8%と最も多く、次いで、「施設・設備の清潔さ」(19.4%)、「施設の構造や設備の充実度」(16.9%)の順となっています。

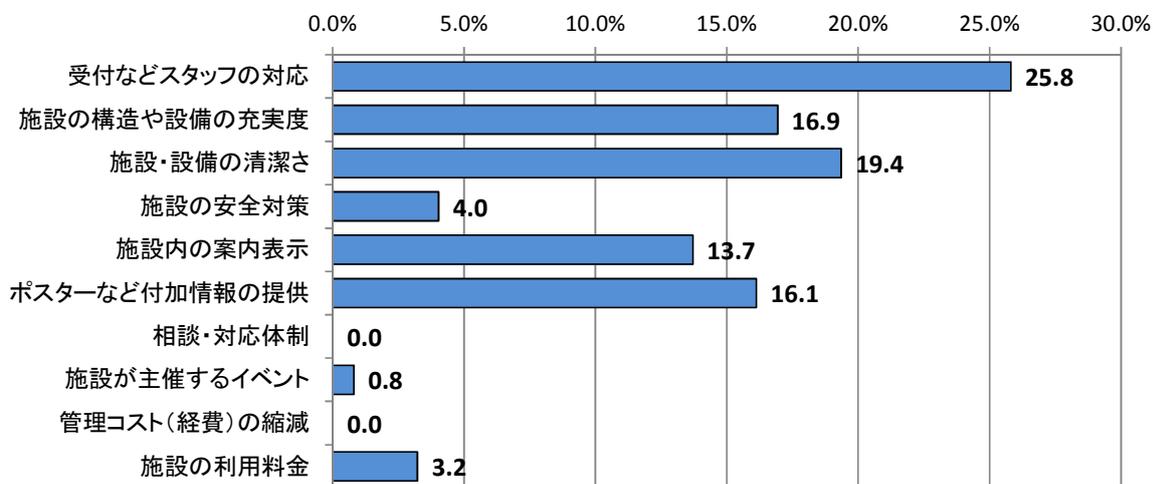
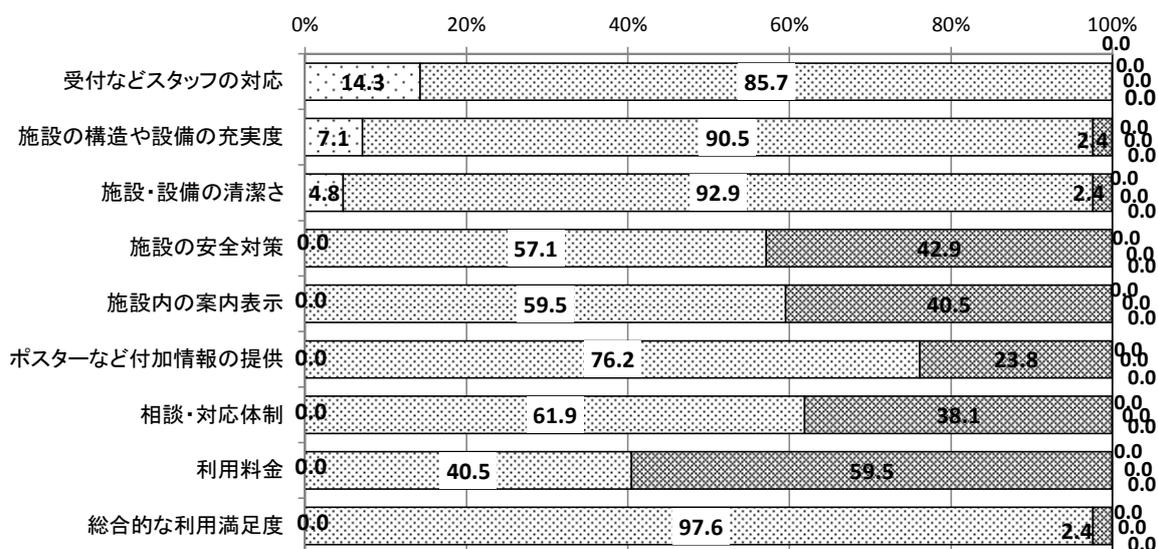


図 施設に期待すること

③施設の利用満足度

1) 項目ごとの利用満足度

全体的に、「満足」と回答された方の割合は高くなっています。特に、「受付などスタッフの対応」については、全ての方が「満足」と回答されています。また、「施設の構造や設備の充実度」と「施設・設備の清潔さ」についても、それぞれ97.6%、97.7%と「満足」と回答された方の割合は高くなっています。



□ 大変満足 □ ほぼ満足 □ どちらとも言えない □ やや不満 □ 大いに不満 □ 無回答

図 利用満足度

2) 利用満足度の評価点数

施設に期待することの中で一番に挙げられている「受付などスタッフの対応」については、1.14と最も高い点数となっています。次いで、「施設の構造や設備の充実度」(1.05)、「施設・設備の清潔さ」(1.02)の順となっています。

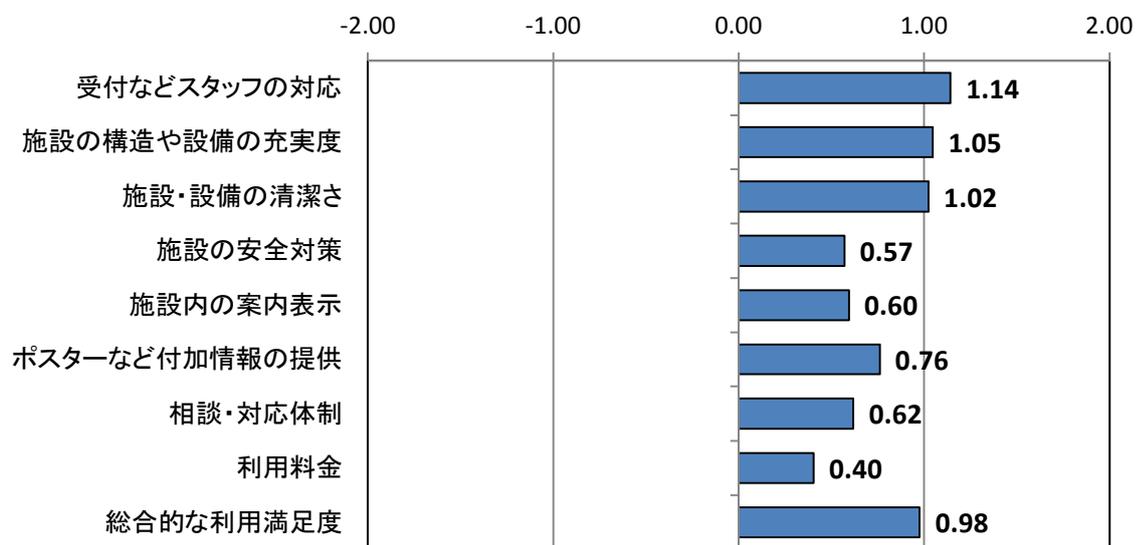


図 利用満足度の評価点数

(6) 田町活性化施設

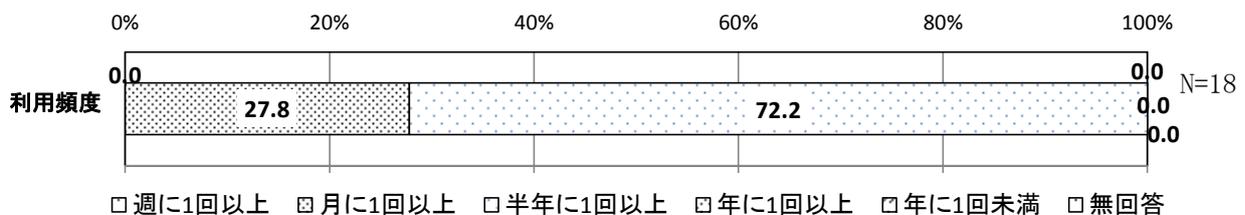
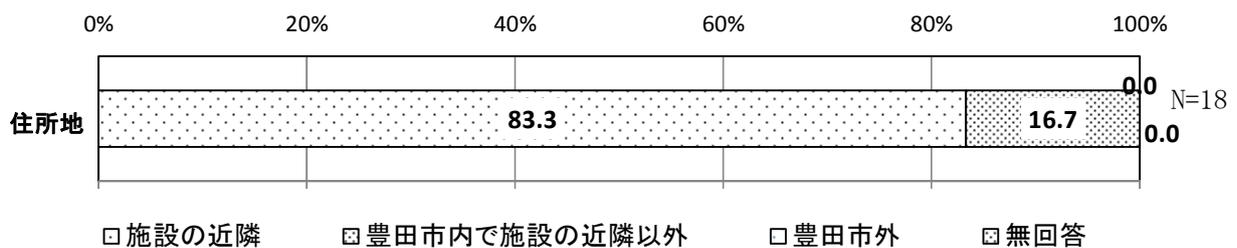
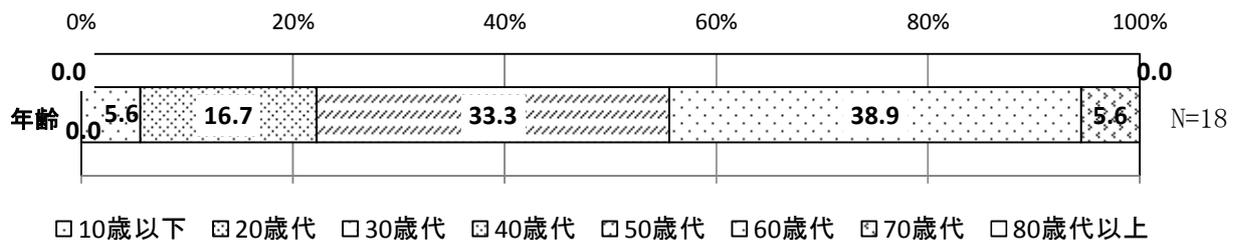
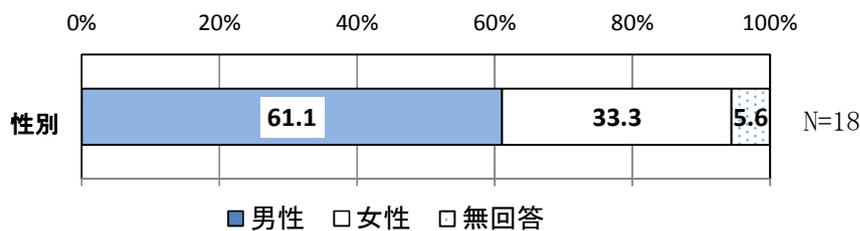
①調査に協力頂いた方々の属性

性別については、男性の比率が61.1%と女性の比率を上回っています。

年齢については、50歳代から60歳代の方の利用が72.2%を占めています。

住所地については、市内の方が100.0%を占めており、このうち施設の近隣の方の割合は83.3%となっています。

利用頻度については、「月に1回以上」の方が27.8%、「半年に1回以上」の方が72.2%となっています。



②施設に期待すること

施設に期待することの中で一番に挙げられているのは、「ポスターなど付加情報の提供」で22.2%となっています。次いで、「施設の安全対策」(20.4%)、「受付などスタッフの対応」(16.7%)の順となっています。

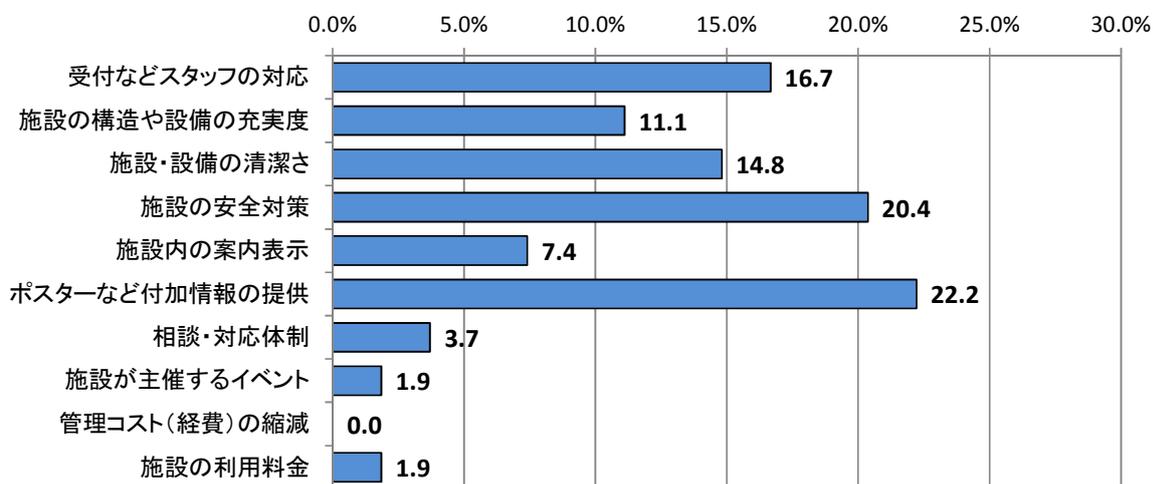


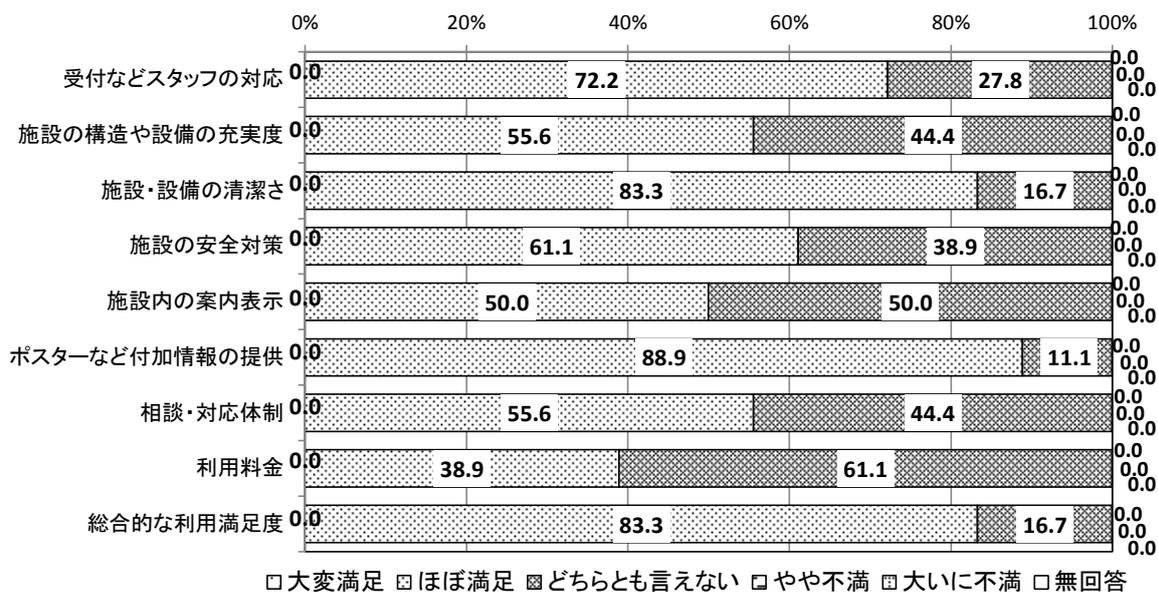
図 施設に期待すること

③施設の利用満足度

1) 項目ごとの利用満足度

全ての項目において、「大変満足」及び「不満」と回答された方は0.0%で、全ての方が「ほぼ満足」又は「どちらとも言えない」と回答されています。

「総合的な利用満足」では、83.3%の方が「満足」と回答されています。



□ 大変満足 □ ほぼ満足 □ どちらとも言えない □ やや不満 □ 大いに不満 □ 無回答

図 利用満足度

2) 利用満足度の評価点数

評価点数は、全体的に低くなっています。そのなかでも、施設に期待することの中で一番に挙げられている「ポスターなど付加情報の提供」については、0.89と最も高い点数となっています。

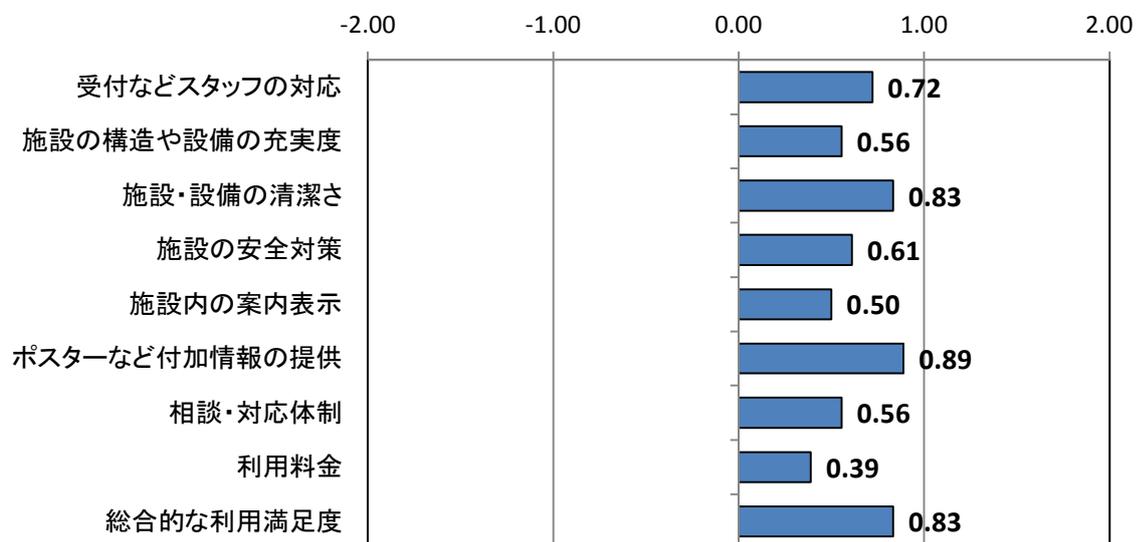


図 利用満足度の評価点数

(7) 温浴施設じゅわじゅわ

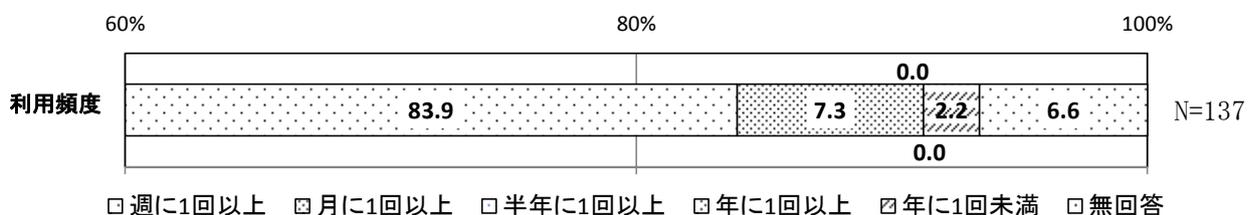
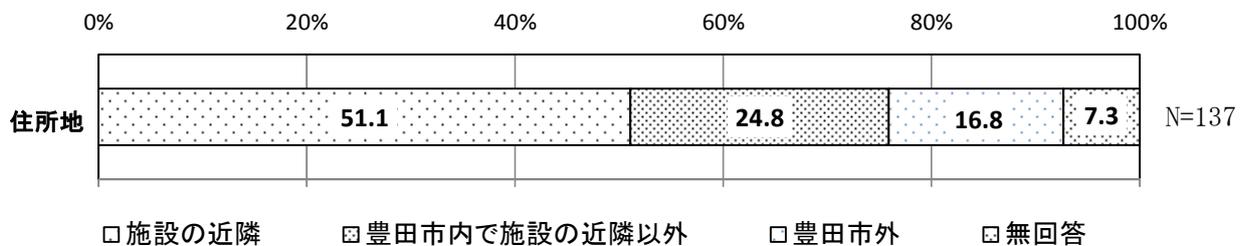
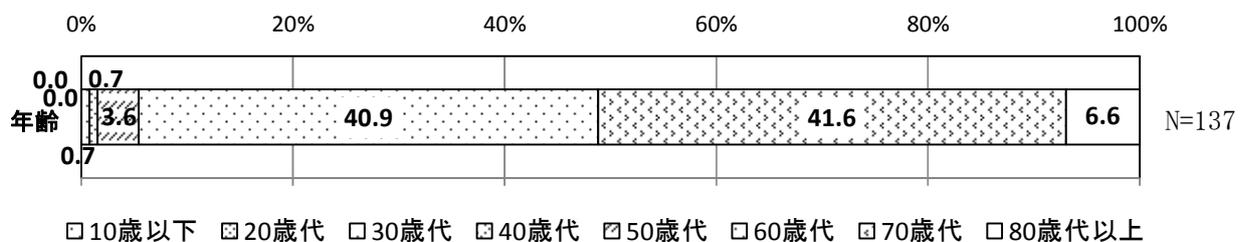
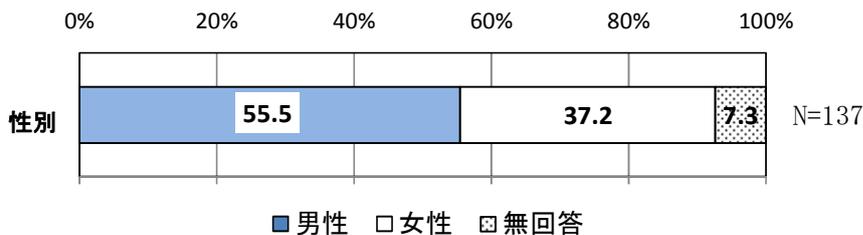
①調査に協力頂いた方々の属性

性別については、男性の比率が 55.5%と女性の比率を上回っています。

年齢については、60 歳代から 70 歳代の方の利用が 82.5%を占めています。

住所地については、市内の方が 75.9%を占めています。

利用頻度については、「週に1回以上」の方が 83.9%となっています。



②施設に期待すること

「施設・設備の清潔さ」を期待する方が 28.7%と圧倒的に多く、次いで、「施設の構造や設備の充実」(16.6%)、「施設の安全対策」(16.3%)の順となっています。

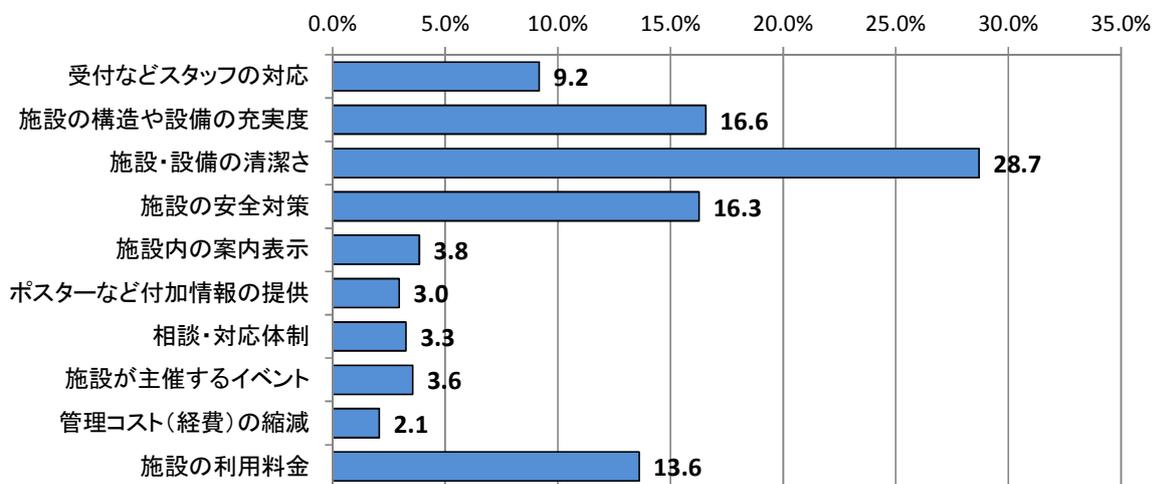
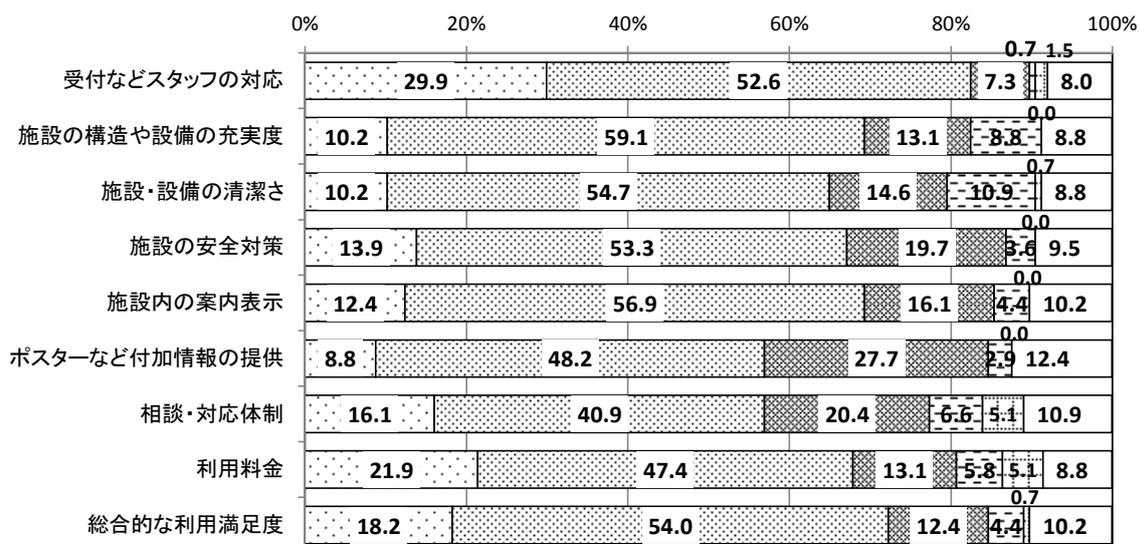


図 施設に期待すること

③施設の利用満足度

1) 項目ごとの利用満足度

項目ごとの利用満足度では、「満足」と回答された方の割合が一番高かったのは「受付などスタッフの対応」で82.5%となっています。次いで、同率(69.3%)で「施設内の案内表示」と「施設の構造や設備の充実度」の順となっています。



□ 大変満足 □ ほぼ満足 □ どちらとも言えない □ やや不満 □ 大いに不満 □ 無回答

図 利用満足度

2) 利用満足度の評価点数

施設に期待することの中で、5番目に位置付けられている「受付などスタッフの対応」が最も高い評価点数（1.18）となっています。その一方、期待することで一番に挙げられていた「施設・設備の清潔さ」は0.69と低く、改善が期待されます。

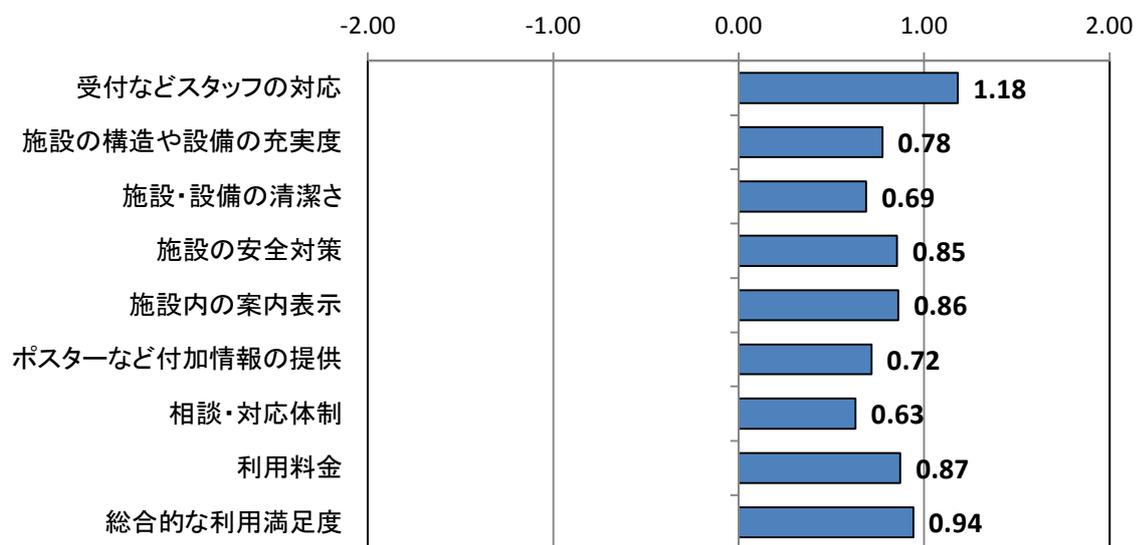


図 利用満足度の評価点数

(8) 産業文化センター

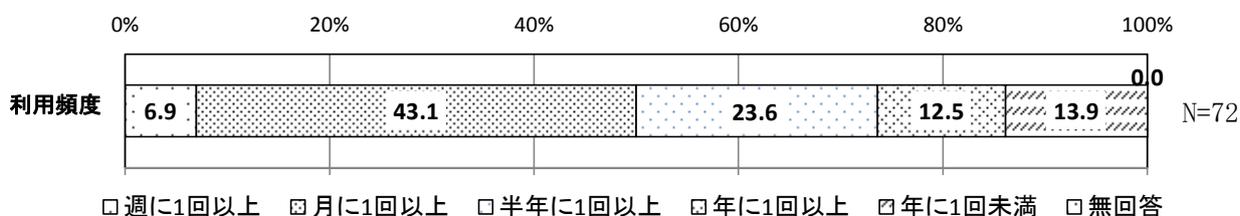
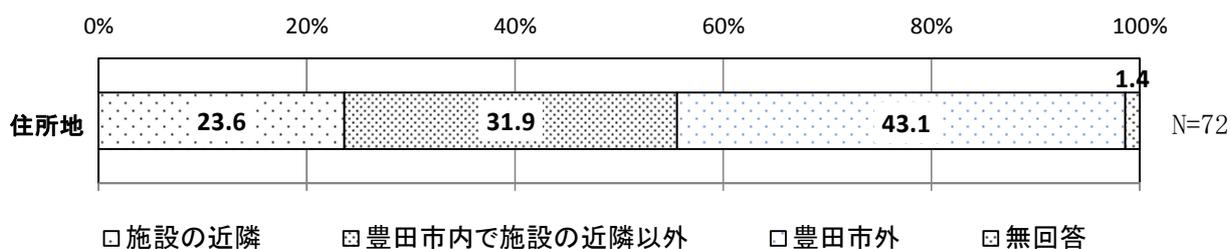
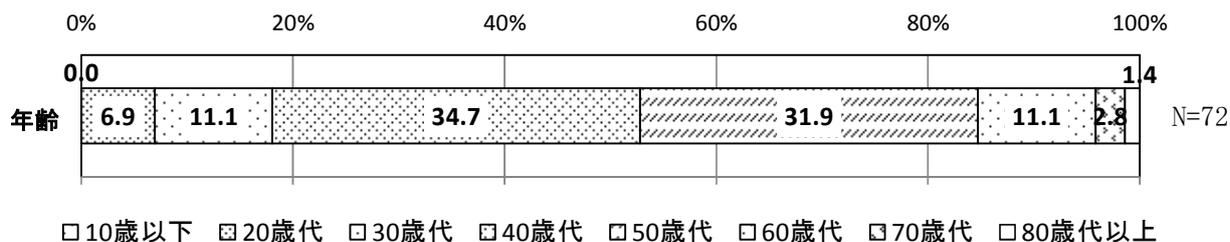
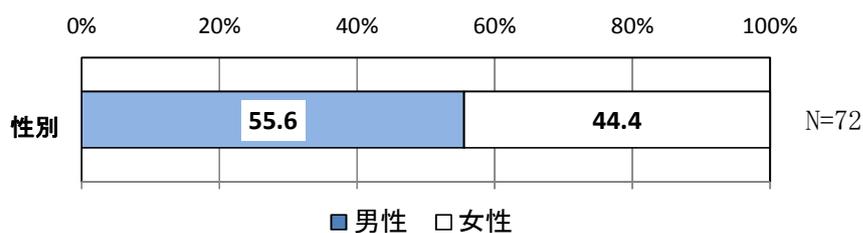
①調査に協力頂いた方々の属性

性別については、男性の比率が 55.6%と女性の比率を上回っています。

年齢については、40 歳代から 50 歳代の方の利用が 66.6%を占めています。

住所地については、市内の方の利用が 55.5%、市外の方の利用が 43.1%となっています。

利用頻度については、「月に1回以上」の方が 43.1%、「半年に1回以上」の方が 23.6%となっています。



②施設に期待すること

「施設の構造や設備の充実度」と「施設の利用料金」が同率で17.3%と最も多く、次いで、「施設・設備の清潔さ」(16.2%)、「受付などスタッフの対応」(14.2%)の順となっています。

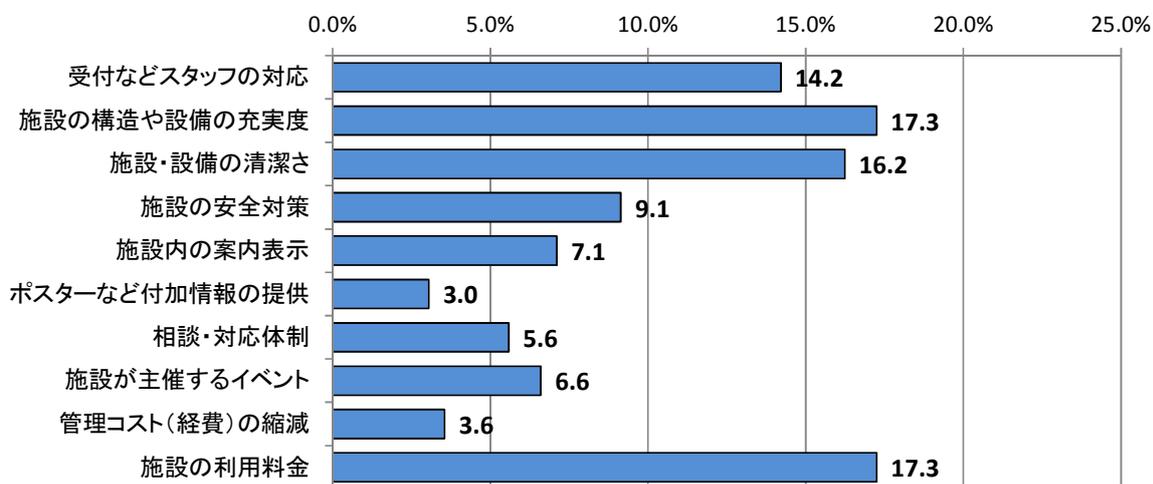
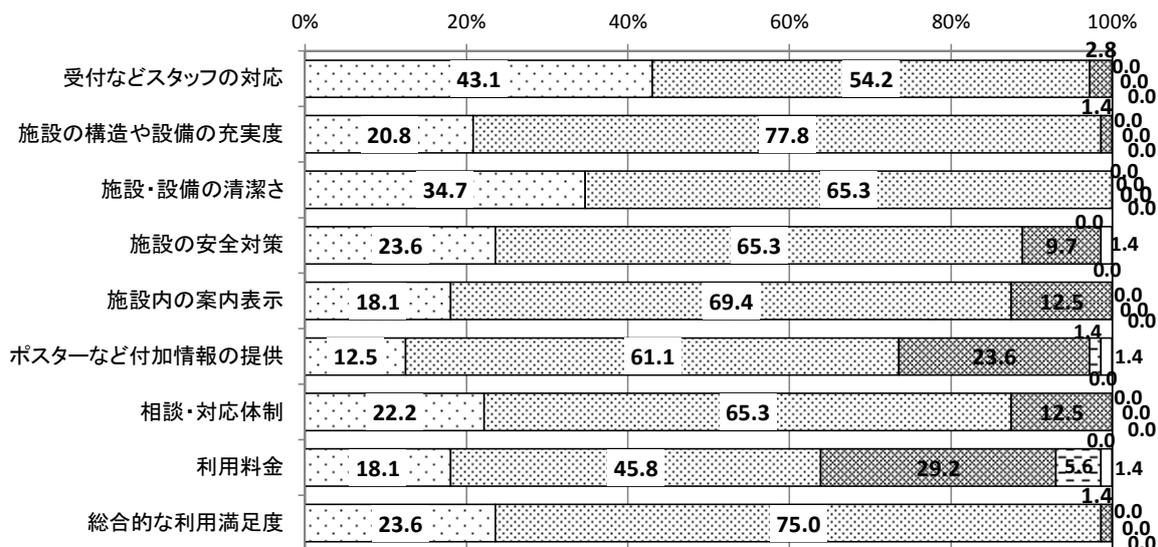


図 施設に期待すること

③施設の利用満足度

1) 項目ごとの利用満足度

全体的に、「満足」と回答された方の割合は高くなっています。特に、「施設・設備の清潔さ」については、全ての方が「満足」と回答されています。



□ 大変満足 □ ほぼ満足 □ どちらとも言えない □ やや不満 □ 大いに不満 □ 無回答

図 利用満足度

2) 利用満足度の評価点数

施設に期待することの中で、3番目に位置付けられている「受付などスタッフの対応」が最も高い評価点数（1.40）となっています。その一方、期待することで一番に挙げられていた「利用料金」は0.77と低く、改善が期待されます。

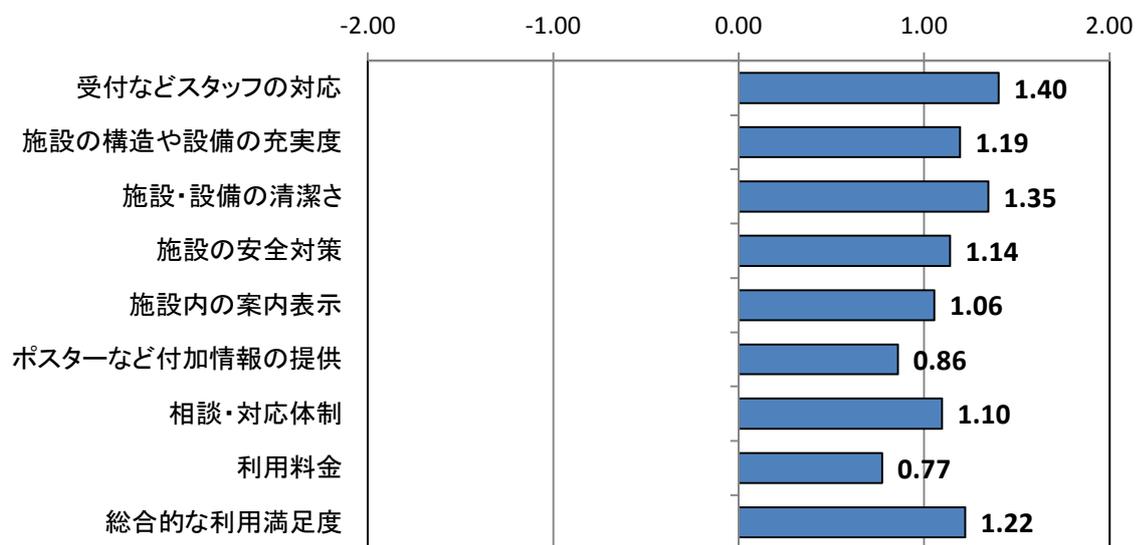


図 利用満足度の評価点数

(9) 勤労青少年ホーム及び青年センター

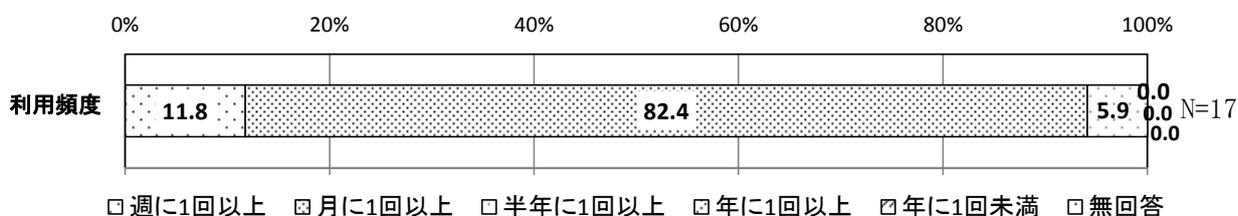
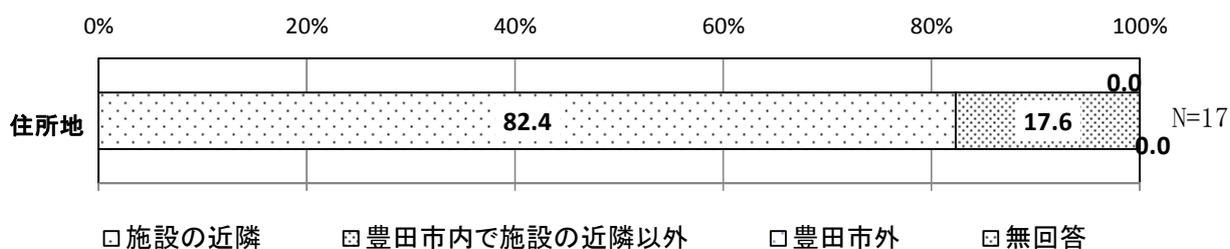
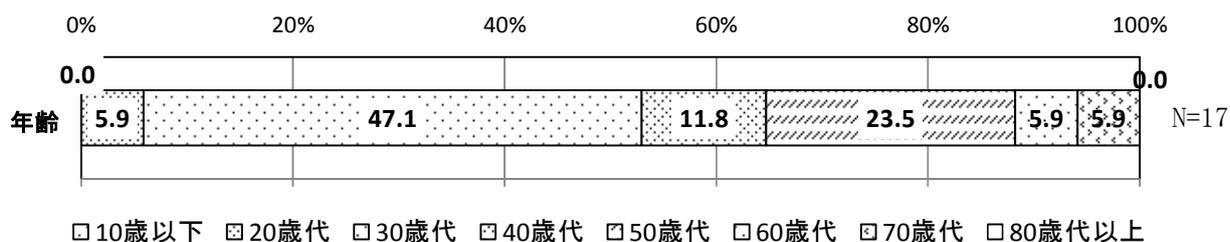
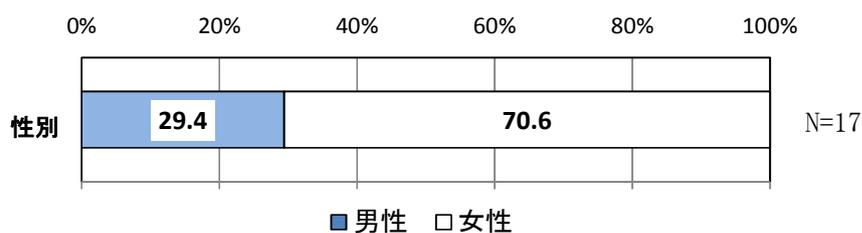
①調査に協力頂いた方々の属性

性別については、女性の比率が70.6%と男性の比率を上回っています。

年齢については、30歳代の方の利用が47.1%を占めています。

住所地については、市内の方の利用が100.0%を占めており、このうち近隣以外の利用が17.6%となっています。

利用頻度については、「月に1回以上」の方が82.4%となっています。



②施設に期待すること

「施設の利用料金」を期待する方が 27.7%と圧倒的に多く、次いで、「施設・設備の清潔さ」(19.1%)、「受付などスタッフの対応」(17.0%) の順となっています。

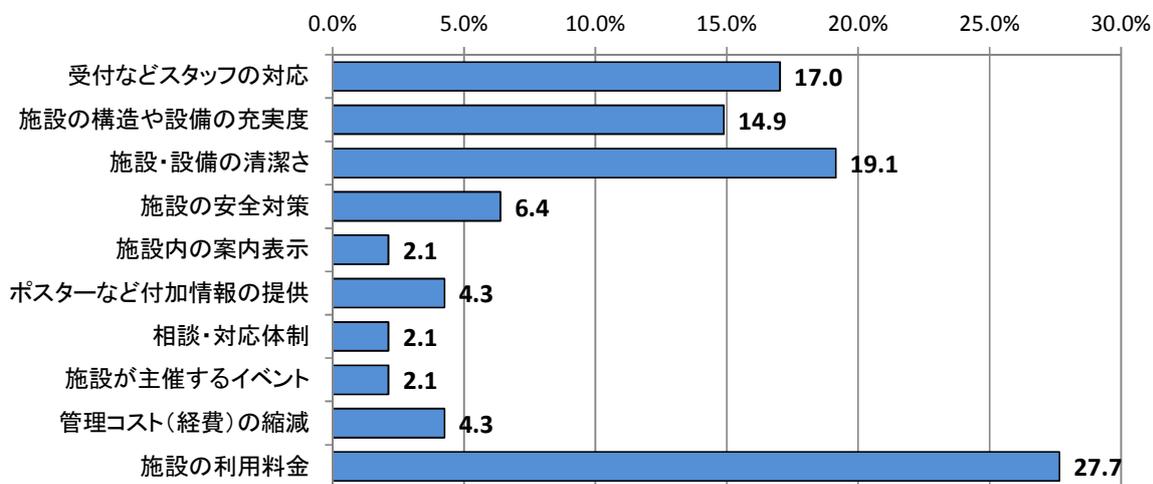
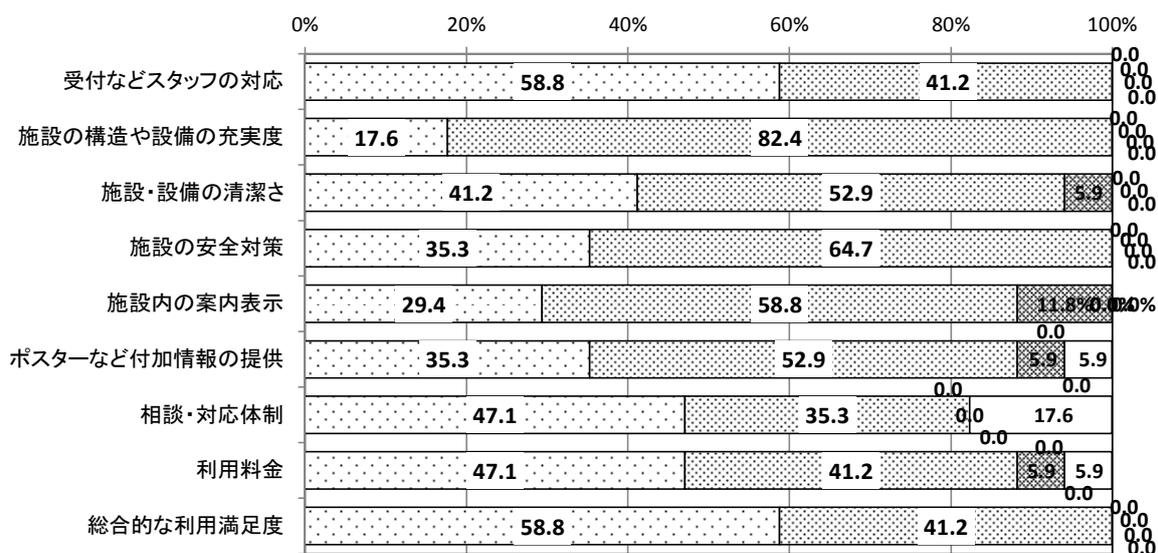


図 施設に期待すること

③施設の利用満足度

1) 項目ごとの利用満足度

全体的に、「満足」と回答された方の割合は高くなっています。なかでも、「受付などスタッフの対応」、「施設の構造や設備の充実」及び「施設の安全対策」については、全ての方が「満足」と回答されています。また、「総合的な利用満足度」についても、全ての方が「満足」と回答されています。



□ 大変満足 □ 満足 □ どちらとも言えない □ やや不満 □ 大いに不満 □ 無回答

図 利用満足度

2) 利用満足度の評価点数

評価点数は、全体的に高くなっています。

なかでも、「受付などスタッフの対応」については、**1.59**と最も高くなっています。また、期待することの中で割合の低い「相談・対応体制」については、**1.57**と高く評価されています。

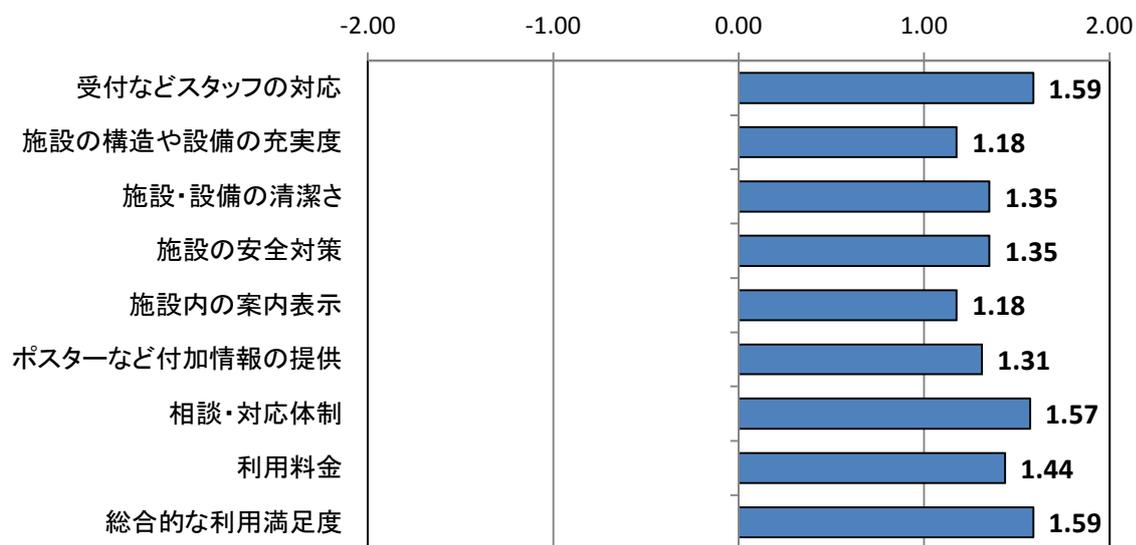


図 利用満足度の評価点数

(10) 喜楽亭

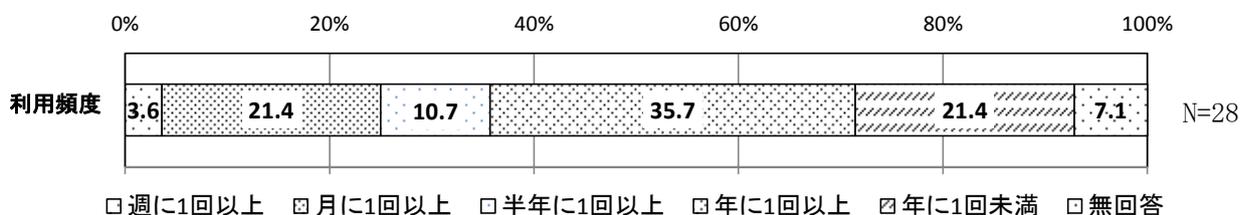
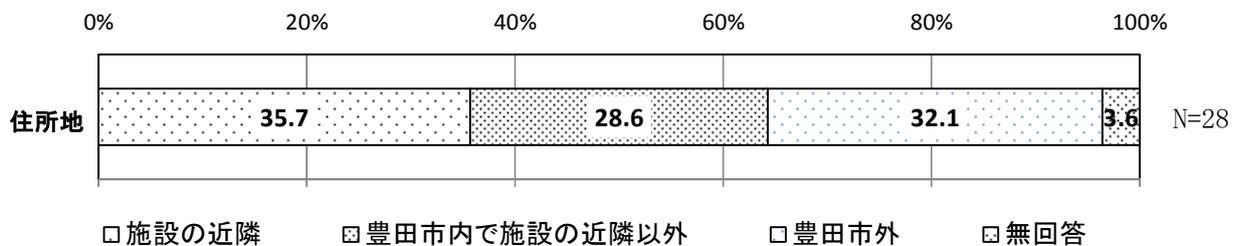
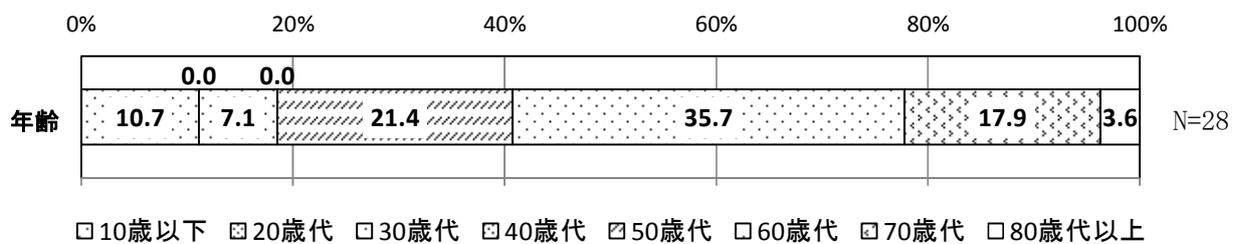
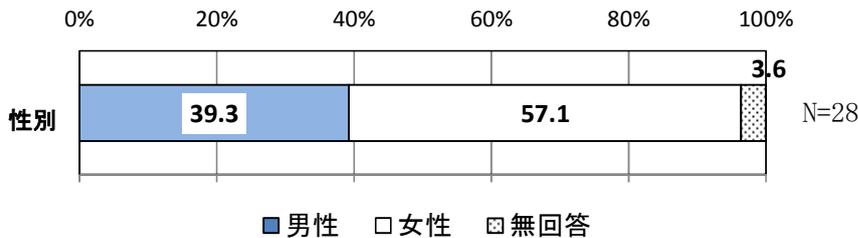
①調査に協力頂いた方々の属性

性別については、女性の比率が57.1%と男性の比率を上回っています。

年齢については、50歳代から70歳代の方の利用が75.0%を占めています。

住所地については、市内の方の利用が64.3%、市外の方の利用が32.1%となっています。

利用頻度については、「年に1回以上」の方が35.7%と最も多くなっています。



②施設に期待すること

「施設の構造や設備の充実度」と「施設・設備の清潔さ」が同率で 22.1%と最も多く、次いで、「施設が主催するイベント」(16.2%)、「受付などスタッフの対応」(13.2%)の順となっています。

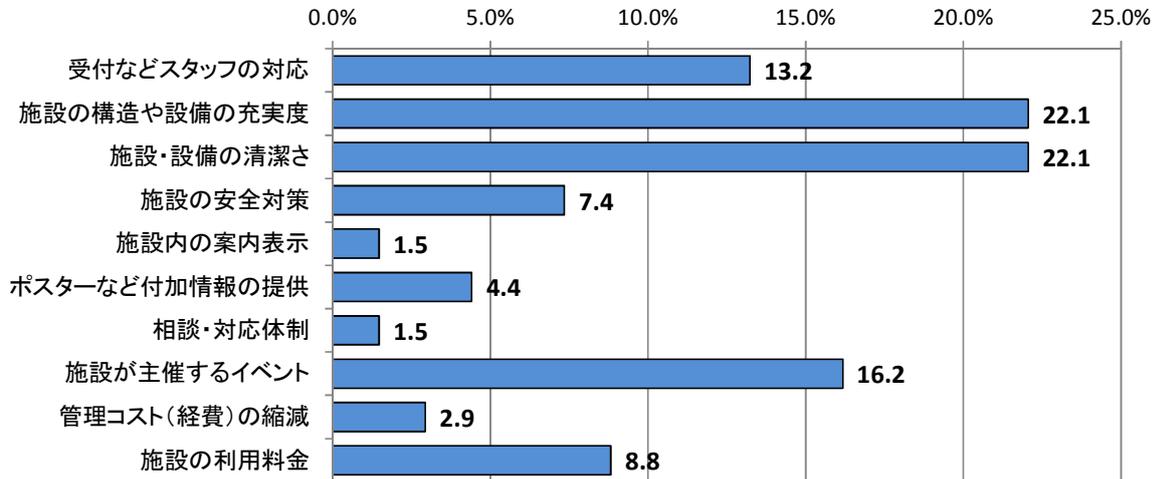
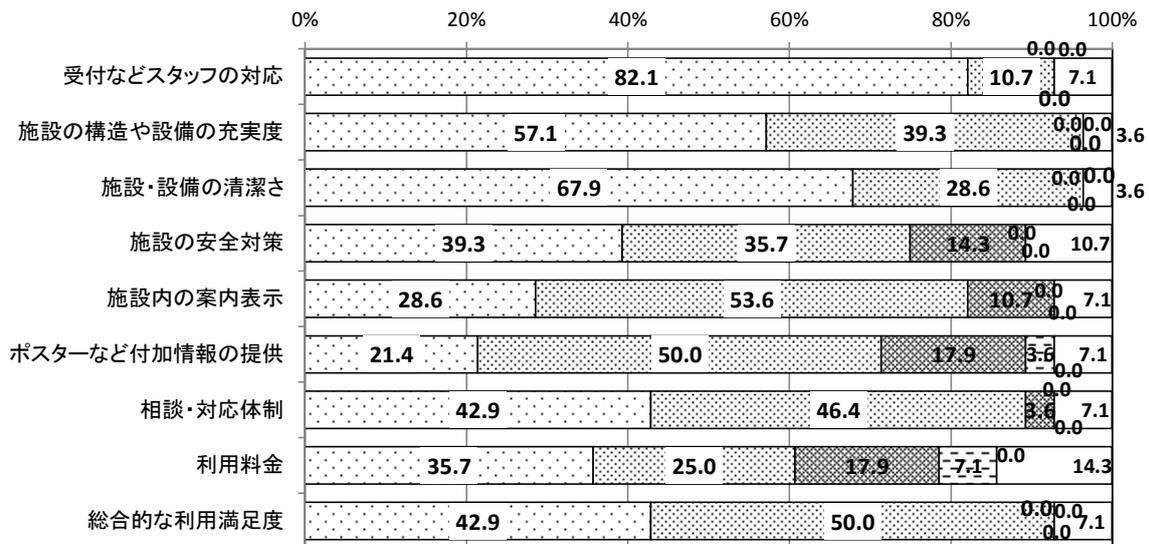


図 施設に期待すること

③施設の利用満足度

1) 項目ごとの利用満足度

全体的に、「満足」と回答された方の割合は高くなっています。なかでも、「施設・設備の清潔さ」では 96.5%の方が、「施設の構造や設備の充実度」では 96.4%の方が「満足」と回答されています。



□ 大変満足 □ ほぼ満足 □ どちらとも言えない □ やや不満 □ 大いに不満 □ 無回答

図 利用満足度

2) 利用満足度の評価点数

評価点数は、全体的に高くなっています。

なかでも、「受付などスタッフの対応」については、1.88 と最も高くなっています。また、期待することの中で割合の低い「相談・対応体制」については、1.42 と高く評価されています。

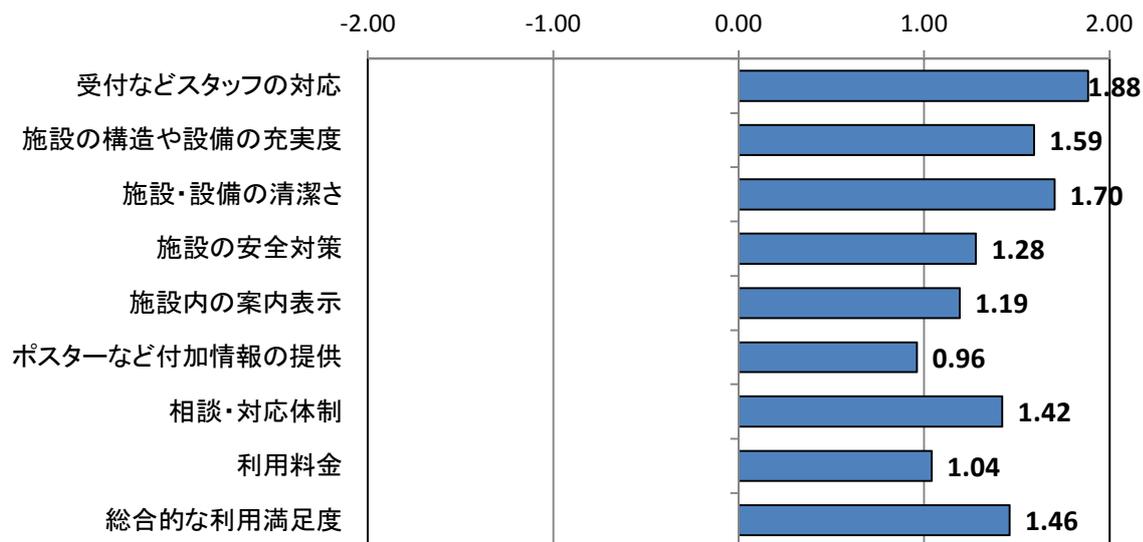
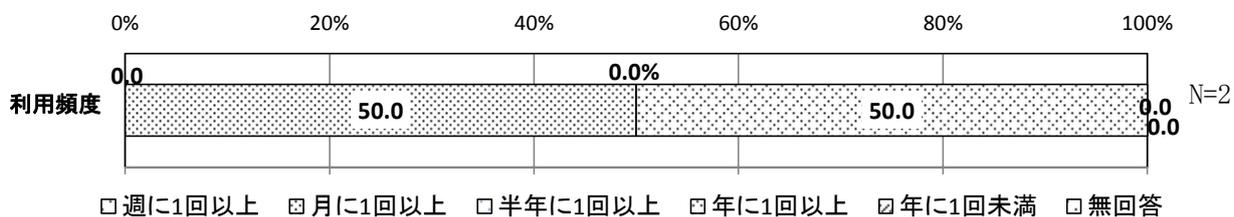
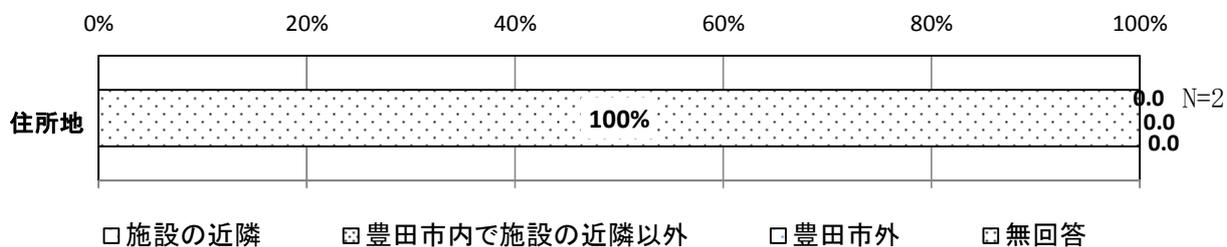
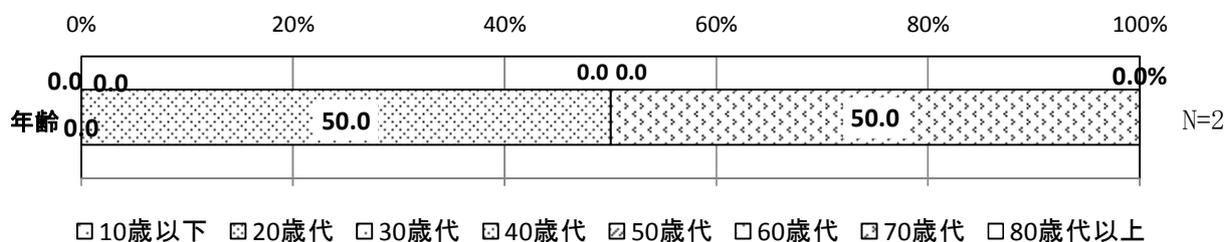


図 利用満足度の評価点数

(11) 藤岡保健センター

①調査に協力頂いた方々の属性

当該施設については施設近隣の40歳代と70歳代の女性2名からご回答いただきました。
お二人の利用頻度は、「月に1回以上」と「年に1回以上」となっています。



②施設に期待すること

「相談・対応体制」が圧倒的に多く、33.3%となっています。

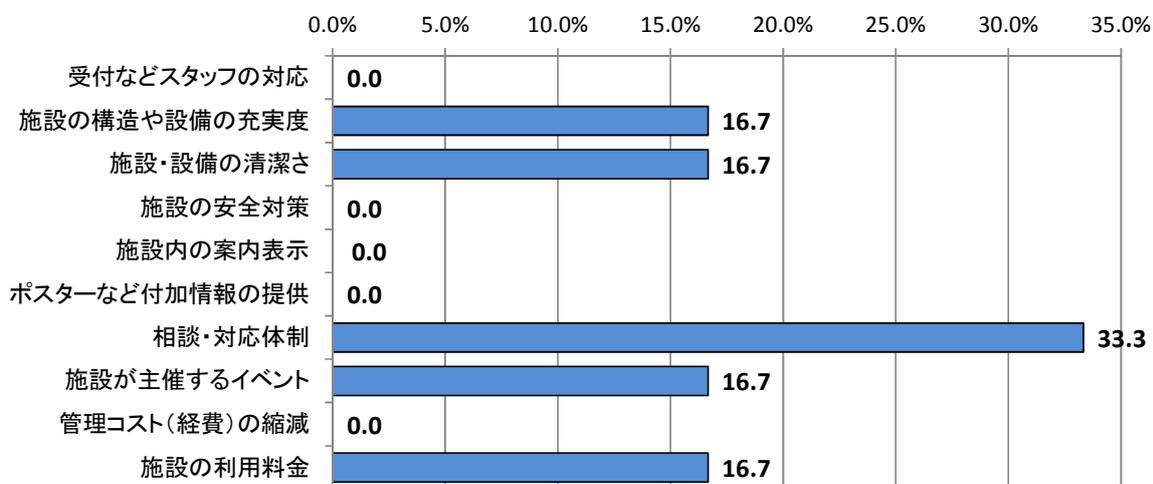
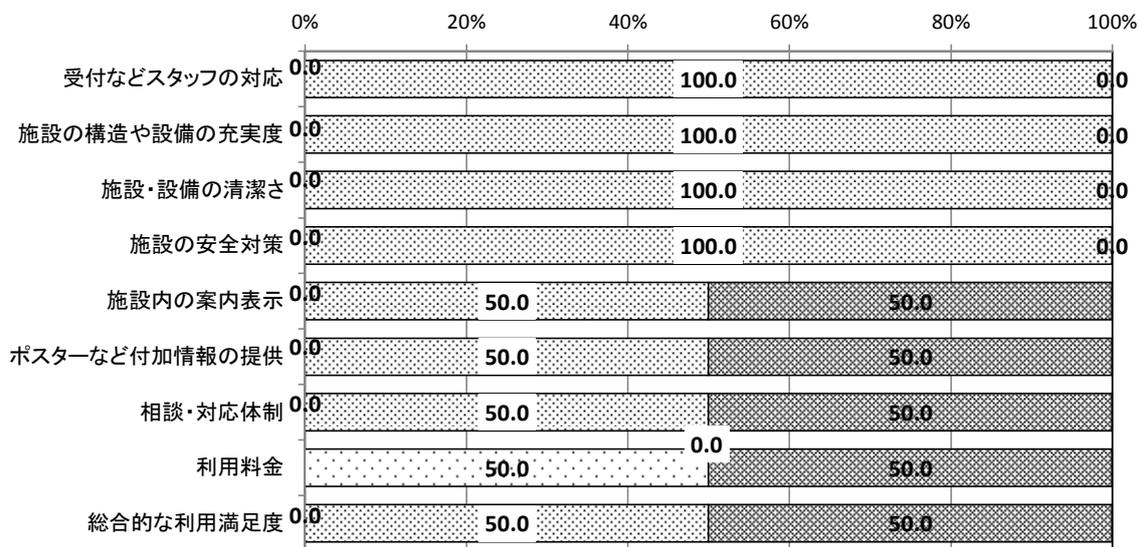


図 施設に期待すること

③施設の利用満足度

1) 項目ごとの利用満足度

お二人とも、「受付などスタッフの対応」、「施設の構造や設備の充実度」、「施設・設備の清潔さ」、「施設の安全対策」については満足されています。



□ 大変満足 □ ほぼ満足 □ どちらとも言えない □ やや不満 □ 大いに不満 □ 無回答

図 利用満足度

2) 利用満足度の評価点数

施設に期待することの中で最も割合の高い「相談・対応体制」については、0.50 と低い評価となっています。

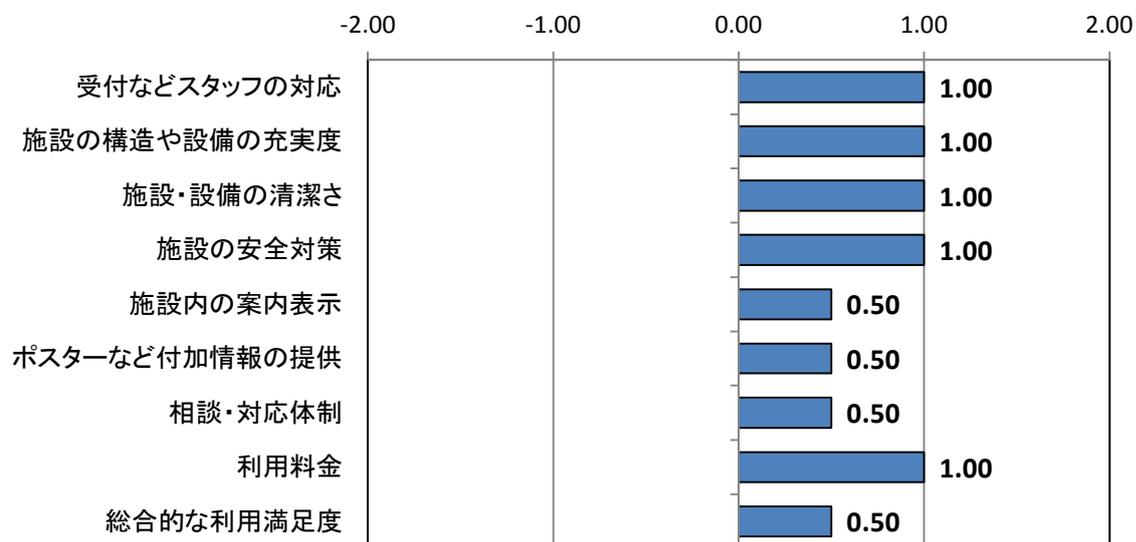


図 利用満足度の評価点数

Ⅲ 参考資料

1 自由意見

(1) 井上公園（水泳場）

「受付などスタッフの対応」

- ・きめ細かな対応がなされていると、いつも感じている。継続を期待する。
- ・スタッフのあいさつと笑顔が見ていて気分が良い。
- ・忘れ物をした時にも、しっかりと対応していただき、すぐに戻ってきた。

「施設の構造や設備の充実度」

- ・2階のカードを通すところで大人数が一度に行うと、機械の故障になることが気になる。
- ・サウナがあればよい。
- ・故障して使えない機械があるので早く直してほしい。
- ・トレーニングルームの器具の種類を増やしてほしい。中高年向けに、インナーマッスルを鍛えられる器具もおいてほしい。

「施設・設備の清潔さ」

- ・プールの透明度を上げてほしい。
- ・メガネ置場の上にモップを置くのはやめた方がよい。

「その他」

- ・指定管理者を見直す際は、金額だけでなく今の実績等を考慮して選定してほしい。

(2) 西部体育館及び逢妻運動広場

「施設の構造や設備の充実度」

- ・トレーニングルームに換気扇を設置してほしい。(汗や埃の除去)
- ・雨が降った後、駐車場に大きな水たまりができる。ジャリなどを敷いてほしい。

「施設・設備の清潔さ」

- ・トレーニングルームで靴を履いたままマシンを利用している人がいる。受付で上靴の有無をチェックしてほしい。
- ・いつもきれいに清掃されている。担当の方が丁寧に仕事をされていると思われる。

「施設内の案内表示」

- ・体操のビデオや写真での案内がほしい。

「施設の利用料金」

- ・休日、祝日の料金をもっと安くしてほしい。

「その他」

- ・電話でも予約ができるようにしてほしい。
- ・コート空き状況がインターネットでわかると良い。
- ・予約の抽選がなかなか当たらない。

(3) 井上公園（水泳場除く）

「施設の構造や設備の充実度」

- ・野球場の一塁と二塁の間に芝生の盛り上がっているところがあるので、使用する際に整地するようにしている。
- ・北側の駐車場の出入口を完備してほしい。
- ・テニスコートの照明塔が低く、サーブライン近くに立つとボールが見えにくい。
- ・更衣室があると良い。
- ・テニスコート近くにトイレがほしい。
- ・テニスコートの受付がどこにあるのかわかりにくい。
- ・自動販売機を設置してほしい。
- ・テニスコートの数を増やしてほしい。

「施設の利用料金」

- ・料金設定（テニスコート、照明）を30分単位にしてほしい。
- ・豊田市自体、テニスコートの利用料金が高い。

「その他」

- ・インターネットの予約時にテニスコートも選択できるようにしてほしい。
- ・ポイント制度など、利用すると特典が付くようなシステムを希望する。
- ・予約がとりにくい。

(4) 総合体育館及び武道場

「受付などスタッフの対応」

- ・スタッフに施設の質問をしても答えられない人もいる。
- ・もう少しにこやかに対応してほしい。
- ・健康教室の申込み時に対応する男性の対応が悪く、高圧的な態度に不快な気分になる。
- ・金髪、マスクをあごにかけている、専門的なアドバイスができないなど、以前と比べるとスタッフの質が悪くなっている。

「施設の構造や設備の充実度」

- ・イベント時の駐車場の渋滞対策をしてほしい。30分以上並ぶことがある。
- ・グラウンド内に段差ができ、運動中に危ないときがあるので、整備してほしい。
- ・空いているスペースを有効に活用してほしい。
- ・卓球ができる場所を増やしてほしい。

「施設・設備の清潔さ」

- ・いつもきれいに清掃されている。
- ・メインアリーナの倉庫がタバコのおいで臭すぎる。

「相談・対応体制」

- ・健康教室の定員を増やしてほしい。

「施設の利用料金」

- ・ナイター料金の高い施設がある。

(5) 西町活性化施設

※自由意見なし

(6) 田町活性化施設

※自由意見なし

(7) 温浴施設じゅわじゅわ

「受付などスタッフの対応」

- ・施設、設備の不具合、トラブル等の対応が遅すぎる。「点検中」が一か月も表示されているケースがある。
- ・トレーニングルームの器具を早く修理してほしい。
- ・すごく感じ悪い。
- ・プールの監視員同士で話をされていて、仕事をしていない。

「施設の構造や設備の充実度」

- ・トレーニングルームに扇風機を設置してほしい。
- ・トレーニングルームを充実してほしい。
- ・ウォータークーラーを設置してほしい。
- ・1階にもコーヒーなどが飲める気楽な設備があると良い。
- ・プールの脱着所についたてを立ててほしい。
- ・風呂は、冬は暖かく、暑いときは気持ちいい温度設定にしてもらいたい。
- ・シャワーの水の出が悪い。

「施設・設備の清潔さ」

- ・お湯、プールの水を10日に1回くらい替えてほしい。
- ・風呂の中が臭い。
- ・頭の白髪染めやカラーリング、湯船の中で化粧落としをしている人がいる。衛生上悪いので、絶対にしないようにしてほしい。
- ・風呂場の天井がカビっぽいので、清掃をしてほしい。

「施設の安全対策」

- ・歩行中の雑談は禁止しないと危険。雑談はジャグジーですべき。

「施設の利用料金」

- ・豊田市在住以外の方は料金を上げる。
- ・老人の割引があるのに、障がい者の割引がないのはどうか。

「その他」

- ・フリーマーケットの日は、業者の車を遠方に駐車してほしい。高齢者の利用が多いので近くに駐車したい。
- ・駐車場の利用について、一般の利用者とフリーマーケットに来る人や業者との対応が異なる。不公平感がないよう指導してほしい。
- ・子どもの休みの期間など、外のジャグジーを止め、低温で開放してはどうか。
- ・午前中の部は水中歩行がしにくい。

- ・駐車場の利用者のマナーが悪い。
- ・ボディシャンプーをすすぎが早くできるものに替えれば、水の節約になるのではないか。
- ・ウォータージェットで頭に浴びている人がいると水が耳に入って困る。使用できないよう工夫してほしい。

(8) 産業文化センター

「受付などスタッフの対応」

- ・管理、運営に関して非常に満足している。
- ・条件をあれこれ言わず、開かれた利用施設であってほしい。

「施設の構造や設備の充実度」

- ・応接室と会議室 44、45 がとても使いやすくて良い。予約したくてもできない時が多々あるので、このタイプの部屋を増やしてほしい。
- ・10～15人程度が利用できる部屋があると良い。
- ・駐車場の無料3時間を延長できないか検討してほしい。

「その他」

- ・予約システム化されると便利である。

(9) 勤労青少年ホーム及び青年センター

「施設の利用料金」

- ・青少年団体には無料で利用させてもらえると助かる。

(10) 喜楽亭

「受付などスタッフの対応」

- ・今年のお話会は座椅子が用意されていて良かった。あと5脚ほど増やしてもらえると助かる。

「施設の構造や設備の充実度」

- ・イベント開催時も確実に駐車できるとありがたい。

「施設・設備の清潔さ」

- ・清掃が行き届いているように思う。

「施設が主催するイベント」

- ・建物が素晴らしいので、色々な企画展をしてほしい。

「その他」

- ・エアコンは、その時の温度によってつけられると良いと思う。冷房は6月からというのはどうかと思う。

(11) 藤岡保健センター

※自由意見なし

2 調査票

平成26年6月

豊田市指定管理者制度適用施設

利用者満足度調査票

1 調査の目的

この調査は、豊田市が設置する「公の施設」のうち、「指定管理者制度」を適用している施設の利用者の方を対象として、「利用した満足度」や「管理運営に関する意見」などを把握させていただくことを目的としております。調査の結果は、施設の管理運営体制の見直しや今後の指定管理者の選定に活かしていきたいと思っております。

なお、調査は無記名でご回答いただくこととするため、豊田市が特定個人の意見を把握することはありませんので、率直なご意見をご記入ください。本調査への積極的なご協力をお願いいたします。

2 指定管理者制度の概要

調査票にご回答いただくにあたり、「指定管理者制度」の概要についてご説明いたします。設問の回答にあたっての参考としてください。

- 「指定管理者」とは、豊田市に代わって特定の団体に施設管理を代行させる制度です。
 - ・ 「公の施設」は豊田市が設置するものですが、指定管理者制度により株式会社を含む各種団体に管理を代行させることができるようになりました。
 - ・ 指定管理者の指定にあたっては、法律に基づき、市議会の議決によって決定されるものです。
 - ・ 指定管理者は、豊田市に代わって条例、協定に基づく事項を実施し、その範囲で責任を負うこととなります。

- 指定管理者は、「受付・利用許可」「設備機器の保守」「清掃」「軽微な修繕」などを行います。
 - ・ 指定管理者は、利用申請の受付及び利用許可を行うことができます。利用許可は、「行政処分」にあたる公権力に関する行為ですが、この制度により、豊田市（行政）に代わって指定管理者が行うことができるようになりました。
 - ・ また、指定管理者は、施設の各種設備・機器の保守点検、清掃、軽微な修繕など施設管理に関する広範囲な業務を実施する「主体」と位置付けられます。詳細は豊田市との協定により規定されています。

- 指定管理者の「指定期間」は5年間以下で、その都度検証・見直しすることとしています。
 - ・ 市条例により、指定管理者として指定する期間は、原則「5年以下」と規定されており、施設の指定管理者の指定をその都度検証・見直ししていく必要があります。次期指定管理者の指定（議決）は平成26年12月議会を予定しています。

調査票

この調査は、以下の施設の利用者にご回答いただくものです。該当する番号に○印をつけてください。

調査対象施設 豊田市〇〇〇〇

Q 1 あなたの性別は？ ※団体で利用した場合は、利用代表者に関してご回答ください。

- ① 男性 ② 女性

Q 2 あなたの年齢は？ ※平成26年3月末時点の年齢でご回答ください

- ① 10歳代以下 ② 20歳代 ③ 30歳代 ④ 40歳代 ⑤ 50歳代 ⑥ 60歳代
⑦ 70歳代 ⑧ 80歳代以上

Q 3 あなたの住所地は？ ※平成26年3月末時点の住所でご回答ください

- ① 施設の近隣（市内で5km以内） ② 豊田市内で施設の近隣以外 ③ 豊田市外

Q 4 調査対象施設を年平均で何回程度利用しますか？ ※最も近い番号でご回答ください

- ① 週に1回以上 ② 月に1回以上 ③ 半年に1回以上 ④ 年に1回以上 ⑤ 年1回未満

Q 5 あなたが施設を利用するにあたり、「施設に期待すること」を以下の中から3つ選んで下さい。

回答欄

(番号を記入)

- ① 受付などスタッフの対応 ② 施設の構造や設備の充実度 ③ 施設・設備の清潔さ
④ 施設の安全対策 ⑤ 施設内の案内表示 ⑥ ポスターなど付加情報の提供
⑦ 相談・対応体制 ⑧ 施設が主催するイベント ⑨ 管理コスト（経費）の縮減
⑩ 施設の利用料金

<以下は、利用した結果の満足度についてお聞きします。該当する番号に○印をつけて下さい>

Q 6 受付などスタッフの対応はどうでしたか？

- ① 大変満足 ② ほぼ満足 ③ どちらとも言えない ④ やや不満 ⑤ 大いに不満

Q 7 施設の構造・設備はどうでしたか？

- ① 大変満足 ② ほぼ満足 ③ どちらとも言えない ④ やや不満 ⑤ 大いに不満

Q 8 施設の清潔さはどうでしたか？ ※施設の外回りの清掃や草取りなども含む

- ① 大変満足 ② ほぼ満足 ③ どちらとも言えない ④ やや不満 ⑤ 大いに不満

Q 9 施設の安全対策はどうでしたか？ ※使用上の注意事項の説明、器具の安全配慮、照明など

①大変満足 ②ほぼ満足 ③どちらとも言えない ④やや不満 ⑤大いに不満

Q 10 施設の案内表示はどうでしたか？ ※誘導看板などのわかりやすさなど

①大変満足 ②ほぼ満足 ③どちらとも言えない ④やや不満 ⑤大いに不満

Q 11 行事案内やイベントポスター、サービスメニューなどの情報提供はどうでしたか？

①大変満足 ②ほぼ満足 ③どちらとも言えない ④やや不満 ⑤大いに不満

Q 12 要望受付などの相談体制・対応はどうでしたか？

①大変満足 ②ほぼ満足 ③どちらとも言えない ④やや不満 ⑤大いに不満

Q 13 施設を利用するにあたって料金設定はどうでしたか？

①大変満足 ②ほぼ満足 ③どちらとも言えない ④やや不満 ⑤大いに不満

Q 14 総合的な利用満足度はどうでしたか？

①大変満足 ②ほぼ満足 ③どちらとも言えない ④やや不満 ⑤大いに不満

○調査対象の施設の管理・運営に関して、ご意見・ご提案があればご記入ください。

質問は以上です。アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございます。

この調査に関するお問合せは下記までお願いします。

豊田市役所 総務部 行政改革推進課 担当：松本

〒471-8501 豊田市西町3-60

電話 0565-34-6652 (直通) FAX 0565-34-6815

メール gyoukaku@city.toyota.aichi.jp

豊田市指定管理者制度適用施設利用者満足度調査報告書

発行：豊田市総務部行政改革推進課
問合せ先：豊田市総務部行政改革推進課
〒471-8501 愛知県豊田市西町3丁目60番地
◇ 電話 0565-34-6652(直通)
◇ FAX 0565-34-6815
◇ E-mail: gyoukaku@city.toyota.aichi.jp