

令和元年度 金沢市体育施設利用者アンケート調査結果

1 調査の目的

本調査は、金沢市のスポーツ施設において、今後のさらなるサービスの向上を図るため、利用者の特性及び利用実態（特に満足度）を把握することを目的としています。

2 調査概要

- (1) 調査実施期間 令和元年7月 ～ 8月
- (2) 調査方法 各施設窓口にて配布のアンケート用紙に質問事項を記入後回収
- (3) 回答数
- | | |
|------------|-----|
| ①体育館等 | 974 |
| ②プール等 | 333 |
| ③テニスコート等 | 431 |
| ④屋外スポーツ施設等 | 911 |
- (4) 主な調査項目
- | | | |
|--------------|--------|-----------------|
| ①全体的な満足度 | ②職員の対応 | ③使用料金の設定 |
| ④案内表示のわかりやすさ | ⑤施設の清掃 | ⑥設備（バリアフリー・照明等） |
| ⑦予約受付方法 | ⑧利用時間 | ⑨器具・用具の充実 |
- （各項目 5点満点）

利用者満足度比較表

| | 調査年度 | 体育館等 | プール等 | テニスコート等 | 屋外スポーツ施設等 |
|----------------|--------|------|------|---------|-----------|
| 1. 全体的な満足度 | 令和元年度 | 4.22 | 3.91 | 4.46 | 4.37 |
| | 平成30年度 | 4.09 | 3.95 | 4.31 | 4.32 |
| | 平成29年度 | 4.16 | 4.09 | 4.33 | 4.23 |
| | 平成28年度 | 4.15 | 4.00 | 4.52 | 4.10 |
| | 平成27年度 | 4.06 | — | 4.26 | 4.17 |
| 2. 職員の対応 | 令和元年度 | 4.54 | 4.32 | 4.72 | 4.55 |
| | 平成30年度 | 4.48 | 4.32 | 4.59 | 4.60 |
| | 平成29年度 | 4.50 | 4.36 | 4.57 | 4.53 |
| | 平成28年度 | 4.51 | 4.30 | 4.68 | 4.38 |
| | 平成27年度 | 4.39 | — | 4.57 | 4.37 |
| 3. 利用料金の設定 | 令和元年度 | 4.46 | 4.37 | 4.48 | 4.31 |
| | 平成30年度 | 4.43 | 4.21 | 4.24 | 4.34 |
| | 平成29年度 | 4.43 | 4.28 | 4.23 | 4.21 |
| | 平成28年度 | 4.45 | 4.23 | 4.46 | 4.00 |
| | 平成27年度 | 4.31 | — | 4.18 | 3.97 |
| 4. 案内表示のわかりやすさ | 令和元年度 | 4.33 | 4.09 | 4.42 | 4.29 |
| | 平成30年度 | 4.20 | 4.03 | 4.20 | 4.30 |
| | 平成29年度 | 4.30 | 4.19 | 4.20 | 4.19 |
| | 平成28年度 | 4.27 | 4.08 | 4.44 | 4.09 |
| | 平成27年度 | 4.25 | — | 4.33 | 4.02 |

| | | | | | |
|-------------------|--------|------|------|------|------|
| 5. 施設の清掃 | 令和元年度 | 4.42 | 4.11 | 4.49 | 4.44 |
| | 平成30年度 | 4.41 | 4.13 | 4.34 | 4.34 |
| | 平成29年度 | 4.37 | 4.24 | 4.30 | 4.28 |
| | 平成28年度 | 4.37 | 3.94 | 4.56 | 4.24 |
| | 平成27年度 | 4.28 | — | 4.43 | 4.19 |
| 6. 設備(バリアフリー・照明等) | 令和元年度 | 4.13 | 3.87 | 4.13 | 4.25 |
| | 平成30年度 | 4.09 | 3.92 | 4.16 | 4.17 |
| | 平成29年度 | 4.01 | 3.94 | 4.10 | 4.03 |
| | 平成28年度 | 4.12 | 3.81 | 4.13 | 4.03 |
| | 平成27年度 | 4.11 | — | 4.00 | 3.94 |
| 7. 予約受付方法 | 令和元年度 | 4.19 | 4.15 | 4.34 | 4.35 |
| | 平成30年度 | 4.12 | 4.05 | 4.21 | 4.39 |
| | 平成29年度 | 4.15 | 4.04 | 4.23 | 4.21 |
| | 平成28年度 | 4.16 | 3.98 | 4.48 | 4.13 |
| | 平成27年度 | 4.01 | — | 4.09 | 3.97 |
| 8. 利用時間 | 令和元年度 | 4.42 | 4.32 | 4.54 | 4.46 |
| | 平成30年度 | 4.40 | 4.23 | 4.33 | 4.50 |
| | 平成29年度 | 4.51 | 4.27 | 4.34 | 4.35 |
| | 平成28年度 | 4.40 | 4.21 | 4.49 | 4.26 |
| | 平成27年度 | 4.25 | — | 4.29 | 4.13 |
| 9. 器具・用具の充実 | 令和元年度 | 4.17 | 3.92 | 4.37 | 4.32 |
| | 平成30年度 | 4.10 | 3.89 | 4.22 | 4.26 |
| | 平成29年度 | 4.10 | 4.01 | 4.21 | 4.14 |
| | 平成28年度 | 4.10 | 3.77 | 4.38 | 4.13 |
| | 平成27年度 | 3.96 | — | 4.05 | 4.07 |

公益財団法人 金沢市スポーツ事業団
理 事 長 磯 部 康 司