

平成28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 平成28年7月 ～ 9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 1094
 ②プール等 541
 ③テニスコート等 493
 ④屋外スポーツ施設等 908

(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	平成28年度	4.15	4.00	4.52	4.10
	平成27年度	4.06	—	4.26	4.17
	平成26年度	4.05	—	4.19	4.11
	平成25年度	4.03	—	4.28	4.00
	平成24年度	4.07	—	4.02	4.23
2. 職員の対応	平成28年度	4.51	4.30	4.68	4.38
	平成27年度	4.39	—	4.57	4.37
	平成26年度	4.17	—	4.34	4.14
	平成25年度	3.98	—	4.27	3.88
	平成24年度	4.49	—	4.44	4.41
3. 使用料金の設定	平成28年度	4.45	4.23	4.46	4.00
	平成27年度	4.31	—	4.18	3.97
	平成26年度	4.03	—	3.83	3.77
	平成25年度	3.95	—	3.94	3.63
	平成24年度	4.42	—	4.03	4.12
4. 案内表示のわかりやすさ	平成28年度	4.27	4.08	4.44	4.09
	平成27年度	4.25	—	4.33	4.02
	平成26年度	3.92	—	3.99	3.93
	平成25年度	3.82	—	4.00	3.69
	平成24年度	4.25	—	4.16	4.16

5. 施設の清掃	平成 28 年度	4.37	3.94	4.56	4.24
	平成 27 年度	4.28	—	4.43	4.19
	平成 26 年度	4.11	—	4.20	4.05
	平成 25 年度	3.87	—	3.99	3.63
	平成 24 年度	4.33	—	4.25	4.33
6. 設備(バリアフリー・照明等)	平成 28 年度	4.12	3.81	4.13	4.03
	平成 27 年度	4.11	—	4.00	3.94
	平成 26 年度	3.84	—	3.84	3.85
	平成 25 年度	3.73	—	3.76	3.60
	平成 24 年度	4.01	—	3.86	4.13
7. 予約受付方法	平成 28 年度	4.16	3.98	4.48	4.13
	平成 27 年度	4.01	—	4.09	3.97
	平成 26 年度	3.69	—	3.78	3.78
	平成 25 年度	3.57	—	3.83	3.60
	平成 24 年度	3.94	—	3.71	4.05
8. 利用時間	平成 28 年度	4.40	4.21	4.49	4.26
	平成 27 年度	4.25	—	4.29	4.13
	平成 26 年度	3.95	—	3.88	3.95
	平成 25 年度	3.94	—	3.98	3.78
	平成 24 年度	4.21	—	4.00	4.23
9. 器具・用具の充実	平成 28 年度	4.10	3.77	4.38	4.13
	平成 27 年度	3.96	—	4.05	4.07
	平成 26 年度	3.74	—	3.92	3.96
	平成 25 年度	3.66	—	3.70	3.62
	平成 24 年度	4.01	—	3.91	4.19