

常総運動公園 利用者アンケート結果

施設名	常総運動公園								
指定管理者	常総アップサイクルパーク共同事業体 代表構成法人 リバリューマネジメント株式会社								
期間	令和5年2月1日(水)～2月28日(火) 28日間								
方法	受総合付にアンケート用紙を設置し、利用申請時に利用者へ配布								
回答数	45人(100部配布)								
回答者基礎情報 【単位：人】	性別	男性	女性	無回答					
		32	12	1					
	年齢	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	無回答
		4	7	7	14	8	4	1	0
	居住地	取手市	守谷市	常総市	つくばみらい市	その他	無回答		
		6	29	3	3	4	0		
利用交通機関	公共交通機関	自転車	バイク	自転車	徒歩	無回答			
	0	43	0	2	0	0			
利用頻度	週1～2回	月1～2回	年1～2回	今回が初めて	その他	無回答			
	27	14	1	1	2	0			

【全体評価】

総合受付をはじめとする窓口業務については、概ね満足して頂ける結果となった。特にオンライン予約の導入に伴う混乱やトラブルは想定以上に少なく、スムーズに移行することができた。

利用者の各ステータス比では、男性利用者が多く、年代別では20代～40代が過半数を占めるが、10代から70代以上まで幅広い年齢層に利用いただけていることが解る。また、利用者の居住地については、守谷市民が全体の6割であり、今後他の構成市へ利用促進の企画等の周知や啓発について検討していく必要があると思われる。

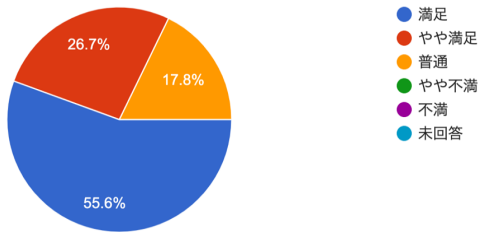
利用者の頻度については、概ね一人月に一回以上、そのうち半数は週に一回以上の利用があり、全体的な利用頻度は高い。

公園内の植栽の管理や施設管理に関しても、概ね満足を得ている結果ではあるが、改善ポイントも様々あり、園内各所に点在していることから、スタッフ間の連携や情報の共有化を図り、よりサービスや管理品質の向上について企業体内で促進させていきたいと考えている。

利用者が求めているイベントやスクールについては、テニス関連が4件あり回答の中では半数以上を占めたが、利用率の高い施設であるため、再度検証が必要と考えている。また、キャンプ場やBBQ場等のオープンに伴い、園内での調理を伴う飲食が可能となり、利便性向上に貢献した筈だが、煙害を引き起こす結果となり、共同事業体全体で取り組むべき課題が見つかる結果となった。

Q-2 1. 従業員の説明(施設利用)のわかりやすさについて、その程度満足していますか？

Q2-① 従業員の説明(施設利用)のわかりやすさについて、どの程度満足していますか。  
45件の回答



【施設利用に対する説明のわかりやすさ】

満足：55.6% 25名  
やや満足：26.7% 12名  
普通：17.8% 8名

【利用者回答】

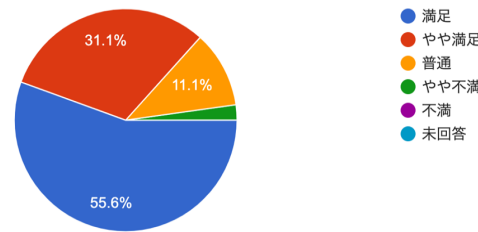
大満足 1名  
丁寧でゆっくり説明してくれるから。 1名

【指定管理者のコメント】

従業員への印象は概ね満足頂いている結果であるため、現在の品質を維持しながら、利便性向上に取り組んでまいります。

Q-2 2. 窓口におけるお客様への対応について、どの程度満足していますか。

Q2-② 窓口におけるお客様への対応について、どの程度満足していますか。  
45件の回答



【窓口対応に対する満足度】

満足：55.6% 25名  
やや満足：31.1% 14名  
普通：11.1% 5名  
やや不満：2.2% 1名

【利用者回答】

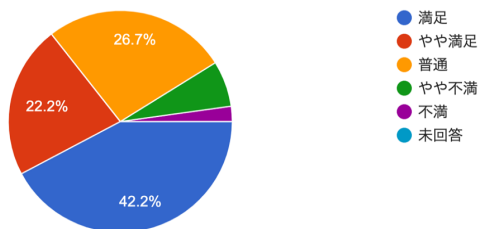
明るいから。 1名

【指定管理者のコメント】

幅広い年齢層の利用者に対しご満足頂ける窓口対応といえるが、「やや不満」の回答に対しては、スタッフ同士のコミュニケーションを拡大させ、課題に対する対応を統一させていく。

Q-2 3. 窓口の待ち時間について、どの程度満足していますか。

Q2-③ 窓口の待ち時間について、どの程度満足していますか。  
45件の回答



【窓口での待ち時間に対する満足度】

満足：42.2% 19名  
やや満足：22.2% 10名  
普通：26.7% 12名  
やや不満：6.7% 3名  
不満：2.2% 1名

【利用者回答】

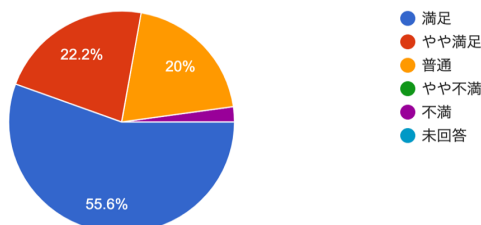
不満)申請書を毎回書かなければならない。1名  
満足)そんなに待たないから。1名  
不満)領収書をいただくまでの時間を短くしてほしい。1名

【指定管理者のコメント】

オンライン予約を実施以降、窓口の渋滞は概ね緩和された印象ではあるが、申請書への記入や領収書の発行など手作業が利便性の妨げになっているためDX化が急務といえる。

Q-2 4. 利用時間について、どの程度満足していますか。

Q2-④ 利用時間について、どの程度満足していますか。  
45件の回答



【利用時間に対する満足度】

満足：55.6% 25名  
やや満足：22.2% 10名  
普通：20% 9名  
不満：2.2% 1名

【利用者回答】

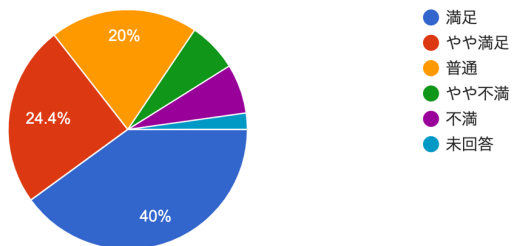
満足)コートが多いから取りたい時間にとれる。1名  
満足)夏に早朝時間帯があるのは良い。1名  
不満)計画停電は土曜日はさけてほしい。1名

【指定管理者のコメント】

現在の利用率を考慮すると、利用者に対しては、比較的自由に予約を取ることができている印象。自主事業なども少し積極的に開催しても影響は少ないのではないかと考える。

Q-2 5. インターネット予約のしやすさについて、どの程度満足していますか。

Q2-⑤ インターネット予約のしやすさについて、どの程度満足していますか。  
45件の回答



【インターネット予約に対する満足度】

満足：40% 18名  
やや満足：24.4% 11名  
普通：20% 9名  
やや不満：6.7% 3名  
不満：6.7% 3名  
未回答：2.2% 1名

【利用者回答】

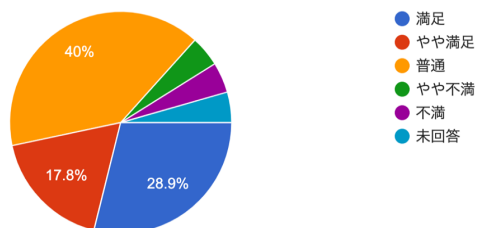
中立)インターネットを使用しない。1名  
不満)予約はいいが、支払いもネット対応してほしい。1名  
不満)キャンセル可能を前日までしてほしい。1名

【指定管理者のコメント】

ネット予約移行から半年、想定以上に混乱やトラブルは無かった。意見にもあるように、支払いまで完結できる環境構築が急務であると言える。

Q-2 6. ホームページの見やすさについて、どの程度満足していますか。

Q2-⑥ ホームページの見やすさについて、どの程度満足していますか。  
45件の回答



【ホームページの見やすさに対する満足度】

満足：28.9% 13名  
やや満足：17.8% 8名  
普通：40% 18名  
やや不満：4.4% 2名  
不満：4.4% 2名  
未回答：4.4% 2名

【利用者回答】

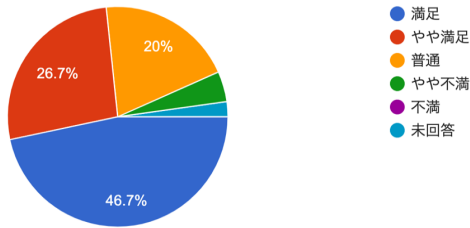
中立)パソコンを使用しない。1名  
不満)テニスコート5・6をまとめて予約出来るようにしてほしい。1名  
不満)やや使いづらい。なれたら大丈夫。1名

【指定管理者のコメント】

利用者の回答から鑑みると、ラボラについてと思われるが、予約環境については概ね順調に移行できている。

Q-2 7. 施設の清潔感について、どの程度満足していますか。

Q2-⑦ 施設の清潔感について、どの程度満足していますか。  
45件の回答



【施設の清潔さに対する満足度】

満足：46.7% 21名  
やや満足：26.7% 12名  
普通：20% 9名  
やや不満：4.4% 2名  
未回答：2.2% 1名

【利用者回答】

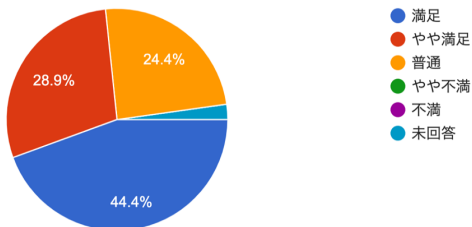
満足)手の入った清掃がされているから。1名  
不満)テニスコートの周りのベンチがきたない。落ち葉もキレイにしてほしい。1名  
不満)トイレ用のサンダルがあると良いと思う。1名

【指定管理者のコメント】

行き届いた清掃に概ね満足いただけているが、落ち葉等、季節ごとに清掃の対応が必要。

Q-2 8. 施設設備・備品の充実度について、どの程度満足していますか。

Q2-⑧ 施設設備・備品の充実度について、どの程度満足していますか。  
45件の回答



【設備・備品に対する満足度】

満足：44.4% 20名  
やや満足：28.9% 13名  
普通：24.4% 11名  
未回答：2.2% 1名

【利用者回答】

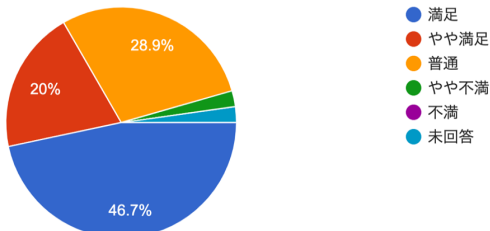
満足)必要な物がしっかり揃っているから。1名  
不満)できれば、サッカー練習試合用のライン引きが欲しい。1名

【指定管理者のコメント】

設備・備品について概ね満足いただけているが、来園者拡大に伴う細かな備品購入の検討が必要。

Q-2 10. コロナ対策(張り紙・消毒液等)について、どの程度満足していますか。

Q2-⑩ コロナ対策(張り紙・消毒液等)について、どの程度満足していますか。  
45件の回答



【コロナ対策に対する満足度】

満足：46.7% 21名  
やや満足：20% 9名  
普通：28.9% 13名  
やや不満：2.2% 1名  
未回答：2.2% 1名

【利用者回答】

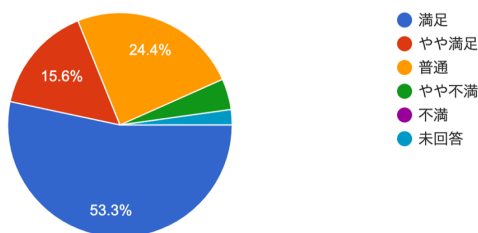
満足)体温計や消毒液が数多くおかれているから。1名

【指定管理者のコメント】

令和5年3月14日より、マスク着用が個人判断に委ねられるようになったが、それ以前より、一部陽性者を出したものの、クラスターなどの発生もなく、十分な対策の結果といえる。

Q-2 11. 施設内の草か木の管理について、どの程度満足していますか。

Q2-⑪ 施設内の草や木の管理について、どの程度満足していますか。  
45件の回答



【植栽管理に対する満足度】

満足：53.3% 21名  
やや満足：15.6% 7名  
普通：24.4% 11名  
やや不満：4.4% 2名  
未回答：2.2% 1名

【利用者回答】

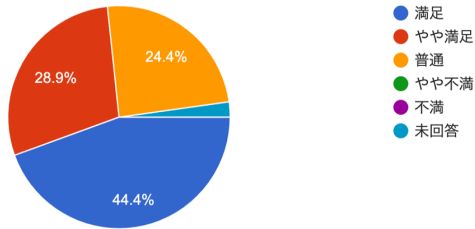
満足)伸びすぎでないので、ちょうど良い。1名  
不満)テニスコートの落ち葉が多い。1名

【指定管理者のコメント】

通年を通して植栽の管理は行き届いている印象ではあるが、季節によってはテニスコートなど一部施設では、落葉が溜まりやすいなど改善ポイントが存在している。

Q-2 12. 施設サービスについて、総合的にどの程度満足していますか。

Q2-⑫ 施設サービスについて、総合的にどの程度満足していますか。  
45件の回答



<p><b>【施設の総合的なサービスに対する満足度】</b>          満足： 44.4% 20名          やや満足： 28.9% 13名          普通： 24.4% 11名          未回答： 2.2% 1名</p>
<p><b>【利用者回答】</b></p>
<p><b>【指定管理者のコメント】</b>          過半数が満足している結果ではあるが、普通と感じている利用者に満足していただけるよう、サービスの品質向上に向け、改善の余地が残されている。</p>

Q-3 1. お客様がご希望されるイベント・教室をご記入ください。

- ・全てにおいて大満足です。感謝しています。コロナの状況の中お疲れさまです。
- ・テニス関連 2件
- ・ボクササイズとかダンス教室があれば体験してみたい。
- ・テニス大会
- ・バレー教室
- ・ミックステニス大会

<p><b>【希望のイベント・教室など】</b>          テニス関連：4件          ボクササイズやダンス教室 1件          バレー教室 1件</p>
<p><b>【利用者回答】</b>          左記の通り</p>
<p><b>【指定管理者のコメント】</b>          テニス関連のイベントや教室開催の要望が4件と回答の中では最も多いが、利用率の多い施設なので要検討。ダンスやバレーなど屋内でのスクールも要検討。</p>

Q-4 1. 施設サービスについて、お気づきの点などがありましたら、下記にご記入ください。

- ・満足しています。
- ・特になし
- ・バーベキューの煙がけむい。
- ・キャンプ場からのおいが不快。スポーツをする上で迷惑している。
- ・床のデコボコが少しあります。雨漏りが少しあります。
- ・Hpで予約しているのに、窓口で申請書を書かせるを改善してほしい。
- ・テニスネットのセンターベルトを外す人たちへ回復の方法を説明してほしい。
- ・体育館の利用時間を2時間単位にして欲しい。
- ・テニスコートを利用。キャンプ場のテント数が多い時はバーベキューの煙でガスってしまっ、ボールがよく見えない。困っている。

<p><b>【施設サービスへのご意見】</b>          満足/特になし 2件          バーベキュー場やキャンプ場の煙やにおい 2件          施設不備 3件          利用時間について 1件          予約、申請の重複について 1件</p>
<p><b>【利用者回答】</b>          左記の通り</p>
<p><b>【指定管理者のコメント】</b>          キャンプ場やBBQ場などに隣接する施設からの一部煙害が発生しているため、共同事業体内で協議が必要。解決可能な事項より早急に改善をしていく。</p>