

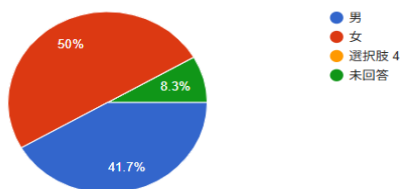
常総運動公園 ユーザーアンケート結果

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7年2月1日(土)～2月28日(金) 28日間						
方法	受給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	60人(100部配布)						
回答者基礎情報 【単位：人】	性別	男性	女性	無回答			
		25	30	5			
	年齢	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代
		1	1	1	2	17	38
	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
		5	49	1	2	3	0
	利用 交通機関	公共交通機関	自動車	バイク	自転車	徒歩	無回答
利用頻度		1	58	0	1	0	0
		週1～2回	月1～2回	年1～2回	今回が初めて	その他	無回答
		48	11	1	0	0	0

【全体評価】

今年度の回答結果は週1～2回常総運動公園の施設利用をされている頻度の高い利用者の皆さまより貴重な意見をいただきました。
 利用者の居住地については、守谷市民が全体の8割であり、引き続き他の構成市へ利用促進の企画、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。
 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が、利用者へ混乱を与えないよう、従業員全員が共通の認識を持った上での説明や対応を徹底する。また、予約システムについては窓口まで行くこと、並ぶことがなくなり良くなったと満足されているご意見がある一方で、予約開始時間やアクセス集中等課題もあるため、改善にむけた検討を進める。
 利用者が求めているイベントやスクールについては、利用率の高い施設であるため検討が必要ではあるが、比較的空きのある会議室での多目的利用も検討の余地があると思われる。
 施設の設備、備品も含め、利用者が気持ちよく施設での活動ができるよう、より良いサービスや管理品質の向上について全体で考え促進させていきたいと考えている。細かな部分の声をいただいたことで、取り組むべき課題が見つかる結果となった。

Q-1 1. 性別



【男女比】

男 性： 41.7% 25名
 女 性： 50.0% 30名
 未回答： 8.3% 5名

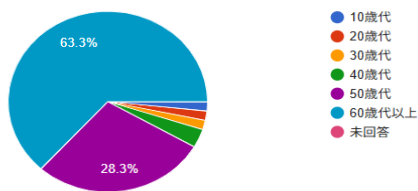
【特筆事項】
配布：100部

【利用者回答】

【指定管理者のコメント】

自由広場や野球場では男性利用が多く占めており、アリーナは女性の団体利用者が多く、施設利用の偏りはあるもののアンケート回答の男女比については、概ね均等となった。

Q-1 2. 年代



【男女比】

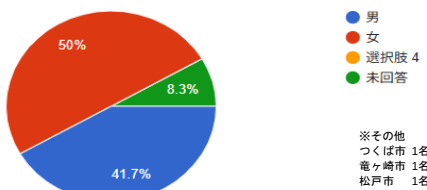
10代： 1.7% 1名
 20代： 1.7% 1名
 30代： 1.7% 1名
 40代： 3.3% 2名
 50代： 28.3% 17名
 60代： 63.3% 38名

【利用者回答】

【指定管理者のコメント】

アンケートでは50代以上の利用者が9割を占め、ミドルシニア、シニア層のご利用が多い結果となった。

Q-1 3. 居住地



【居住地比】

取 手 市： 8.3% 5名
 守 谷 市： 81.7% 49名
 常 総 市： 1.7% 1名
 つくばみらい市： 3.3% 2名
 そ の 他： 5.0% 3名

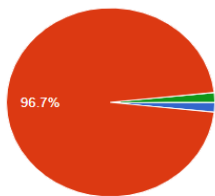
【利用者回答】

(その他内訳)つくば市：1名 / 龍ヶ崎市：1名 / 松戸市：1名

【指定管理者のコメント】

守谷市民による利用が8割を占める中、他の構成市民への利用促進が課題と言える。

Q-1 4. 利用交通機関



● 公共交通機関
● 自動車
● バイク
● 自転車
● 徒歩
● 未回答

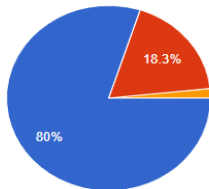
【利用交通機関比】
自動車： 96.7% 58名
自転車： 1.6% 1名
公共交通機関： 1.7% 1名

【利用者回答】

【指定管理者のコメント】

利用者の大多数が自家用車で来園されており、現状公共交通機関での来園がしにくい状態である。

Q-1 5. 利用頻度



● 週1～2回程度
● 月に1～2回程度
● 年に1～2回程度
● 今回が初めて
● その他
● 未回答

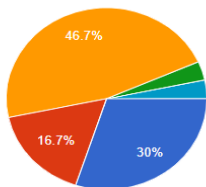
【利用者様の利用頻度】
週に1～2回 程度： 80% 48名
月に1～2回 程度： 18.3% 11名
年に1～2回 程度： 1.7% 1名

【利用者回答】

【指定管理者のコメント】

利用者の8割が週に1回以上の利用があり、更に月に1回以上の利用者を含めると全体の9割に及ぶ。利用頻度も多く、利用しやすい施設であると実感できる結果であった。

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？



● 満足
● やや満足
● 普通
● やや不満
● 不満
● 未回答

【施設利用に対する説明のわかりやすさ】
満 足： 30.0% 18名
やや満足： 16.7% 10名
普 通： 46.7% 28名
やや不満： 3.3% 2名
未回答： 3.3% 2名

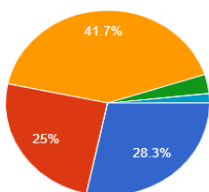
【利用者回答】

特に問題を感じない 1名
環境を考え柔軟な対応を要す 1名
受付窓口の方によって違う事を言われる 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ものの、ご指摘いただいた点については、すべての従業員が同じ認識で説明ができるよう接客向上に取り組む。

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。



● 満足
● やや満足
● 普通
● やや不満
● 不満
● 未回答

【窓口対応に対する満足度】
満 足： 28.3% 17名
やや満足： 25.0% 15名
普 通： 41.7% 25名
やや不満： 3.3% 2名
未 回 答： 1.7% 1名

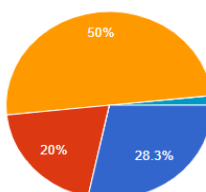
【利用者回答】

不便なく施設を利用している 1名
窓口の方によって違うことを言われる 1名

【指定管理者のコメント】

利用者に対し概ね満足頂ける窓口対応といえるが、ご指摘いただいた点についてはすべての従業員が同じ認識で利用者に混乱をあたえないよう統一する。

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。



● 満足
● やや満足
● 普通
● やや不満
● 不満
● 未回答

【窓口での待ち時間に対する満足度】
満 足： 28.3% 17名
やや満足： 20.0% 12名
普 通： 50.0% 30名
未 回 答： 1.7% 1名

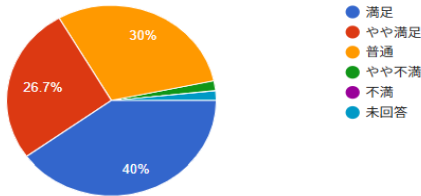
【利用者回答】

施設予約システム導入により待ち時間改善となった 1名
支払いがスムーズになった 1名

【指定管理者のコメント】

施設予約システムによりお待たせすることがなくなったのはよかった。支払いがよりスムーズになるよう、オンラインでの支払いも引き続きお勧めしていきたい。

Q-2 4. 利用時間について、どの程度満足していますか。

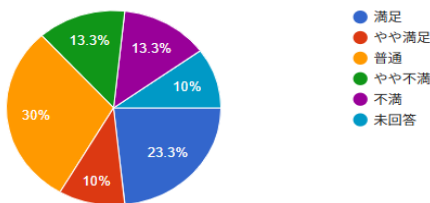


【利用時間に対する満足度】
満 足： 40.0% 24名
やや満足： 26.7% 16名
普 通： 30.0% 18名
やや不満： 1.65% 1名
未 回 答： 1.65% 1名

【利用者回答】
長すぎず短かすぎずちょうどよい。 1名
自分で利用決定時間で利用できるため 1名
毎週同時間にテニスコートを利用できる 1名

【指定管理者のコメント】
9割以上が問題なくご利用いただいている状況。

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。

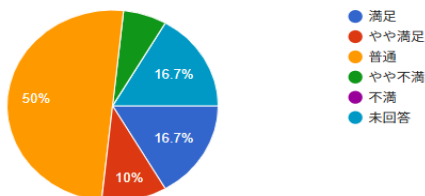


【インターネット予約に対する満足度】
満 足： 23.3% 14名
やや満足： 10.0% 6名
普 通： 30.1% 18名
やや不満： 13.3% 8名
不 満： 13.3% 8名
未 回 答： 10.0% 6名

【利用者回答】
窓口に行くことや並ぶことがなくなり良かった、助かった 2名
アクセスが集中して繋がりにくい(特に土日祝) 5名
予約開始時間が0時なのは辛い 2名
体育館の利用目的(バドミントン・卓球等)をネットで分かるようにして欲しい 1名

【指定管理者のコメント】
予約開始時間とアクセス集中については課題として検討を進めていく。

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。

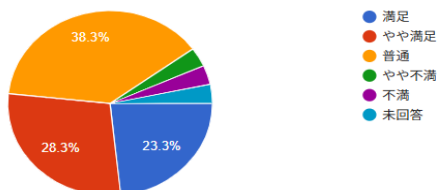


【ホームページの見やすさに対する満足度】
満 足： 16.7% 10名
やや満足： 10.0% 6名
普 通： 50.0% 30名
やや不満： 6.6% 4名
未 回 答： 16.7% 10名

【利用者回答】
不便なし 1名
見ていない 3名
入口を施設別にした方がよい 1名

【指定管理者のコメント】
見ていないという声もあるので、より一層のお知らせやイベント情報等HPの活用を進めていく。

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。

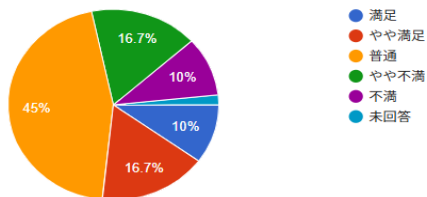


【施設の清潔さに対する満足度】
満 足： 23.3% 14名
やや満足： 28.3% 17名
普 通： 38.3% 23名
やや不満： 3.3% 2名
不 満： 3.4% 2名
未 回 答： 3.4% 2名

【利用者回答】
トイレ、更衣室はいつもキレイで満足 2名
清掃の方の挨拶がとても良いです 1名
月曜日の体育館が汚いことがある 2名

【指定管理者のコメント】
清掃には概ね満足いただけているが、利用人数の多い週末や祝日は衛生に気をつけて対応する。

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。

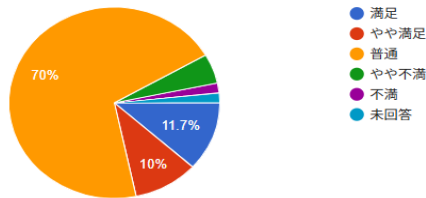


【設備・備品に対する満足度】
満 足： 10.0% 6名
やや満足： 16.7% 10名
普 通： 45.0% 27名
やや不満： 16.7% 10名
不 満： 10.0% 6名
未 回 答： 1.6% 1名

【利用者回答】
トイレが良い 2名
テニスコートのネット、防風ネットを取替えてほしい。 3名
スリッパが少ない。トイレ用サンダルが欲しい。 3名
女子更衣室のシャワーのお湯がぬるくなった水になることがある 1名
体育館の卓球ネット置き場がわかりにくい 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、指摘のあったテニスコートネット、防風ネットは交換を進めており、その他の備品についても利用しやすいよう変えていく必要がある。

Q-2 9. 施設の案内板のわかりやすさについて、どの程度満足していますか。



【設備・備品に対する満足度】

満足: 11.7% 7名
 やや満足: 10.0% 6名
 普通: 70.0% 42名
 やや不満: 4.9% 3名
 不満: 1.7% 1名
 未回答: 1.7% 1名

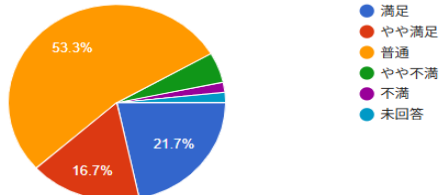
【利用者回答】

案内板を意識してみたことがない 1名
 施設へつながる道路に案内表示が少ない 1名
 全体的に案内板が少ないと思う 1名

【指定管理者のコメント】

概ね不便はないと思われるが、公園内の敷地が広いのでわかりやすい表示が必要。

Q-2 10. 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。



【植栽管理に対する満足度】

満足: 21.7% 13名
 やや満足: 16.7% 10名
 普通: 53.3% 32名
 やや不満: 4.9% 3名
 不満: 1.7% 1名
 未回答: 1.7% 1名

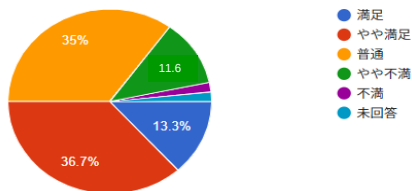
【利用者回答】

銀杏並木が美しい 1名
 日影が多くて助かる 1名
 テニスコート周りに日影が少ない 1名
 蜂の活動が活発になる季節が怖い 1名

【指定管理者のコメント】

概ね満足していただいているが、蜂など駆除が必要なものは利用客に危険が及ばないように定期的に対応していく必要がある。

Q-2 11. 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。



【施設の総合的なサービスに対する満足度】

満足: 13.3% 8名
 やや満足: 36.7% 22名
 普通: 35.0% 21名
 やや不満: 11.6% 7名
 不満: 1.7% 1名
 未回答: 1.7% 1名

【利用者回答】

ロッカールームのロッカーが使いづらい 1名
 卓球台の下に敷くマットが不要なことを最近知った。このような情報は速やかに情報共有して欲しい 1名

【指定管理者のコメント】

過半数以上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、細かな部分も改善が必要。

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。

- ・卓球教室(有名アスリートを呼んで下さい)
- ・水泳教室ですが、料金が高いと感じます。
参加したいが料金見直しは無いのでしょうか？
- ・卓球スクールできると良い
- ・ビクフルボール教室、イベント

【希望のイベント・教室など】

卓球関連: 2件
 水泳教室: 1件
 ビクフルボール教室: 1件

【利用者回答】

左記の通り

【指定管理者のコメント】

卓球教室やビクフルボールといった球技の教室要望があったが、利用率の多い施設なので要検討。比較的使用が少ない会議室での多目的利用を今後検討予定。

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。

- ・ネット予約の時間を日中に変更できないか。
- ・雨の時のキャンセル判断時間を早い時間にしてほしい。(8時とか)
- ・ネットでの予約時に、体育館での使用目的(種目等)が表示される方がありがたい。(施設の器具使用のバッチングが防げる)
- ・テニスコートの防風ネットをしっかりメンテナンスしてほしい。(特に冬場)
- ・テニスコートの照明をすべてLEDにしてほしい。(コードにより差がある)
- ・利用料金を安くしてください。
- ・キャンセルできる日数をもう少し短くしてほしい。

【施設サービスへのご意見】

ネット予約時間の変更希望 1件
 雨天キャンセルの判断時間を早くしてほしい 1件
 ネット予約時の予約状況確認画面で使用目的が表示されないか 1件
 テニスコートの防風ネットをメンテナンスして欲しい 1件
 利用料金を安くしてほしい 1件

【利用者回答】

左記の通り

【指定管理者のコメント】

今後のサービス向上に繋がられるよう、いただいたご意見を真摯に受け止め、改善に向けて検討、対応していく。