

武道館

利用者アンケートの自由記述ご意見に対する 施設管理者の考え・対応

平成 26 年 10 月

箕面市立総合運動場指定管理者 ミズノグループ

4. 本施設の設備について

4-①施設の清潔さ

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	会議室や網戸が汚れている。 トイレの消臭、トイレのドアが汚く老朽化している。 更衣室が古い。	現在、日常清掃を実施しているところですが、今後、清掃後の点検等を行うことでより丁寧な清掃に努めます。 トイレや更衣室の改修は、多額の費用が必要となるため直ちに行うことはできませんが、優先順位をもとに計画的に実施していきます。	9
2	施設がきれい。 ゴミが落ちていない。 今のままで良い。 清掃も行き届いていて綺麗。	これからも気持ちよく施設をご利用いただけるよう丁寧な清掃に努めます。	3

4-②備品の充実度

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	大抵の物は揃っている。 消耗品は適宜替えてもらっている。	これからも気持ちよく施設をご利用いただけるよう適正な備品の維持管理に努めます。	3
2	冷暖房機の新設。 会議室のエアコンが古くて汚い。	冷暖房機の設置は、多額の経費が必要になることから、現在は、扇風機等で対応しているところです。 また、会議室のエアコンについては、点検や定期清掃を実施いたしますのでご理解とご協力をお願いいたします。	18
3	第二道場へ鏡を設置してほしい。	鏡の設置については利用者ニーズや費用面を考慮し、設置場所について他の施設利用者と調整の上判断いたします。	29
4	テニスネットが劣化し、テニスコートの状態も良くない。 テニスコートのラインが欠けているためつまずきやすい。	テニスコートやライン整備は定期的実施しておりますが利用率が高く、整備の時間に限りがあることから、ご不便をおかけしております。テニスネット	6

		トは必要に応じて毎年、更新しているところ。備品の劣化等についてお気付きの点がございましたら、お気軽にご意見をいただきますようお願いいたします。	
5	スポーツ教室で使用する備品の数が少ない。	参加者の皆様にご満足いただけるよう、講師と教室の内容を調整し、必要に応じて備品を確保いたします。	2

4-③交通のアクセスのしやすさ

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	駐車スペースが少ない。 最寄駅やバス停から武道館までが遠いので不便を感じる。	施設の立地や駐車スペースに関してご不便をおかけしておりますが、ご理解をお願いいたします。また、駐車スペースには限りがありますので、できるだけ乗り合わせてのご来場にご協力をお願いいたします。	6

4-④施設の利用のしやすさ

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	女子更衣室にコンセントがない。	女子更衣室にコンセントを設置する予定はありません。	1
2	屋外施設の雨天による使用の可能・不可能を事前に教えてほしい。 オムニコートにして欲しい。	屋外施設の雨天による使用の可否は使用時間30分前に行っておりますので武道館までお問合せください。 テニスコートのオムニ化への改修は多額の費用が必要となるため直ちに行うことは出来ませんが、利用者のご意見を参考に検討します。	4
3	テニスコートの予約が取りにくい。	テニスコートは多くの方が利用されますので、ご理解をお願いいたします。	1

4-⑤案内表示のわかりやすさ

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	全館の見取り図パネルなどが入口付近にあれば良い。	案内パネルの設置を検討いたします。	1
2	大通りからの道路案内表示がなく、わかりにくい。	現在、中央線（箕面⇄池田）の案内表示のみでご不便をおかけしております。設置場所等の問題から案内表示を設置することが困難なため、お手数をおかけしますが、詳細は武道館までお問合せくださいますようお願いいたします。	1

5. 本施設の運営

5-① スタッフの接客対応のよさ

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	皆さん笑顔で挨拶してくれる。 受け答えが丁寧で的確。 スタッフの方が親切。 施設を大切に管理されているのが伝わり 使用側もそう思わせる一体感をいつも感じている。	スタッフ一同、これからも利用者の皆様が気持ちよく施設をご利用いただけるよう接客能力の向上に努めます。	5
2	スタッフできつい言い方をされる方がいた。	スタッフ一同、利用者の皆様が気持ちよく施設をご利用いただけるよう接客能力の向上に努めます。	1

5-② 予約受付方法の便利さ

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	現在の施設予約システムは予約画面が分かりにくく、見づらいので予約が大変。 旧予約システムの方が操作しやすかった。 電話予約もOKにして欲しい。	本システムは、事業者が開発したシステムを使用しているため、容易にシステム改修を行うことができず、利用者の皆様にはご不便をおかけしております。今後も利用者様のご意見等をもとに、システム事業者に対して改善を要望してまいります。 聞き間違い等を未然に防止するため、電話による受付は行っ	9

		ておりません。ご不便をおかけしますがご理解とご協力をお願いいたします。	
--	--	-------------------------------------	--

5-③料金設定

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	照明料金がやや高い。 施設使用料と照明料が別料金設定のシステムに不満がある。 以前よりも値上がりした。	現在、照明料は照明を利用された方から実費を負担していただくシステムとなっております。 また、平成26年4月1日の利用分から消費税率の改定に伴う料金改定を実施しましたので、ご理解をお願いいたします。	5
2	利用料金が安いので、市外利用者が多い。	市外利用者は抽選申込みができないことに加えて、利用料金を市内利用者の3倍に設定することで、市内利用者が優先的に利用できるシステムとしておりますので、ご理解をお願いいたします。	3
3	武道場の使用区分は、入れ替わりの時間がないため利用しにくい。 休館日をなくしてほしい。	より多くの方に利用していただけるよう午後の時間帯を分割しました。また、屋外施設と同様に入れ替わりの時間は設けておりません。 また、月1回の休館日は、施設のメンテナンスに必要となりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。	1

5-④スポーツ教室の内容

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	スポーツ教室の参加費がどんどん高くなっている。	参加費を安価にするよう努めておりますが、相当の経費を必要とするためご理解をお願いいたします。	1

6. この施設利用によって体力や体調が改善したと感じていますか。

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	剣道で体力が付き喘息が治った。 健康維持できている。	多くの健康な市民が増えるように、これからも充実したスポーツ教室の開催や、設備の適正管理に努めます。	2

7 第二総合運動場にどのような運営を望みますか

7-①施設の設備・備品の充実

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	エントランスにごみ箱が欲しい。	危険物投入等の未然防止のため、設置しておりません。今後ごみは各自お持ち帰りいただくようご協力をお願いいたします。	2
2	オムニコート。 テニスコートの整備。 グラウンドのトンボ整備。	テニスコート改修につきましては費用面などで、直ちに改善していくことは困難ですが計画的に整備を進めたいと考えています。 テニスコート整備については定期的を実施しております。 今後も修理を要する箇所につきましては早急に対応いたします。 グラウンドのトンボについては昨年度3本新規購入しております。今後も継続して更新・修繕に努めます。	16
3	冷暖房が欲しい。 扇風機をもう1台。	多額の初期経費や管理経費が必要になることから、直ちに冷暖房機の新設をすることは出来ませんが、利用者の意見を元に計画的に整備できるよう検討していきます。 扇風機は現在2台設置してお	38

		ります。今後も設置場所などを考慮し、利用者の意見を元に整備していくように検討いたします。	
4	第二道場へフラダンス使用の鏡が欲しい。	鏡の設置については利用者ニーズや費用面を考慮し、設置場所について他の利用者と調整のうえ判断いたします。	31

7-②清掃・美観の維持

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	武道場は素足で利用のため清掃が大事だと思う。 野球場ダッグアウト内の清掃をしてほしい。 トイレをきれいに清掃してほしい。 大会等で利用された後は、ゴミが残っているので、使用前の清掃が大変です。	現在、日常清掃や大会終了後の清掃点検を実施しておりますが、今後はより丁寧な清掃、点検に努めます。 お気づきの点がございましたらお気軽にスタッフまでお申し付けください。	8

7-③予約・申請手続きの時間短縮や簡素化

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	施設予約の電話予約をOKにして欲しい。	聞き間違い等を未然に防止するため、電話による受付は行っておりません。ご不便をおかけしますがご理解とご協力をお願いいたします。	1

7-④スタッフの接客対応

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	とても丁寧で親切。いいと思う。	スタッフ一同、これからも利用者の皆様が気持ちよく施設をご利用いただけるよう接客能力の向上に努めます。	1
2	目が合っても挨拶しない人がいる。	スタッフ一同、利用者の皆様が気持ちよく施設をご利用いただけるよう接客能力の向上に努めます。	1

7-⑤スポーツ教室の充実

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	器械体操・弓道・マラソン 大人のフットサル・ヨガ・パワーヨガ等のスポーツ教室を増設。 子ども対象のフラダンス教室の新設。 昼間働いている人に対して、夜間開催のスポーツ教室を増設してほしい。	利用者からのご意見をもとに多くの方に楽しんでいただけるスポーツ教室・イベントの開催を目指していきます。 第二総合運動場やスカイアリーナでは武道館では開催のできないスポーツ教室も開催しておりますのでスタッフまでお問合せください。	7

7-⑥その他

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	屋外にスポーツ教室の案内板が欲しい。	設置場所や天候等から現在、屋外にスポーツ教室の案内版を新設する予定はありませんので、武道館内の掲示板でご確認くださいませようお願いいたします。	1
2	テニス教室の指導者を増やしてほしい。	参加者の皆様にご満足いただけるよう、講師と教室の内容を調整し、必要に応じて指導者を増員します。	1
3	市民プールを7・8月以外も使用の出来るよう温水プールなどにして欲しい。	莫大な事業費が必要となるため温水プールを設置する予定はありません。	1

8.本施設の総合的な印象について

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	管理が年々良くなっていると思う。 広くて清潔。 子どもが毎回楽しみにしている。 スポーツ教室は楽しくて良かった。	さらに皆様に満足いただけるよう適正な管理運営に努めます。	6
2	他府県と比較して料金が安いし、駐車場も無料が良い。	これからも適正な料金設定に努めます。	4
3	施設自体が古いので仕方がないが清掃などはきれいにしていると思う。 トイレ清掃が清潔。	これからも気持ちよく施設をご利用いただけるよう丁寧な清掃に努めます。	4

4	緑の中で環境が良い。広く静かな部屋で気持ち良く体を動かせる。	さらに皆様に満足いただけるように運営していきます。	3
5	全体的に老朽化しているので、少しでも改善されると良いがほとんど変わらない。	老朽化に伴う施設改修は多額の費用が必要となるため、優先順位をもとに計画的に随時実施しております。今後も優先順位をもとに計画的に実施していきます。	1
6	市が管理運営していた時よりも注意書きが多く印象が悪い。	施設を安全にご利用いただくために掲示しております、ご理解をお願いいたします。	1

9以下の項目についてのご意見

9-①改善すべきと思われたこと

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	野球場も夜間料金を取れば良い。 野球場を夜も使えるようにして欲しい。	野球場に照明設備を設置する予定はありません。	1
2	第二道場東側の扉半分がもう何年も開かない、網戸を直してほしい。 網戸・扉の開閉をしやすく。	本年度に第二道場の扉を改修します。 網戸は随時、修繕していきますので、劣化等についてお気付きの点がございましたら、お気軽にご意見をいただきますようお願いいたします。	4
3	テニスコートの整備。	テニスコートやライン整備は定期的を実施しておりますが利用率が高く、整備の時間に限りがあることから、ご不便をおかけしております。テニスネットは必要に応じて毎年、更新しているところです。備品の劣化等についてお気付きの点がございましたら、お気軽にご意見をいただきますようお願いいたします。	5
4	テニスコートのオムニ化。	テニスコートのオムニ化への改修は多額の費用が必要となるため直ちに行うことは出来ませんが、利用者のご意見を参	10

		考に検討します。	
5	大会やイベントの際に、駐車場係員を配置しなければならないので、駐車場を有料化にしてほしい。 駐輪場の充実駐車場スペースを広く。	現在、駐車場を有料化にする予定はありませんが、利用者からのご意見を参考に有料化について検討していきます。また、駐車スペースには限りがありますので、ご不便をおかけいたしますが、乗り合わせや公共交通機関でご来場くださいますようご理解とご協力をお願いいたします。	4

9-②今後、取り組んだ方がよいと思われたところ

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	建物の耐震が気になる。	現在の耐震基準は満たしていませんが、特殊建築物の定期検査項目を1回/3年に実施し、建物のひび割れや破損状態の確認を実施しております。	1
2	冷暖房機の新設。	冷暖房機の設置は、多額の経費が必要になることから、現在は、扇風機等で対応しているところです。 ご理解をお願いいたします。	18
3	ヨガ教室を開催している第一道場はエアコン設備がなく寒いので、寒い時期はエアコンのある会議室で開催して欲しい。	スポーツ教室は利用の少ない場所や時間を考慮して設定しておりますので、ご理解をお願いいたします。	1

9-③その他のご意見

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	野球場、固定ベースの脱着をスムーズにして欲しい。	野球場のベースは必要に応じて随時更新しておりますが、固定ベースの差込口は、他の修繕を要する箇所との優先順位をもとに計画的に修繕していきます。	1

2	障がい者に対する配慮が欲しい（手すりやスロープ等）	本年度に多目的トイレ、及び玄関にスロープを設置します。	1
---	---------------------------	-----------------------------	---

11 料金改定に伴うご意見

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	料金が安すぎるくらい。 値上げしても構わない。 身の安全を守る為・機能向上・快適性を下げない為の使用者負担は必要。 近隣の公共テニスコートと同じ値段に上げて設備の向上に役立てて欲しい。	皆様のご意見を参考に適正な料金設定に努めます。	5
2	消費税が上がったばかりなので直ぐの値上げは困る。 多少の負担はやむを得ない。	皆様のご意見を参考に適正な料金設定に努めます。	2
3	料金があがっても良いので設備を整えて頂きたい。現状維持。	皆様のご意見を参考に適正な料金設定に努めます。	4
4	絶対反対。現状のままで。	皆様のご意見を参考に適正な料金設定に努めます。	5
5	「受益者負担」よりも「健康増進」の観点を重視して欲しい。	皆様のご意見を参考に適正な料金設定に努めます。	1