

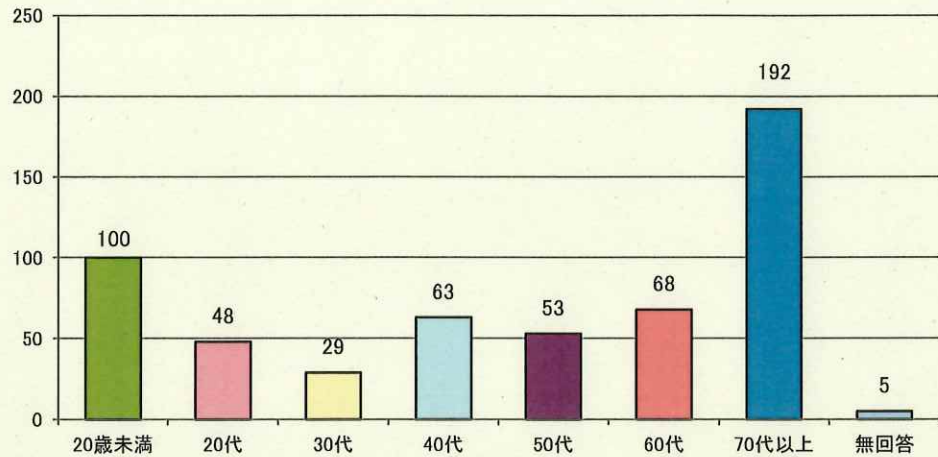
令和7年度指定管理施設利用者アンケート実施結果

- 1 実施目的 利用者の声を把握し、今後の管理、運営に当たっての参考とするとともに、改善可能な部分は、迅速に対応し、利用者サービスの向上を図る。
- 2 実施施設 (1) 厚木市営東町スポーツセンター
 (2) 厚木市営及川球技場
 (3) 厚木市営猿ヶ島スポーツセンター
 (4) 厚木市営南毛利スポーツセンター
- 3 調査対象 小学生以上の利用者
- 4 実施期間 令和7年9月29日(月)から10月12日(日)まで 14日間
- 5 実施状況 計 配布枚数：1,823枚
 回収枚数：1,781枚
 回収率：97.7%
 (1) 厚木市営東町スポーツセンター
 配布枚数：570枚
 回収枚数：558枚
 回収率：97.9%
 (2) 厚木市営及川球技場
 配布枚数：310枚
 回収枚数：298枚
 回収率：96.1%
 (3) 厚木市営猿ヶ島スポーツセンター
 配布枚数：342枚
 回収枚数：340枚
 回収率：99.4%
 (4) 厚木市営南毛利スポーツセンター
 配布枚数：601枚
 回収枚数：585枚
 回収率：97.3%
- 6 集計結果 別紙のとおり

施設名：東町スポーツセンター

問1 あなた自身のことをお聞かせください。

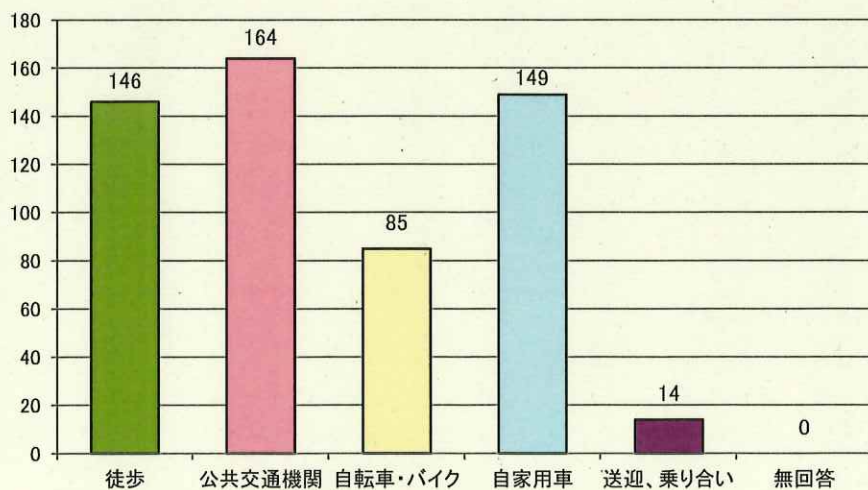
《年齢》



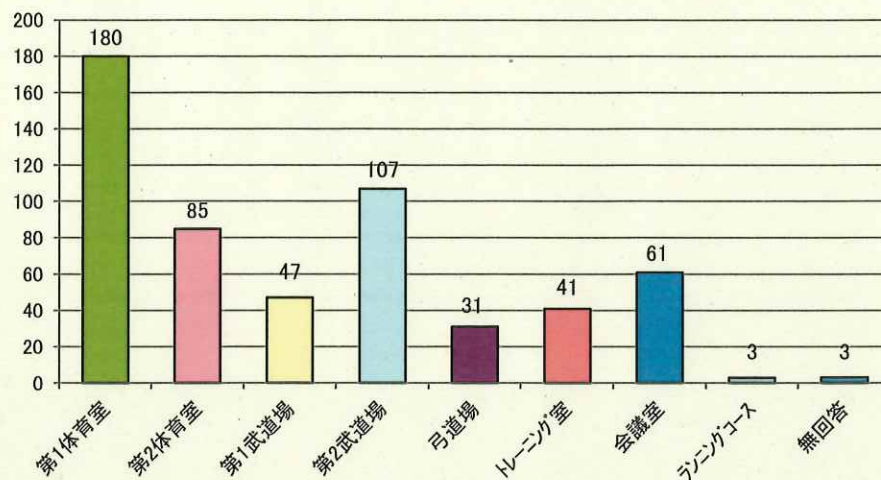
《住まい》



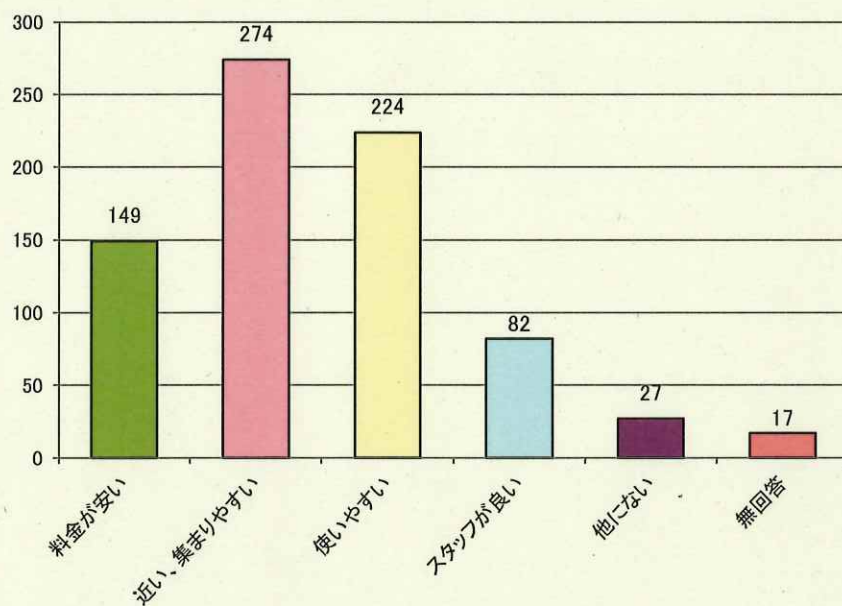
問2 本日の来場手段は？



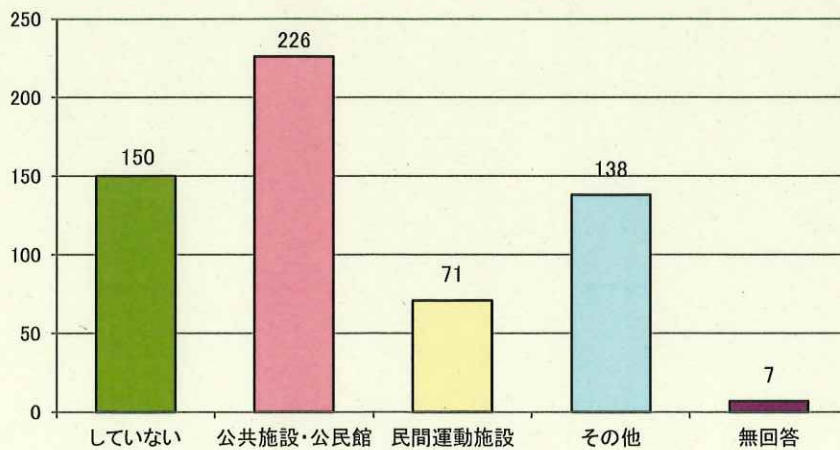
問3 本日の利用場所は？



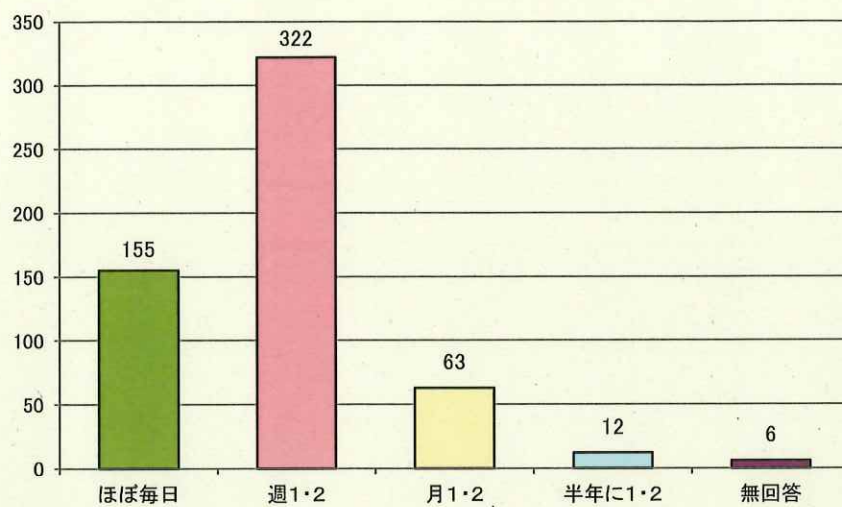
問4 この施設を利用する理由は？（複数回答可）



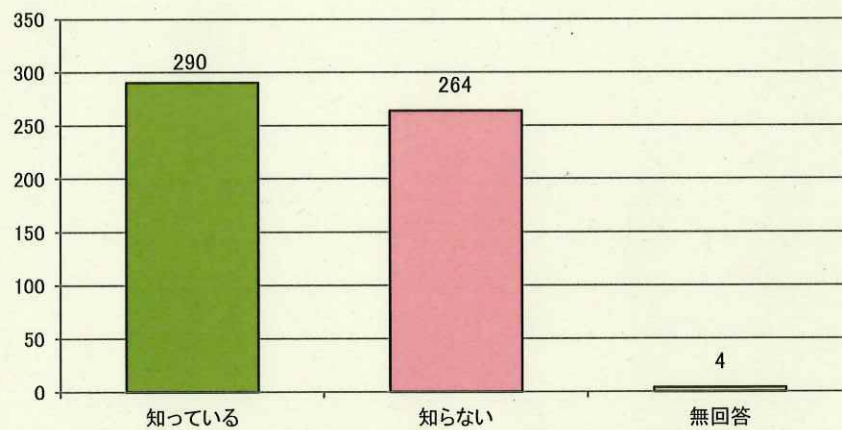
問5 この施設以外で運動を行っていますか？（複数回答可）



問6 どの位運動を行っていますか？

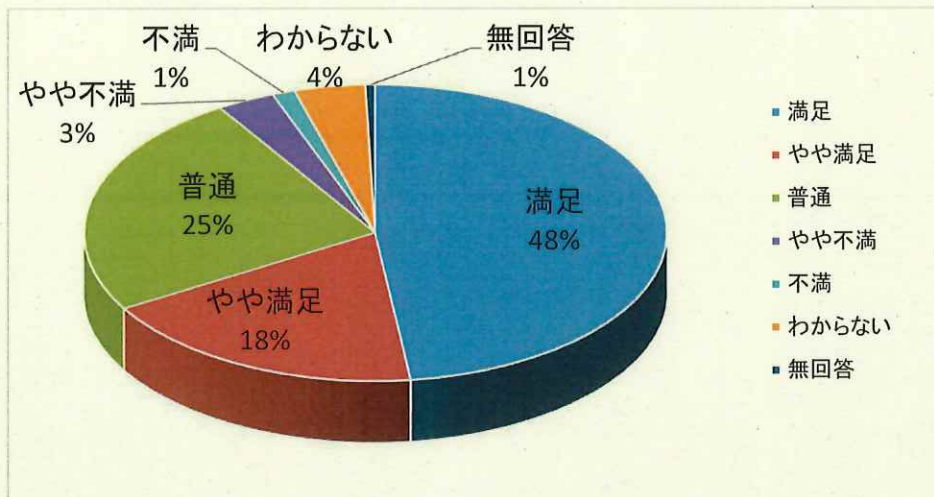


問7 この施設は、厚木市スポーツ協会が管理運営していることをご存じですか？

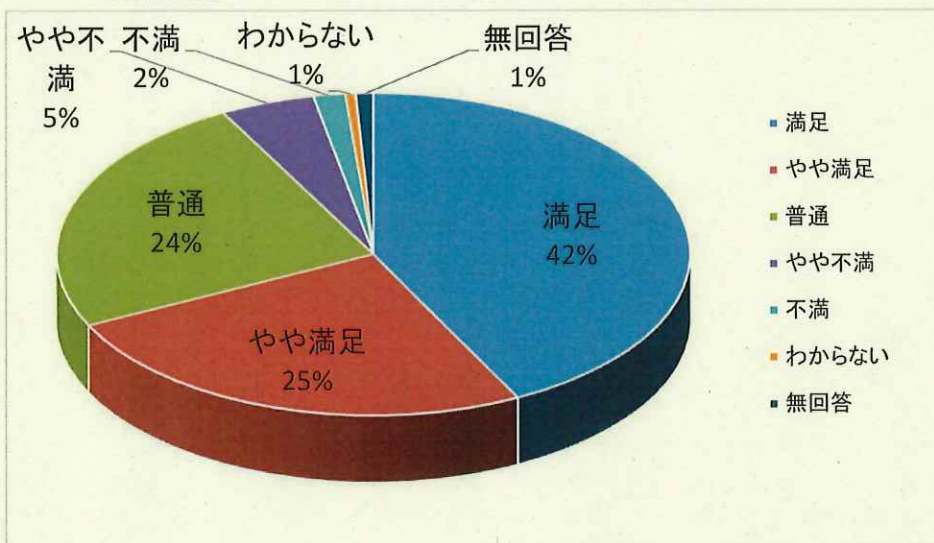


問8 満足度を教えてください。

[スタッフについて] 受付・電話対応、説明、あいさつ、親切さ等
満足度 3.95 ポイント (5段階中)



[施設について] 安全性、使いやすさ、貸出備品、トイレ設備等
満足度 3.97 ポイント (5段階中)



問9 その他、当施設に対するご意見、ご感想等ありましたらお聞かせください。

意見

トイレ

- ・トイレを新しくして・・・14件

(一つでいいからウォシュレットにして、和式からウォシュレットへ、便座が冷たい、きれいにして)

- ・ほか設備は良いがトイレのみ不満・・・1件

回答 毎回同様な要望を頂いており厚木市に報告しておりますが、大規模修繕となるため、時間を要しております。今後とも協議してまいります。

更衣室

- ・エアコンの設置・・・5件

- ・シャワーが古く使いにくい・・・1件

回答 厚木市に報告しておりますが大規模修繕となるため、時間を要しております。今後とも協議してまいります。

- ・ドライヤーの設置・・・1件

回答 コンセントの電圧が足りないため設置することは困難であります。大規模改修時に検討いただけるよう厚木市に報告いたします。ご不便をお掛けいたします。

- ・体臭のきつい方がいられた・・・1件

駐車場

- ・大型サイズも可能にしてほしい・・・2件

- ・175cmもOKにしてほしい・・・1件

回答 駐車場メーカーの基準に合った車両のみ駐車可能であります。ご理解ください。

- ・利用が不便・・・1件

- ・車の出し入れをスムーズにしてほしい・・・1件

回答 入出庫管理については施設側で行っております。

入出庫については、他車両等の関係もあること、またパレットの移動は機械的な命令、稼働となります。ご理解のうえ、ご利用ください。

- ・駅から離れているので利用者用の駐車場があると便利・・・1件

冷房

- ・気温に合わせた温度の冷房を入れて欲しい・・・11件

- ・運動すると暑い。しっかり冷房を入れてください・・・2件

- ・冷房のききが悪い・・・1件

回答 冷暖房は建物全体の各部屋への供給であり、外気温が高くなると冷房の供給が追いつかないこともあります。適温を供給するよう設備を操作しておりますことをご理解ください。

トレーニング室

- ・マシンを増やしてください・・・2件

- ・機種の種類を増やして・・・2件

- ・以前あったマッサージを入れてください・・・1件

- ・パワーラックスミスを入れて・・・1件

回答 新機器への入替え等につきましては厚木市に要望しており、予算計上に向け検討いただいております。

- ・窓を開けるので虫が入ってくる。今は開けないから虫がいなくてよい・・・1件

回答 冷暖房の不要な気温は、窓を開け外気を取り入れております。

網戸がないため虫が入ってしまいますが、ご理解くださいますようお願いいたします。

- ・秒針のある時計・・・1件

- ・第2武道場の出入口にスロープが欲しい … 4件
- ・各部屋のドアはトイレの様に引き戸がいい。以前よりスリッパがきれい … 1件
 回答 改修工事は大規模修繕となるため、厚木市に報告いたしております。
 スロープの増設については、傾斜が取れないこと、既存建築物に負担が掛かること
 等から非常に困難であるとのこと。ご理解ください。
- ・音響のメンテナンスをして欲しい。CDの読み取りに時間が掛かる … 3件
 回答 状況確認を行ったところ、本体に問題はないとのことでした。CDの状態によるとの
 ことでしたので、誤作動時はスタッフを呼んでくださいますようお願いいたします。
- ・料金が他と比べ高い … 1件
- ・値上げ、高すぎる … 1件
- ・市民の共用は無料に … 1件
- ・22時まで開けてください。仕事帰りに利用できない … 3件
 回答 使用料、開場時間につきましては、厚木市営体育施設条例施行規則で定められて
 います。ご理解ください。
- ・バスケットゴールがあと2つ欲しい … 1件
- ・ベビリアと書いてあるが、医務室のベットでは転落の恐れがありおむつ替えできない … 1件
- ・会議室の鏡1枚曲がっている。気持ち悪くなるので直して欲しい … 1件
 回答 厚木市に報告し、備品購入等の予算計上に努めてまいります。
- ・9時に開始できるよう早めに入室 … 2件
- ・時間に厳しすぎる … 1件
 回答 予約の時間から時間までが利用時間となっております。時間になってから入室し
 終了時間までに退室くださいますようお願いいたします。
- ・ゴミ箱の設置 … 3件
 回答 不審物持込み等の関係から、ゴミ箱は撤去しお持ち帰りいただくこととなっております。
 ご理解ください。
- ・1階ロビーの時計文字盤と針が同色で数字が読めず分かりづらい … 1件
 回答 特殊な時計であるため、ご指摘の確認に時間を要しますことをご理解ください。
- ・フットサルゴールの組み立てに時間が掛かるようになった … 1件
 回答 新規品入替えに伴い、以前の物とは形状が異なるタイプのため組み立て時の部品等が
 増えております。ご理解ください、
- ・使用中にスタッフが入室してくるが、あいさつがない … 1件
- ・トレーニング室は親切なのに、1F受付が無愛想で冷たい。挨拶もまともにできないのか … 1件
 回答 申し訳ございませんでした。接客態度等、従事者全員に再指導し、気持ちよい接客
 対応に努めてまいります。
- ・料金値上げに伴い、プリペードカードも5000円のがあればいいな
 カスハラやマナーの悪い人、まわりが迷惑している、再三注意を聞かない人は出入り禁止
 にすべきと思う … 1件
- ・ストーカー行為をする人がいる。ヤメてほしい … 1件
 回答 皆さまに安心安全に利用していただくため、迷惑行為等につきましては対応してあり
 ます。今後も厚木市と協議し、利用環境を整えてまいります。ご理解ください。
- ・「仕事の邪魔をするなら警察を呼ぶわよ！」耳を疑うセリフをよく聞く
 スタッフは変わらなければならない本来の業務使令を考えよ … 1件

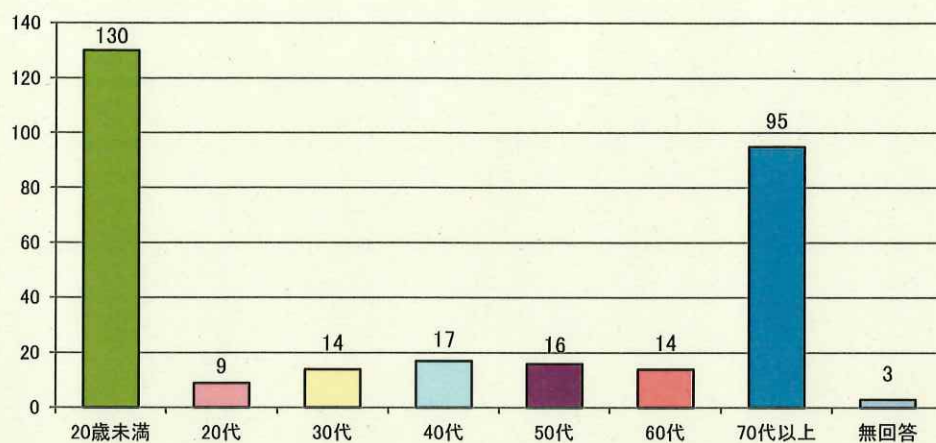
感想

- ・いつもありがとうございます … 23件
(長年利用させてもらってます、使いやすい施設でよい、楽しく使えます 等)
- ・財政的なこともあるでしょう。ぜいたくは言えません。
ただ、今までとおりずっと維持続けてください … 1件
- ・とても丁寧に案内していただいた … 1件
- ・スタッフが分かりやすく教えてくださってます … 1件
- ・小音量の楽器演奏を許可いただきありがとうございます … 2件
- ・他弓道場より安価で使用しやすい … 2件
- ・広くきれい … 1件
- ・床張りが非常に運動しやすい … 1件
- ・かなちゃん手形を安くして … 1件

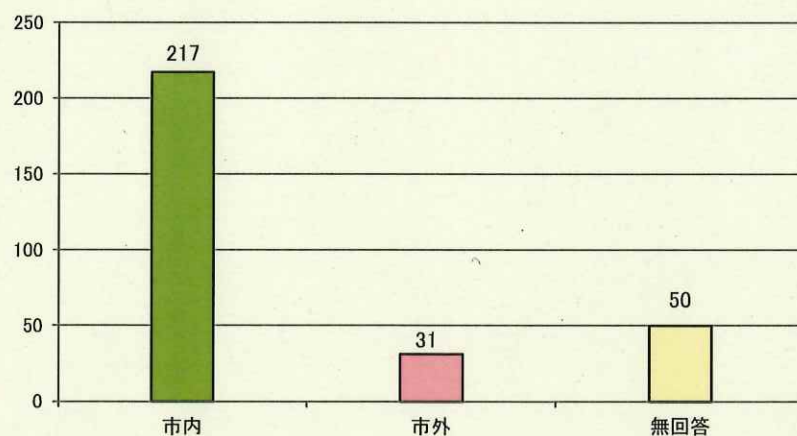
施 設 名 : 及川球技場

問 1 あなた自身のことをお聞かせください。

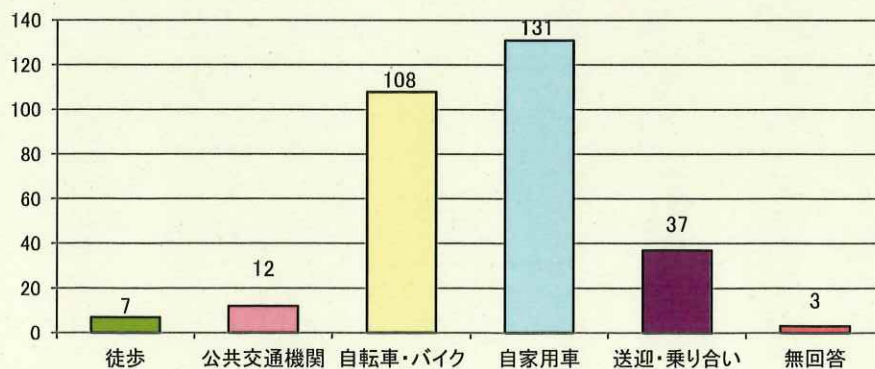
《年齢》



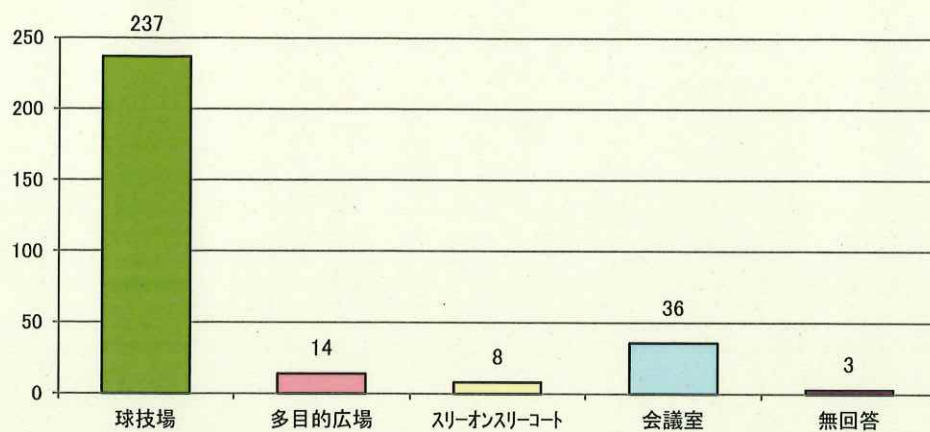
《住まい》



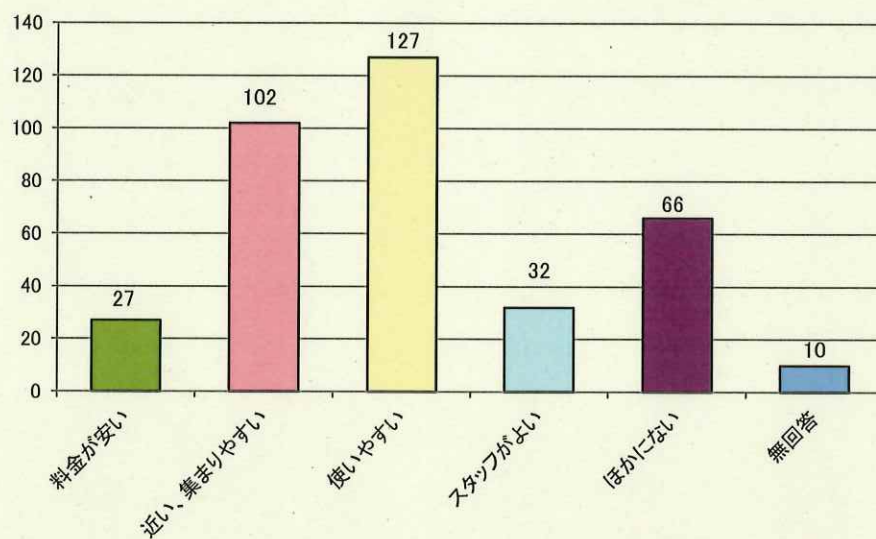
問 2 本日の来場手段を教えてください。



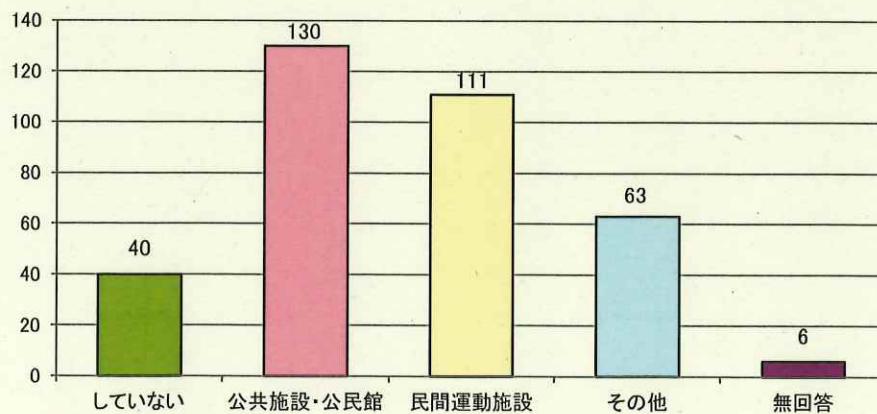
問3 本日の利用場所は？



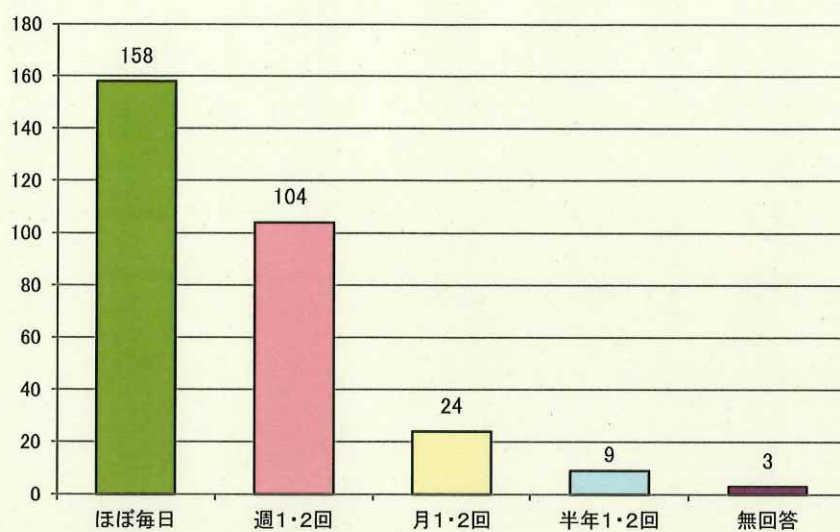
問4 この施設を利用する理由をお聞かせください（複数回答可）。



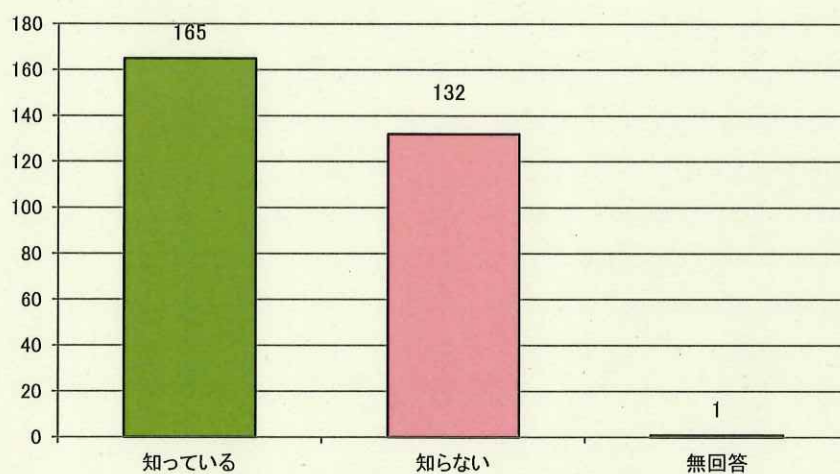
問5 この施設以外で運動を行っていますか？（複数回答可）



問6 どの位運動を行っていますか？

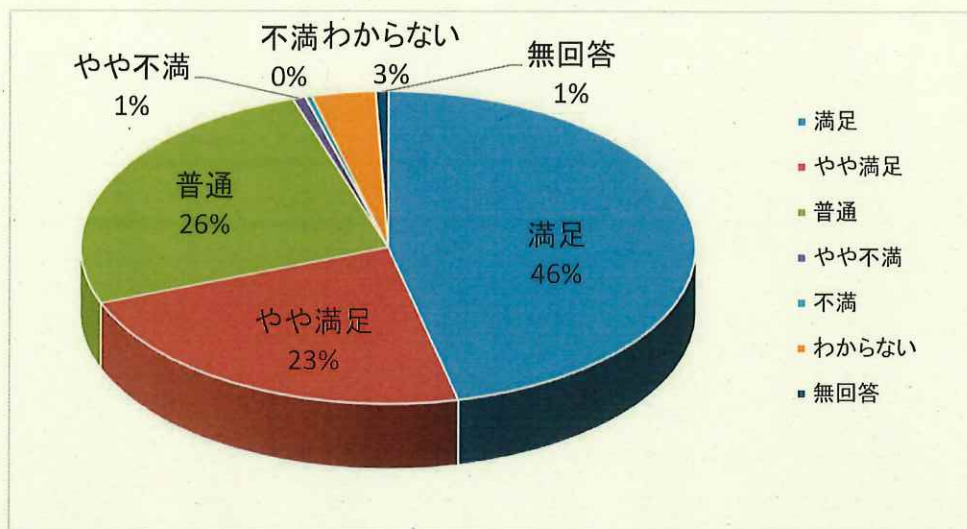


問7 この施設は、厚木市スポーツ協会が管理運営していることをご存じですか？

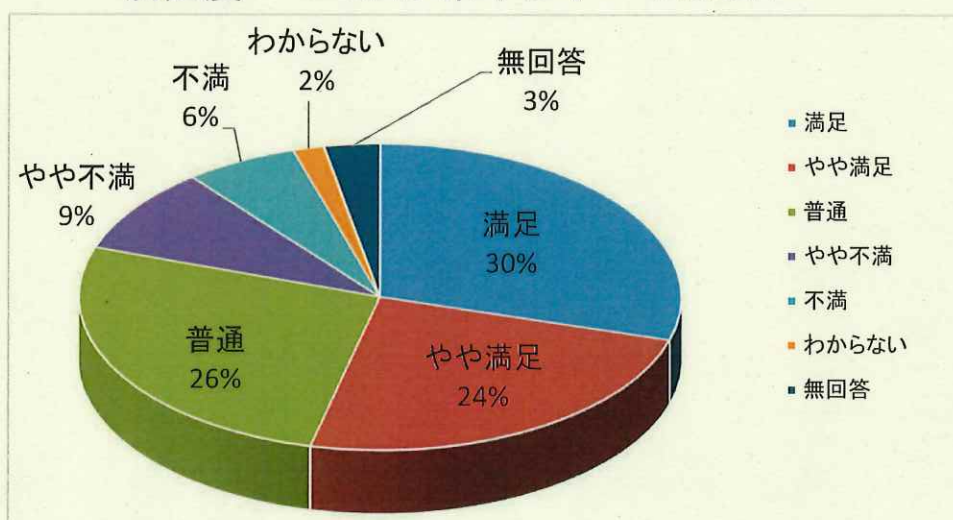


問 8 満足度を教えてください。

[スタッフについて] 受付・電話対応、説明、あいさつ、親切さ等
満足度 4.02 ポイント (5段階中)



[施設について] 安全性、使いやすさ、貸出備品、トイレ設備等
満足度 3.47 ポイント (5段階中)



問9 その他、当施設に対するご意見、ご感想等ありましたらお聞かせください。

意見

- ・人工芝が固く滑りやすい、危険 … 4件
- ・人工芝の交換 … 3件

回答 令和7年12月から人工芝張替工事が行われます。ご迷惑をお掛けいたしました。

- ・観覧席に屋根、日影が欲しい … 2件
- ・夏は休みどころがない … 1件
- ・トイレの段差、あぶない … 1件

回答 既存施設の改修工事は、構造上難しい状況であります。厚木市に報告いたします。

- ・サッカーのゴールポスト、保管場所を決めて欲しい(グラウンド・ゴルフ利用者) … 1件

回答 サッカーゴールの種類も多数あり、それぞれのゴールに対し特定な場所を定めることが出来ません。ご理解ください。

- ・高齢者のグラウンド・ゴルフ大会は無料にして … 1件

回答 大会主催者にご相談ください。

- ・朝の入場は早めにしていただけるとありがたい … 1件
- ・試合は早めをお願いします … 1件

回答 利用時間は、厚木市体育施設条例施行規則で定められており、午前9時からとなっております。近隣住宅との兼ね合いもありますので、午前9時からの利用に見合った入場時間をなりますことをご理解ください。

- ・グラウンド利用後の整備は、利用者が行って欲しい … 1件

回答 原則利用者の方に、利用時間内で整備を行っていただいております。

人工芝部をメインに利用される競技の方は、アンツーカー部の整備に不慣れなため、整備は行っていただいております。ご理解ください。

- ・使用時間2時間の他に1時間も欲しい

回答 厚木市の体育施設の利用時間は2時間単位のご利用となっております。厚木市に報告いたします。

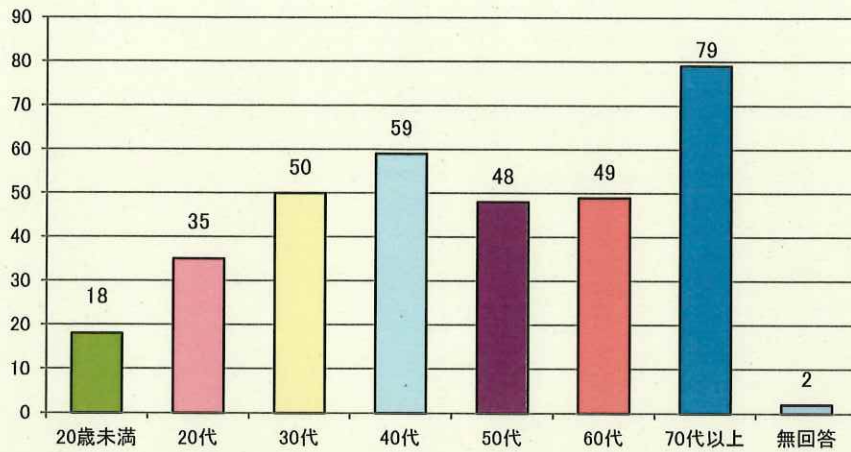
感想等

- ・今後ともよろしくお願いします … 9件
- ・ありがとう … 2件
- ・ここでの練習は評判がよい … 1件
- ・親切にしてもらっている … 1件
- ・あたたかいひとばかり … 1件
- ・今のままでよい … 1件
- ・トイレが詰まりあせった … 1件

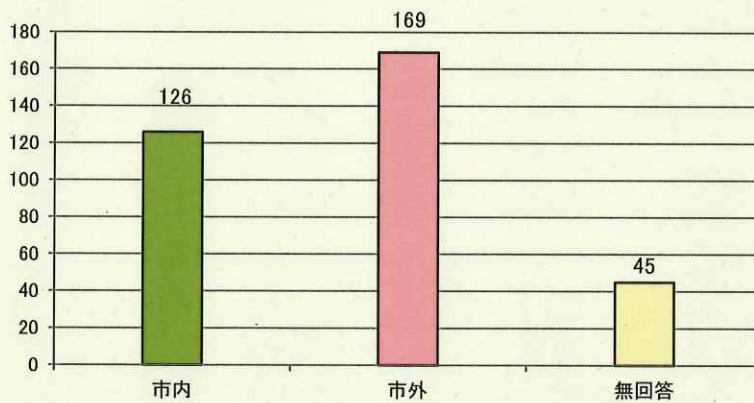
施設名：猿ヶ島スポーツセンター

問1 あなた自身のことをお聞かせください。

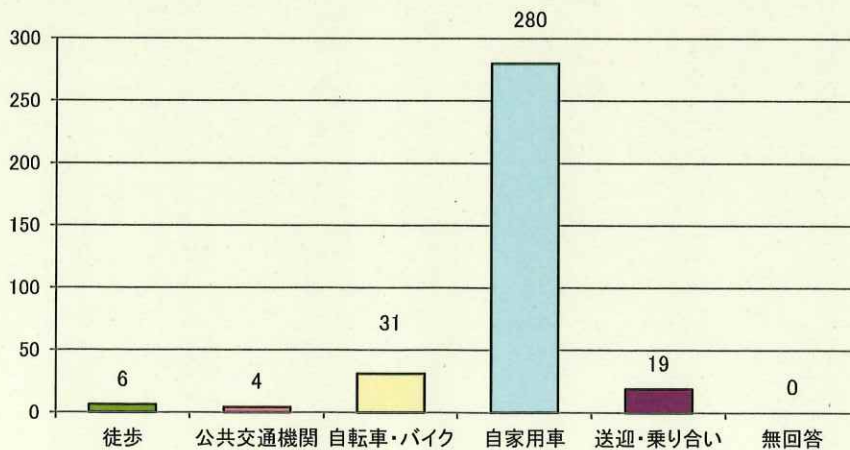
《年齢》



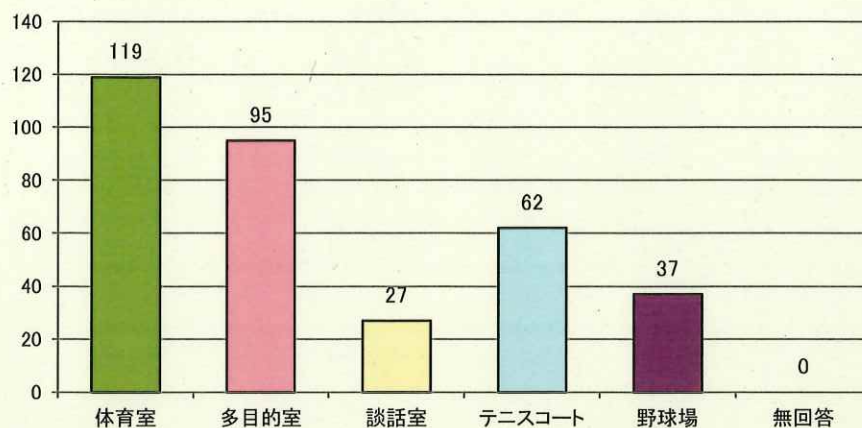
《住まい》



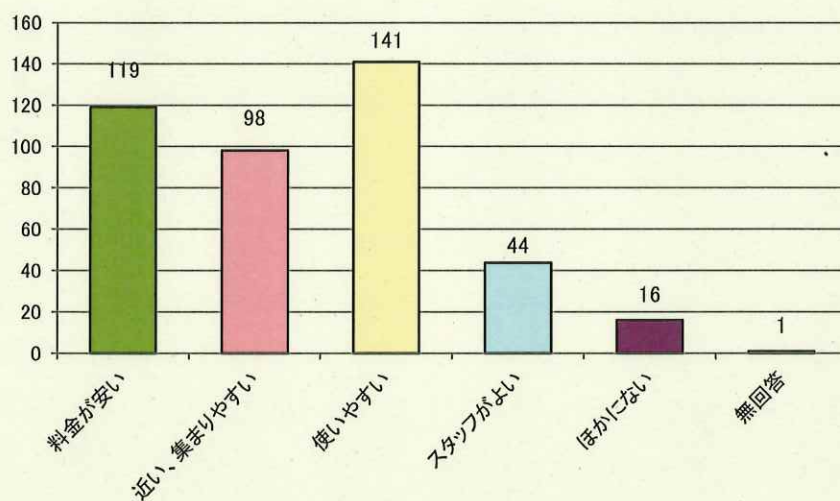
問2 本日の来場手段を教えてください。



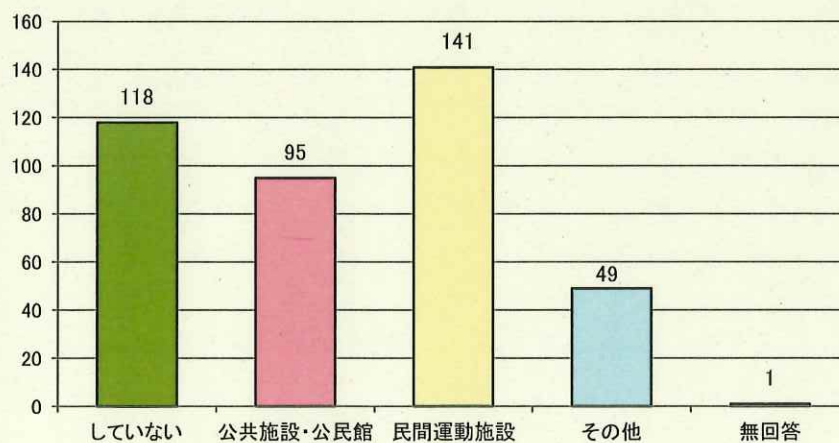
問3 本日の利用場所は？



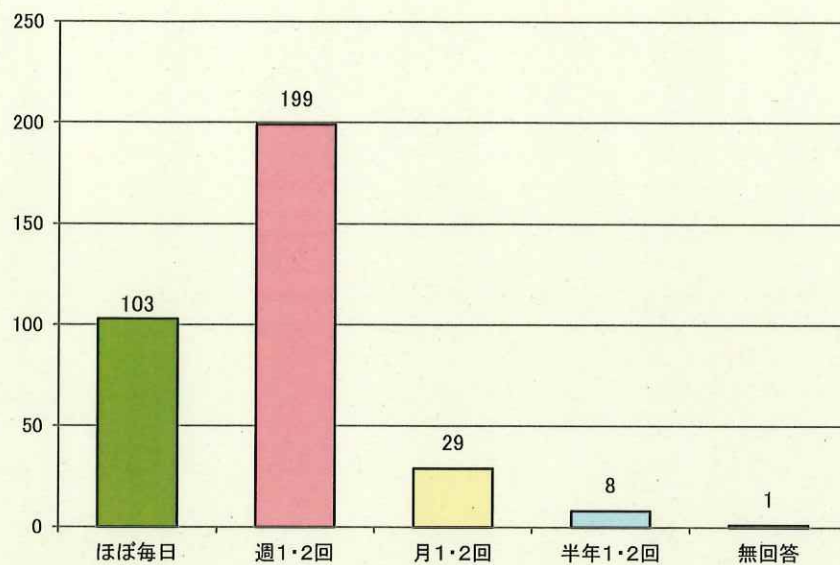
問4 この施設を利用する理由をお聞かせください（複数回答可）。



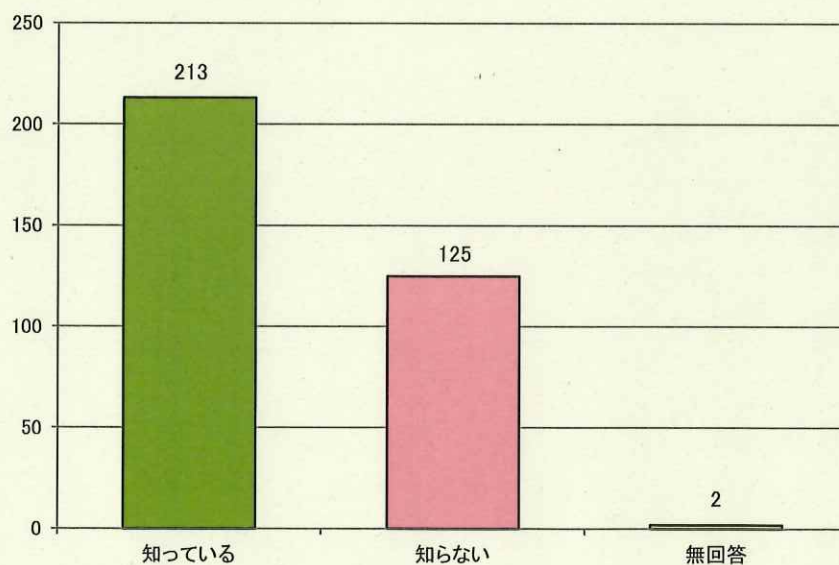
問5 この施設以外で運動を行っていますか？（複数回答可）



問6 どの位運動を行っていますか？

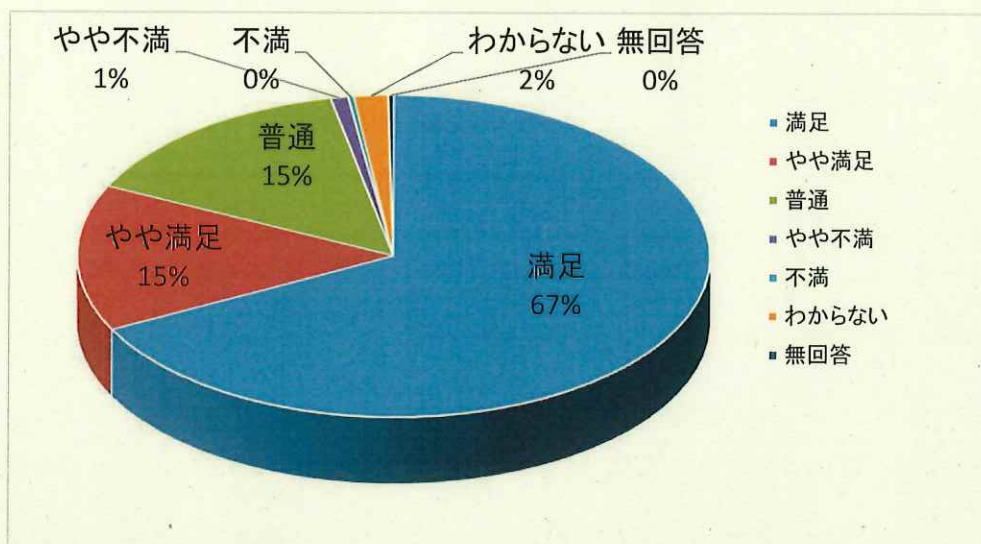


問7 この施設は、厚木市スポーツ協会が管理運営していることをご存じですか？

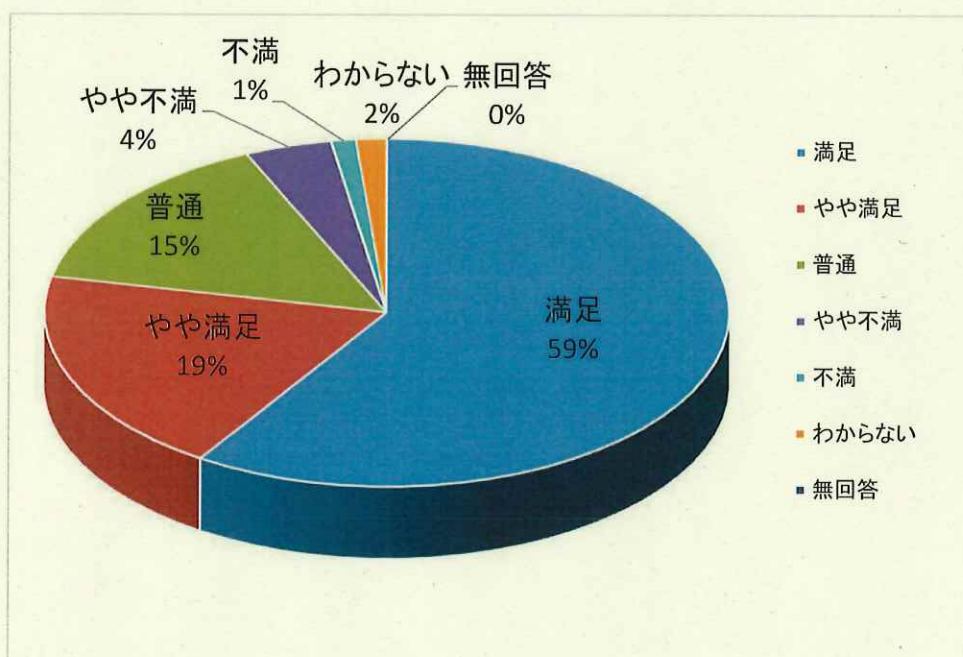


問8 満足度を教えてください。

[スタッフについて] 受付・電話対応、説明、あいさつ、親切さ等
満足度 4.41 ポイント (5段階中)



[施設について] 安全性、使いやすさ、貸出備品、トイレ設備等
満足度 4.26 ポイント (5段階中)



問9 その他、当施設に対するご意見、ご感想等ありましたらお聞かせください。

体育館 意見

- ・床が滑り怖い、危険夏暑い … 5件

回答 体育館の床につきましては、年2回ワックス塗布を行っておりますが、床の経年劣化もあり床面の張り替え等、施設の大規模修繕を厚木市に検討いただいております。

- ・トイレのウォシュレット、洋式便器を増やして … 2件
- ・更衣室のエアコン設置 … 2件
- ・トイレ、洗面の蛇口は自動にすべき。学校関係は全て自動化している … 1件
- ・駐車場の案内看板が目立たない … 1件
- ・卓球台が古い、新しくして … 4件
- ・マッサージ、腹筋マシンが欲しい … 2件

回答 施設の大規模修繕や備品購入については厚木市に報告し、検討いただいております。

- ・冷水器が欲しい … 5件

回答 蛇口にそのまま口をつけ飲む方もいられ、感染症等、衛生管理上好ましくありませんので設置は行えません。ご理解ください。

- ・65歳以上シルバー割引、または半額にして … 2件
- ・値下げして … 2件
- ・市外者の料金が安い、差が大きい … 2件

回答 厚木市で使用料金を定めております。ご理解ください。

- ・直前キャンセルが多いグループのペナルティはどうなっているのか … 1件

回答 厚木市が定めております予約の取消処理を行っております。

無断は2点、6日から当日までは1点であり、3点蓄積されると一定期間使用できません。

- ・スマホの充電器が欲しい … 1件
- ・スマホの電波が悪く不便 … 1件
- ・利用を終えた車が残っていて駐車できない … 1件

体育館 感想

- ・ありがとうございます … 18件
- ・空調ありがとう、快適、全体育館に空調を … 10件
- ・親切で楽しく使える … 3件
- ・スタッフ良い … 2件
- ・運動の効果がある … 1件
- ・虫が多い … 1件
- ・態度の悪い人がいる … 1件

テニス 意見

- ・ひび割れ、修理して … 5件
- ・時計の設置 … 3件
- ・コートラインが薄い … 1件
- ・テニスのトイレ、立ちにくい … 1件

回答 施設の大規模修繕については厚木市に報告し、検討いただいております。

- ・夏は8時から使えるとうれしい … 2件

回答 施設の休館日や開館時間は、厚木市体育施設条例施行規則に定められております。ご理解ください。

テニス 感想

- ・ありがとう … 5件
- ・水たまりがあるが利用しやすい … 4件
- ・テニスコートの仕切り、良い … 1件
- ・無料なので文句は言えない … 1件
- ・女性用トイレ、きれい … 1件
- ・予約が取れてありがたい … 1件
- ・祖母が亡くなり利用をキャンセルしたらペナルティがつき残念だった … 1件

野球場 意見

- ・内野、平らでない … 1件
- ・用具の手入れはスタッフでやって … 1件
- ・前日雨だから翌日は使わせない ということを減らしてほしい。それでも使いたい … 1件
回答 内野の状況、管理方法を確認します。野球場のコンディション等については、施設で判断させていただきますので、ご希望に添えないこともあります。ご理解ください。
- ・有料でよいから、良いグラウンドにして … 1件
回答 厚木市に報告させていただき、検討させていただきます。
- ・早く受付して欲しい … 1件
回答 施設の利用時間は厚木市体育施設条例施行規則に定められており、利用時間に見合った受付時間としております。ご理解ください。

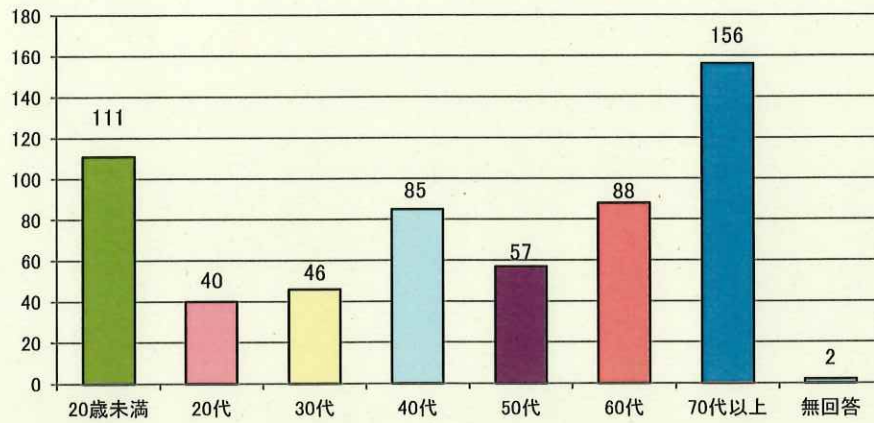
野球場 感想

- ・ほこりがひどい … 1件

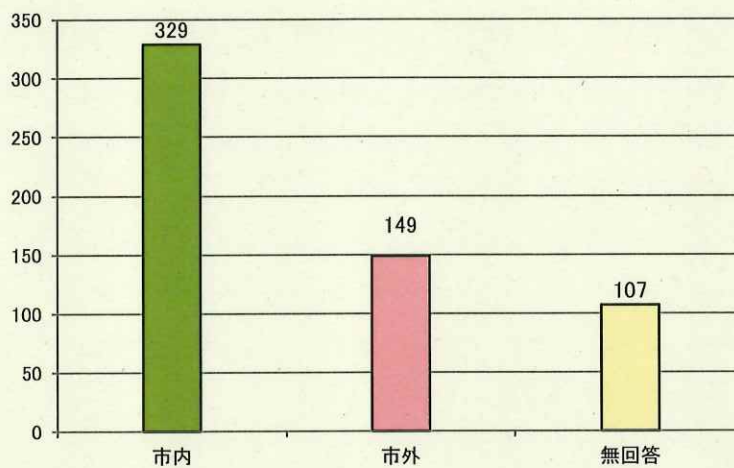
施設名：南毛利スポーツセンター

問1 あなた自身のことをお聞かせください。

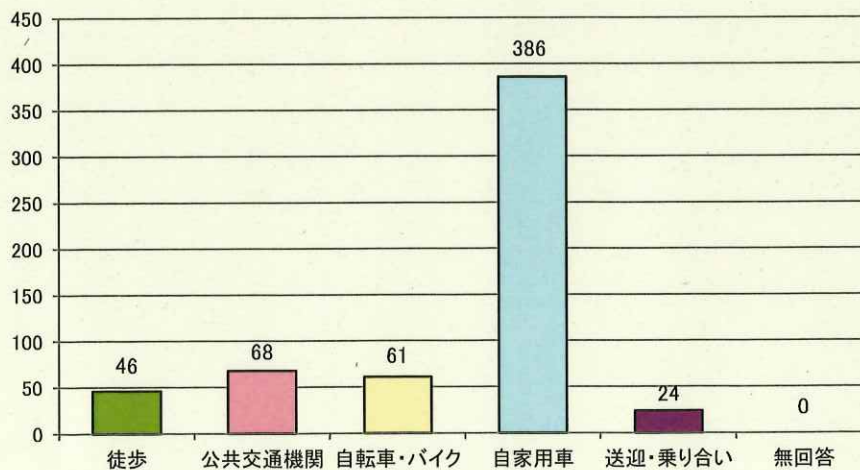
《年齢》



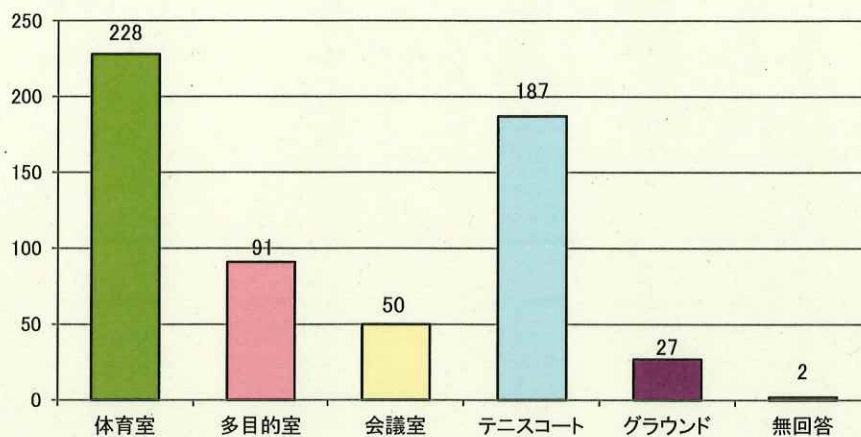
《お住まい》



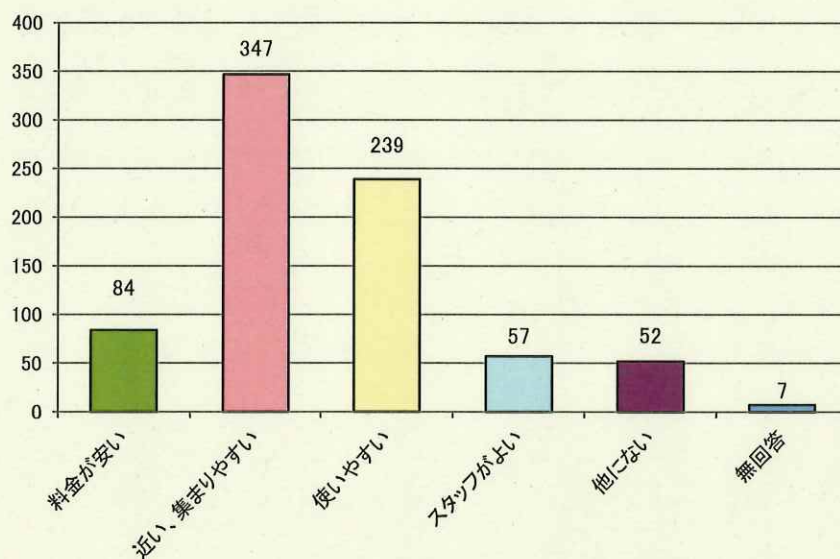
問2 本日の来場手段を教えてください。



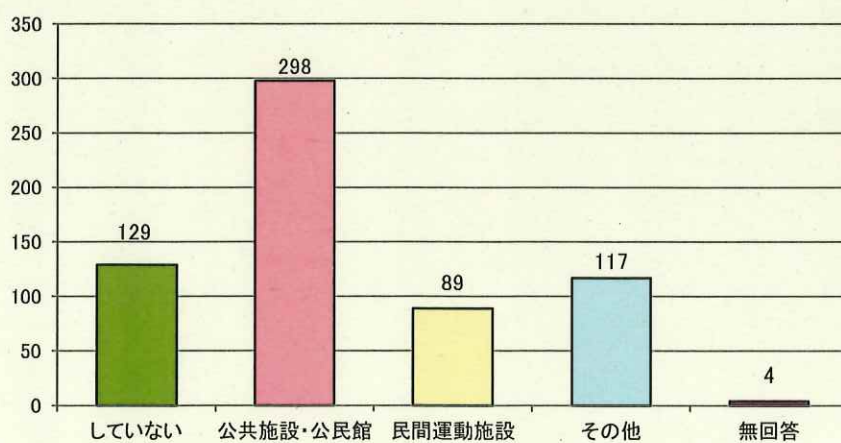
問3 本日の利用場所は？



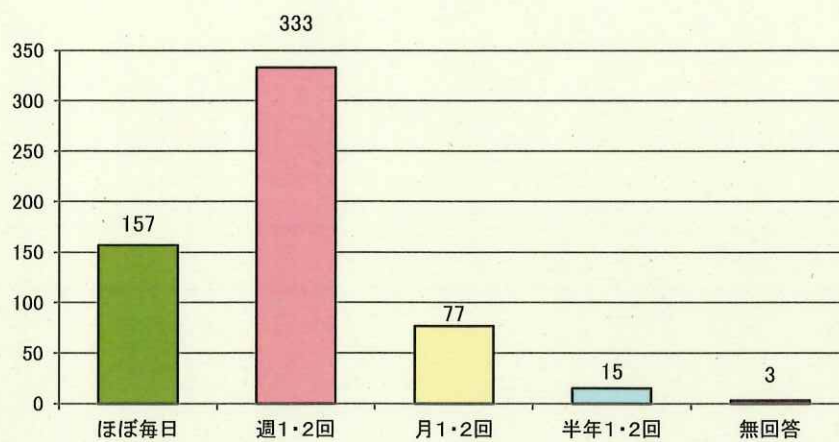
問4 この施設を利用する理由をお聞かせください（複数回答可）。



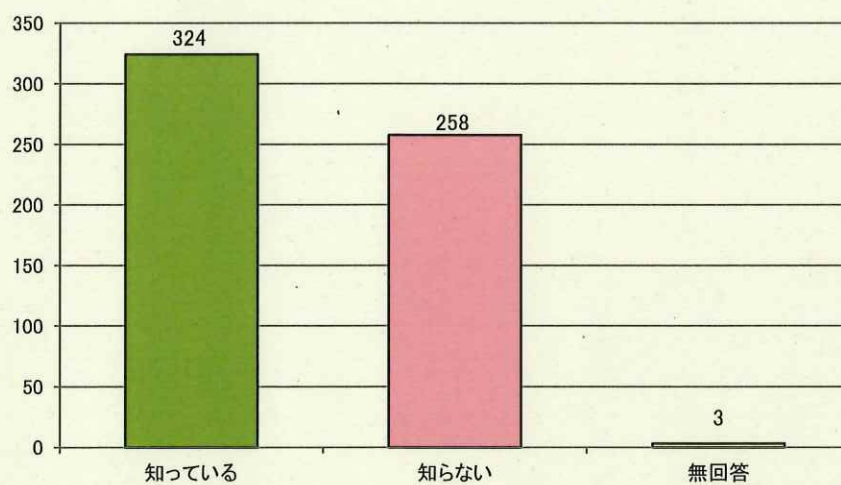
問5 この施設以外で運動を行っていますか？（複数回答可）



問6 どの位運動を行っていますか？

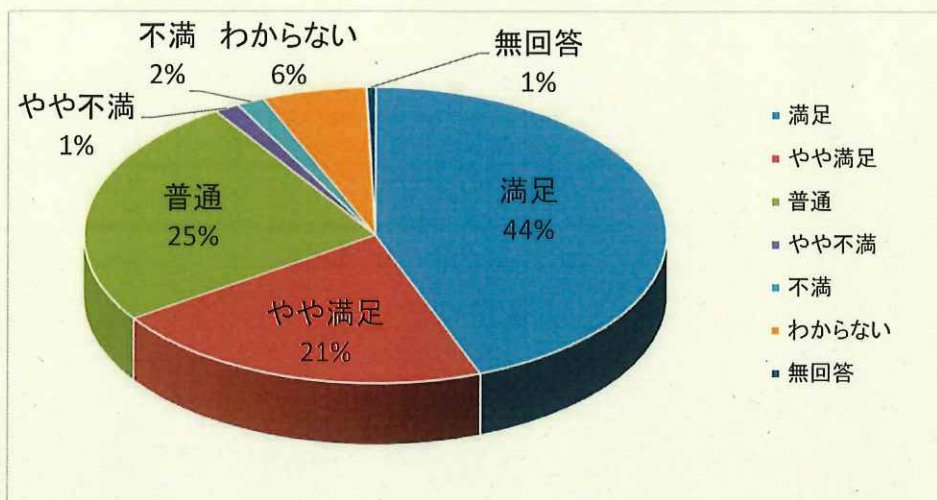


問7 この施設は、厚木市スポーツ協会が管理運営していることをご存じですか？

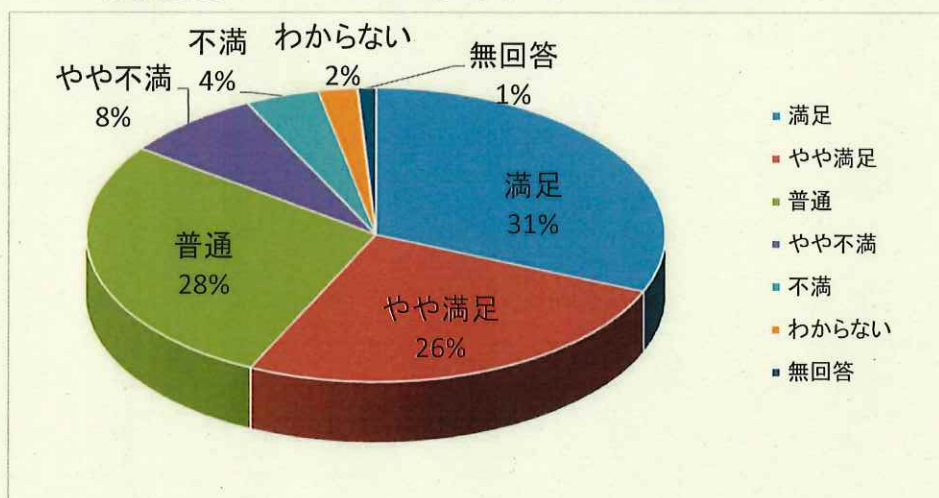


問8 満足度を教えてください。

[スタッフについて] 受付・電話対応、説明、あいさつ、親切さ等
満足度 3.86 ポイント (5段階中)



[施設について] 安全性、使いやすさ、貸出備品等
満足度 3.62 ポイント (5段階中)



問9 その他、当施設に対するご意見、ご感想等ありましたらお聞かせください。

体育館 意見

・空調の設置 … 50件

(暑い、快適に運動したい、環境整備、市内ほか3箇所は設置してある、避難場所であれば必要)

・トイレの改修、女子トイレの洋室を増やして欲しい … 2件

・フロアが滑ることが多い … 2件

・駐車場の白線が夜少し見にくい … 1件

・老朽化した備品の更新を定期的に行っていただければと思う … 1件

回答 設備の修繕や改修等、高額費用となる大規模修繕については、厚木市と調整し検討してまいります。

・料金を値下げして、高くなり残念 … 8件

回答 厚木市で使用料金を定めております。ご理解ください。

・シャワーのお湯が出ない … 3件

回答 確認しましたところ、問題ありませんでした。洗面台付近にある電源が入っていなかったと思われます。ご迷惑をお掛けいたしました。

・印刷機、ソーター機の充実 … 2件

回答 申し訳ございません。以前は設置しておりましたが、維持管理費用と利用収入、また機器の老朽化等の関係から撤去となりました。ご理解ください。

・スリッパ、階段上り下りしにくい、不満 … 2件

・モップを変えて欲しい … 2件

・多目的室に卓球フェンスをもう一台欲しい … 1件

・畳ストッパーを変えて欲しい … 1件

回答 状況を確認し、対応に向け検討いたします。ご迷惑をお掛けいたしております。

・団体割をして欲しい … 1件

回答 体育施設の利用につきましては、割引制度はございません。ご理解ください。

・受付がもう少し簡単だとありがたいです … 1件

回答 予約者の確認等を行い受付するよう、厚木市から指導を受けております。ご理解ください。

・スタッフの方がもう少し気持ちよく対応して欲しい … 1件

回答 申し訳ございませんでした。接客態度等、従事者全員に再指導し、気持ちよい受付対応に努めます。

・廊下の扇風機の汚れがひどいので清掃をお願いします … 1件

回答 申し訳ございませんでした。今後この様なことのないよう速やかに清掃いたします。

・バスケットゴールを出すときの棒が回しにくい … 1件

・携帯の電波が良くない … 1件

体育館 感想

・いつもありがとうございます … 2件

・滑らないのがうれしい、モップがきれい … 2件

・床の環境が良いからスポーツしやすい … 1件

・前より受付の対応が良くなったように感じます … 1件

・温水シャワーありがたく使わせてもらっています … 1件

・車が停めやすい … 1件

・駐車場広くて安心 … 1件

・いつもご迷惑をおかけしてすみません。利用させていただきありがとうございます … 1件

・忘れ物の対応は良かった。野菜を忘れ翌日電話したら処分されていたが、食品であり厳密な対応だったと思った … 1件

・細かい対応にも丁寧にご対応いただき感謝しかありません。ぜひまたお願いできれば幸いです … 1件

テニス 意見

- ・トイレの改修 … 19件

(数が少ない、新しくして、ウォシュレットにして、ガタつく)

- ・シャワーの改修、増やして欲しい … 4件
- ・コートに降りる階段が危ない、階段を増やして … 3件
- ・コートについ立が欲しい … 1件
- ・11・12コートに球が出ないようネットの設置 … 1件
- ・自転車置き場を増やして … 1件
- ・日影が欲しい … 1件

回答 設備の修繕や改修等、高額費用となる大規模修繕については、厚木市と調整し検討してまいります。

- ・500円が使えないことが多い … 1件

回答 券売機は新旧500円硬貨が使用できます。また500円硬貨の投入枚数に上限があり返却されてしまうこともあります。チケット購入時にお声掛けください。

- ・17時過ぎは暗い。点灯時間の検討を … 1件

回答 厚木市体育施設運用基準により、照明の点灯時間が定められております。厚木市と調整し見直しを検討してまいります。

- ・駐車場の空ける時間を早めて欲しい

回答 9時からの利用に対し、8時30分開場は妥当と判断しております。ほかの体育施設や近隣との兼ね合いもありますのでご理解ください。

- ・受付の対応が違う。愛想よく … 1件

- ・スタッフの良い悪いのバラツキが大きい。もっと教育をしてください … 1件

回答 申し訳ございませんでした。接客態度は言葉遣い等、従事者全員に再指導し、気持ちよい接客対応に努めます。

- ・電子マネー支払い対応希望 … 1件

回答 現在、導入に向け厚木市と検討しております。

- ・駐車場、空いていない時がある … 1件

- ・テニスコートでもお菓子の販売を … 1件

- ・ペナルティーの規則について。1年前のペナルティーが加算されているのはおかしい。

何でペナルティーになったのか記憶がない。何の利益があるのか。もしそうするならメール等で知らせるか個人のデーターに注記すべきだ。市の管理人に言ってくれ … 1件

回答 システムにつきましては、厚木市DX推進課が所管となりますので報告いたします。

テニス 感想

- ・いつもありがとうございます … 1件

- ・ブルーのサーフェス見やすい … 1件

- ・ネット環境が悪い … 1件

- ・テニスに近い駐車場をグラウンドの人が使うのはどうか … 1件

・南毛利テニスのサービスはとても感じが良くうれしいです。荻野、厚庭はもう少しフレキシブルにお願いしたいです。厚木市在住でも予約の名前の人がいないと貸してくれない。厳しすぎると思います … 1件

グラウンド 意見

- ・週1回の草刈りをお願いします … 1件

回答 定期的に芝刈りを行い、良い環境を整えております。

グラウンド 感想

- ・ありがとうございます … 1件