

新林公園他11公園指定管理事業

平成31年度西浜公園

テニスコート利用者アンケート調査

結果報告書

指定管理者 (公財)藤沢市まちづくり協会・藤沢市緑化事業協同組合グループ

西浜公園利用者アンケート調査結果目次(全21ページ)

1	調査の目的	1ページ
2	調査場所・調査対象	1ページ
3	サンプル数	1ページ
4	調査方法	1ページ
5	調査期間	1ページ
6	調査項目と結果	1ページ～2ページ
7	アンケート調査表	2ページ
8	結果分析	3ページ～21ページ
	設問① 性別・お住まい・年齢	3ページ～4ページ
	設問② 来場方法について	5ページ
	設問③ テニスコートの利用について	6ページ～10ページ
	(1) 予約方法について	6ページ
	(2) 利用料金について	7ページ
	(3) 利用料金の支払いと還付方法について	8ページ
	(4) コート利用時間について	9ページ
	(5) 現地受付の対応について	10ページ
	設問④ テニスコートの整備状況について	11ページ
	設問⑤ 壁打ちコートの利用について	12ページ
	設問⑥ テニスコート利用の総合的な満足度について	13ページ
	設問⑦ 公園の管理について	14ページ～17ページ
	(1) 植物管理について	14ページ
	(2) 遊具の管理について	15ページ
	(3) トイレの管理について	16ページ
	(4) 公園管理全般について	17ページ
	設問⑧ 西浜公園についての意見・要望と指定管理者の対応・考え方	18ページ～21ページ

西浜公園テニスコート利用者アンケート調査結果

1【調査の目的】

テニスコートの利用者を対象にCS調査(顧客満足度調査)を行うことにより、利用の実態と意見・要望・問題点を把握し、利用者のニーズを反映させたより良い管理運営の実現に努め、市民サービスの向上と施設の効用を高めることを目的として行った。

2【調査場所・調査対象】 西浜公園テニスコート利用者

3【サンプル数】 189件

4【調査方法】

テニスコート管理人が直接利用者にアンケート用紙を渡して調査協力を依頼し、回収ポストに投函してもらった。

5【調査期間】 平成31年1月～4月

6【調査項目と結果】

① 性別・お住まい・年齢

男性43.4% 女性42.9% 無回答13.7%
 藤沢市内59.8% 藤沢市外5.3% 無回答34.9%
 10代(10.1%) 20代(2.6%) 30代(5.8%) 40代(16.4%) 50代(21.7%) 60代以上(40.2%)
 無回答(3.2%)

② 来場方法について

徒歩16.8% 自転車・バイク68.7% 車2.2% 電車・バス10.1% 無回答2.2%

③ テニスコート利用についての満足度 ※各項目5点満点で評価

1) 予約方法 723点/905点満点 79.89% 【評価】B (ほぼ満足)
 2) 利用料金 783点/895点満点 87.49% 【評価】A (満足)
 3) 料金の支払い・還付 637点/860点満点 74.07% 【評価】B (ほぼ満足)
 4) 利用時間 771点/895点満点 86.15% 【評価】A (満足)
 5) 現地受付の対応 825点/875点満点 94.29% 【評価】A (満足)

④ テニスコートの整備状況についての満足度 ※各項目5点満点で評価

833点/930点満点 89.57% 【評価】A (満足)

⑤ 壁打ちコート利用についての満足度 ※各項目5点満点で評価

618点/770点満点 80.26% 【評価】A (満足)

⑥ テニスコート利用の総合的な満足度 ※各項目5点満点で評価

789点/915点満点 86.23% 【評価】A (満足)

⑦ テニスコート以外の公園部分についての満足度 ※各項目5点満点で評価

1) 植物管理 738点/900点満点 82.00% 【評価】A (満足)
 2) 遊具の管理 688点/845点満点 81.42% 【評価】A (満足)
 3) トイレの管理 667点/875点満点 76.23% 【評価】B (ほぼ満足)
 4) 公園管理全般 720点/885点満点 81.36% 【評価】A (満足)

評価基準

評価対象率	評価	満足度レベル
80%～100%	A	満足 (高い満足度レベル)
60%～79.99%	B	ほぼ満足 (通常の満足度レベル)
40%～59.99%	C	普通 (低い満足度レベル)
20%～39.99%	D	やや不満 (不満足度レベル)
0%～19.99%	E	不満足 (早急な改善を要するレベル)

⑧ 自由回答 西浜公園についての意見・要望

分類	件数	率	主な意見・要望
施設の設置・改修について	21	21.9%	コートやネットの補修、駐車場の設置等
予約方法について	2	2.1%	手間がかかる等
利用料金の支払い・還付について	8	8.3%	支払を現地でするようにしてほしい等
利用時間について	3	3.1%	利用時間を拡げてほしい等
現地管理人について	7	7.3%	謝意のお言葉
コートの利用について	2	2.1%	雨天時の情報開示方法
テニスコートの整備状況について	9	9.4%	落葉で滑る等
壁打ちコートについて	3	3.1%	施設の補修等
植物管理等	8	8.3%	越境枝の剪定
トイレの管理	7	7.3%	洋式トイレやウォッシュレットの設置要望等
その他	26	27.1%	アオサギの飛来等
合計	96	100.0%	

7【アンケート調査表】

調査：平成31年1月～

西浜公園テニスコートをご利用いただきありがとうございます。
 今後、施設をより一層充実させるため、皆様方のご意見を参考にさせていただきたいと考えております。つきましては、下記アンケートにご記入いただき、現地回収ポストに投函していただきますよう、よろしくお願いたします。※お一人様一枚でお願いいたします。

【アンケート】（該当する□の中にチェックを入れてください）

①性別・お住まい・年齢を教えてください。
男性 女性 藤沢市内 藤沢市外
10代 20代 30代 40代 50代 60代以上

②ご自宅からどうやってこられたか教えてください。
徒歩 自転車・バイク 車（乗り合い含む） 電車・バス

③テニスコートのご利用（予約・利用料金・受付等）についての満足度を教えてください。
 満足 ←-----→ 不満
 1) 予約方法について 5点 4点 3点 2点 1点
 2) 利用料金について 5点 4点 3点 2点 1点
 3) 利用料金の支払い・還付方法について 5点 4点 3点 2点 1点
 4) コート利用時間について 5点 4点 3点 2点 1点
 5) 現地受付の対応について 5点 4点 3点 2点 1点


④テニスコートの整備状況についての満足度を教えてください。
 良く整備されている（満足） ←-----→ 整備不足（不満）
5点 4点 3点 2点 1点

⑤壁打ちコートの利用について 満足 ←-----→ 不満
5点 4点 3点 2点 1点

⑥テニスコートご利用の総合的な満足度を教えてください。
 満足 ←-----→ 不満
5点 4点 3点 2点 1点

⑦テニスコート以外の公園部分についての満足度を教えてください。
 良く管理されている（満足） ←-----→ 管理不足（不満）
 1) 植物管理について 5点 4点 3点 2点 1点
 2) 遊具の管理について 5点 4点 3点 2点 1点
 3) トイレの管理について 5点 4点 3点 2点 1点
 4) 公園管理全般について 5点 4点 3点 2点 1点

⑧西浜公園についてご意見ご要望がございましたらお書きください。



以上です。アンケートにご協力ありがとうございました。

お問い合わせ (公財) 藤沢市まちづくり協会
 公園管理担当 0466-46-7788

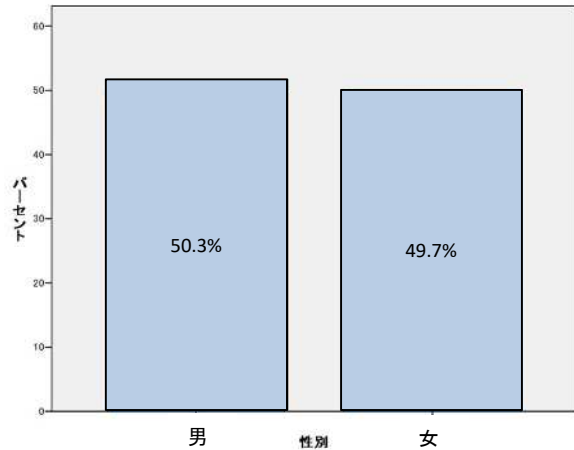
西浜公園ホームページのQRコード

【設問① 性別 お住まい】結果分析

8【結果分析】 サンプル数189件
設問① 性別・お住まい・年齢

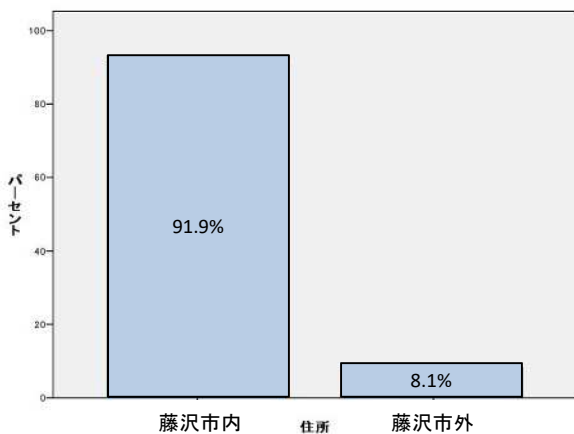
【性別】結果分析 サンプル数189件の内、有効回答数163件
有効回答数(有効率)では、男性50.3%(82件) 女性49.7%(81件)
男女の利用数はほぼ同数で、性別による偏りは見受けられない結果であった。

	件数	率	有効率
男性	82	43.4%	50.3%
女性	81	42.9%	49.7%
計	163	86.3%	100.0%
無回答	26	13.7%	
合計	189	100.0%	



【お住まい】結果分析 サンプル数189件の内、有効回答数123件
有効回答数(有効率)では、藤沢市内91.9%(113件) 藤沢市外8.1%(10件)
市内在住の方が91.9%と9割を超える結果であった。テニスコートの利用にあたっては事前登録が必要であり、この登録要件で市内在住又は在勤が必須なことから市内在住の回答が多くを占めるのは当然と言え、市外との回答は在勤者又は同伴者と考えられる。

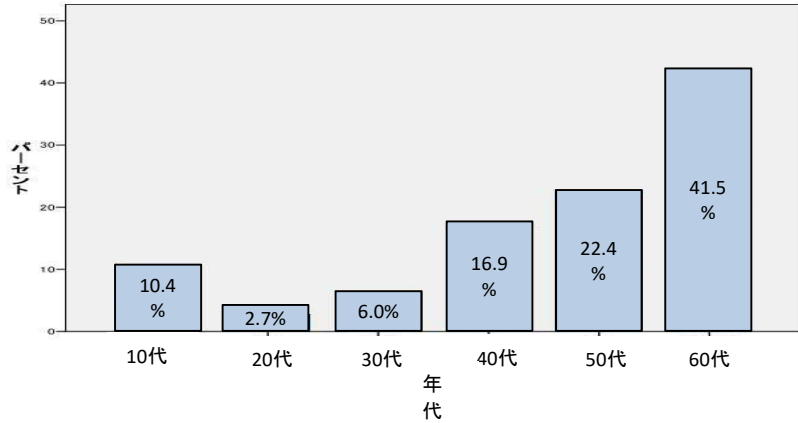
	件数	率	有効率
藤沢市内	113	59.8%	91.9%
藤沢市外	10	5.3%	8.1%
計	123	65.1%	100.0%
無回答	66	34.9%	
合計	189	100.0%	



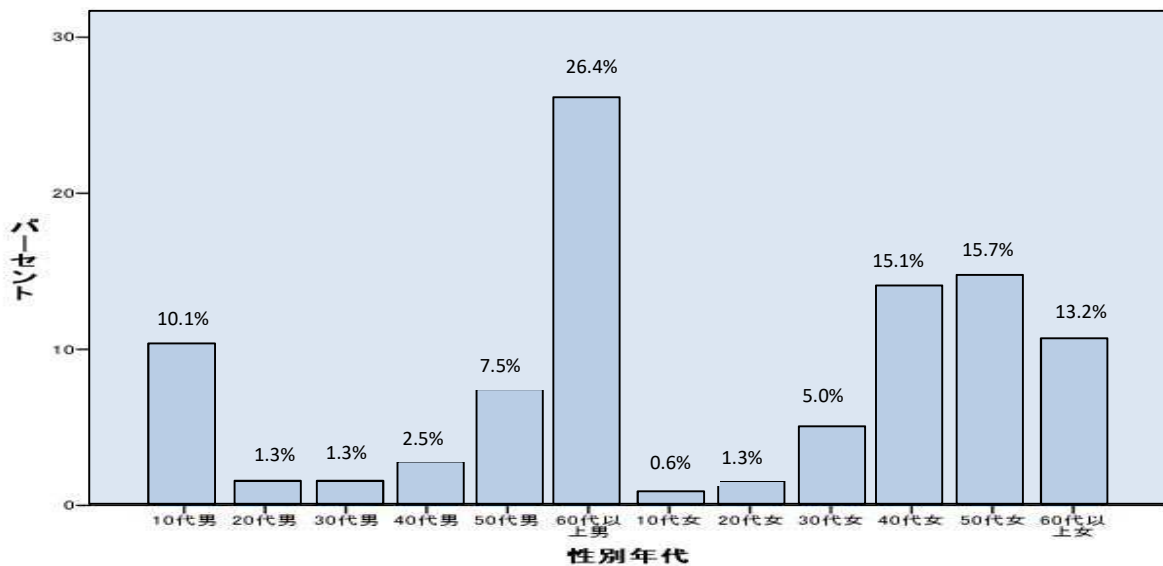
【設問① 年齢】結果分析

【年齢】結果分析 サンプル数189件の内、有効回答数183件
 10代(10.4%) 20代(2.7%) 30代(6.0%) 40代(16.9%) 50代(22.4%) 60代以上(41.6%)
 有効回答数(有効率)で男女別で見ると、60代以上男性の利用が最も多く、次いで50代女性、40代女性の順に利用が多い結果であったのに対し、10代女性、20代男女、30代男女、40代男性、50代男性はいずれも一桁の割合と非常に少ない結果であった。アンケート調査の実施が平日の日中が主だったことが要因と考えられる。(冬期時間により16時30分で施設閉場を含む)
 また昨今の高齢化率等の上昇を考慮すると60歳以上を一括りにするべきではないと判断した。今後は、60歳代、70歳代以上としたい。

年代	件数	率	有効率
10代	19	10.1%	10.4%
20代	5	2.6%	2.7%
30代	11	5.8%	6.0%
40代	31	16.4%	16.9%
50代	41	21.7%	22.4%
60代以上	76	40.2%	41.6%
計	183	96.8%	100.0%
無回答	6	3.2%	
合計	189	100.0%	



年代	件数	率	有効率
10代男	16	8.5%	10.1%
20代男	2	1.1%	1.3%
30代男	2	1.1%	1.3%
40代男	4	2.1%	2.5%
50代男	12	6.3%	7.5%
60代以上男	42	22.2%	26.4%
10代女	1	0.5%	0.6%
20代女	2	1.1%	1.3%
30代女	8	4.2%	5.0%
40代女	24	12.7%	15.1%
50代女	25	13.2%	15.7%
60代以上女	21	11.1%	13.2%
計	159	84.1%	100.0%
無回答	30	15.9%	
合計	189	100.0%	



【設問② 来場方法について】結果分析

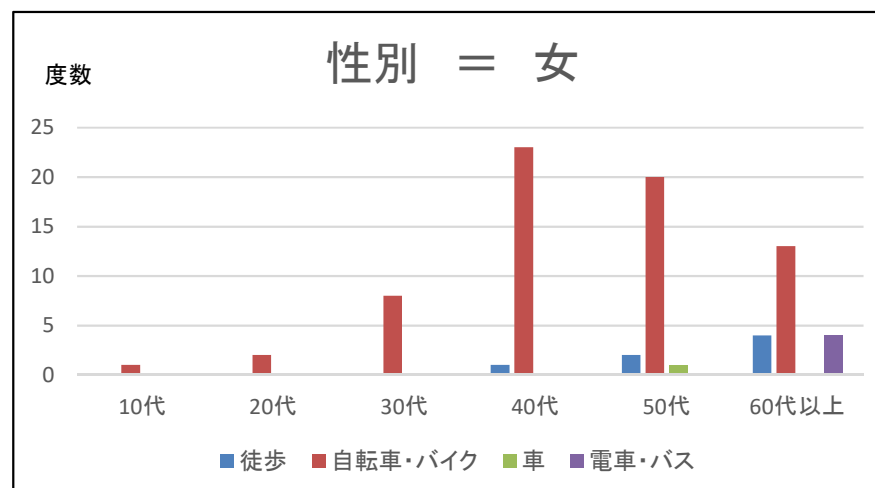
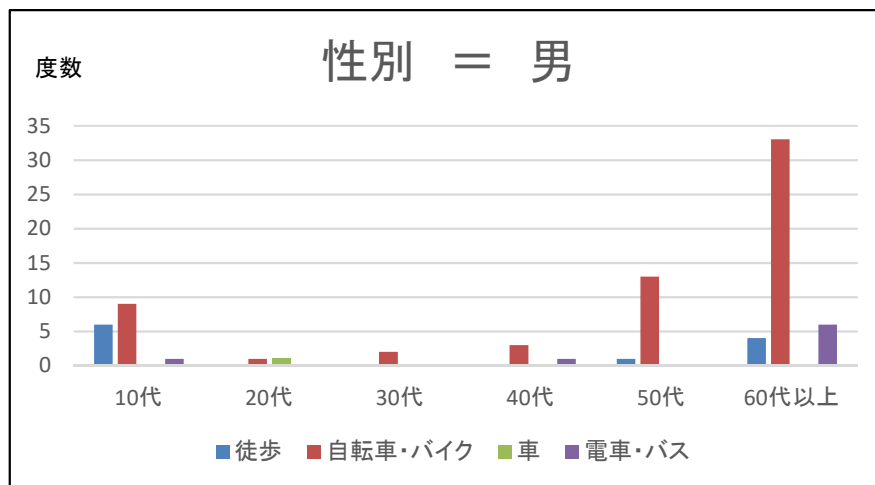
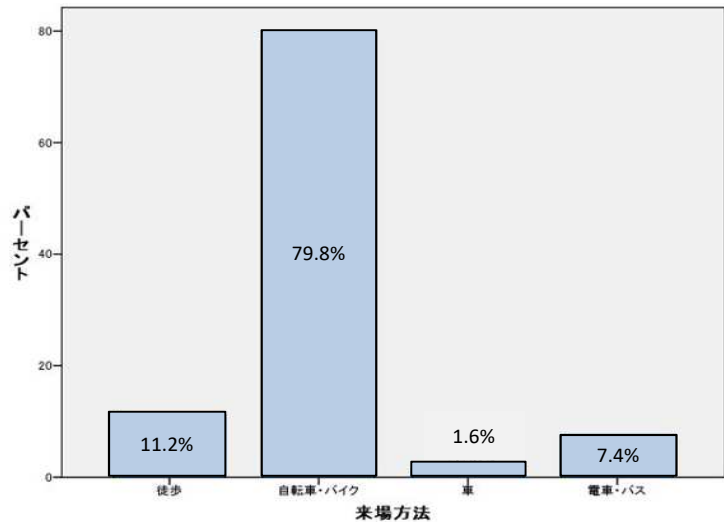
【来場方法について】結果分析

サンプル数189件の内、有効回答数188件

有効回答数(有効率)では、自転車・バイクの利用が79.8%(150件)、徒歩が11.2%(21件)、電車・バスが7.4%(14件)、車が1.6%(3件)の結果であった。

自転車・バイク及び徒歩での来園者で9割を超えることから、近隣にお住いの方の利用がほとんどであると判断できる。

分類	件数	率	有効率
徒歩	21	11.1%	11.2%
自転車・バイク	150	79.4%	79.8%
車	3	1.6%	1.6%
電車・バス	14	7.4%	7.4%
計	188	99.5%	100.0%
無回答	1	0.5%	
合計	189	100.0%	



【設問③ (1)予約方法について】結果分析

【(1)予約方法について】結果分析 723点/905点満点 79.89% 【評価】B(ほぼ満足)

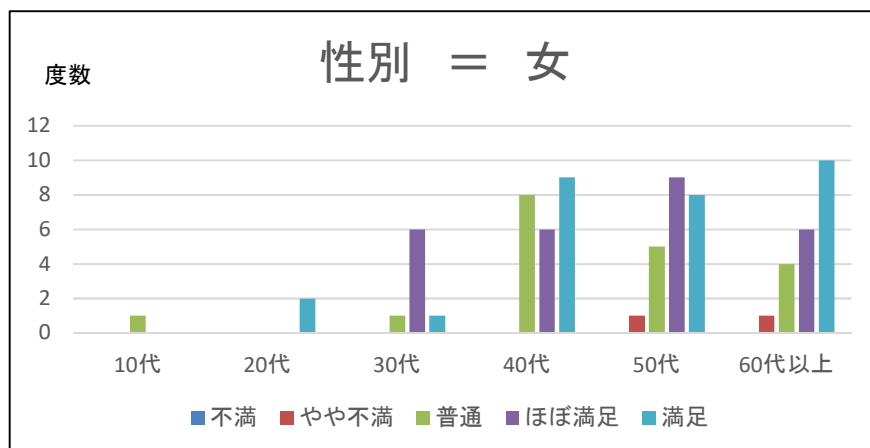
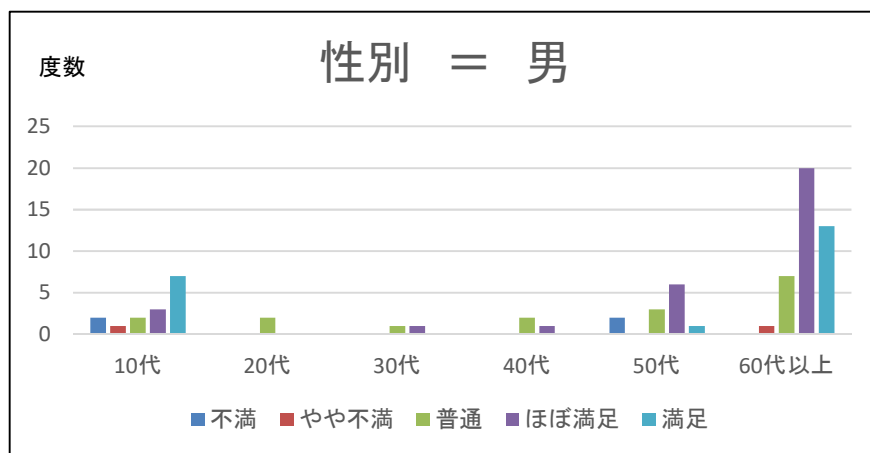
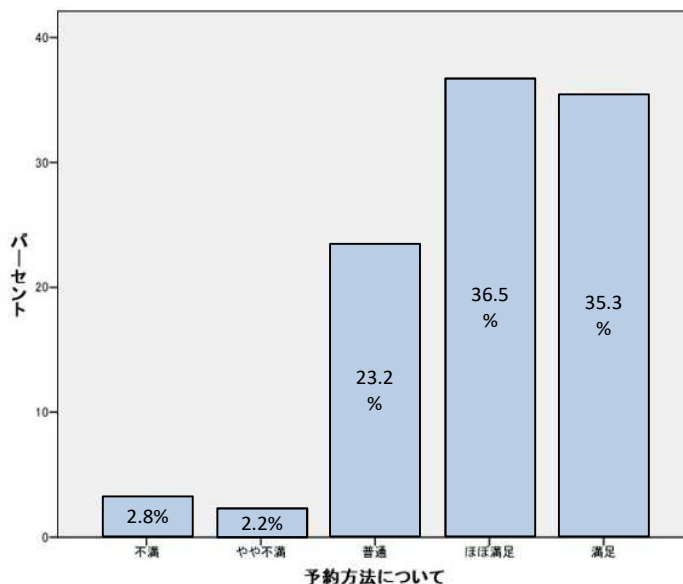
サンプル数189件の内、有効回答数181件

有効回答数(有効率)では、5.0%(9件)の方がやや不満・不満を感じているのに対し、35.3%(64件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると71.8%(130件)の方が満足感を感じている結果であった。

前設問のとおり近隣にお住まいの方の利用がほとんどであるのに対し、現地窓口では予約申込や料金の支払いが出来ず、八部公園や秩父宮記念体育館での予約等手続きに不満を感じていると考えられる。また、低料金で設定されていることに加え、コート数が少ない(2面)ことなどの要因から、抽選倍率が高いことも不満感に繋がっていると考えられる。

予約方法について

分類	件数	率	有効率
不満	5	2.6%	2.8%
やや不満	4	2.1%	2.2%
普通	42	22.2%	23.2%
ほぼ満足	66	34.9%	36.5%
満足	64	33.9%	35.3%
計	181	95.7%	100.0%
無回答	8	4.3%	
合計	189	100.0%	

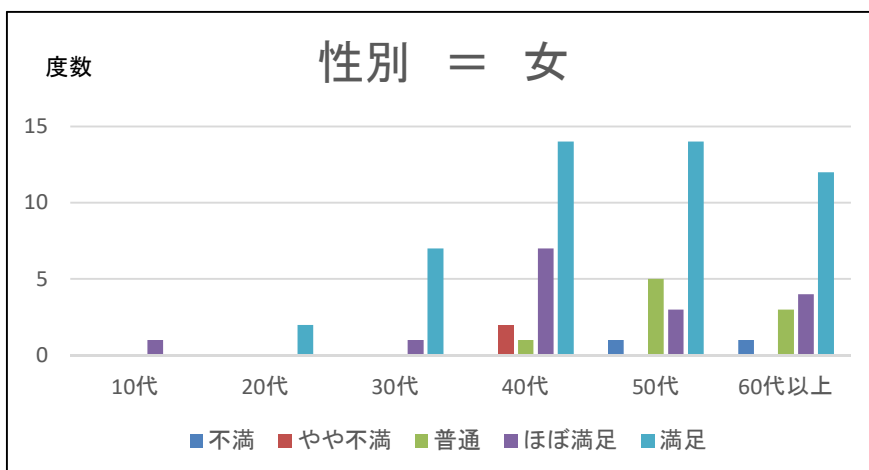
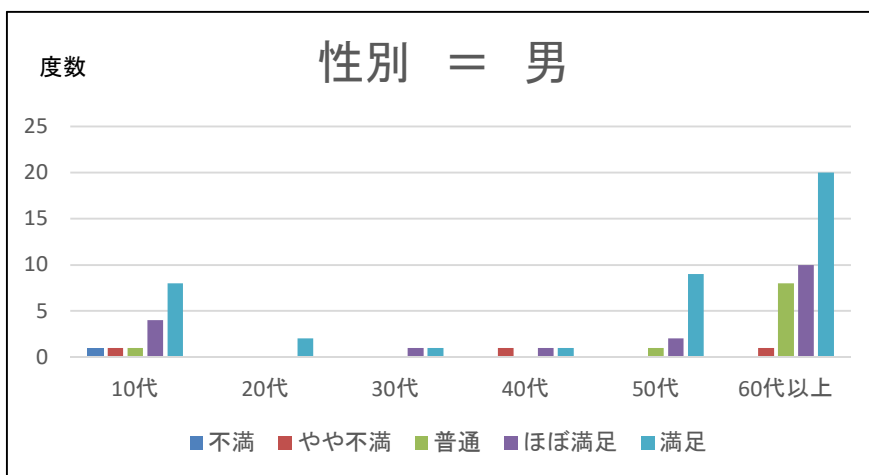
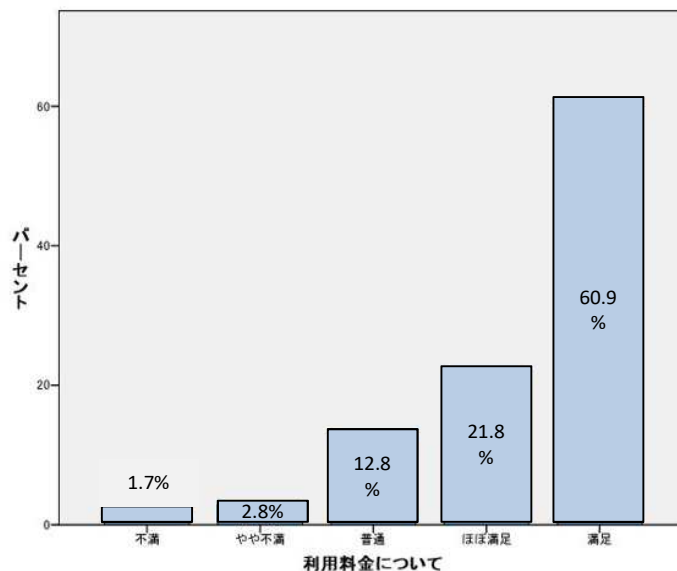


【設問③ (2)利用料金について】結果分析

【2)利用料金について】結果分析 783点/895点満点 87.49% 【評価】A(満足)
 サンプル数189件の内、有効回答数179件
 有効回答数(有効率)では、4.5%(8件)の方がやや不満・不満と感じているのに対し、60.9%(109件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると82.7%(148件)の方が満足感を感じている結果であった。
 利用料金は1時間で600円とテニスコートの利用としては低額で設定されており、駐車場の設置やシャワー等付帯設備の設置を求める声もあるものの、それら不足等を補う料金設定としても十分適切な範囲に収まっているものと判断できる。

利用料金について

分類	件数	率	有効率
不 満	3	1.6%	1.7%
やや不満	5	2.6%	2.8%
普 通	23	12.2%	12.8%
ほぼ満足	39	20.6%	21.8%
満 足	109	57.7%	60.9%
計	179	94.7%	100.0%
無回答	10	5.3%	
合 計	189	100.0%	

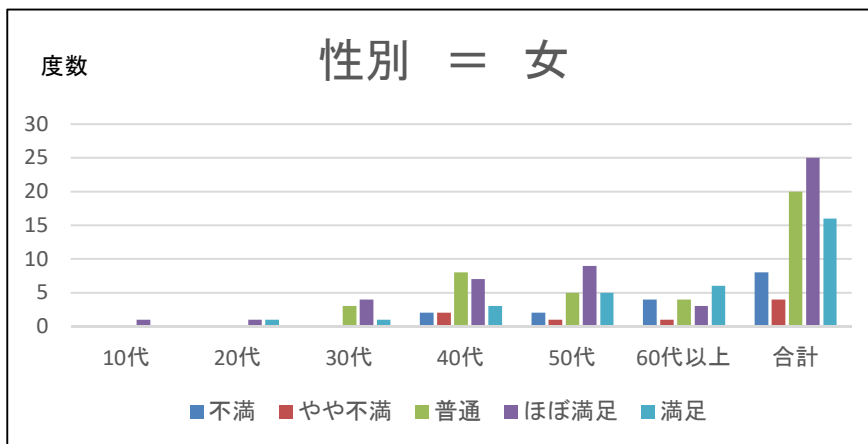
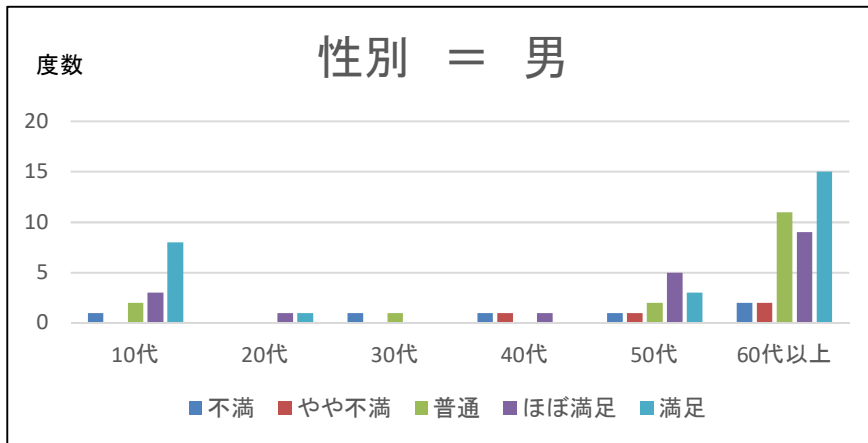
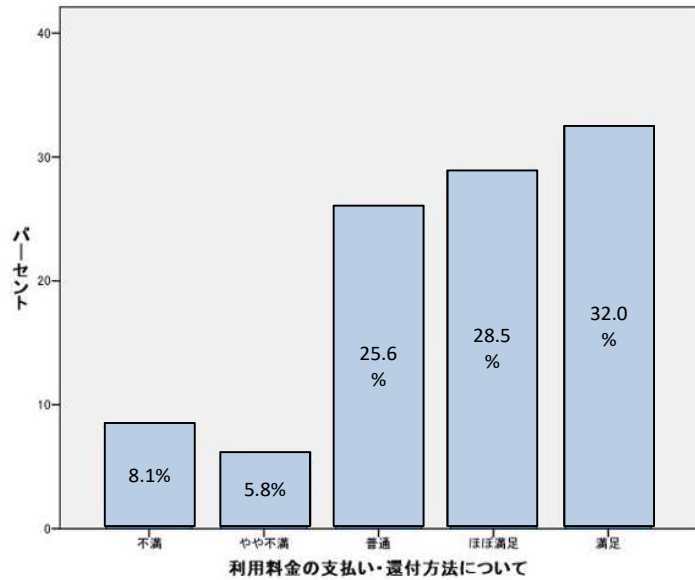


【設問③ (3) 利用料金の支払いと還付方法について】結果分析

【(3) 料金の支払い・還付について】結果分析 637点/860点満点 74.07% 【評価】B(ほぼ満足)
 サンプル数189件の内、有効回答数172件
 有効回答数(有効率)では、13.9%(24件)の方が不満又はやや不満を感じているのに対し、32.0%(55件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると60.5%(104件)の結果であった。
 前回の調査時と同様に評価の最も低い項目であった。このことについては、現地で直接利用料金の支払い・還付が出来ず、インターネット予約を行ったとしても八部公園などの施設において利用料金の支払い手続き等を行う必要がある為、利用者にとって二度手間的な手続きとなる事が最大の要因として考えられる。

利用料金の支払い・還付について

分類	件数	率	有効率
不 満	14	7.4%	8.1%
やや不満	10	5.3%	5.8%
普 通	44	23.3%	25.6%
ほぼ満足	49	25.9%	28.5%
満 足	55	29.1%	32.0%
計	172	91.0%	100.0%
無回答	17	9.0%	
合 計	189	100.0%	



【設問③ (4)コート利用時間について】結果分析

【(4)コート利用時間について】結果分析 771点/895点満点 86.15% 【評価】A(満足)

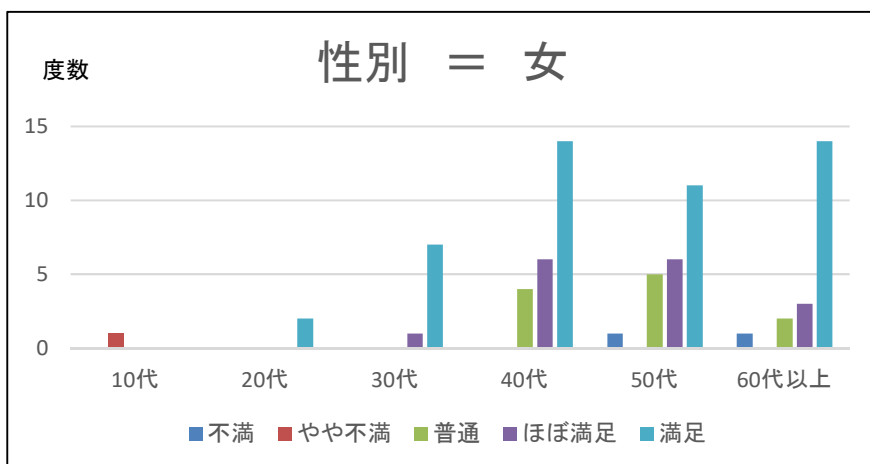
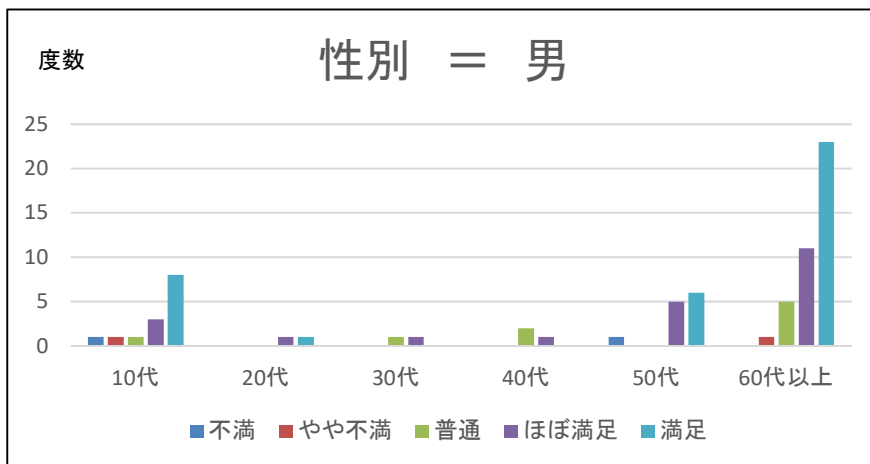
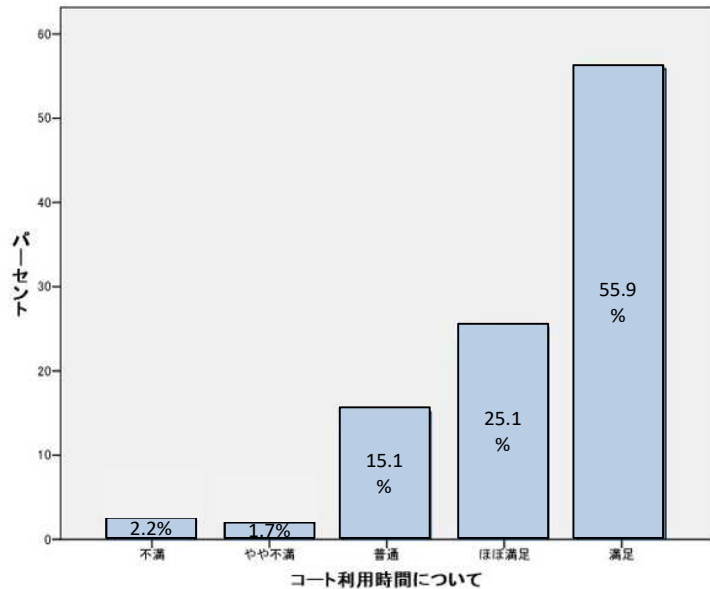
サンプル数189件の内、有効回答数179件

有効回答数(有効率)では、不満又はやや不満と感じた方が3.9%(7件)いたのに対し、55.9%(100件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると81.0%(145件)の方が満足感を感じている結果であった。

8割以上の方が満足又はほぼ満足と感じている一方で、不満又はやや不満と感じた方が1割にも満たないことから、時間設定は概ね良好であると判断できる。

コート利用時間について

分類	件数	率	有効率
不満	4	2.1%	2.2%
やや不満	3	1.6%	1.7%
普通	27	14.3%	15.1%
ほぼ満足	45	23.8%	25.1%
満足	100	52.9%	55.9%
計	179	94.7%	100.0%
無回答	10	5.3%	
合計	189	100.0%	

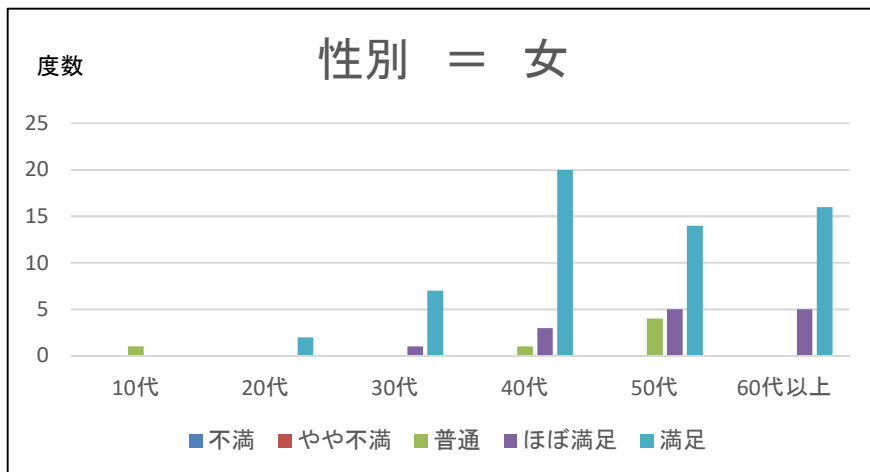
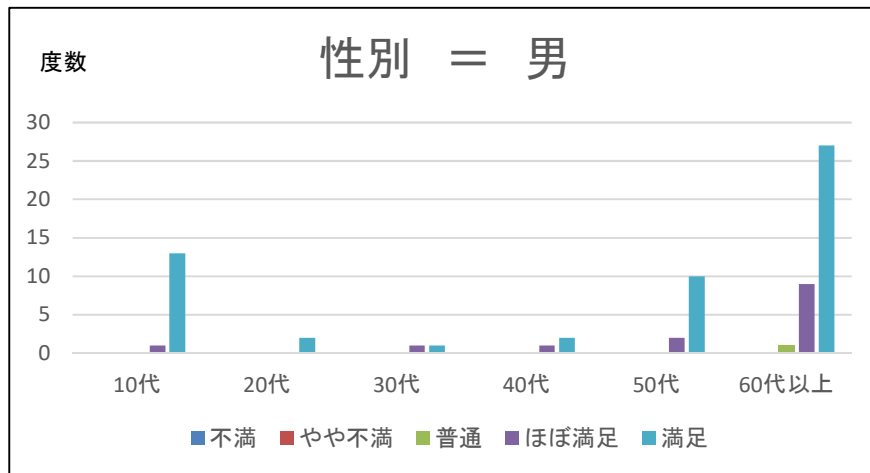
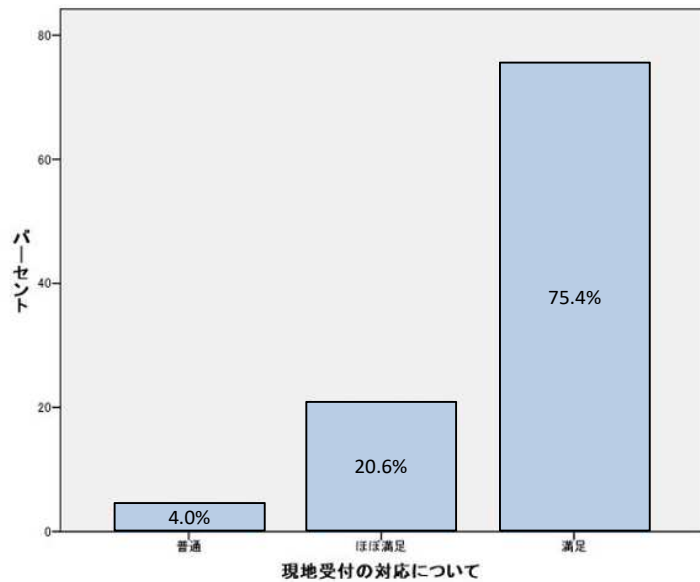


【設問③ (5)現地受付の対応について】結果分析

【(5)現地受付の対応について】結果分析 825点/875点満点 94.29% 【評価】A(満足)
 サンプル数189件の内、有効回答数175件
 有効回答数(有効率)では、不満又はやや不満を感じた方はいなかったのに対し、75.4%(132件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると96.0%(168件)の方が満足感を感じている結果であった。
 全設問の中で最も評価が高い結果であった。当協会の職員(現在は緑化事業協同組合の職員)およびシルバー人材センター会員が管理人として常駐しており、接遇研修等を活かした受付対応を行っていると判断できる。

現地受付の対応について

分類	件数	率	有効率
不満	0	0.0%	0.0%
やや不満	0	0.0%	0.0%
普通	7	3.7%	4.0%
ほぼ満足	36	19.0%	20.6%
満足	132	69.8%	75.4%
計	175	92.5%	100.0%
無回答	14	7.5%	
合計	189	100.0%	



【設問④ テニスコートの整備状況について】結果分析

【テニスコートの整備状況について】結果分析 833/930点満点 89.57% 【評価】A(満足)

サンプル数189件の内、有効回答数186件

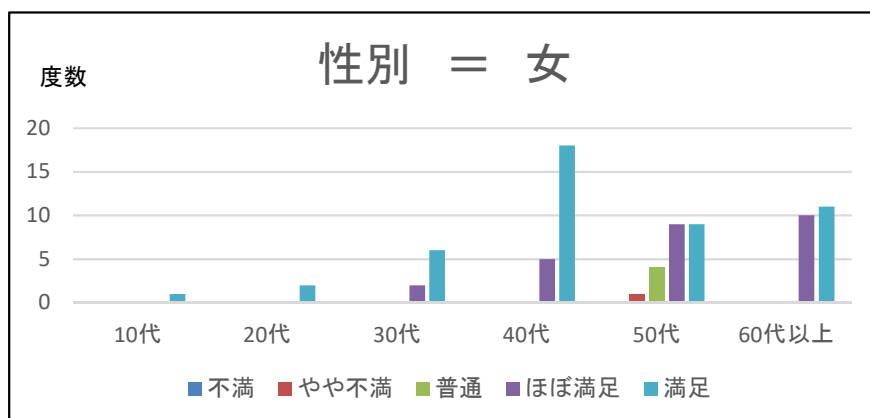
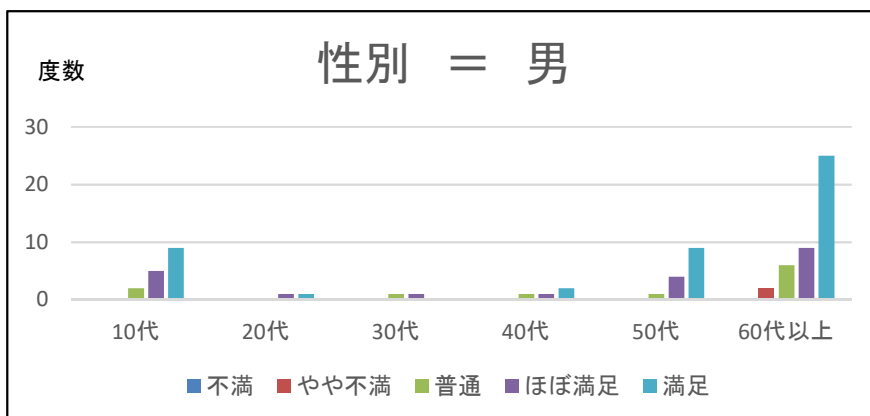
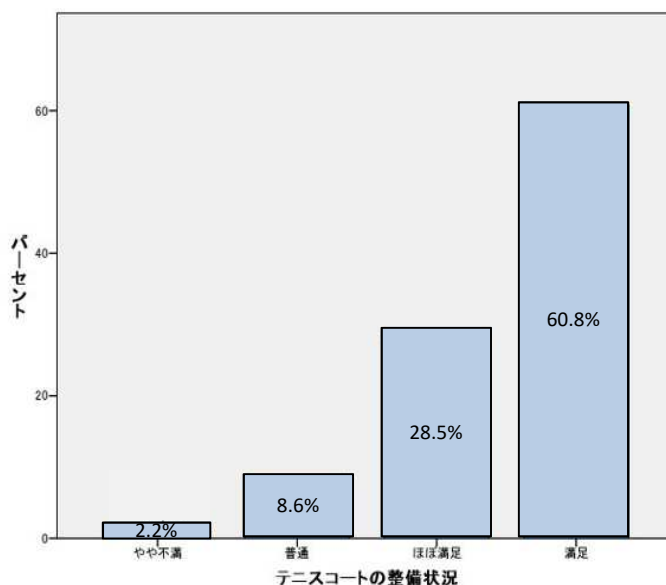
有効回答数(有効率)では、不満を感じた方はおらず、やや不満を感じた方が2.2%(4件)いたのに対し、60.8%(113件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると89.3%(166件)の方が満足感を感じている結果であった。

施設の設置状況上、野鳥(アオサギ)の飛来による糞害やクロマツの落葉など他施設にはない整備上の障害が多いなか、高い評価を得ることができていると判断できる。

テニスコートの正面に管理人が常駐し、常に利用者やコートの状況を把握したうえで必要な作業を適時行えていることが評価の要因として考えられる。

コートの整備状況について

分類	件数	率	有効率
不満	0	0.0%	0.0%
やや不満	4	2.1%	2.2%
普通	16	8.5%	8.6%
ほぼ満足	53	28.0%	28.5%
満足	113	59.8%	60.8%
計	186	98.4%	100.0%
無回答	3	1.6%	
合計	189	100.0%	

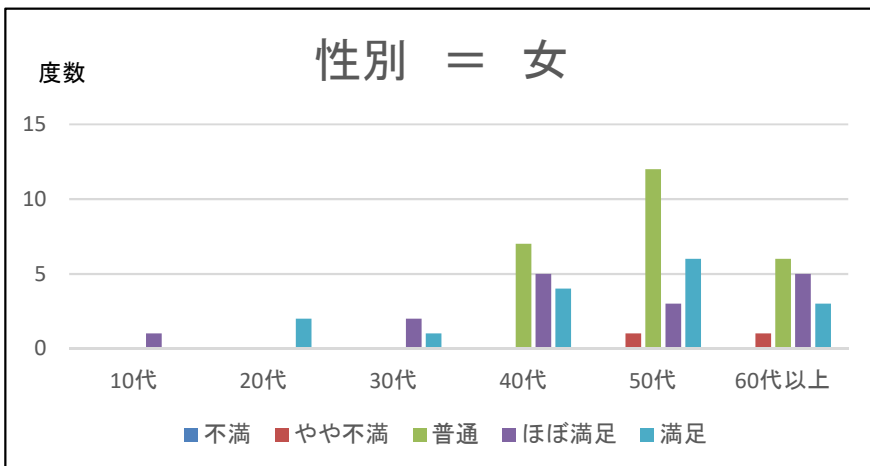
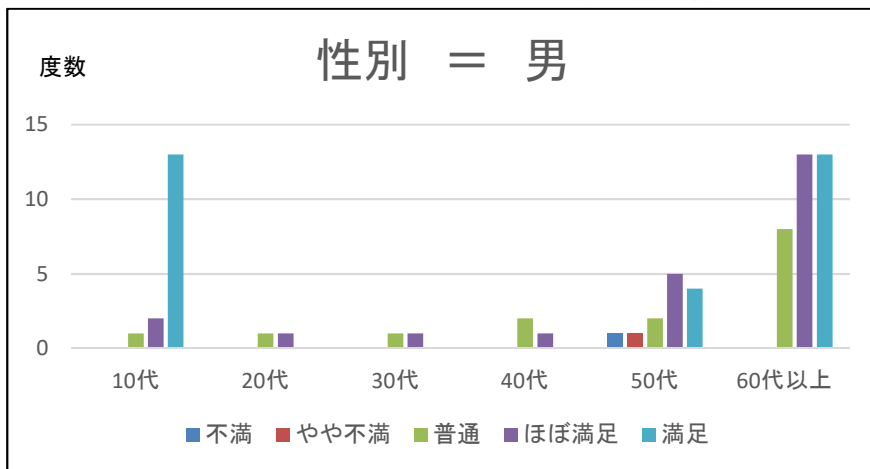
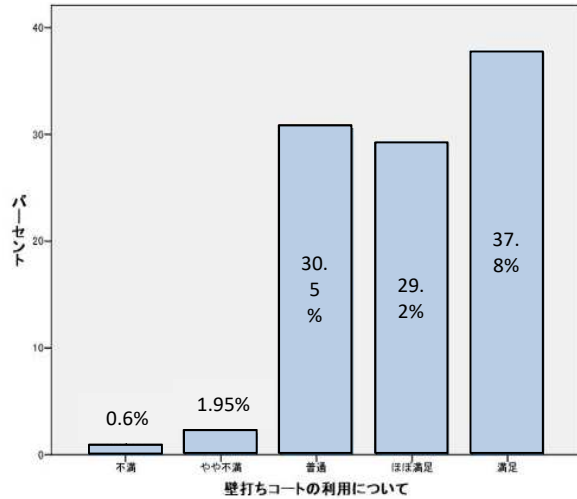


【設問⑤ 壁打ちコートの利用について】結果分析

【壁打ちコートの利用について】結果分析 618点/770点満点 80.26% 【評価】A(満足)
 サンプル数189件の内、有効回答数154件
 有効回答数(有効率)では、2.5%(4件)の方が不満又はやや不満を感じているのに対し、37.8%(58件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると66.9%(103件)の方が満足感を感じている結果であった。
 ほぼ満足及び満足以普通と感じている方を加えると、9割を超えていることから良好な管理ができていると判断できる。

壁打ちコートの利用について

分類	件数	率	有効率
不満	1	0.5%	0.6%
やや不満	3	1.6%	1.9%
普通	47	24.9%	30.5%
ほぼ満足	45	23.8%	29.2%
満足	58	30.7%	37.8%
計	154	81.5%	100.0%
無回答	35	18.5%	
合計	189	100.0%	

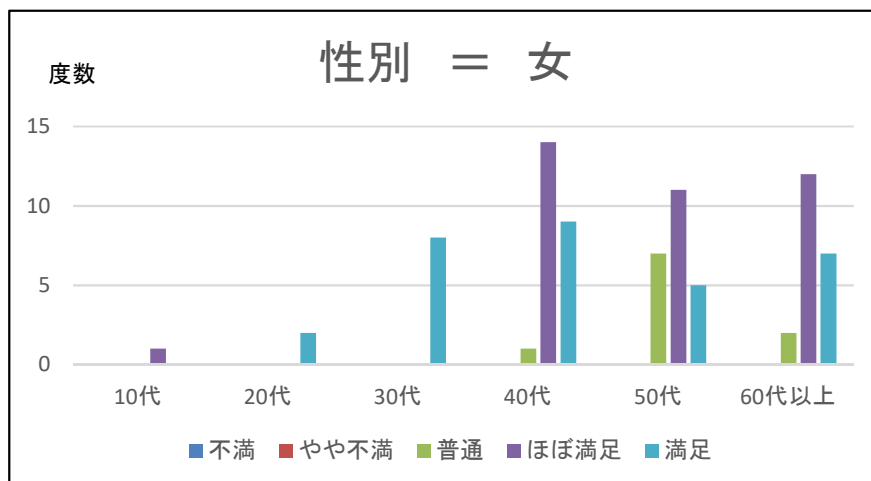
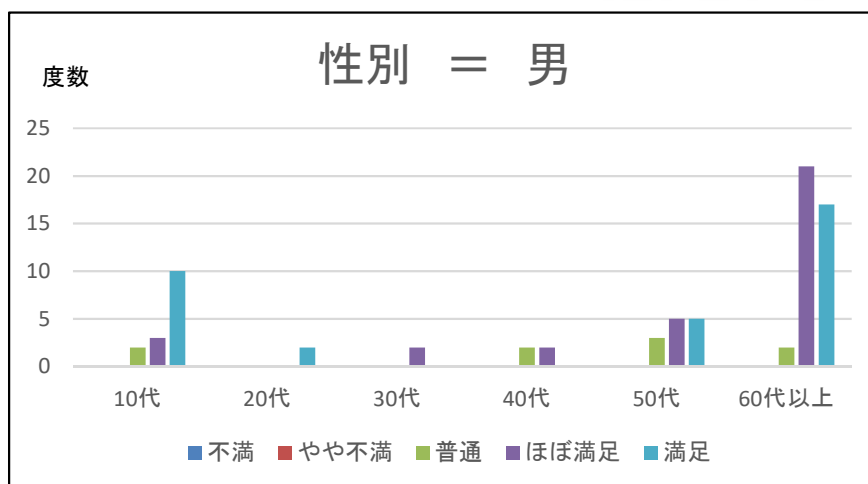
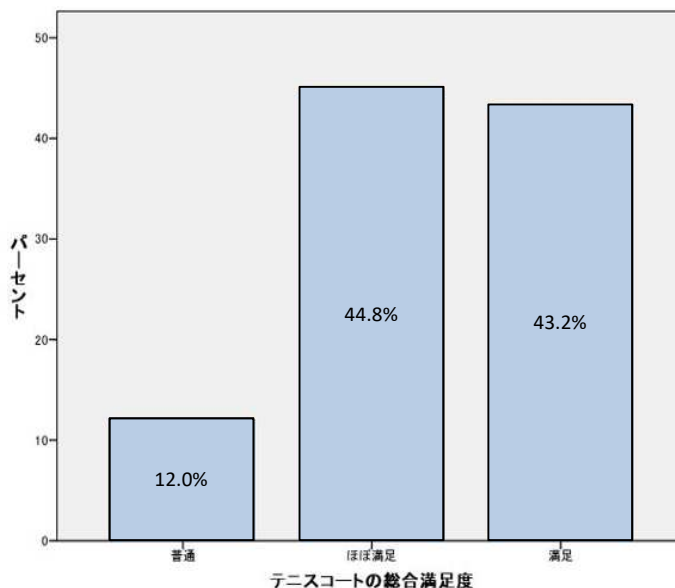


【設問⑥ テニスコート利用の総合的満足度について】結果分析

【テニスコート利用の総合的満足度について】結果 789点/915点満点 86.23% 【評価】A(満足)
 サンプル数189件の内、有効回答数183件
 有効回答数(有効率)では、不満又はやや不満を感じた方はいなかったのに対し、43.2%(79件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると88.0%(161件)の方が満足感を感じている結果であった。
 ほぼ満足及び満足で9割近いことから、総合的に良好な管理ができていると判断できる。

テニスコート利用の総合的満足度について

分類	件数	率	有効率
不満	0	0.0%	0.0%
やや不満	0	0.0%	0.0%
普通	22	11.6%	12.0%
ほぼ満足	82	43.4%	44.8%
満足	79	41.8%	43.2%
計	183	96.8%	100.0%
無回答	6	3.2%	
合計	189	100.0%	

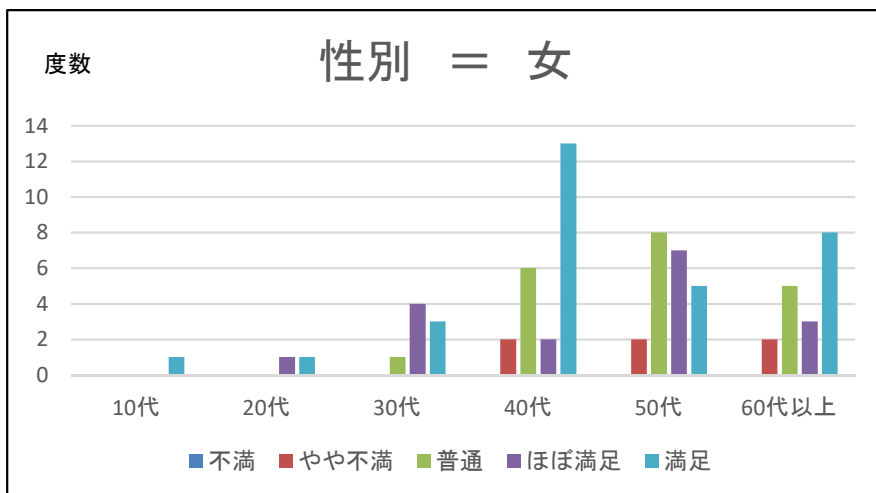
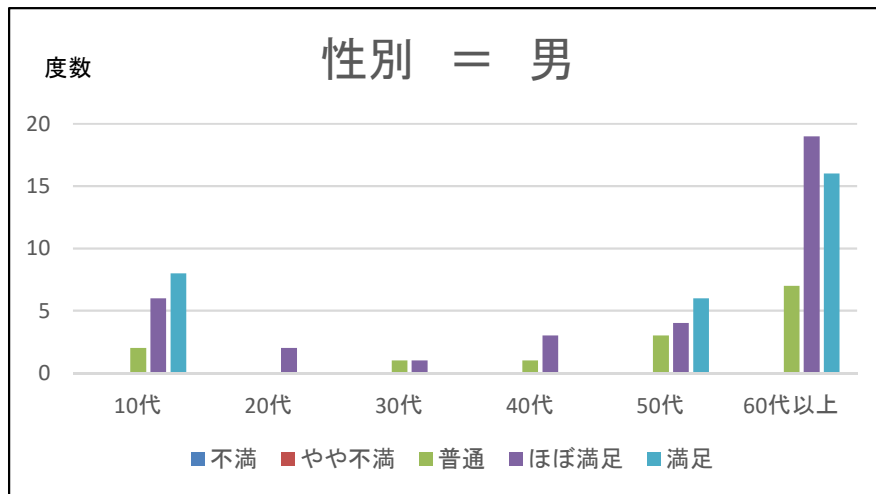
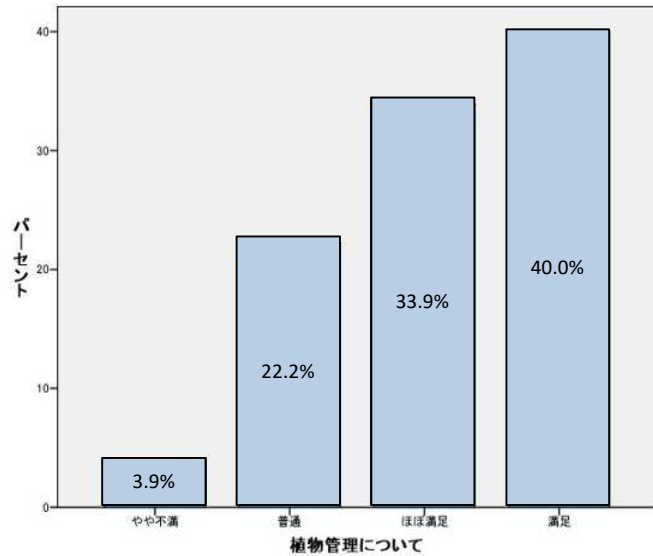


【設問⑦ (1)植物管理について】結果分析

【(1)植物管理について】結果分析 738点/900点満点 82.00% 【評価】A(満足)
 サンプル数189件の内、有効回答数180件
 有効回答数(有効率)では、やや不満と感じた方が3.9%(7件)いたのに対し、40.0%(72件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると73.9%(133件)の方が満足感を感じている結果であった。
 自由記載欄ではコートへの越境枝の剪定要望が見受けられたことから、再度、現地状況を確認のうえ剪定対応を実施する。

植物管理について

分類	件数	率	有効率
不満	0	0.0%	0.0%
やや不満	7	3.7%	3.9%
普通	40	21.2%	22.2%
ほぼ満足	61	32.3%	33.9%
満足	72	38.1%	40.0%
計	180	95.3%	100.0%
無回答	9	4.7%	
合計	189	100.0%	

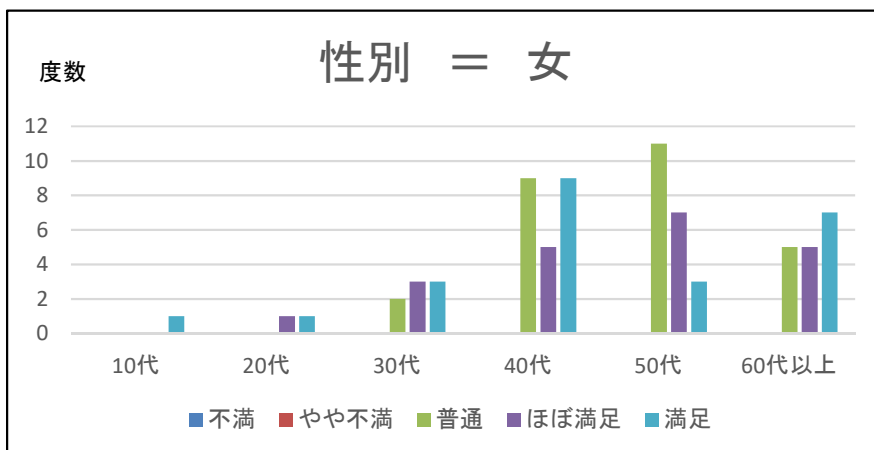
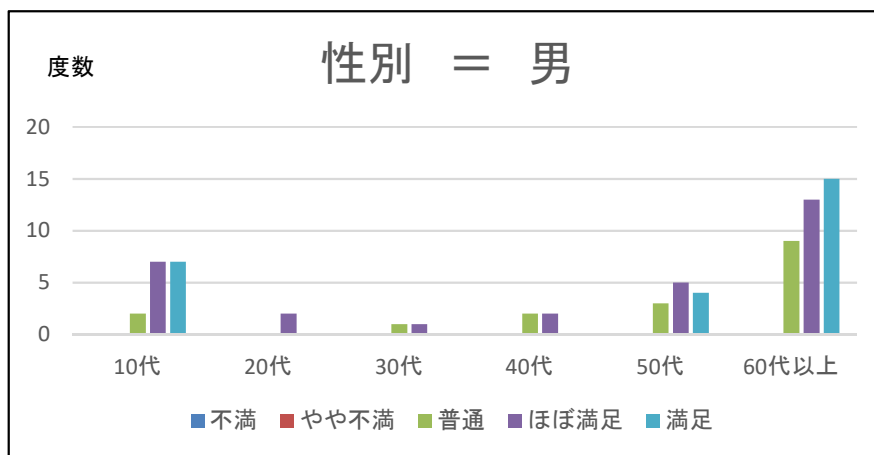
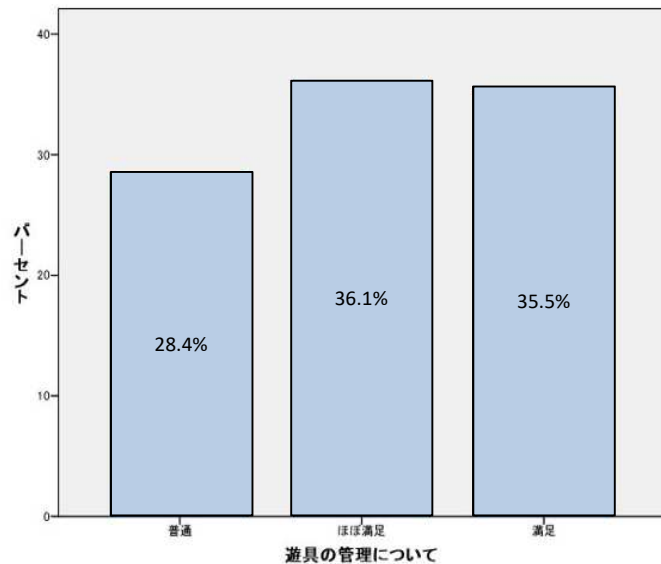


【設問⑦ (2)遊具の管理について】結果分析

【2)遊具の管理について】結果分析 688点/845点満点 81.42% 【評価】A(満足)
 サンプル数189件の内、有効回答数169件
 有効回答数(有効率)では、不満又はやや不満を感じた方はいなかったのに対し、35.5%(60件)の方が満足と感じており、ほぼ満足を加えると71.6%(121件)の方が満足感を感じている結果であった。
 テニスコートの利用者を対象としたこの満足度調査においては、不満又はやや不満と感じている方はいなかったが、テニスコートの利用年代と遊具を利用する子育て年代では、世代差があるものと考えられる。
 今後も遊具に関する事故を未然に防止するためにも、引き続き仕様等に基づいた点検等を実施する。

遊具の管理について

分類	件数	率	有効率
不満	0	0.0%	0.0%
やや不満	0	0.0%	0.0%
普通	48	25.4%	28.4%
ほぼ満足	61	32.3%	36.1%
満足	60	31.7%	35.5%
計	169	89.4%	100.0%
無回答	20	10.6%	
合計	189	100.0%	

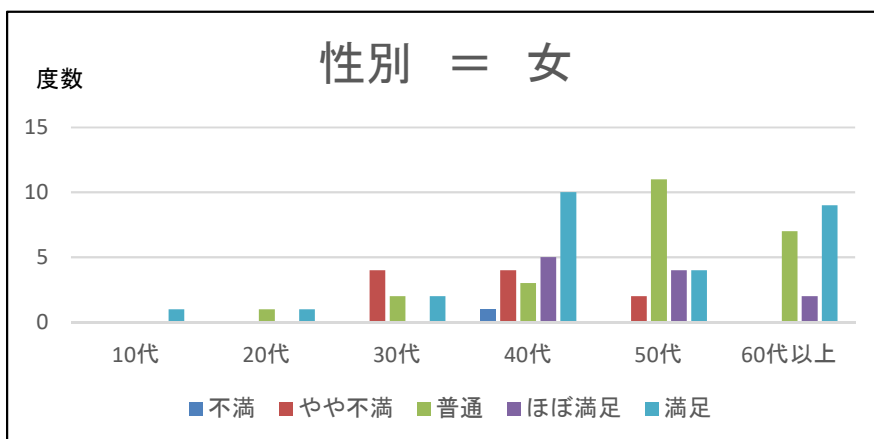
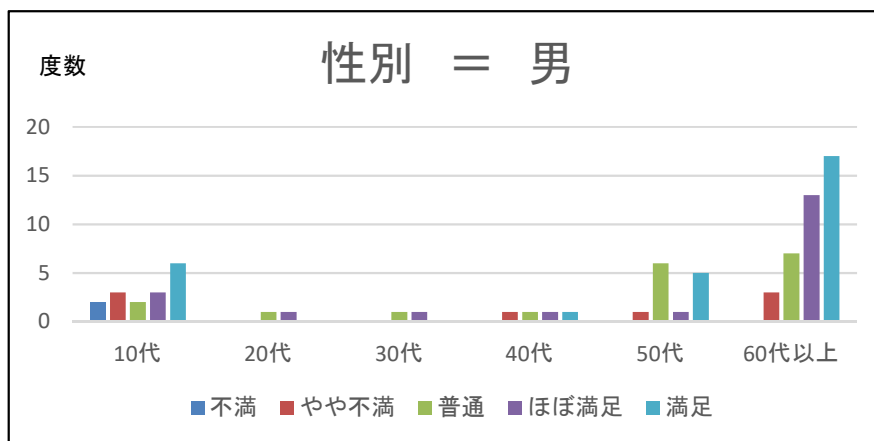
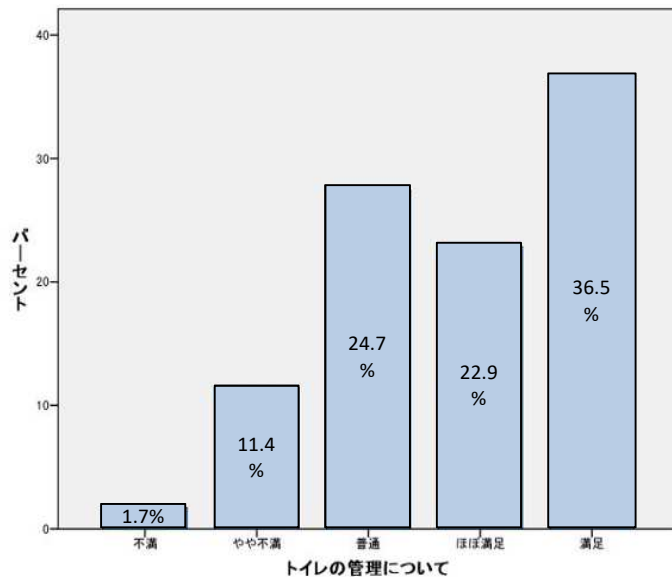


【設問⑦ (3)トイレの管理について】結果分析

【(3)トイレの管理について】結果分析 667点/875点満点 76.23% 【評価】B(ほぼ満足)
 サンプル数189件の内、有効回答数175件
 有効回答数(有効率)では、13.1%(23件)の方がやや不満又は不満と感じているのに対し、36.6%(64件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると59.5%(104件)の方が満足感を感じている結果であった。
 B評価に留まった項目であり、自由記載欄のコメントでも「屋外の公衆トイレをきれいにしてほしい、暗くて怖い」との意見が挙げられていた。
 平成30年度に便器の換装および外壁、内壁の塗装、電気器具の交換修繕を実施しているが、引き続き快適性、防犯性の向上に向けて専門業者による特別清掃等を実施する。

トイレの管理について

分類	件数	率	有効率
不満	3	1.6%	1.7%
やや不満	20	10.6%	11.4%
普通	48	25.4%	27.4%
ほぼ満足	40	21.2%	22.9%
満足	64	33.9%	36.6%
計	175	92.7%	100.0%
無回答	14	7.3%	
合計	189	100.0%	

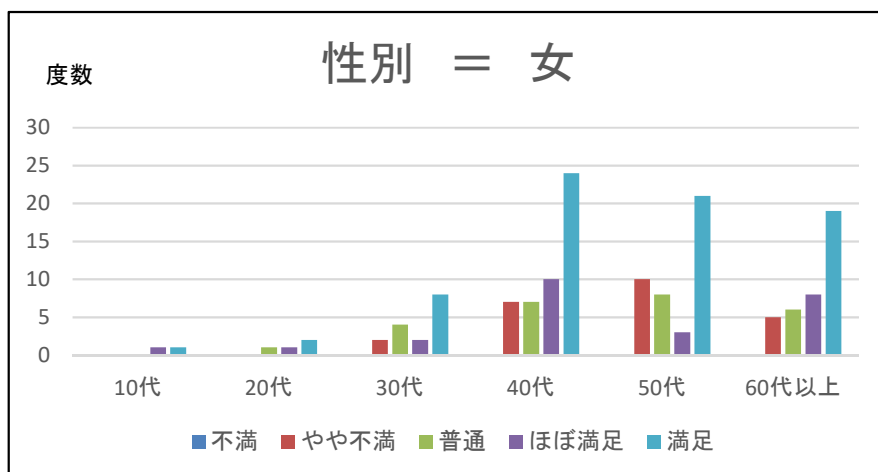
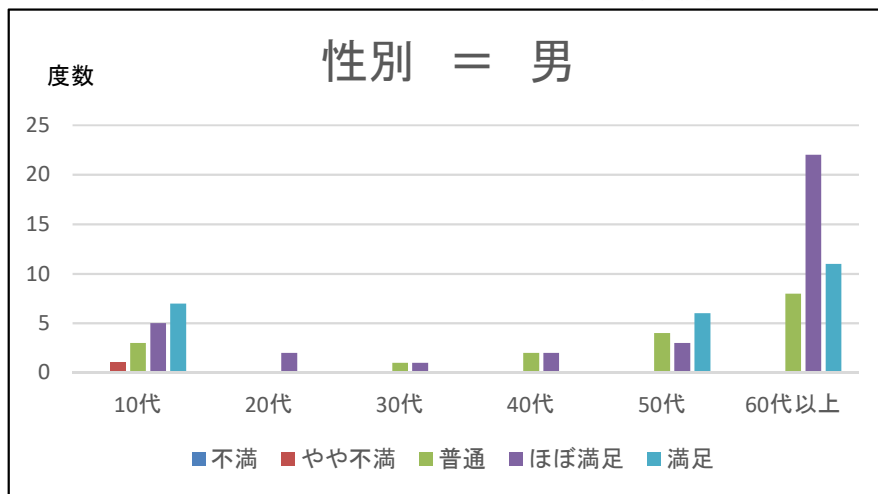
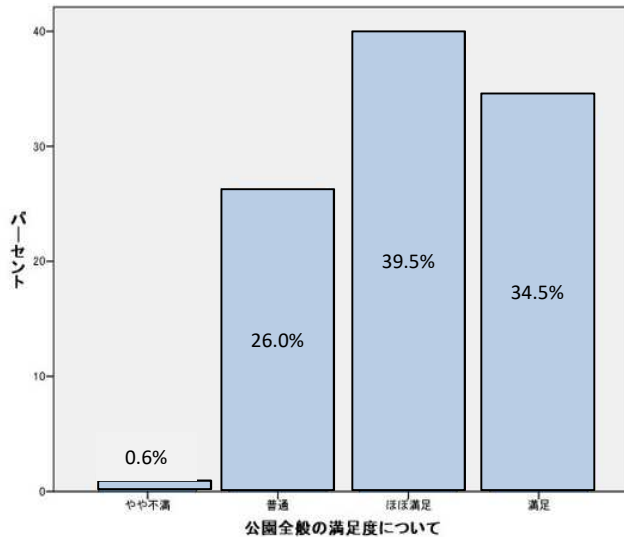


【設問⑦ (4)公園管理全般について】結果分析

【(4)公園管理全般について】結果分析 720点/885点満点 81.36% 【評価】A(満足)
 サンプル数189件の内、有効回答数177件
 有効回答数(有効率)では、やや不満を感じている方が0.6%(1件)いたのに対し、34.5%(60件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると74.0%(130件)の方が満足感を感じている結果であった。
 前回の調査時と同様のA評価で、概ね良好な管理が出来ていると判断できる。しかし、A評価ではあるものの、B評価寄りであるため、さらに評価の維持向上に努める必要がある。

公園管理全般について

分類	件数	率	有効率
不 満	0	0.0%	0.0%
やや不満	1	0.5%	0.6%
普 通	46	24.3%	26.0%
ほぼ満足	70	37.0%	39.5%
満 足	60	31.7%	34.5%
計	177	93.5%	100.0%
無回答	12	6.5%	
合 計	189	100.0%	



【ご意見・ご要望と指定管理者の対応と考え方】
 ⑧ 西浜公園について(ご意見・ご要望と指定管理者の対応と考え方)

分類	内容	件数	計	率	指定管理者の対応と考え方
1	ハードコートを改修してほしい。ネットを交換してほしい。滑らないように改修してほしい。	5			ご意見をお寄せいただきありがとうございます。指定管理者施設の構造、仕様上のご意見につきましては、指定管理者単独で見直すことができないため、公園利用者の利便性の向上を求め、藤沢市へ報告し、藤沢市と共に協議・検討してまいります。
2	駐車場が欲しい。	4			
3	外周フェンスを高くしてほしい。鳥のフン避けに上部にネットを張ってほしい。風通しがよくなるように改修してほしい。	4			
4	オムニコートにしてほしい。壁打ちコートの幅を実際のテニスコートと同じ幅にしてほしい。壁打ちコートもオムニコートかハードコートに改修してほしい。(現在はコンクリートの打ちっぱなし)	3	21	21.9%	
5	シャワー施設がほしい。	2			
6	ナイター設備が欲しい	2			
7	駐車場の設置は反対。	1			
8	予約を取り消す際の印鑑持参が手間である。	1			ご意見をお寄せいただきありがとうございます。藤沢市のテニスコートの予約方法は藤沢市条例や規則で定められております。利用される上でご不便を感じることもあるかと思いますが、ご理解の程よろしくお願いいたします。皆様のご意見は利便性の向上を求め、ご意見として藤沢市へ報告いたします。
9	予約方法について	1	2	2.1%	

【ご意見・ご要望と指定管理者の対応と考え方】
 ⑧ 西浜公園について(ご意見・ご要望と指定管理者の対応と考え方)

分類	内容	件数	計	率	指定管理者の対応と考え方
10	現地で料金が支払えるようにしてほしい。	7			ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 藤沢市のテニスコートの利用料金及びその支払い方法につきまして、藤沢市条例や規則で定められております。 利用される上でご不便を感じることもありますが、ご理解の程よろしくお願いたします。
11	コートが空いている場合、後払いで利用できるようにしてほしい。	1			皆様のご意見は利便性の向上を求めるとして藤沢市へ報告いたします。
12	利用料金の支払い・還付について 100円補助券(12,000円)がどうして使えないのですか？	1	8	8.3%	ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 「高齢者いきいき交流助成券」は (1)本市指定のはり・きゆう・マッサージ治療院 (2)公衆浴場(市内3カ所) (3)いきいきシニアセンター(老人福祉センター)の浴室・マッサージ室 (4)公設スポーツ施設 鶴沼(八部)運動施設(トレニングルーム・プール・サウナルーム)、秋葉台運動施設(トレニングルーム・プール・サウナルーム・マッサージ室)、秩父宮記念体育館(トレニングルーム)、石名坂温水プール(プール・マッサージの部屋) (5)保健医療センター(健康づくりトレニング等)に限りご利用いただけます。
13	利用時間について 15:30～16:30の時間が中途半端である。	1			詳細につきましては、藤沢市福祉医療給付課医療費給付・福祉給付・衛生施設担当までお問い合わせください。 ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 藤沢市のテニスコートの利用時間は藤沢市条例や規則で定められております。
14	8:30から利用できるようにしてほしい。冬季は現在の16:30までを17:30までに延ばしてほしい。	2	3	3.1%	公園利用者の利便性の向上を求めるとして藤沢市へ報告し、藤沢市と共に協議・検討してまいります。
15	丁寧な対応に感謝しています。	5			ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 みなさまに気持ちよくご利用いただけるよう、今後もサービスの向上に努めてまいります。
16	掃除が行き届いている。	2	7	7.3%	

【ご意見・ご要望と指定管理者の対応と考え方】
 ⑧ 西浜公園について(ご意見・ご要望と指定管理者の対応と考え方)

分類	内容	件数	計	率	指定管理者の対応と考え方
17	コートについて 雨天で使用できないなどの情報をネットで開示してほしい。	2	2	2.1%	ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 現在の管理体制では、逐一インターネットで情報発信することが難しいため、電話での対応を取らせていただいております。 ご理解の程よろしく願っています。
18	コート コートのサーフェスを綺麗にしてほしい。	3			ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 利用日には必ず朝一番でコート内の清掃と整備を行っておりますが、落葉時期などはプレー中に葉が落ちてしまうことがございます。
19	テニスコートの整備状況について 落葉が多く滑るので危険である。	3	9	9.4%	プレーに支障をきたす場合は、係員までお声かけください。
20	落葉の季節もきれいにしてくれている。	3			
21	壁打ちコートについて 壁打ちの壁とフェンスに隙間があり、ボールが挟まってしまうことがある。ネットをもう少し高くしてほしい。壁打ちの壁が少し歪んでいるところがあり、使いづらい。	3	3	3.1%	ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 小規模な修繕などは適時行ってまいります。大規模なものにつきましては、指定管理者単独で見直すことができないため、利用者の利便性の向上を求めるとして藤沢市に報告し、藤沢市と共に協議・検討してまいります。
22	植物管理等 コート内に越境している枝を剪定してほしい。	8	8	8.3%	ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 樹木の剪定は樹木の生育や公園利用者に支障の無いように行っております。 越境枝や枯れ木などの処置は適時に行っておりますが、公園の樹木(主にクロマツ)は、地元自治会等と必要に応じて協議調整のうえ行っております。 ご理解のほど、よろしく願っています。
23	公園の公衆トイレをきれいにしてほしい。	2			ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 公園側の公衆トイレにつきましては、平成30年度に便器の換装および外壁、内壁の塗装、電気器具の交換修繕を実施しておりますが、引き続き快適性、防犯性の向上に向けて専門業者による特別清掃等を実施してまいります。
24	トイレの管理 洋式にしてほしい。ウォッシュレットを設置してほしい。フックを付けてほしい。	4	7	7.3%	
25	外のトイレが暗くて怖い。	1			

【ご意見・ご要望と指定管理者の対応と考え方】
 ⑧ 西浜公園について(ご意見・ご要望と指定管理者の対応と考え方)

分類	内容	件数	計	率	指定管理者の対応と考え方
26	気持ちのいい対応や楽しく施設を使用できている、などお褒めの言葉	6			ご意見をお寄せいただきありがとうございます。みなさまが快適にご利用いただけるよう、今後も施設美観の保持に努めてまいります。
27	更衣室やトイレなど清掃が行き届いている、など感謝のお言葉	9			ご意見をお寄せいただきありがとうございます。野鳥(主に野生のアオサギ)の保護につきましては、藤沢市環境保全課でも受け入れていただくことが叶わず、また人の手に触れたヒナは親鳥も見捨ててしまうことが確認されており、公園管理者としても対応には非常に苦慮しております。引き続き藤沢市や関係保護センター等との連携を図り、最善の保護方法等を検討してまいります。
28	アオサギの飛来を何とかしてほしい。フンが落ちてくる。虫が多い。	8	26	27.1%	
29	八部公園の人工芝が継ぎはぎに補修してあり危ない。	1			ご意見をお寄せいただきありがとうございます。鶴沼運動施設管理事務所(八部公園)にも報告し、頂いたご意見の共有化を図ってまいります。
30	コート内、公園内では喫煙している人を見かける。	2			ご意見をお寄せいただきありがとうございます。藤沢市内の公園を含む公共施設はすべて禁煙にはなっております。利用者のマナー違反については確認次第、管理人が注意をしておりますが、お気づきの点がございましたら管理人までお申し出ください。
	合計	96		100.0%	