

新林公園他11公園指定管理事業

平成30年度辻堂南部公園

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

辻堂南部公園利用者アンケート調査結果目次(全18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~18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満足度について	13ページ
設問⑦ テニスコート以外の公園部分全般について	14ページ
設問⑧ 辻堂南部公園についての意見・要望と指定管理者の対応・考え方	15ページ~17ページ

※各項目の率(%)について、小数点以下を端数処理(四捨五入等)しているため、合計と内訳が一致しないことがあります。

辻堂南部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、次期指定管理(2019年4月1日～2024年3月31日までの5年間)に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】 辻堂南部公園テニスコート利用者

3【サンプル数】 197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】 2019年(平成31年)1月実施

6【調査項目と結果】

① 性別・お住まい・年齢

男性19.8% 女性55.7% 無回答24.5%
 藤沢市内42.1% 藤沢市外15.2% 無回答42.7%
 10代(1.5%) 20代(0.0%) 30代(1.5%) 40代(16.2%) 50代(24.4%) 60代以上(53.8%)
 無回答(2.6%)

② 来場方法

徒歩0.5% 自転車・バイク49.2% 車46.2% 電車・バス2.0% 無回答2.1%

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 688点/915点満点 75.19% 【評価】B (ほぼ満足)
 2) 利用料金 769点/940点満点 81.80% 【評価】A (満足)
 3) 料金の支払い・還付 612点/935点満点 65.45% 【評価】B (ほぼ満足)
 4) 利用時間 753点/930点満点 80.96% 【評価】A (満足)
 5) 現地受付の対応 853点/955点満点 89.31% 【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

714点/975点満点 73.23% 【評価】B (ほぼ満足)

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

534点/750点満点 71.20% 【評価】B (ほぼ満足)

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

752点/970点満点 77.52% 【評価】B (ほぼ満足)

⑦ テニスコート以外の公園部分全般についての満足度 ※各項目5点満点で評価

769点/955点満点 80.52% 【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 辻堂南部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	18	12.8%	日除けやシャワーがほしい等
予約方法	9	6.4%	予約システムが使いづらい等
利用料金の支払・還付	22	15.6%	支払還付を現地で出来るようにしてほしい等
利用時間	4	2.8%	早朝の利用時間を設定してほしい等
コート利用	5	3.5%	ブラシ掛けの運用等
現地受付の対応	1	0.7%	対応内容の違いについて
テニスコートの整備状況	49	34.8%	コート状態について等
駐車場	6	4.3%	駐車場の利用可能台数を増やしてほしい等
その他	27	19.1%	ありがとう、お世話様です等
合計	141	100.0%	

7【アンケート調査表】

調査：平成31年1月

辻堂南部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。※お一人様一枚をお願いします。

【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	<input type="checkbox"/> 5点	<input type="checkbox"/> 4点	<input type="checkbox"/> 3点	<input type="checkbox"/> 2点	<input type="checkbox"/> 1点
2) 利用料金について	<input type="checkbox"/> 5点	<input type="checkbox"/> 4点	<input type="checkbox"/> 3点	<input type="checkbox"/> 2点	<input type="checkbox"/> 1点
3) 利用料金の支払い・還付方法について	<input type="checkbox"/> 5点	<input type="checkbox"/> 4点	<input type="checkbox"/> 3点	<input type="checkbox"/> 2点	<input type="checkbox"/> 1点
4) コート利用時間について	<input type="checkbox"/> 5点	<input type="checkbox"/> 4点	<input type="checkbox"/> 3点	<input type="checkbox"/> 2点	<input type="checkbox"/> 1点
5) 現地受付の対応について	<input type="checkbox"/> 5点	<input type="checkbox"/> 4点	<input type="checkbox"/> 3点	<input type="checkbox"/> 2点	<input type="checkbox"/> 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）

<input type="checkbox"/> 5点	<input type="checkbox"/> 4点	<input type="checkbox"/> 3点	<input type="checkbox"/> 2点	<input type="checkbox"/> 1点
-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------

⑤壁打ちコートの利用について 満足 ←-----→ 不満

<input type="checkbox"/> 5点	<input type="checkbox"/> 4点	<input type="checkbox"/> 3点	<input type="checkbox"/> 2点	<input type="checkbox"/> 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

<input type="checkbox"/> 5点	<input type="checkbox"/> 4点	<input type="checkbox"/> 3点	<input type="checkbox"/> 2点	<input type="checkbox"/> 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）

公園全般について	<input type="checkbox"/> 5点	<input type="checkbox"/> 4点	<input type="checkbox"/> 3点	<input type="checkbox"/> 2点	<input type="checkbox"/> 1点
----------	-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------

⑧辻堂南部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

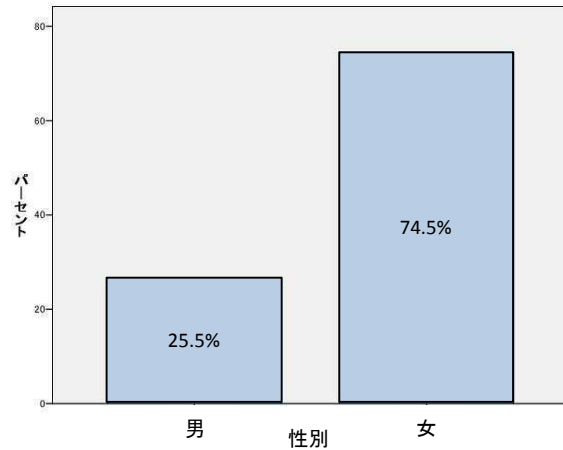

 辻堂南部公園ホームページのQRコード

【設問① 性別 お住まい】結果分析

8【結果分析】 サンプル数197件
設問① 性別・お住まい・年齢

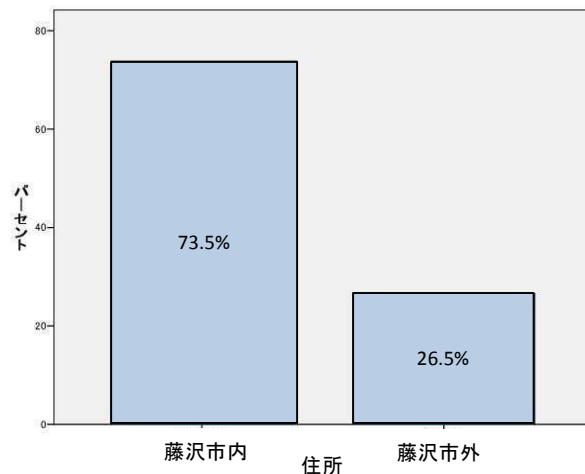
【性別】結果分析 サンプル数197件の内、有効回答数153件
有効回答数(有効率)では、男性25.5%(39件) 女性74.5%(114件)
性別による利用の偏りがある結果であった。前々回の調査時においても同様に女性の利用者が男性よりも倍以上多い結果であったことから、女性の利用が多い施設の特性に変わりはないと判断できる。

	件数	率	有効率
男	39	19.8%	25.5%
女	114	55.7%	74.5%
計	153	75.5%	100.0%
無回答	44	24.5%	
合計	197	100.0%	



【お住まい】結果分析 サンプル数197件の内、有効回答数113件
有効回答数(有効率)では、藤沢市内73.5%(83件) 藤沢市外26.5%(30件)
市内在住の方が73.5%と7割を占める結果であった。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	83	42.1%	73.5%
藤沢市外	30	15.2%	26.5%
計	113	57.3%	100.0%
無回答	84	42.7%	
合計	197	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

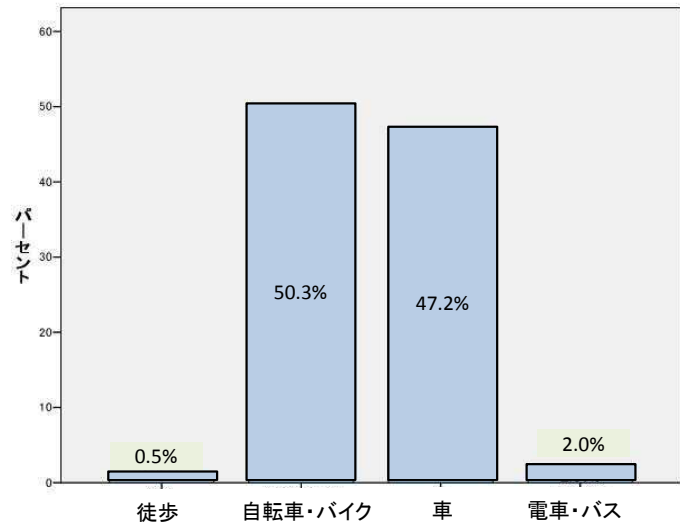
サンプル数197件の内、有効回答数193件

有効回答数(有効率)では、自転車・バイクが50.3%(97件)、車が47.2%(91件)、電車・バスが2.1%(4件)、徒歩が0.5%(1件)

自転車・バイクと車での来場者が97.5%(188件)と回答のほぼ全てを占める結果であった。更衣室は設置されているもののシャワー等がなく運動後の公共交通機関の利用を敬遠する傾向、また立地条件的にも公共交通機関が利用しにくい事も要因と考えられる。

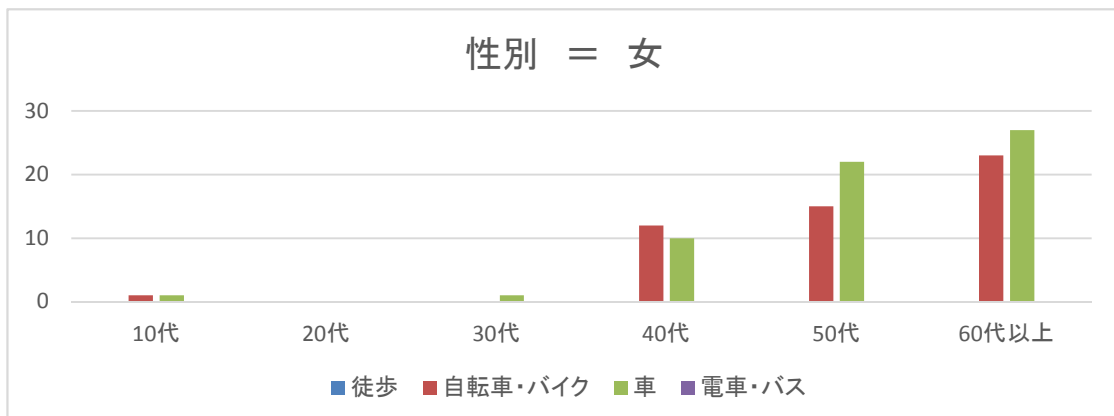
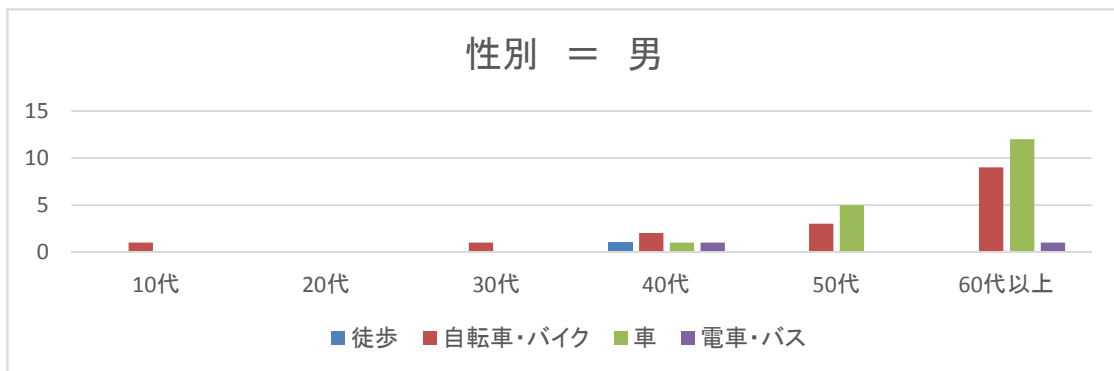
来場方法について

分類	件数	率	有効率
徒歩	1	0.5%	0.5%
自転車・バイク	97	49.2%	50.3%
車	91	46.2%	47.2%
電車・バス	4	2.0%	2.0%
計	193	97.9%	100.0%
無回答	4	2.1%	
合計	197	100.0%	



【設問② 来場方法について】結果分析

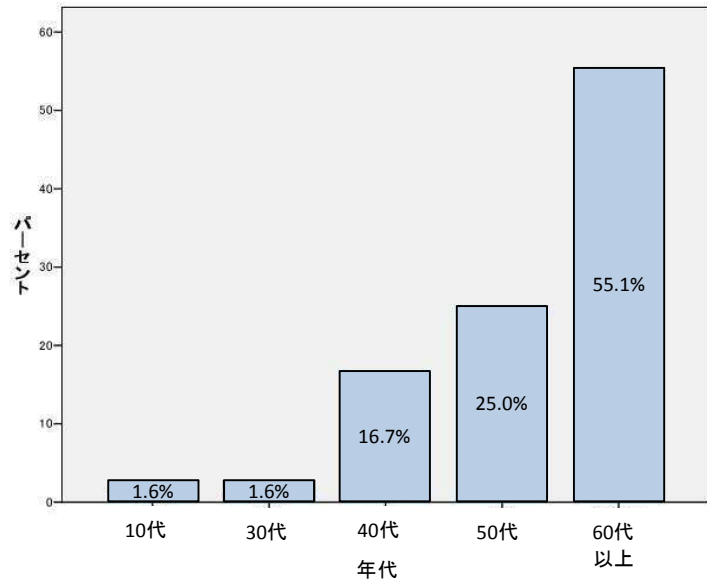
※来場方法・性別・年齢の回答結果より抽出



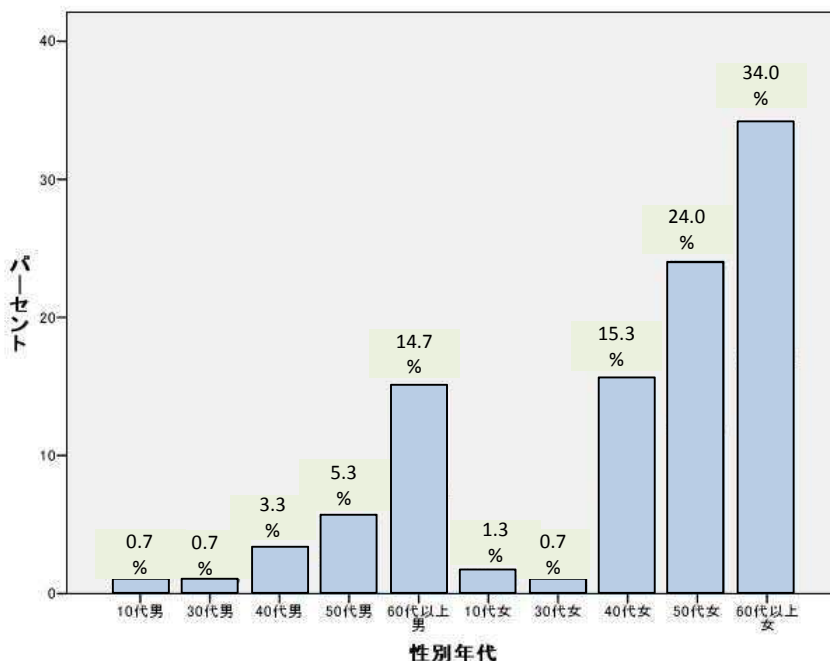
【設問① 年齢】結果分析

【年齢】結果分析 サンプル数197件の内、有効回答数192件
 有効回答数(有効率)では、10代(1.6%) 20代(0.0%) 30代(1.6%) 40代(16.7%) 50代(25.0%) 60代以上(55.1%)
 全体として年齢が高い順に利用者が増加する傾向であった。
 また、男女別で見ると60代以上女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、男女ともに20代の利用はなく、10代男女の利用も非常に少ない結果であった。施設が駅から離れており交通の便が良くないことに加え、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)

年代	件数	率	有効率
10代	3	1.5%	1.6%
20代	0	0.0%	0.0%
30代	3	1.5%	1.6%
40代	32	16.2%	16.7%
50代	48	24.4%	25.0%
60代以上	106	53.8%	55.1%
計	192	97.4%	100.0%
無回答	5	2.6%	
合計	197	100.0%	



年代	件数	率	有効率
10代男	1	0.5%	0.7%
20代男	0	0.0%	0.0%
30代男	1	0.5%	0.7%
40代男	5	2.5%	3.3%
50代男	8	4.1%	5.3%
60代以上男	22	11.2%	14.7%
10代女	2	1.0%	1.3%
20代女	0	0.0%	0.0%
30代女	1	0.5%	0.7%
40代女	23	11.7%	15.3%
50代女	36	18.3%	24.0%
60代以上女	51	25.9%	34.0%
計	150	76.2%	100.0%
無回答	47	23.8%	
合計	197	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 688点/915点満点 75.19% 【評価】B(ほぼ満足)

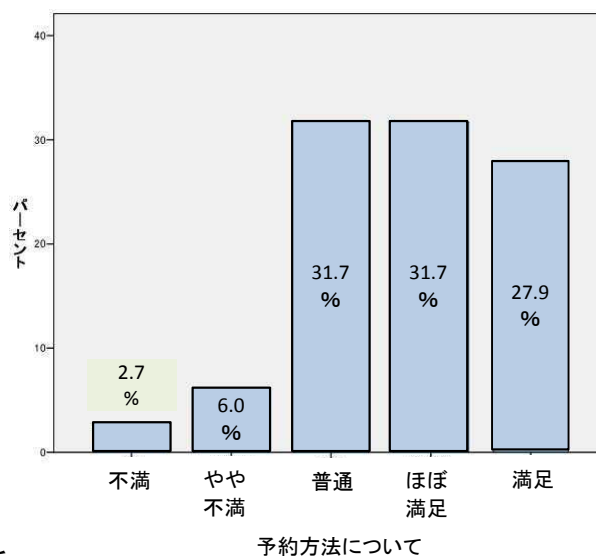
サンプル数197件の内、有効回答数183件

有効回答数(有効率)では、8.7%(16件)の方がやや不満・不満を感じているのに対し、27.9%(51件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると 59.6%(109件)の方が満足感を感じている結果であった。

前回の調査時より、満足・ほぼ満足の回答が微増し、不満・やや不満の回答は微減の結果であった。予約方法に変更等は無いことから、利用者側の慣れも微増の要因と考えられる。

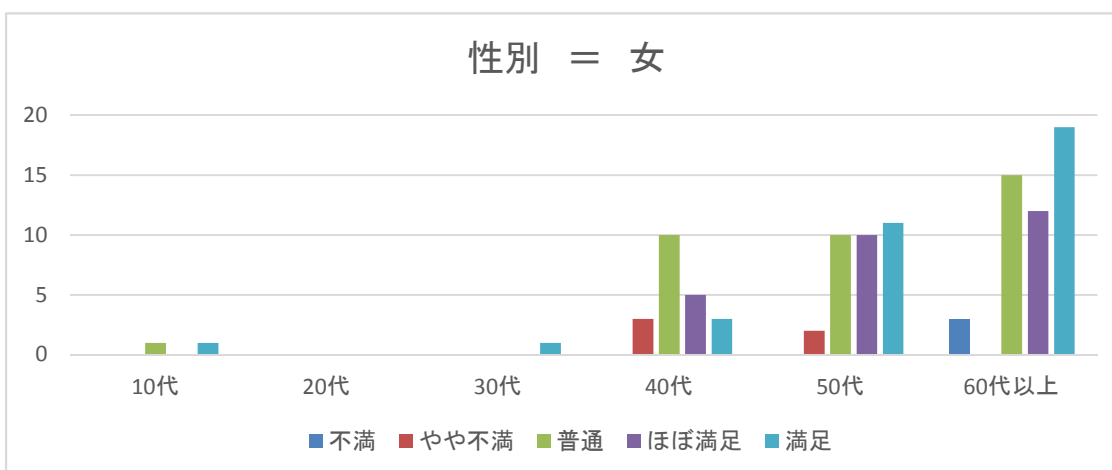
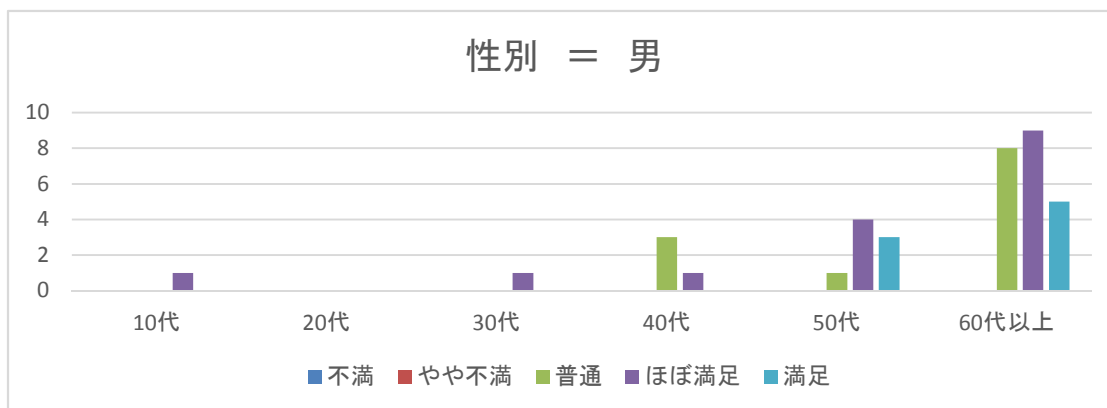
予約方法について

分類	件数	率	有効率
不満	5	2.5%	2.7%
やや不満	11	5.6%	6.0%
普通	58	29.4%	31.7%
ほぼ満足	58	29.4%	31.7%
満足	51	25.9%	27.9%
計	183	92.8%	100.0%
無回答	14	7.2%	
合計	197	100.0%	



【設問③ (1)予約方法について】結果分析

※予約方法・性別・年齢の回答結果より抽出

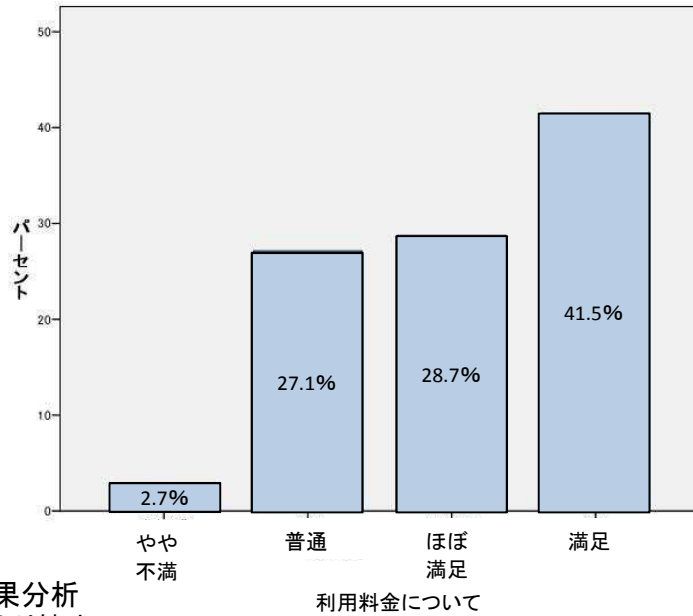


【設問③ (2)利用料金について】結果分析

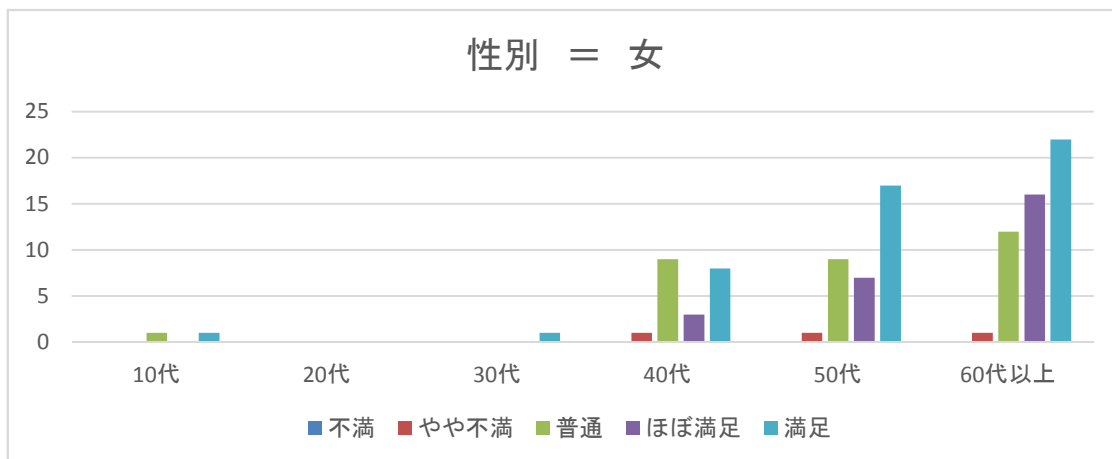
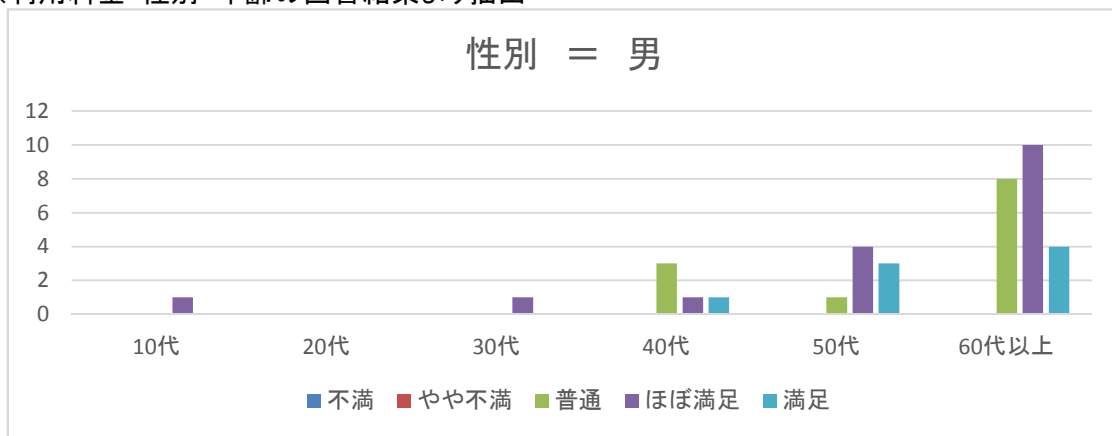
【(2)利用料金について】結果分析 769点/940点満点 81.80% 【評価】A(満足)
 サンプル数197件の内、有効回答数188件
 有効回答数(有効率)では、不満の回答は無く2.7%(5件)の方がやや不満と感じているのに対し、41.5%(78件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると70.2%(132件)の方が満足感を感じている結果であった。
 利用料金は1時間で600円とテニスコートの利用としては低額で設定されており、駐車場の増設やシャワー等付帯設備の設置を求める声もあるものの、それら不足等を補う料金設定としても十分適切な範囲に収まっているものと判断できる。

利用料金について

分類	件数	率	有効率
不満	0	0.0%	0.0%
やや不満	5	2.5%	2.7%
普通	51	25.9%	27.1%
ほぼ満足	54	27.4%	28.7%
満足	78	39.6%	41.5%
計	188	95.4%	100.0%
無回答	9	4.6%	
合計	197	100.0%	



【設問③ (2)利用料金について】結果分析
 ※利用料金・性別・年齢の回答結果より抽出

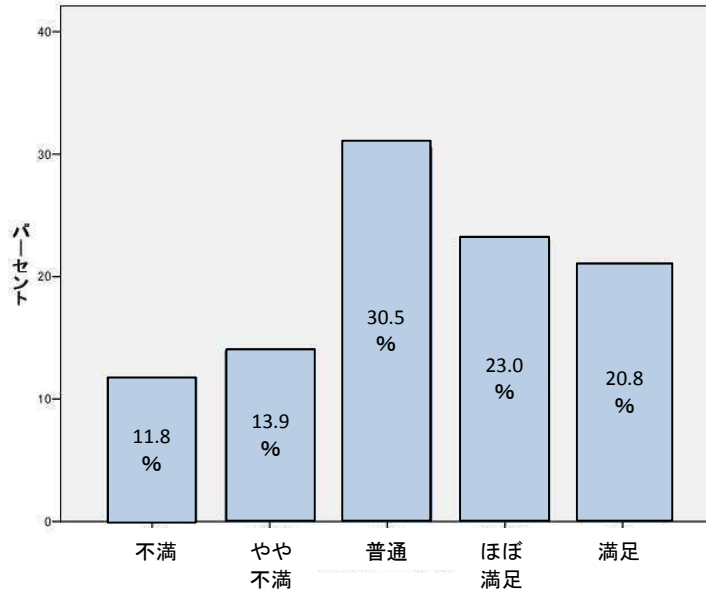


【設問③ (3)利用料金の支払いと還付方法について】結果分析

【(3)料金の支払い・還付について】結果分析 612点/935点満点 65.45% 【評価】B(ほぼ満足)
 サンプル数197件の内、有効回答数187件
 有効回答数(有効率)では、25.7%(48件)の方が不満又はやや不満を感じているのに対し、20.9%(39件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると43.9%(82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

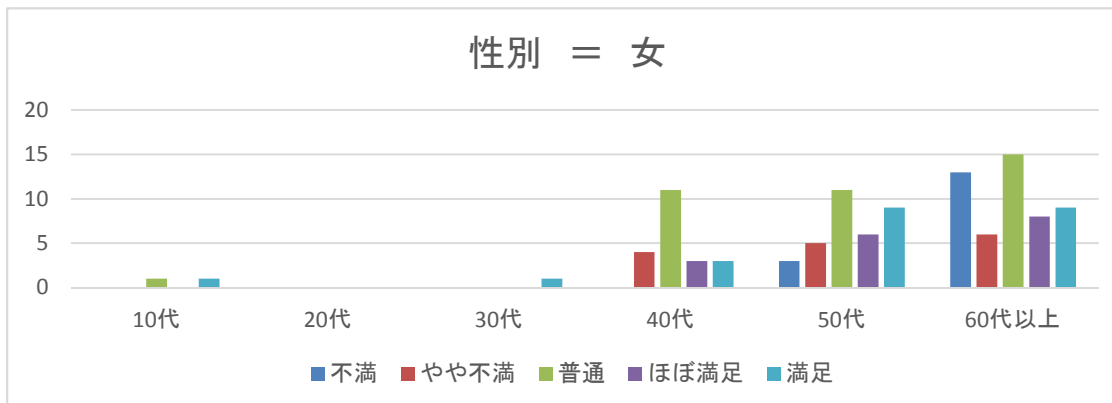
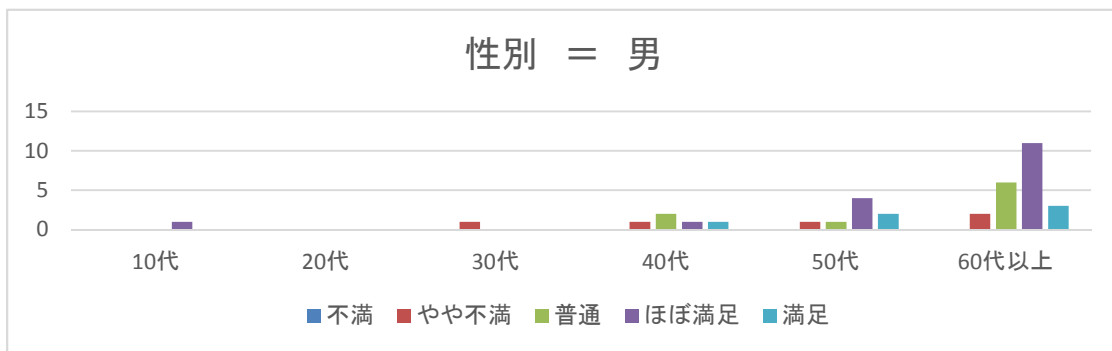
分類	件数	率	有効率
不満	22	11.2%	11.8%
やや不満	26	13.2%	13.9%
普通	57	28.9%	30.5%
ほぼ満足	43	21.8%	23.0%
満足	39	19.8%	20.8%
計	187	94.9%	100.0%
無回答	10	5.1%	
合計	197	100.0%	



利用料金の支払いと還付方法について

【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

※利用料金の支払いと還付方法・性別・年齢の回答結果より抽出

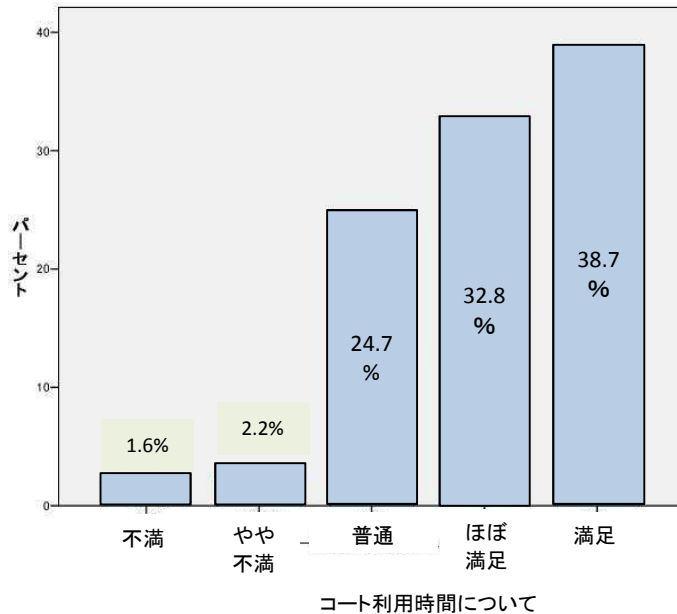


【設問③ (4)コート利用時間について】結果分析

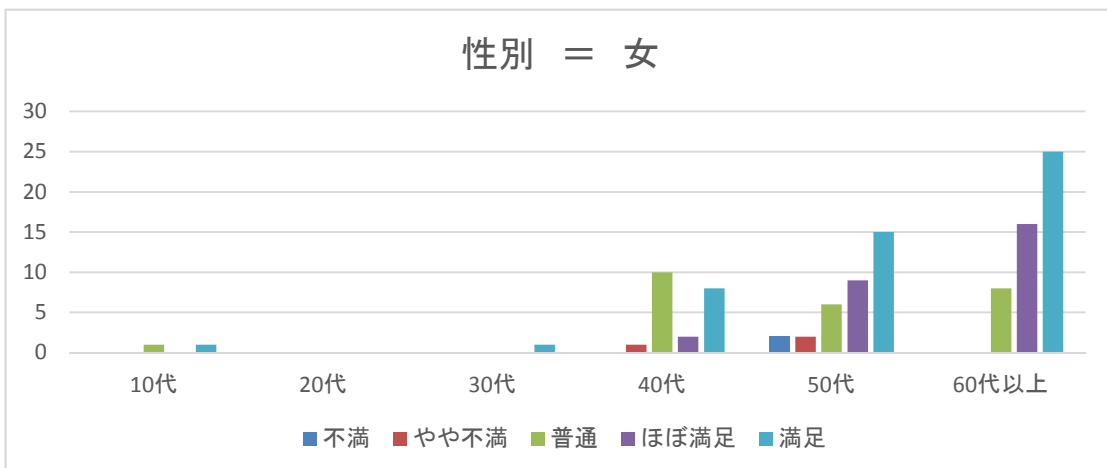
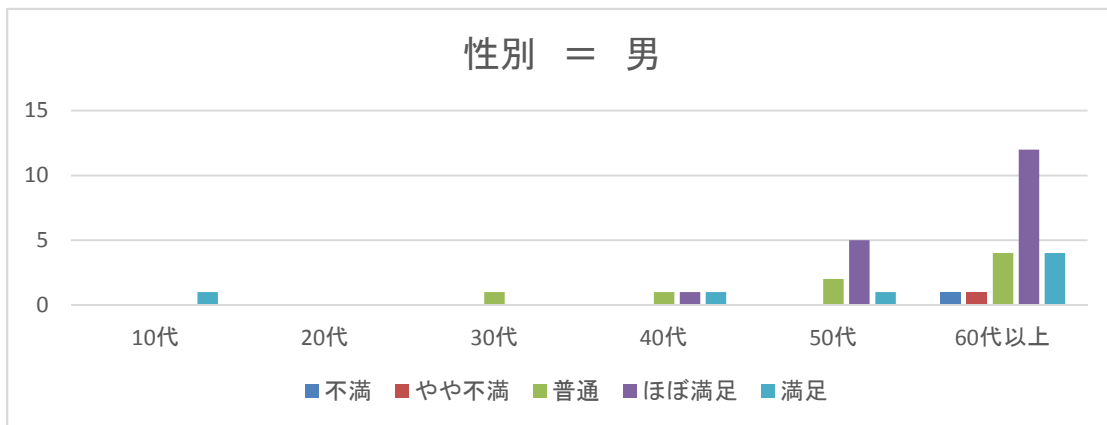
【(4)コート利用時間について】結果分析 753点/930点満点 80.96% 【評価】A(満足)
 サンプル数197件の内、有効回答数186件
 有効回答数(有効率)では、3.8%(7件)の方がやや不満又は不満を感じているのに対し、38.7%(72件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると71.5%(133件)の方が満足感を感じている結果であった。
 7割以上の方が満足又はほぼ満足と感じている一方で、不満又はやや不満と感じた方が1割にも満たないことから、時間設定は概ね良好であると判断できる。

コート利用時間について

分類	件数	率	有効率
不満	3	1.5%	1.6%
やや不満	4	2.0%	2.2%
普通	46	23.4%	24.7%
ほぼ満足	61	31.0%	32.8%
満足	72	36.5%	38.7%
計	186	94.4%	100.0%
無回答	11	5.6%	
合計	197	100.0%	



【設問③ (4)コート利用時間について】結果分析
 ※コート利用時間・性別・年齢の回答結果より抽出

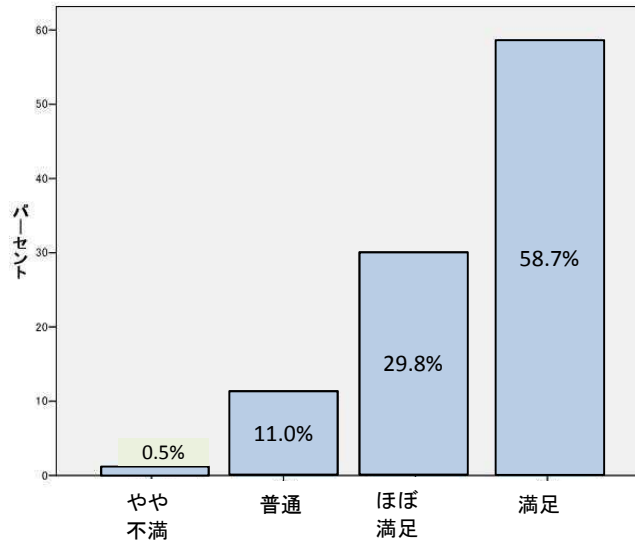


【設問③ (5)現地受付の対応について】結果分析

【(5)現地受付の対応について】結果分析 853点/955点満点 89.31% 【評価】A(満足)
 サンプル数197件の内、有効回答数195件
 有効回答数(有効率)では不満と感じた方はおらず、やや不満と感じた方が0.5%(1件)いたのに対し、58.7%(112件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると88.5%(169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。当協会の嘱託職員および臨時職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。

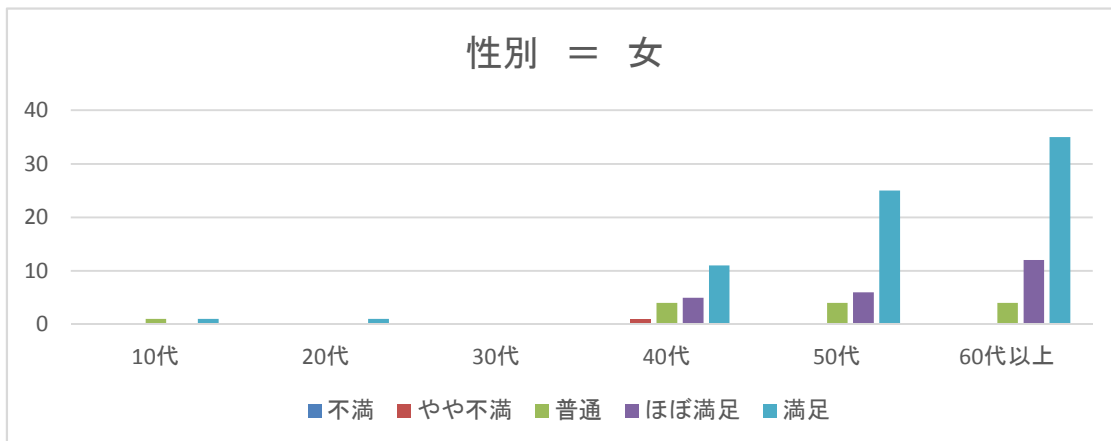
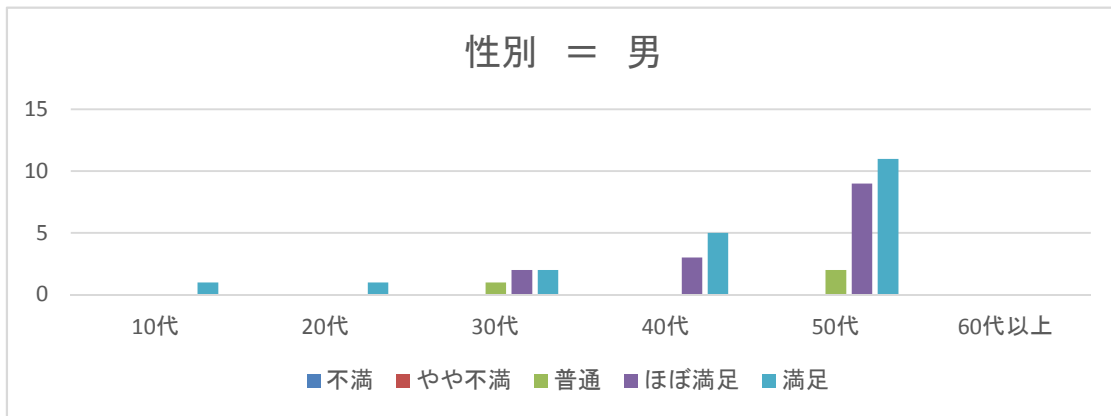
現地受付の対応について

分類	件数	率	有効率
不満	0	0.0%	0.0%
やや不満	1	0.5%	0.5%
普通	21	10.7%	11.0%
ほぼ満足	57	28.9%	29.8%
満足	112	56.9%	58.7%
計	191	97.0%	100.0%
無回答	6	3.0%	
合計	197	100.0%	



現地受付の対応について

【設問③ (5)現地受付の対応について】結果分析
 ※現地での受付対応・性別・年齢の回答結果より抽出

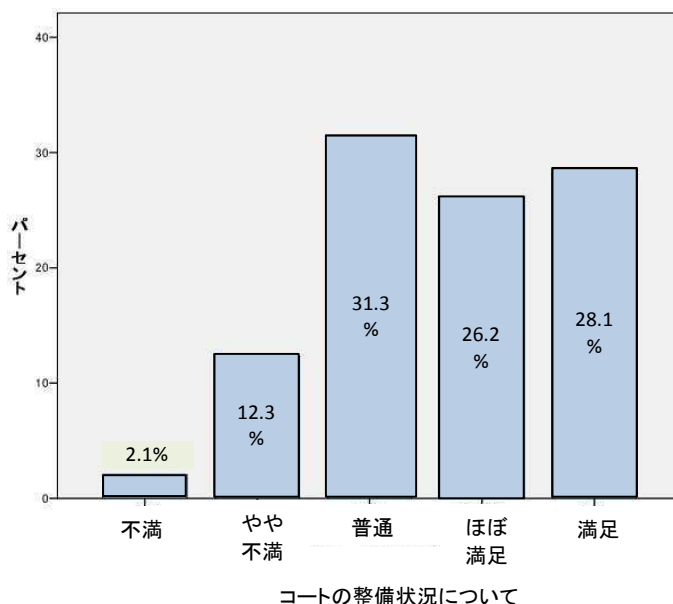


【設問④ テニスコートの整備状況について】結果分析

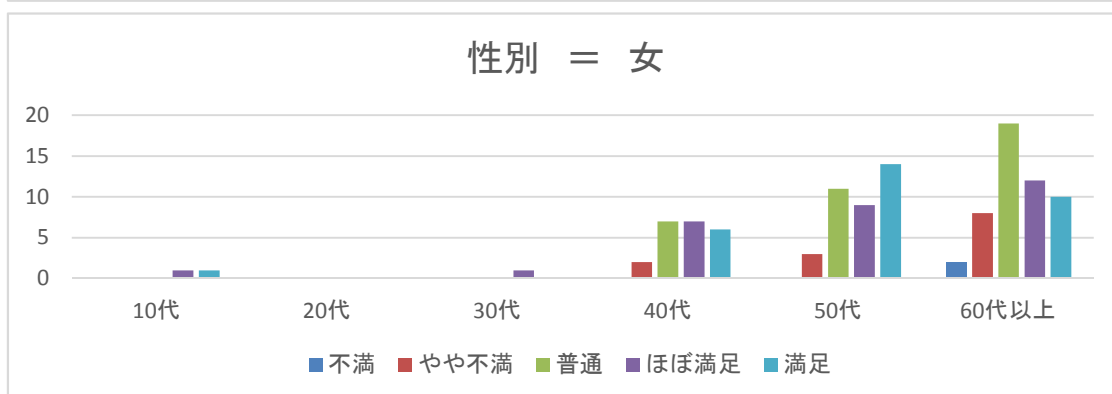
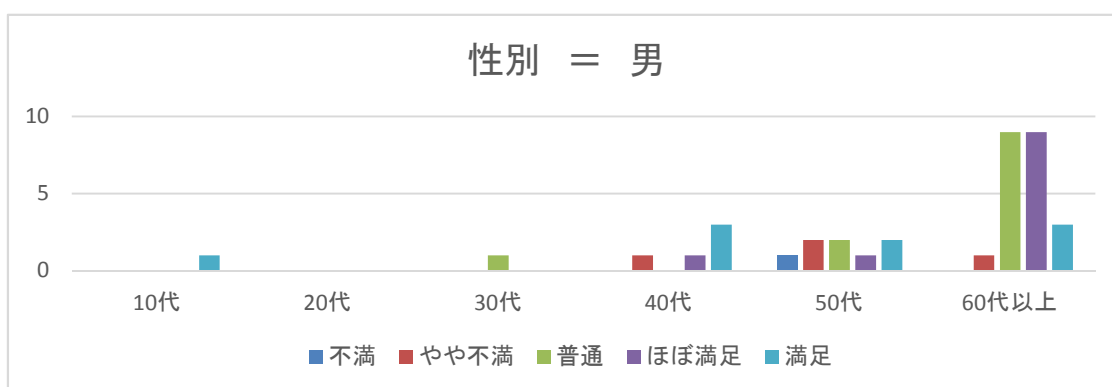
【テニスコートの整備状況について】結果分析 714/975点満点 73.23% 【評価】B(ほぼ満足)
 サンプル数197件の内、有効回答数195件
 有効回答数(有効率)では、14.4%(28件)の方がやや不満又は不満を感じているのに対し、28.1%(55件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると54.3%(106件)の方が満足感を感じている結果であった。
 自由意見の内容においてもコートの人工芝が劣化していることへの言及が最も多い意見であった。利用者の安全性・快適性を意識し日常点検および応急修繕を適時実施するとともに、藤沢市と協議・検討を重ね中長期を見据えた大規模修繕計画予算要求等の対策を講じる必要がある。

コートの整備状況について

分類	件数	率	有効率
不満	4	2.0%	2.1%
やや不満	24	12.2%	12.3%
普通	61	31.0%	31.3%
ほぼ満足	51	25.9%	26.2%
満足	55	27.9%	28.1%
計	195	99.0%	100.0%
無回答	2	1.0%	
合計	197	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・性別・年齢の回答結果より抽出

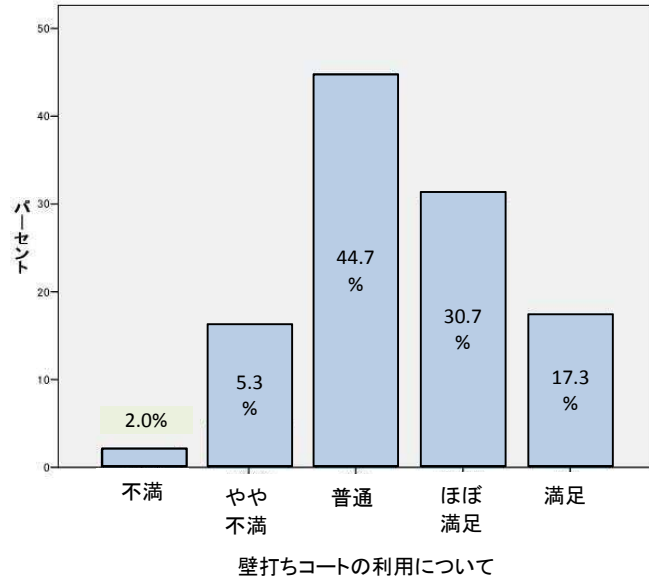


【設問⑤ 壁打ちコートの利用について】結果分析

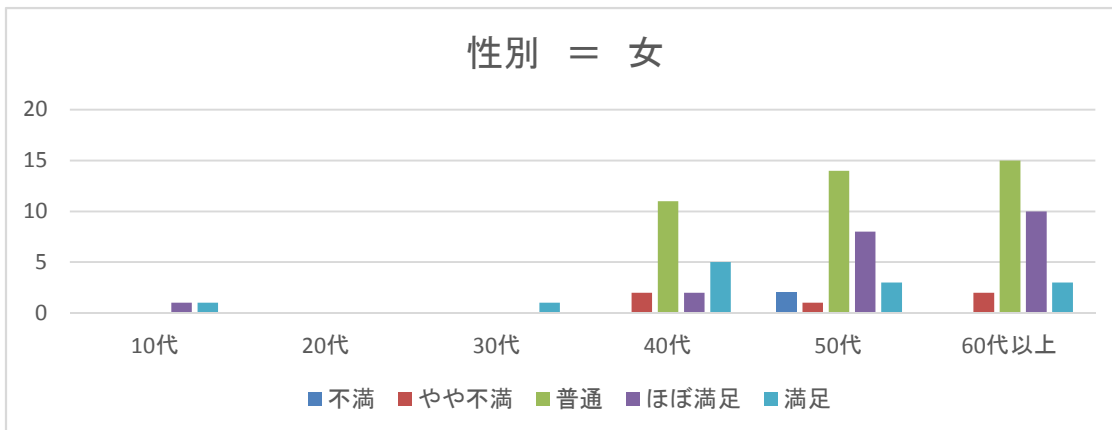
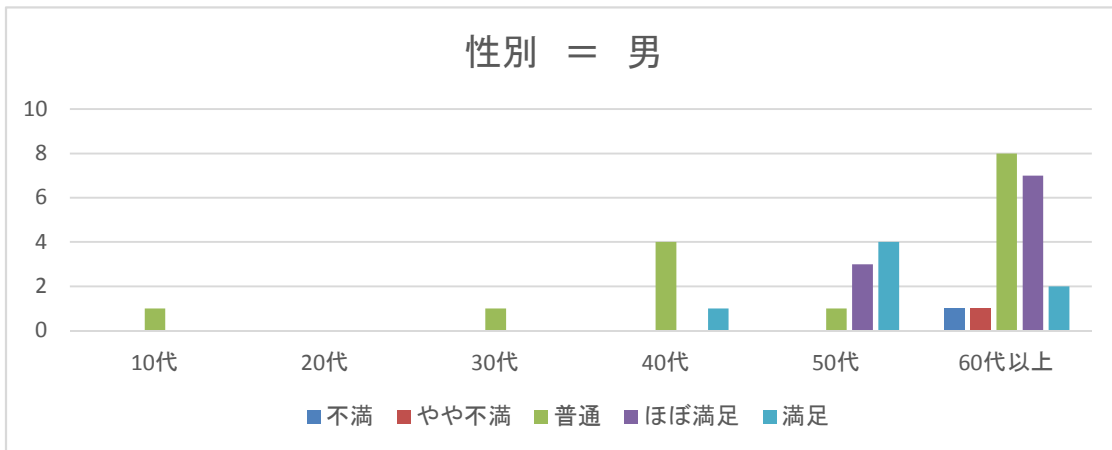
【壁打ちコートの利用について】結果分析 534点/750点満点 71.20% 【評価】B(ほぼ満足)
 サンプル数197件の内、有効回答数150件
 有効回答数で(有効率)では、7.3%(11件)の方が不満・やや不満を感じているのに対し、17.3%(26件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると48.0%(72件)の方が満足感を感じている結果であった。
 壁打ちコート自体を利用しない為か、無回答が最も多い項目である。普通、ほぼ満足及び満足が9割を超えていることから、良好な管理ができていると判断できる。

壁打ちコートの利用について

分類	件数	率	有効率
不 満	3	1.5%	2.0%
やや不満	8	4.1%	5.3%
普 通	67	34.0%	44.7%
ほぼ満足	46	23.4%	30.7%
満 足	26	13.2%	17.3%
計	150	76.2%	100.0%
無回答	47	23.8%	
合 計	197	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・性別・年齢の回答結果より抽出

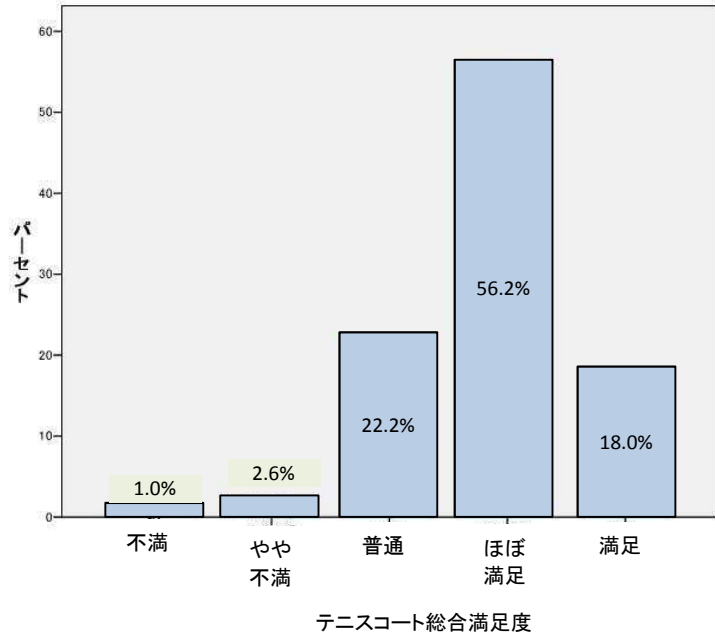


【設問⑥ テニスコート利用の総合的満足度】結果分析

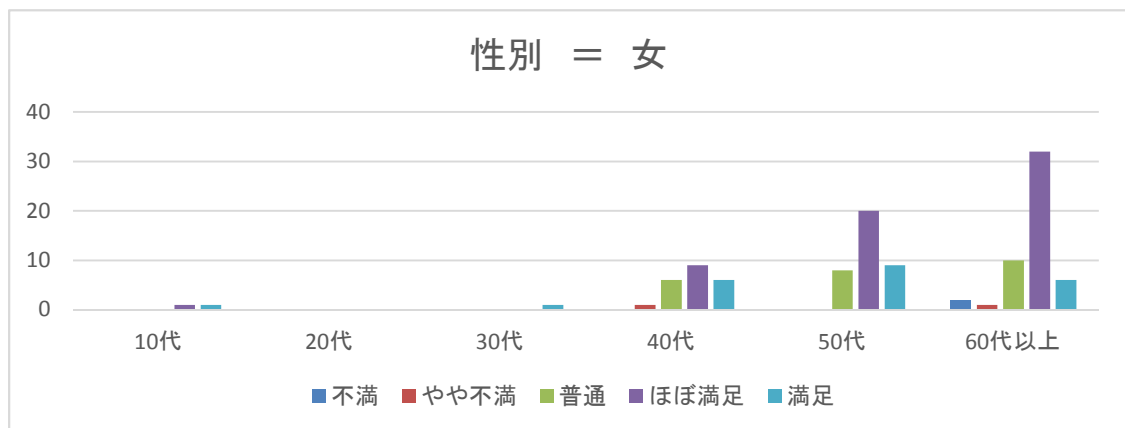
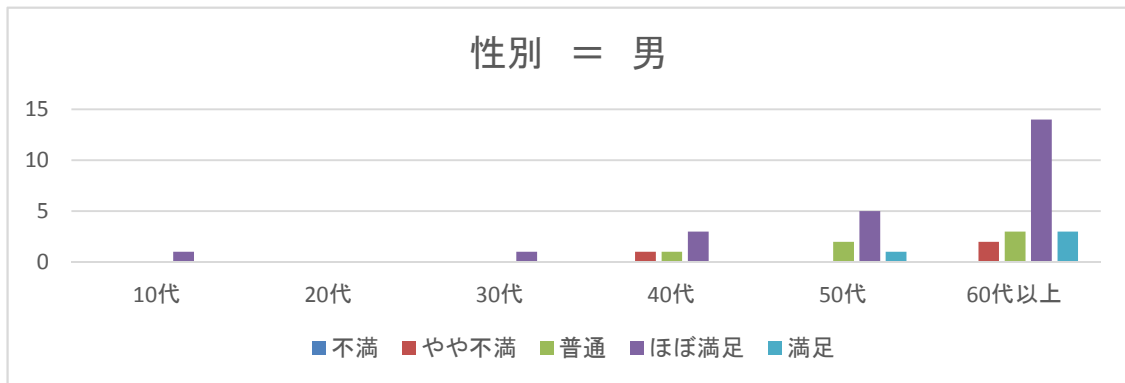
【テニスコート利用の総合的満足度】結果分析 752点/970点満点 77.52% 【評価】B(ほぼ満足)
 サンプル数197件の内、有効回答数194件
 有効回答数(有効率)では、3.6%(7件)の方が不満・やや不満を感じているのに対し、18.0%(35件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると74.2%(144件)の方が満足感を感じている結果であった。
 ほぼ満足及び満足で7割を超えていることから、概ね良好な管理ができていると判断できるが、A評価には至らない結果であった。【予約方法について】【料金の支払い・還付について】の項目が低い評価であったことが大きな要因と考えられ、藤沢市とともに今後の検討課題としたい。

テニスコートの総合的な利用について

分類	件数	率	有効率
不満	2	1.0%	1.0%
やや不満	5	2.5%	2.6%
普通	43	21.8%	22.2%
ほぼ満足	109	55.3%	56.2%
満足	35	17.8%	18.0%
計	194	98.4%	100.0%
無回答	3	1.6%	
合計	197	100.0%	



【設問⑥ テニスコート利用の総合的満足度】結果分析
 ※総合的満足度・性別・年齢の回答結果より抽出

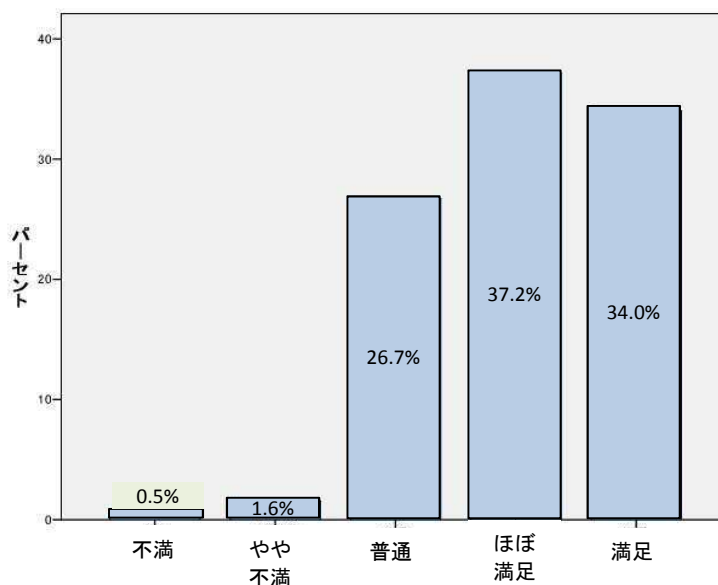


【設問⑦ テニスコート以外の公園部分全般について】結果分析

【テニスコート以外の公園部分全般について】結果 769点/955点満点 80.52% 【評価】A(満足)
 サンプル数197件の内、有効回答数191件
 有効回答数(有効率)では、2.1%(4件)の方が不満又はやや不満に感じているのに対し、34.0%(65件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると71.2%(136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。

植物管理について

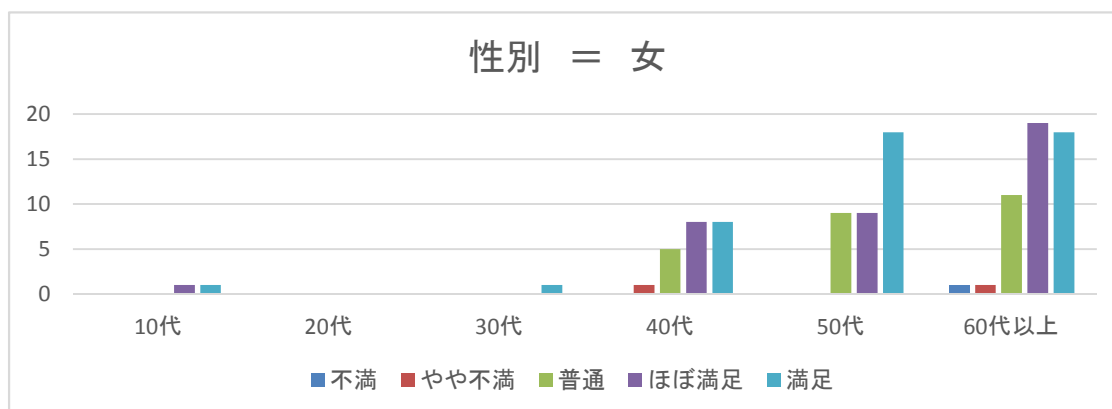
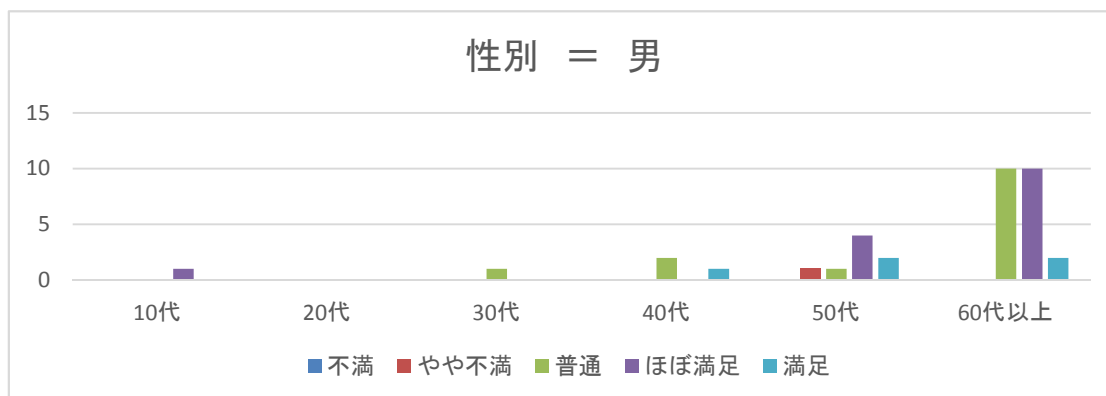
分類	件数	率	有効率
不 満	1	0.5%	0.5%
やや不満	3	1.5%	1.6%
普 通	51	25.9%	26.7%
ほぼ満足	71	36.0%	37.2%
満 足	65	33.0%	34.0%
計	191	96.9%	100.0%
無回答	6	3.1%	
合 計	197	100.0%	



テニスコート以外の公園部分全般について

【設問⑦ テニスコート以外の公園部分全般について】結果分析

※テニスコート以外の公園部分全般・性別・年齢の回答結果より抽出



【ご意見・ご要望と指定管理者の対応と考え方】

⑧ 辻堂南部公園について(ご意見・ご要望と指定管理者の対応と考え方)

No.	分類	内容	件数	計	率	指定管理者の対応と考え方
1	施設の設置・改修について	コート内に日除けを設置してほしい(パラソル等)。 コート外の休憩所を増やしてほしい。	10	18	12.8%	<p>ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 コート内の日よけ対策については、プレーへの影響や安全面を考慮するとコート内に設置する事は出来ませんのでご了承ください。</p> <p>コート外の休憩スペースにつきましては、指定管理者として利用者の皆さまへの利便性の向上を目的としパラソルやベンチの増設を検討してまいります。</p>
2		温水シャワー設備を設置してほしい。	4			
3		ボールが外に出ないようにネットを高くしてほしい、防風ネットを設置してほしい。	4			
4	予約方法について	予約の端末が分かりにくい、簡単な手順にしてほしい。 パソコンではなく用紙で申込みできるようにしてほしい。 現地でも予約申請できるようにしてほしい。	7	9	6.4%	<p>ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 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、公園利用者の利便向上を求めのご意見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。</p>
5		インターネット予約を24時間可能にしてほしい。	1			
6		予約できる数を増やしてほしい。	1			
7	利用料金の支払い・還付について	現地で利用料金の支払いや還付が出来るようにしてほしい。	17	22	15.6%	<p>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や利用料金の支払い方法等は藤沢市条例や規則で定められており、また、予約システムにつきましても市内スポーツ施設がすべて同じシステムで管理されております。</p> <p>ご不便もあるかと思いますが、現在の予約システムにて引き続きのご利用をお願いいたします。皆様のご意見は利便向上を求めのご意見として藤沢市へ報告いたします。</p>
8		市民センターやインターネットで支払い出来るようにしてほしい。	4			
9		1週間前までの支払いが厳しい。	1			

【ご意見・ご要望と指定管理者の対応と考え方】

⑧ 辻堂南部公園について(ご意見・ご要望と指定管理者の対応と考え方)

No.	分類	内容	件数	計	率	指定管理者の対応と考え方
10	利用時間について	早朝に利用できるようにしてほしい。	3	4	2.8%	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。 公園利用者の利便向上を求めのご意見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。
11		コート利用時間の区切りを、朝7から2時間刻みにしてほしい。	1			
12	コートの利用について	コート使用後のブラシ掛けは必要ない。	3	5	3.5%	ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 コート利用後のブラシ掛けは、壁打ちテニスコートも含め次の利用者の方にも気持ちよく利用していただけるようお手数ですが必ず行ってください。 試合等につきましては、施設利用者増進とスポーツ振興・啓発普及、市民相互の交流と施設の効用を高めることを目的とし、当協会または藤沢市テニス協会が開催しております。ご都合がよろしければ是非ご参加ください。
13		新しいブラシが使いやすい。	1			
14		試合などで使用できない期間がある。	1			
15	現地受付の対応について	駐車場の対応が人によって違う。	1	1	0.7%	ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 対応内容が異なり、ご迷惑をお掛けし申し訳ありませんでした。業務マニュアル等に基づいた対応を徹底してまいります。
16	テニスコートの整備状況について	コートの人工芝をきれいに張り替えてほしい。特に2番コートおよび5番コートの状態が悪い。	42	49	34.8%	ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 コートの全面張り替えなど大規模な修繕は指定管理者単独で行うことができないため、藤沢市へ報告し、藤沢市と共に今後の修繕計画など協議・検討してまいります。部分的な修繕等が可能なものは引き続き迅速に対応してまいります。 コート内の砂の量につきましては、各自でプレーし易いようにブラシで調整していただくようお願いいたします。 5番コート背面の土嚢袋については、交換対応しました。
17		コートの砂が多く、降雨後の水はけが悪い。	5			
18		5コート後ろの土のうが破れています、砂が出ていて滑りやすいので改善してほしい。	1			
19		きれいに整備されている。	1			

【ご意見・ご要望と指定管理者の対応と考え方】

⑧ 辻堂南部公園について(ご意見・ご要望と指定管理者の対応と考え方)

No.	分類	内容	件数	計	率	指定管理者の対応と考え方	
20	駐車場について	平日は野球場の利用がほとんど無いので、テニスコート利用者の駐車台数を増やしてほしい。	2	6	4.3%	ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 駐車台数につきましては、限られた駐車スペースのなかで配分しておりますのでご理解ください。 また、2019年3月1日より辻堂浄化センターの工事に伴い仮設駐車場での運用となり、更に駐車台数をお守りいただく必要がございます。引き続きご協力の程よろしく願いたします。	
21		駐車場が無料なので嬉しい	4				
22	その他	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	14	27	19.1%	ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 みなさまに快適にご利用いただけるよう、今後も努めてまいります。	
23		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	6				
24		臭気が気になる	2				ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 臭気につきましては、当施設が下水処理用プラントである辻堂浄化センターの屋上に設置されていることから、施設の特性上若干の臭気が発生する場合がございます。 ご理解の程よろしく願いたします。
25		イベント情報を分かりやすく周知してほしい	1				ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 2019年4月を目処に当協会HPを刷新し、企画事業などの情報発信に努めてまいります。また藤沢市広報への掲載や現地でのポスターの掲示など、紙媒体での周知も継続し行ってまいりますのでご活用ください。
26		70代80代の利用者が多くなっている現在、アンケートで60代以上が一括りでない方が良いと思う。					ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 より有益な調査となるよう調査方法の検討に努めてまいります。
27	八部公園のコートはかなりボコボコしているので、ハードコートをおムニコートに改修してほしい。	4	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)に報告し、頂いたご意見の共有化を図ってまいります。				
合 計				141	100.0%		