

5 要望・苦情に関する対応履歴や対応経過の概要

5-1 サービス評価や顧客満足度についての日常的なアンケート等の実施と分析

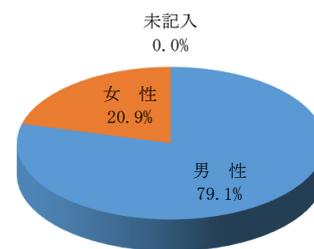
【小野路公園】

配布期間	2021年9月11日～30日 2022年3月10日～31日
配布枚数	750
回収枚数	597
配布方法	受付時に手渡し LINE登録者による回答

①ご自身のことについて教えてください。

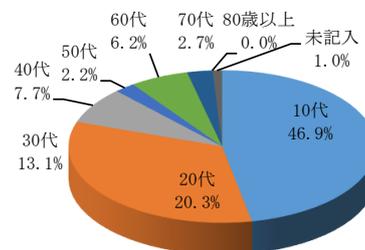
●性別

	回答数	割合
男性	472	79.1%
女性	125	20.9%
未記入	0	0.0%
小計	597	100.0%



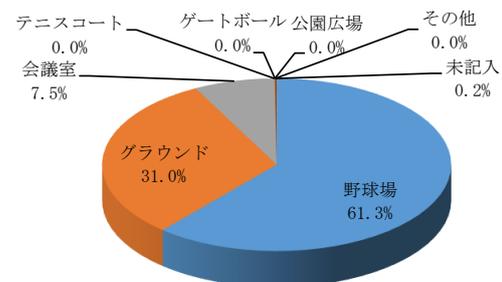
●年齢

	回答数	割合
10代	280	46.9%
20代	121	20.3%
30代	78	13.1%
40代	46	7.7%
50代	13	2.2%
60代	37	6.2%
70代	16	2.7%
80歳以上	0	0.0%
未記入	6	1.0%
小計	597	100.0%



②利用されている施設を教えてください。

	回答数	割合
野球場	366	61.3%
グラウンド	185	31.0%
会議室	45	7.5%
テニスコート	0	0.0%
ゲートボール	0	0.0%
公園広場	0	0.0%
その他	0	0.0%
未記入	1	0.2%
小計	597	100.0%



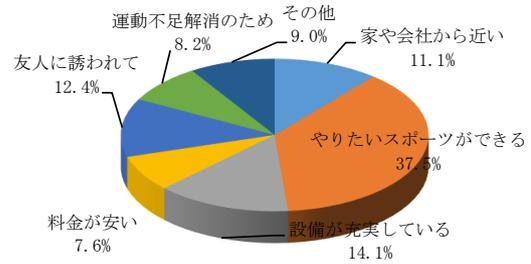
5 要望・苦情に関する対応履歴や対応経過の概要

5-1 サービス評価や顧客満足度についての日常的なアンケート等の実施と分析

【小野路公園】

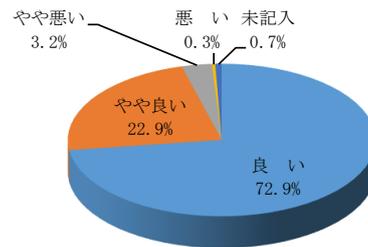
③小野路公園を利用されている理由を教えてください。（複数回答可）

	回答数	割合
家や会社から近い	112	11.1%
やりたいスポーツができる	378	37.5%
設備が充実している	142	14.1%
料金が安い	77	7.6%
友人に誘われて	125	12.4%
運動不足解消のため	83	8.2%
その他	91	9.0%
小計	1008	100.0%



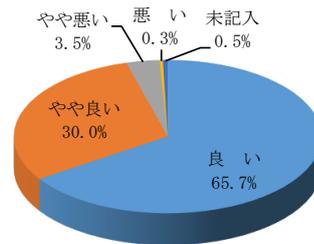
④スタッフの対応についてどのように感じますか？

	回答数	割合
良い	435	72.9%
やや良い	137	22.9%
やや悪い	19	3.2%
悪い	2	0.3%
未記入	4	0.7%
小計	597	100.0%



⑤施設設備、備品、整備清掃状況について教えてください

	回答数	割合
良い	392	65.7%
やや良い	179	30.0%
やや悪い	21	3.5%
悪い	2	0.3%
未記入	3	0.5%
小計	597	100.0%



⑥公園内の芝生や花、木についてどのように感じますか？

	回答数	割合
良い	368	61.6%
やや良い	180	30.2%
やや悪い	41	6.9%
悪い	6	1.0%
未記入	2	0.3%
小計	597	100.0%



5 要望・苦情に関する対応履歴や対応経過の概要

小野路公園グループ

5-1 サービス評価や顧客満足度についての日常的なアンケート等の実施と分析

【小野路公園】

⑦記述

・ 球場が綺麗で素晴らしい！！
ありがとうございます。今後も皆様が気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。
・ ナイター設備が整っているのが良い。
ありがとうございます。今後も皆様が気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。
・ グラウンド整備や練習への寛容な対応です。
ありがとうございます。今後も皆様のご希望に添えるよう、柔軟な対応を心がけます。
・ ネットが沢山あること、整備道具などがちゃんとあること。
ありがとうございます。今後も必要備品の管理を行ってまいります。
・ コロナで仕方がないがシャワー室を使いたい。
ご意見ありがとうございます。現在は、緊急事態宣言解除に伴い利用可能となっております。
・ スタッフの方が、愛想がよく、感じのいい方が多い。
ありがとうございます。今後も皆様が気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。
・ 挨拶をすると、気持ちよい挨拶を返してください。グラウンドだけでなくグラウンド回りの美化にも努めてくださってます。
ありがとうございます。今後も皆様が気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。
・ コロナ対策がしっかりしている。
ありがとうございます。今後も情勢を踏まえながら、適切な対応を心がけます。
・ グラウンドがしっかりと管理されていると思った
ありがとうございます。今後もお褒めの言葉をいただけるよう整備を行ってまいります。
・ サッカーのゴールネットがボロボロなので、交換して欲しい。
ご意見ありがとうございます。利用のない時間などを使って、順次交換いたします。
・ 更衣室がいつも清潔な状態に保たれていて、利用しやすいです。
ありがとうございます。今後も皆様が気持ちよくご利用いただけるよう清掃に力を入れていきます。
・ 建物内がいつも綺麗に清掃されている。
ありがとうございます。今後も皆様が気持ちよくご利用いただけるよう清掃に力を入れていきます。
・ グラウンド側面に生い茂っている草を刈って欲しい
ご意見ありがとうございます。利用のない時間を使い、順次対応しております。
・ いつも野球場がきれいに整備されている。
ありがとうございます。今後も皆様に気持ち良くご利用いただけるよう努めます。
・ サッカーゴールのネットが破けている。
ご意見ありがとうございます。一般用、少年用サッカーゴールはネットの張り替え済みです。

5 要望・苦情に関する対応履歴や対応経過の概要

小野路公園グループ

5-1 サービス評価や顧客満足度についての日常的なアンケート等の実施と分析

【小野路公園】

・シャワーが使えるようになって助かります。
↳ご意見ありがとうございます。新型コロナウイルスの影響次第で再度利用中止もあるかもしれませんが、その際にご協力お願いいたします。
・野球場の芝生がかなり傷んでいる。
↳ご意見ありがとうございます。芝生張り替えを実施しましたが、利用頻度が多くすぐに傷んでしまいます。
芝生部分の利用方法など、皆様にご協力いただきながら保護に努めてまいります。
・サッカーグラウンドの照明が明るくなってボールが見やすい。
↳ご意見ありがとうございます。3月に照明LED化を実施いたしました。
・ロッカールームがきれいでした。
↳ありがとうございます。今後も皆様に気持ち良くご利用いただけるよう努めます。
・サッカーグラウンドの人工芝を張り替えてほしい。
↳ご意見ありがとうございます。町田市とも協議し、対応を検討いたします。
・野球場の整備用具が古いため、新しくしてほしい。
↳ご意見ありがとうございます。現在はレーキを新しく購入し、他の用具も随時更新予定です。

5 要望・苦情に関する対応履歴や対応経過の概要

5-1 サービス評価や顧客満足度についての日常的なアンケート等の実施と分析

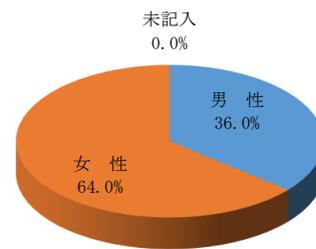
【鶴川中央公園】

配布期間	2021年9月11日～30日 2022年3月10日～31日
配布枚数	350
回収枚数	258
配布方法	受付時に手渡し

①ご自身のことについて教えてください。

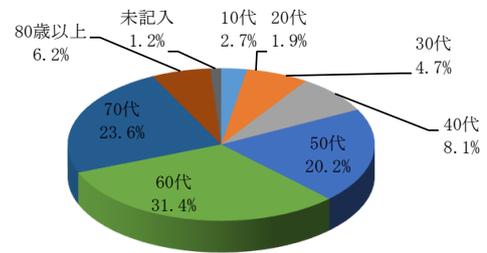
●性別

	回答数	割合
男性	93	36.0%
女性	165	64.0%
未記入	0	0.0%
小計	258	100.0%



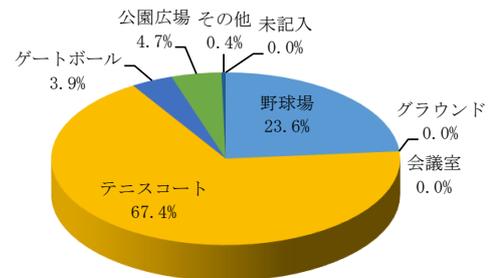
●年齢

	回答数	割合
10代	7	2.7%
20代	5	1.9%
30代	12	4.7%
40代	21	8.1%
50代	52	20.2%
60代	81	31.4%
70代	61	23.6%
80歳以上	16	6.2%
未記入	3	1.2%
小計	258	100.0%



②利用されている施設を教えてください。

	回答数	割合
野球場	61	23.6%
グラウンド	0	0.0%
会議室	0	0.0%
テニスコート	174	67.4%
ゲートボール	10	3.9%
公園広場	12	4.7%
その他	1	0.4%
未記入	0	0.0%
小計	258	100.0%



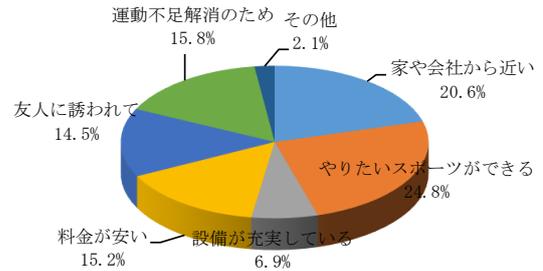
5 要望・苦情に関する対応履歴や対応経過の概要

5-1 サービス評価や顧客満足度についての日常的なアンケート等の実施と分析

【鶴川中央公園】

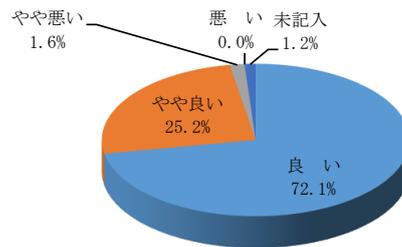
③鶴川中央公園を利用されている理由を教えてください。（複数回答可）

	回答数	割合
家や会社から近い	98	20.6%
やりたいスポーツができる	118	24.8%
設備が充実している	33	6.9%
料金が安い	72	15.2%
友人に誘われて	69	14.5%
運動不足解消のため	75	15.8%
その他	10	2.1%
小計	475	100.0%



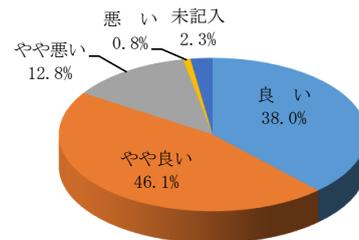
④スタッフの対応についてどのように感じますか？

	回答数	割合
良い	186	72.1%
やや良い	65	25.2%
やや悪い	4	1.6%
悪い	0	0.0%
未記入	3	1.2%
小計	258	100.0%



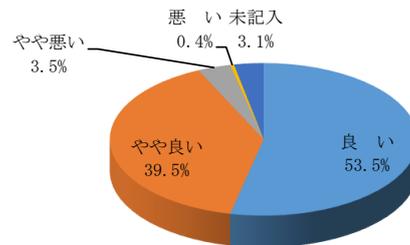
⑤施設設備、備品、整備清掃状況について教えてください

	回答数	割合
良い	98	38.0%
やや良い	119	46.1%
やや悪い	33	12.8%
悪い	2	0.8%
未記入	6	2.3%
小計	258	100.0%



⑥公園内の芝生や花、木についてどのように感じますか？

	回答数	割合
良い	138	53.5%
やや良い	102	39.5%
やや悪い	9	3.5%
悪い	1	0.4%
未記入	8	3.1%
小計	258	100.0%



5 要望・苦情に関する対応履歴や対応経過の概要

小野路公園グループ

5-1 サービス評価や顧客満足度についての日常的なアンケート等の実施と分析

【鶴川中央公園】

⑦記述

・ 除菌スプレーを置いてほしい。
↳各施設入り口、トイレには常時置いてあります。施設利用時にも貸し出してありますので、そちらをご利用ください。
・ ウォシュレットトイレが欲しい。
↳ご意見ありがとうございます。町田市とも協議し、検討してまいります。
・ ロッカーが充実していない。
↳ご意見ありがとうございます。緊急事態宣言期間は貸し出しを中止しておりましたが、現在は貸し出しを再開しております。
・ ネットの張り、ベンチ周り、コート整備など管理が行き届いていて、気持ちよく利用できる。
↳ありがとうございます。今後も皆様に気持ち良くご利用いただけるよう努めてまいります。
・ テニスコートに砂を入れてほしい。
↳定期的に砂入れは行っておりますが、利用者の方々のご指摘前に行えるよう努めます。
・ 対応が丁寧、利用者に寄り添ってくれる、明るい。
↳ありがとうございます。今後も親切・丁寧な対応を心掛けてまいります。
・ コート内が綺麗、落ち葉などの清掃が行き届いている。
↳ありがとうございます。今後もお褒めの言葉をいただけるよう清掃を行ってまいります。
・ 駐車場が少ない。
↳現在駐車している場所は、あくまで空きスペースとなっております。皆様で譲り合いながらご利用下さい。
・ 設備が整っているし、清掃も行き届いているので、いつも気持ちよく利用させてもらってます。
↳ありがとうございます。今後も皆様に気持ち良くご利用いただけるよう努めてまいります。
・ テニスコートを増やして欲しい。
↳ご意見ありがとうございます。町田市とも協議し、検討してまいります。
・ 管理の方の対応がとても親切でした。
↳ありがとうございます。今後も親切・丁寧な対応を心掛けてまいります。
・ 7時～9時の時間も予約できるようにしてほしい。
↳ご意見ありがとうございます。住宅街のため、近隣住民との兼ね合いもありますが、町田市とも協議し、検討してまいります。
・ 公園内やトイレの清掃が、とても良く行き届いている。
↳ありがとうございます。今後もお褒めの言葉をいただけるよう努めてまいります。
・ コロナ対策をよくやっていると思う。
↳ありがとうございます。今後も情勢を踏まえながら、適切な対応を心がけます。

5 要望・苦情に関する対応履歴や対応経過の概要

小野路公園グループ

5-1 サービス評価や顧客満足度についての日常的なアンケート等の実施と分析

【鶴川中央公園】

・喫煙所のおいが気になる。
↳ご意見ありがとうございます。喫煙所に周囲への配慮を呼びかける張り紙などを設置いたします。
・トイレ、更衣室等の設備が整っている。
↳ありがとうございます。今後も皆様に気持ち良くご利用いただけるよう努めます。
・テニスAコート道路側に、木の根が伸びて凸凹になっているところがある。
↳ご意見ありがとうございます。対策を協議し、極力早く対応いたします。
・ウォシュレット便座が欲しい。
↳ご意見ありがとうございます。町田市とも協議し、対応を検討いたします。
・駐車スペースが狭いため、ラインを引いてほしい。
↳駐車場ではなく、「車も止められるスペース」であるため、ご理解いただけますようお願いいたします。
・カードの更新をできるようにしてほしい。
↳ご意見ありがとうございます。町田市とも協議し、対応を検討いたします。
・トイレなど清掃が行き届いている。
↳ありがとうございます。今後も皆様に気持ち良くご利用いただけるよう努めます。
・感染防止対策がしっかりしていて良い。
↳ありがとうございます。今後も感染防止対策においては、皆様のご協力をお願いいたします。
・整備用具を増やしてほしい。
↳ご意見ありがとうございます。他の要望などとの優先順位を見極め、購入を検討いたします。
・いつも笑顔で親切な対応ありがとうございます。
↳ありがとうございます。今後も皆様に気持ち良くご利用いただけるよう努めます。
・フェンスが壊れている箇所がある。
↳ご意見ありがとうございます。他の施設などとの優先順位を見極め、修繕を検討いたします。

5 要望・苦情に関する対応履歴や対応経過の概要

5-1 サービス評価や顧客満足度についての日常的なアンケート等の実施と分析

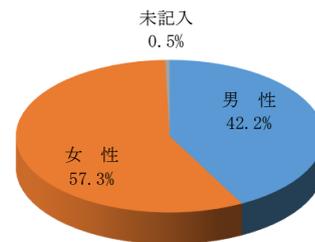
【鶴川一号緑地】

配布期間	2021年9月11日～30日 2022年3月10日～31日
配布枚数	300
回収枚数	206
配布方法	受付時に手渡し

①ご自身のことについて教えてください。

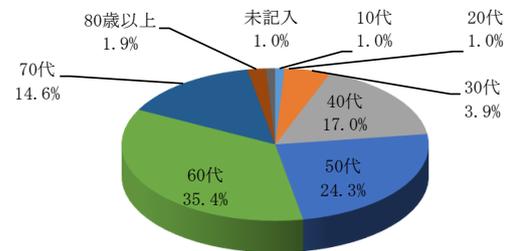
●性別

	回答数	割合
男性	87	42.2%
女性	118	57.3%
未記入	1	0.5%
小計	206	100.0%



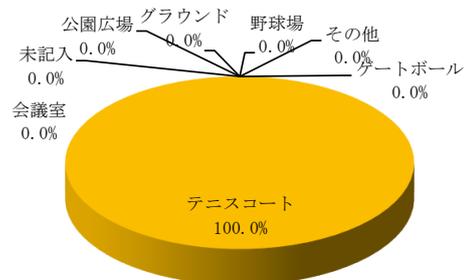
●年齢

	回答数	割合
10代	2	1.0%
20代	2	1.0%
30代	8	3.9%
40代	35	17.0%
50代	50	24.3%
60代	73	35.4%
70代	30	14.6%
80歳以上	4	1.9%
未記入	2	1.0%
小計	206	100.0%



②利用されている施設を教えてください。

	回答数	割合
野球場	0	0.0%
グラウンド	0	0.0%
会議室	0	0.0%
テニスコート	206	100.0%
ゲートボール	0	0.0%
公園広場	0	0.0%
その他	0	0.0%
未記入	0	0.0%
小計	206	100.0%



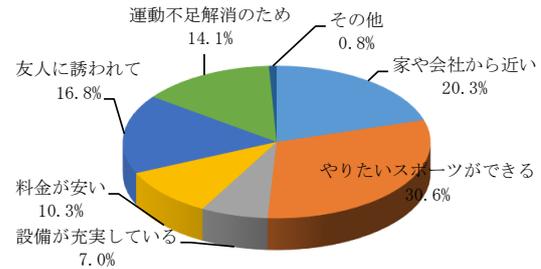
5 要望・苦情に関する対応履歴や対応経過の概要

5-1 サービス評価や顧客満足度についての日常的なアンケート等の実施と分析

【鶴川一号緑地】

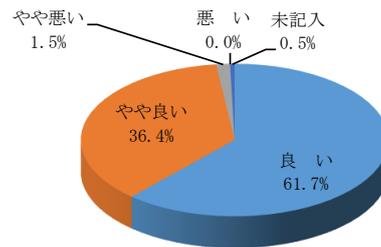
③鶴川一号緑地を利用されている理由を教えてください。（複数回答可）

	回答数	割合
家や会社から近い	75	20.3%
やりたいスポーツができる	113	30.6%
設備が充実している	26	7.0%
料金が安い	38	10.3%
友人に誘われて	62	16.8%
運動不足解消のため	52	14.1%
その他	3	0.8%
小計	369	100.0%



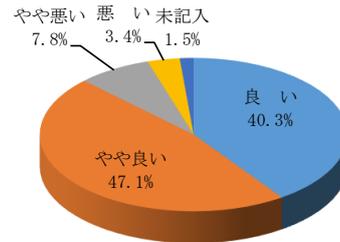
④スタッフの対応についてどのように感じますか？

	回答数	割合
良い	127	61.7%
やや良い	75	36.4%
やや悪い	3	1.5%
悪い	0	0.0%
未記入	1	0.5%
小計	206	100.0%



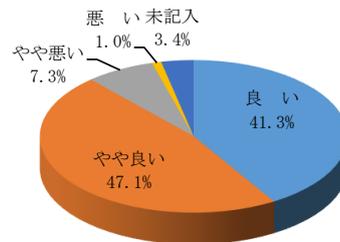
⑤施設設備、備品、整備清掃状況について教えてください

	回答数	割合
良い	83	40.3%
やや良い	97	47.1%
やや悪い	16	7.8%
悪い	7	3.4%
未記入	3	1.5%
小計	206	100.0%



⑥公園内の芝生や花、木についてどのように感じますか？

	回答数	割合
良い	85	41.3%
やや良い	97	47.1%
やや悪い	15	7.3%
悪い	2	1.0%
未記入	7	3.4%
小計	206	100.0%



5 要望・苦情に関する対応履歴や対応経過の概要

5-1 サービス評価や顧客満足度についての日常的なアンケート等の実施と分析

【鶴川一号緑地】

⑦記述

<p>・ベンチが古く、ガタつくことがあります。</p>
<p>↳ご意見ありがとうございます。購入や入れ替えを順次行っていきます。</p>
<p>・トイレがあるとよい。</p>
<p>↳設置場所や設置費用の問題もありますため、町田市とも協議して検討いたします。</p>
<p>・スタッフ対応が親切でよい。</p>
<p>↳ありがとうございます。今後も親切・丁寧な対応を心掛けてまいります。</p>
<p>・水はけが良くなった。</p>
<p>↳ありがとうございます。今後も皆様に気持ち良くご利用いただけるよう整備してまいります。</p>
<p>・ネットを替えてほしい。</p>
<p>↳ご意見ありがとうございます。破損しているものは順次取り替えていきます。</p>
<p>・駐車場をつくってほしい。</p>
<p>↳場所や費用の問題もありますため、町田市とも協議して検討いたします。</p>
<p>・掛けにくいブラシがある。</p>
<p>↳ご意見ありがとうございます。古いものから順次入れ替えを行っております。</p>
<p>・コートに砂を入れてほしい。</p>
<p>↳定期的に砂入れは行っておりますが、利用者の方々のご指摘前に行えるよう努めます。</p>
<p>・管理人の対応で嫌味を言われたことがある。素直に注意してほしい。</p>
<p>↳ご気分を害されたようで申し訳ございません。職員の教育をより徹底してまいります。</p>
<p>・コートネットを補修してほしい。</p>
<p>↳ご意見ありがとうございます。他の要望などとの優先順位を見極め、購入を検討いたします。</p>
<p>・ベンチをもう少しリラックスできるものと交換してほしい。</p>
<p>↳ご意見ありがとうございます。他の要望などとの優先順位を見極め、購入を検討いたします。</p>
<p>・駐車場が不足している。</p>
<p>↳ご意見ありがとうございます。町田市とも協議し、検討いたします。</p>
<p>・トイレの設置をお願いします。</p>
<p>↳ご意見ありがとうございます。町田市とも協議し、検討いたします。</p>
<p>・あいさつ等、とても丁寧に対応してくれます。</p>
<p>↳ありがとうございます。今後も皆様に気持ち良くご利用いただけるよう努めます。</p>

利用者アンケート

小野路公園 鶴川中央公園

日頃より小野路公園、ならびに鶴川中央公園をご利用いただきありがとうございます。
今後も皆様に安心・安全にご利用いただける施設であるよう、アンケートを実施しております。
お忙しいところ誠に恐縮ではございますが、ご協力をお願い申し上げます。

① ご自身のことについて教えてください。

- 性別 男性 女性
年齢 10代 20代 30代 40代
50代 60代 70代 80代以上

② どちらの施設をご利用されましたか？

- 野球場 グラウンド 会議室 テニスコート ゲートボール
公園広場 その他()

③ この施設を利用しようと思ったきっかけを教えてください。(複数回答可)

- 家や職場から近い やりたいスポーツができる 設備が良い 料金が安い
友人・知人に誘われて 運動不足解消のため その他()

④ スタッフの対応はいかがでしたか？

- 良い やや良い やや悪い 悪い

⑤ 設問④のお答えに関してお聞きます。良かった点、悪かった点を具体的にお聞かせください。

⑥ 施設の設備や備品、整備・清掃状況等についてどのように感じましたか？

- 良い やや良い やや悪い 悪い

⑦ 設問⑥のお答えに関してお聞きます。良かった点、悪かった点を具体的にお聞かせください。

⑧ 公園内の芝生や花・木についてどう思いますか？

- 良い やや良い やや悪い 悪い

⑨ その他、ご意見・ご感想等ご自由にお書きください。

☆ご協力ありがとうございました☆

町田市指定管理者 チーム町田