

## 平成 29 年度利用者満足度調査結果

### 1. 調査の目的

利用者の皆さまにご意見をいただき、公平で適正な管理運営を行うため、利用者の特性及び利用者満足度を把握することを目的としています。

### 2. 調査概要

(1) 調査期間：平成 29 年 10 月 16 日（月）～10 月 22 日（日）

(2) 対象施設：富山市総合体育館 他 10 施設

※東富山温水プールは天井の不具合により、平成 29 年 7 月 5 日～平成 30 年 3 月 15 日まで休館のため、調査実施せず

### 3. 調査結果

(1) 回答者の属性

(2) 総合評価・職員対応・施設利用・教室等事業開催

(3) コメントに対する回答（施設毎）

① 総合体育館

② 東富山体育館

③ 2000 年体育館

④ 身障者体育センター

⑤ 市民プール

⑥ 大山社会体育施設

⑦ 市民球場

⑧ 体育文化センター

⑨ 花木体育センター

⑩ 県営富山武道館

⑪ アイザックススポーツドーム

利用者満足度調査結果(回答者の属性)

区分		総合体育館		東富山体育館		2000年体育館		身障者体育センター		市民プール		大山社会体育施設		市民球場		体育文化センター		東富山温水プール		花木体育センター		県営富山武道館		アイザックスポーツドーム		全体			
		人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
1 性別	男	65	65.0%	9	15.0%	20	16.7%	32	34.0%	118	50.2%	23	47.9%	38	38.0%	88	41.9%			14	33.3%	1	1.7%	40	45.5%	448	38.8%		
	女	35	35.0%	51	85.0%	100	83.3%	62	66.0%	117	49.8%	25	52.1%	62	62.0%	122	58.1%			28	66.7%	58	98.3%	48	54.5%	708	61.2%		
2 平均年齢	20歳未満	11	11.0%	1	1.6%	0	0.0%	1	1.1%	4	1.6%	0	0.0%	5	5.0%	6	2.8%			6	14.3%	0	0.0%	5	5.9%	39	3.3%		
	20代	6	6.0%	7	11.3%	0	0.0%	6	6.4%	6	2.5%	10	20.8%	4	4.0%	14	6.4%			1	2.4%	0	0.0%	12	14.1%	66	5.6%		
	30代	9	9.0%	5	8.1%	0	0.0%	2	2.1%	12	4.9%	5	10.4%	10	10.0%	16	7.3%			0	0.0%	8	13.6%	19	22.4%	86	7.3%		
	40代	28	28.0%	8	12.9%	8	6.4%	4	4.3%	26	10.7%	13	27.1%	24	24.0%	30	13.8%			4	9.5%	5	8.5%	20	23.5%	170	14.5%		
	50代	22	22.0%	10	16.1%	22	17.6%	11	11.7%	15	6.2%	8	16.7%	20	20.0%	27	12.4%			6	14.3%	11	18.6%	11	12.9%	163	13.9%		
	60代	15	15.0%	9	14.5%	44	35.2%	33	35.1%	85	35.0%	11	22.9%	26	26.0%	71	32.6%			11	26.2%	27	45.8%	7	8.2%	339	28.8%		
	70歳以上	9	9.0%	22	35.5%	51	40.8%	37	39.4%	95	39.1%	1	2.1%	11	11.0%	54	24.8%			14	33.3%	8	13.6%	11	12.9%	313	26.6%		
計		100		62		125		94		243		48		100		218		0		42		59		85		1,176			
3 来館方法	徒歩	7	6.6%	1	1.6%	5	3.8%	1	1.1%	14	5.8%	0	0.0%	4	3.8%		0.0%			1	2.4%	7	11.5%	7	7.9%	47	3.9%		
	自転車	9	8.5%	6	9.5%	10	7.7%	12	12.8%	22	9.1%	2	4.2%	8	7.5%	11	5.1%			0	0.0%	3	4.9%	5	5.6%	88	7.4%		
	バイク	4	3.8%	1	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	3	1.2%	0	0.0%	1	0.9%	4	1.8%			0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	13	1.1%		
	自動車	74	69.8%	51	81.0%	112	86.2%	78	83.0%	195	80.9%	44	91.7%	93	87.7%	200	92.2%			40	95.2%	45	73.8%	75	84.3%	1007	84.1%		
	公共交通	8	7.5%	1	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%			0	0.0%	5	8.2%	1	1.1%	16	1.3%		
	送迎	3	2.8%	2	3.2%	3	2.3%	3	3.2%	6	2.5%	2	4.2%	0	0.0%	1	0.5%			1	2.4%	0	0.0%	1	1.1%	22	1.8%		
	その他	1	0.9%	1	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%			0	0.0%	1	1.6%	0	0.0%	4	0.4%		
計		106		63		130		94		241		48		106		217		0		42		61		89		1,197			
4 来館所要時間	5分以内	4	4.0%	4	6.3%	13	10.4%	13	13.8%	16	6.6%	4	8.9%	8	8.1%	4	1.9%					2	4.8%	2	3.4%	4	4.7%	74	6.3%
	5～20分	36	36.0%	26	41.3%	71	56.8%	47	50.0%	105	43.6%	26	57.8%	52	52.5%	111	51.4%					16	38.1%	34	58.6%	34	40.0%	558	47.8%
	20～40分	44	44.0%	15	23.8%	19	15.2%	12	12.8%	35	14.5%	7	15.6%	13	13.1%	54	25.0%					11	26.2%	12	20.7%	19	22.4%	241	20.6%
	40～60分	12	12.0%	5	7.9%	3	2.4%	3	3.2%	31	12.9%	1	2.2%	7	7.1%	7	3.2%					3	7.1%	4	6.9%	6	7.1%	82	7.0%
	60分以上	4	4.0%	13	20.6%	19	15.2%	19	20.2%	54	22.4%	7	15.6%	19	19.2%	40	18.5%					10	23.8%	6	10.3%	22	25.9%	213	18.3%
計		100		63		125		94		241		45		99		216		0		42		58		85		1,168			
5 利用頻度	あまりなし	5	5.0%	3	4.8%	0	0.0%	1	1.1%	3	1.3%	2	4.4%	1	1.0%	4	1.9%					1	2.4%	2	3.4%	10	12.0%	32	2.8%
	月1～2回	8	8.0%	16	25.8%	10	8.1%	12	12.8%	14	5.9%	4	8.9%	18	18.6%	47	21.9%					1	2.4%	14	23.7%	30	36.1%	174	15.0%
	週1回	46	46.0%	24	38.7%	67	54.0%	39	41.5%	36	15.1%	20	44.4%	35	36.1%	115	53.5%					12	28.6%	29	49.2%	31	37.3%	454	39.1%
	週2～3回	24	24.0%	18	29.0%	44	35.5%	42	44.7%	118	49.4%	17	37.8%	30	30.9%	46	21.4%					27	64.3%	14	23.7%	11	13.3%	391	33.7%
	ほぼ毎日	16	16.0%	1	1.6%	3	2.4%	0	0.0%	68	28.5%	2	4.4%	7	7.2%	3	1.4%					1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	101	8.7%
	大会時	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	6.2%	0	0.0%			0	0.0%	0	0.0%	1	1.2%	8	0.7%
計		100		62		124		94		239		45		97		215		0		42		59		83		1,160			

利用者満足度調査結果(総合評価・職員対応・施設利用・教室等)

質問項目	総合体育館	東富山体育館	2000年体育館	身障者体育センター	市民プール	大山社会体育施設	市民球場	体育文化センター	東富山温水プール	花木体育センター	県営富山武道館	アイザックスポーツドーム	全体	
<b>総合評価 (100点満点)</b>														
富山市体育協会は公平で適正な施設管理・運営を行っていますか？総合的な評価で点数をつけてください。	86.3	82.6	84.8	90.4	83.3	78.4	84.1	87.1	0.0	82.5	87.1	90.3	85.2	
<b>個別評価 (各5点満点)</b>														
1 職員の対応は親切ですか	4.3	4.2	4.0	4.7	4.2	3.9	4.2	4.3	0.0	4.3	4.4	4.5	4.3	
2 職員の対応は手際が良いですか	4.3	4.1	3.8	4.6	4.2	3.7	4.1	4.3		4.3	4.2	4.5	4.2	
3 職員の説明はわかりやすいですか	4.3	4.1	3.9	4.5	4.4	3.7	4.1	4.2		4.2	4.3	4.5	4.2	
4 職員は清潔感のある髪型や服装をしていますか	4.3	4.2	4.1	4.6	4.2	3.9	4.1	4.3		4.3	4.4	4.5	4.3	
職員対応平均	4.3	4.1	4.0	4.6	4.3	3.8	4.1	4.3	0.0	4.3	4.3	4.5	4.2	
1 清掃・整理整頓が行き届き清潔ですか (トイレ)	4.1	4.2	4.4	4.5	3.9	3.9	3.9	4.3	0.0	4.3	4.3	4.6	4.2	
1 清掃・整理整頓が行き届き清潔ですか (更衣室)	4.1	4.1	4.2	4.4	3.9	3.6	3.7	4.3		4.3	3.8	4.5	4.1	
1 清掃・整理整頓が行き届き清潔ですか (施設全体)	4.3	4.1	4.2	4.5	4.0	3.8	3.8	4.3		4.2	4.0	4.6	4.2	
2 用具・器具・マシン(フィットネス)の状態は良好ですか	4.2	3.8	3.9	4.1	3.8	3.3	3.6	4.2		3.8	3.6	4.3	3.9	
3 案内・掲示等はわかりやすいですか	4.2	3.9	3.9	4.4	3.8	3.8	3.8	4.1		4.0	3.9	4.3	4.0	
4 アリーナの面割りやプールのコース割に満足していますか	4.2	3.8	3.9	4.3	3.8	3.6	3.7	4.1		4.0	3.7	4.3	3.9	
5 安全な環境で安心して利用できますか	4.2	4.0	4.1	4.4	4.1	3.7	4.0	4.3		4.1	4.1	4.4	4.1	
施設利用平均	4.2	4.0	4.1	4.4	3.9	3.7	3.8	4.2	0.0	4.1	3.9	4.4	4.1	
既参加者	参加しやすい時間帯で開催されていますか	4.1	3.2	3.8	4.4	3.4	3.9	3.8	3.5	0.0	4.0	4.2	3.9	3.8
	現在参加しているプログラム以外に、参加したいプログラムがありますか	4.5	3.4	3.4	3.6	3.9	4.1	3.7	4.0		4.0	3.6	4.1	3.8
	案内・募集・申込方法等はわかりやすいですか	4.3	3.4	3.7	4.2	3.8	3.7	3.6	4.0		4.1	4.1	4.0	3.9
	内容に見合った料金設定ですか	4.3	3.7	3.9	4.3	4.0	4.0	4.0	4.2		4.3	4.4	4.3	4.1
未参加者	参加したくなるプログラムがありますか	3.9	2.7	3.6	3.5	2.9	2.5	3.3	3.4		3.3	4.0	3.7	3.3
	参加しやすい時間帯に開催されていますか	3.9	3.0	3.8	3.3	3.0	2.5	3.3	3.4		3.2	3.7	3.7	3.3
	案内・募集・申込方法等はわかりやすいですか	4.1	3.0	3.6	3.5	3.0	2.9	3.4	3.3		3.7	3.5	3.8	3.4
内容に見合った料金設定ですか	4.0	3.2	3.8	3.5	3.3	2.8	3.4	3.5		3.8	4.0	3.9	3.6	
教室・サークル・イベント平均	4.1	3.2	3.7	3.8	3.4	3.3	3.5	3.7	0.0	3.8	3.9	3.9	3.7	

## 利用者満足度調査結果報告C（コメント回答）

### Q 職員の対応について

- あいさつの声が小さい。
- 総合受付はいいが、管理室が良くない。上から目線。
- 職員が親切です。
- 特に受付の方は大変親切でした。総合受付も事務室もです。

A ご意見ありがとうございます。ご指摘については、お客様にわかりやすく丁寧な説明ができるよう全職員に徹底してまいります。  
また、お気づきの点がございましたら、職員までお知らせください。

### Q ランニングコースのマナーについて

- 第1ランニングコースのランナーのスピードが怖い。

A ご意見ありがとうございます。ランニングコースは、ウォーキングからジョギング、ランニングまで、幅広い方々がご利用されています。  
平日の17:00以降や冬期間は、特に利用が多くスペースが限られているため、利用者の皆さまには、マナーを守り、他の利用者に配慮し、譲りあい、安全に利用されるようご協力をお願いしてるところです。  
また、ランニングコースは通路としても使用しており、集団走行やスピード練習、タイム計測については、事故防止のためご遠慮いただくようお願いしております。  
他の利用者の利用を妨げるマナー違反などお気づきの点がございましたら、職員より声をかけますのでお知らせください。

### Q 第2アリーナランニングコースに見学者が立っていたり歩いている。

A ご意見ありがとうございます。走路は観覧スペースと共用になっております。お手数ですが、ランニングの妨げになっているようであれば、見学者へ職員よりお伝えしますのでお知らせください。

### Q 内履きと外履き

- 女子更衣室に下足箱があり、内と外の区別があるのに、外からそのまま履き替えもせずに土足で入る人が多数いる。それが内履きであっても一旦外へ出たのならば区別すべきである。

A ご意見ありがとうございます。施設の設計上、内履きと外履きの混在するエリアがあることから、外履きで入場できない更衣室やアリーナの入口などには「土足厳禁」マットを設置しています。なお、館内はすべて（更衣室、トイレを含む）内履きでご利用可能となっております。

### Q ゴミ箱が少ない。女性トイレの前では男性は使いづらい。

A ご意見ありがとうございます。利用者が出されたゴミについては、持ち帰りされるようお願いしております。現在、増設の予定はないことから、既設のゴミ箱をご利用

いただきますよう、ご理解と協力をお願いします。  
なお、ゴミ箱の設置場所を変更しましたので、どうぞご利用ください。

Q 体育施設なのに体育以外のイベントが結構ある。多い。いかがなものか。

A ご意見ありがとうございます。総合体育館は富山駅から近く、富岩運河環水公園に近接するなど恵まれた立地であり、スポーツに限らずコンサートなどの大規模イベントの開催など、様々な用途に対応できる高い集客力を備えた施設となっておりますのでご理解とご協力をお願いします。

Q 第2アリーナ暗い。

A ご意見ありがとうございます。第2アリーナでは一般開放の際には、規定の照度を確保しておりますが、器具やランプの長寿命化を図るため、点灯するランプを調整しており、日によって局所的に暗いと感じる場合もありますので、お気づきの点がございましたら、職員までお知らせください。ご理解とご協力をお願いします。

Q 汗拭きのタオルを頻繁に変えてほしい。

A ご意見ありがとうございます。汗拭きタオルは、週に2回（夏期は3回）交換しております。汚れ等がある場合は、お手数ですがお知らせ願います。  
なお、利用者の方々には、次の利用者の方のために、清潔にご利用されるようご協力をお願いします。

Q メンテナンス日の駐車場は早目に開場してほしい。

A ご意見ありがとうございます。メンテナンス日については、各種の点検や修繕、清掃などを行っており、安全を確認してから駐車場を開場しておりますので、ご理解とご協力をお願いします。

Q 施設利用について

- ・男子シャワー室が汚れている。臭いがする。トイレ汚い。
- ・掃除が行き届いている。
- ・安価な価格で使用させているので不満はない。

A 更衣室やトイレについては、毎朝清掃するとともに、日中に巡回し清掃しておりますが、混雑時や夜間には行き届かないこともあり、大変ご迷惑をおかけしております。  
お手数ですが、お気づきの点がございましたらお知らせ願います。  
なお、利用者の方々におかれましても、次の利用者の方のために、清潔にご利用されるようご協力をお願いします。

Q 忘れ物が出てこなかった。事務室にも届いていなかった。しかし、その後出てきたかもしれないので、忘れ物案内を表示してくれるコーナーがあればいい。

A ご意見ありがとうございます。忘れ物が非常に数が多いことから、その全部を表示することは難しいと考えておりますので、ご理解をお願いします。

(公財) 富山市体育協会  
富山市総合体育館  
館長 上田 甚一

## 利用者満足度調査結果報告C（コメント回答）

Q ・ヒップホップダンスが平日にあればいい。

A ご意見ありがとうございます。小学3年生から中学生を対象としたヒップホップスクールを開催しております。大人向けのプログラムについては、現在のところ平日の開催予定はありませんが、今後プログラムの見直しを図る際は参考とさせていただきます。

Q ・11時台のものを10時開始としていただけると嬉しい。

A ご意見ありがとうございます。スポーツクラブ富山では、総合体育館の施設を使用して運営しており、施設の使用時間区分は、9時から11時、11時から13時などのように2時間区切りとなっており、総合体育館を使用される、他の一般利用者とのバランスを考え、プログラムを設定しております。また、現在の時間帯が適切な会員もいらっしゃいますので、今後プログラムの見直しを図る際の参考とさせていただきます。

Q ・とても手ごろで、内容はそれ以上です。素晴らしいです。  
・妥当な料金だと思います。

A ありがとうございます。今後もプログラムの質の向上に努めてまいります。

Q ・イベント等は、もっと大きく目立つようにしてほしい（バスハイク等）

A ご意見ありがとうございます。館内掲示や講師の皆様、サークル代表者を通じてイベント等の告知を行っています。館内には、一般の掲示物などもあり掲示スペースには限りがあるため、大きな掲示は難しいと考えていますが、より目立つよう創意工夫に努めてまいります。

Q ・ウォーキングイベントの参加状況を公表してはどうですか。

A ご意見ありがとうございます。「八尾おわら坂の町ウォーク（5月）」、「地鉄沿線ウォーク（10月）」などのウォーキングイベントの終了後、順次館内に参加状況を含め事業報告を掲示しておりますのでご覧いただきますようお願いいたします。

Q ・広報誌を継続して欲しい。

A スポーツクラブ富山では、会報誌「わいわい」を年1回2月に発行しております。今年度も予定通り発行の予定ですので、お手元に届きましたらぜひご一読いただきますようお願いいたします。

## 利用者満足度調査結果報告C（コメント回答）

Q （総合評価）夏冬の温度管理  
（その他）冷暖房は早めにしてください。

A 当施設の会議室及び更衣室の冷暖房設備については、省エネの観点から、使用開始時に利用者の方にスイッチを入れていただいております。冬季の朝などは室温が直ちにあげられないため、職員が早目にスイッチを入れ温度管理を行ってまいります。

Q （総合評価）営業時間が短い！

A ご意見ありがとうございます。供用時間の延長については、管理経費の問題や条例の改正など富山市の判断が必要となりますので、富山市へご意見をお伝えします。

Q （総合評価）施設によって違いがある。

A ご意見ありがとうございます。施設により規模や設備が異なっており、使用にあたって若干の差異は生じますが、情報を共有しながら均一な施設運営を行ってまいります。

Q （職員対応について）暑い時は外側の戸を開いていないので困る。

A ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。夏季の暑い時期はアリーナの窓を開けるなど換気に努めておりますので、今後そのようなことがないよう徹底してまいります。また、お気付きの点がございましたら、職員までお知らせください。

Q （施設利用について）用具のマットは清潔にして欲しいです。

A 教室などで使用されるストレッチマットにつきましては、定期的に職員が拭くように努めております。劣化や汚れなどお気付きの点がございましたら、職員までお知らせください。

Q （施設利用について）器具の状態を確認して欲しい。卓球のネットなど

A ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。職員が定期的に点検しておりますが、使用時に不具合がございましたら、事務所までご連絡下さい。早急に対応いたします。今後はこのようなことがないように努めてまいります。

Q (施設利用について) ネットが中央でない  
(施設利用について) ネットを踏むと足がとられる

A 当施設のアリーナ A 面と B 面を分けるネットは、ご指摘のとおりアリーナの中央ではなく A 面よりに設置されています。これは、アリーナ中央に昇降機能付の照明器具があるためです。そのため、A 面が若干狭くなっておりますのでご理解いただきますようお願いいたします。また、他の利用者の状況をみながら、防球フェンスを設置することも可能です。

Q (施設利用について) B 面をとったのに A 面になった。

A アリーナの面割りにつきましては、複数面を同時に利用されるグループの方が隣どうしの面になるようにする過程で、A 面を予約されたグループが B 面に、あるいは B 面を予約された方が A 面に割り当てられることがございました。しかしながら、A 面は B 面よりも若干狭くなっており、特にフレッシュテニスでのご利用の際に B 面を予約されたにも関わらず A 面を割り当ててしまいご不便をおかけしたことをお詫びします。今後は A 面、B 面の面割りをできるだけ変更しないように面割りをおこなってまいります。

Q (施設利用について) もう少しゆるくしてください。

A 公共施設であるため、条例や規則を遵守しなければなりません。その範囲内で、できる限り柔軟な対応を行ってまいります。

Q (施設利用について) シャワー室に石鹸を置いて欲しい。

A ご利用ありがとうございます。石鹸等の設置は現在のところ考えておりませんので、利用者の皆様でご準備いただきますようお願いいたします。

Q (その他) 施設によって職務の連絡等伝わりの悪いところがある。利用者の立場に立った考え方をして欲しい時がある。

A ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。今まで以上に、職員間の情報共有を徹底してまいります。

Q (その他) 時間設定を 10~12 時としてほしい

A スポーツネット等前日までの予約については、使用時間区分が午前 9 時からの 2 時間ごととなっておりますが、当日につきましては、空きがあればご希望の時間区分で予約をすることが可能です。スポーツネットの時間設定につきましては富山市が運用を行っておりますので、今後、富山市と協議してまいります。

Q (その他) けがをしない運動の仕方や幼児期に高めておきたい基礎的な運動内容、短時間で効果的な練習方法などの情報が欲しいです。

A (公財) 富山市体育協会では、「こども運動遊びプログラム(当施設では 10 月 29 日に開催)」など、こどもの体力向上のための事業を定期的に行っております。詳細な情報につきましては、当協会のホームページを。ご覧いただき、ご参加いただきますようお願いいたします。

Q (総合評価) きれいです。(2 件)

(職員対応について) やさしいです

(職員対応について) 以前よりは良くなりました。

(施設利用について) 2 階にバドミントンの羽が飛び、危険な場所に落ちたにも関わらずとっていただきありがとうございました。

(その他) いつもありがとうございます。(2 件)

(その他) いつも職員の方たちにはお世話になっています。ありがとうございます。

A ありがとうございます。今後も皆さまに気持ちよくご利用頂けますよう職員一同努めてまいります。

(公財) 富山市体育協会  
東富山体育館  
館長 野田英治

## 利用者満足度調査結果報告C（コメント回答）

Q 隣のコートから卓球のボールが入ってきてあぶない。

A ご意見ありがとうございます。卓球を利用される方々には、他のコートにボールが入らないよう防球ネットを隙間なく設置していただくようお願いしておりますので、ご理解とご協力の程よろしく申し上げます。また、お気づきの点がございましたら、職員までお知らせください。

Q シャワーの数が少ない。

A ご不便をおかけし申し訳ありません。更衣室の混雑時には、お互い譲り合い、短時間でのご利用にご協力をいただくように貼紙等をお願いをしている所ですが、今後ともご利用の際には、ご理解とご協力の程よろしく申し上げます。

Q 夏はあつい、もう少し空調があれば

A ご意見ありがとうございます。当館は冷房設備がないため、夏場は常にアリーナの換気扇を回し、競技に支障のない場合は2階観客席の窓を開けて対応しておりますので、ご理解の程よろしく申し上げます。また、休憩の際には冷暖房のあるアリーナ入口横の「談話室」をご利用ください。

Q 除雪を早めにして欲しい。

A ご不便をおかけし申し訳ありません。開館1時間前から除雪作業を行っておりますが、積雪状況によっては、皆さまのご利用いただく時間に間に合わないこともあり、ご迷惑をおかけしております。駐車頻度の高い場所から、順に作業を行っておりますので、ご理解いただきますよう申し上げます。

Q アリーナ使用面の案内板が1日になってとても見やすくなった。

A ありがとうございます。これからも皆さまにご利用しやすい環境作りに取り組んでまいります。今後ともよろしくお願いいたします。

Q トレーニング機器が少ない、増やしてほしい。

A ご意見ありがとうございます。体育協会では、当体育館の空きスペースを有効に活用するため、総合体育館、市民プールからトレーニング機器などを移設し、トレーニングルームとしてご利用いただいております。数年前から使用可能な機器が確保できなくなったことから、富山市と協議しました。富山市としてはトレーニングルームとしては狭いことや、近くに市民プールのトレーニングルームがあることなどから、既存の機器が壊れた場合には廃棄処分とし、補充しないこととなりましたので、ご理解いただきますようお願いいたします。

Q 利用時間が過ぎてもロビーでお菓子を食べながら話し込んでいる人がいる。

A ご不快な思いをさせ申し訳ありません。ロビー（エントランス）での飲食はご遠慮いただいております。マナー違反などお気づきの点がございましたら、職員までお知らせください。

Q いつも気持ちよく接していただきありがとうございます。本当に良くしてもらっています。

A ありがとうございます。職員一同気持ちよくご利用いただけるよう、取り組んでまいります。よろしくお願いいたします。

平成29年11月  
（公財）富山市体育協会  
2000年体育館  
館長 谷口 慧

## 利用者満足度調査結果報告C (コメント回答)

Q 富山県内の体育施設の利用時間が石川等(日曜日は夜10時までなど)と比較して短い。

A ご意見ありがとうございます。管理経費の問題や条例の改正など富山市の判断が必要となりますので、富山市へご意見をお伝えします。

Q 体育館の裏にある駐車場をアスファルトにして欲しい。

A ご意見ありがとうございます。指定管理者としての範囲を超えることから、富山市の判断が必要となりますので富山市へご意見をお伝えします。

Q 入口付近に喫煙所を作らないでほしい。

A ご意見ありがとうございます。喫煙場所については、入口から離れた場所へ移動するなど、対応しておりますが、風向き等により煙が流れることがあります。今後、対応を検討いたします。利用者の皆様方のより一層の安心、安全な管理運営に努めてまいります。

(公財) 富山市体育協会  
富山市勤労身体障害者体育センター  
所長 池田やす子

## 利用者満足度調査結果報告 C (コメント回答)

### (1) 総合評価に対するコメント

#### Q.1 富山市体育協会は公平で適正な管理・運営を行っていますか。

利用しやすい。  
良いです。  
良い。  
ほぼ満足しています。  
特に目立つ問題点はない。  
問題なし。  
適正な管理を心がけておられると思います。  
毎日楽しく利用しています。  
皆さんしっかりしています。  
平均位と思う。  
安全について特に設備面でも細かく気くばりをしている。  
大変気に入っています。  
安全面での信頼。  
富山の人は真面目です。  
施設保全に適切に対応していると思う。  
プールの水の透明度常時良好、館内の4Sが実現している。

A.1 今年度の総合評価の点数は昨年度よりポイント3.7点上昇し、83.3点の高評価をいただき、ありがとうございます。今後も、多くの方々に愛されるプールを目指してまいります。

#### Q.2 富山市体育協会は公平で適正な管理・運営を行っていますか。

特に問題なしだが時間に臨機応変がほしい。

A.2 ご意見ありがとうございます。お手数ですがお気づきの点について、具体的な内容を職員までお知らせください。

#### Q.3 富山市体育協会は公平で適正な管理・運営を行っていますか。

床が濡れていることがあるのでモップを沢山配備してください。自分でしますから。

A.3 ご意見ありがとうございます。また昨年度、プール更衣室のマットを取り外してから利用者の皆様にモップでの床の拭き取りをご協力いただきありがとうございます。ご指摘いただきましたモップにつきましては、男女更衣室それぞれ3本ずつ設置しておりますのでご利用ください。

#### Q.4 富山市体育協会は公平で適正な管理・運営を行っていますか。

県民は皆遅い。(例) 夢の丘と丘の夢、解り難い。

A.4 ご意見ありがとうございます。お気づきの点がありましたら、具体的な内容を職員までお知らせください。

**Q. 5 富山市体育協会は公平で適正な管理・運営を行っていますか。**

何が公平で適正なのかわからない。市体育協会の組織・運営方法を知らない。今まで富山市福祉課等が運営していたと思っていた。

**A. 5 ご意見ありがとうございます。市民プールの管理・運営は指定管理者として（公財）富山市体育協会が行っております。当協会は、富山市が50%出資している公益法人です。富山市内の40余りのスポーツ施設を管理するとともに、137の加盟団体を傘下に収めスポーツの推進に努めております。**

**Q. 6 富山市体育協会は公平で適正な管理・運営を行っていますか。**

9時からの方が。

**A. 6 ご意見ありがとうございます。施設の開館時間につきましては、条例の改正や管理費の増加など富山市の判断が必要となりますので、ご意見を富山市へお伝えします。**

**Q. 7 富山市体育協会は公平で適正な管理・運営を行っていますか。**

東富山プールについての情報が全くない。

**A. 7 ご意見ありがとうございます。東富山温水プールの休館等に関する情報につきましては、富山市から伝達された情報を館内に掲示しております。お手数ですが、ご不明な点については職員までお問い合わせください。**

## (2) 職員の対応について

**Q. 8 職員の対応は親切ですか**

若い女性だけに親切。

**A. 8 ご不快な思いをされたこととお詫びします。いただいたご意見につきましては、定期的実施しております職員研修で周知徹底を図り、改善に努めてまいります。**

**Q. 9 職員は清潔感のある髪型や服装をしていますか**

プールのそばで髪の毛をいじってばかりいるコチがいる。

**A. 9 ご意見ありがとうございます。職員を特定できませんが、次回そのようなことがありましたら、お近くの職員までお知らせください。また、今後そのようなことがないように全職員へ周知徹底いたします。**

**Q. 10 職員は清潔感のある髪型や服装をしていますか**

プールサイドにヒースをした人がいた。客にはヒースをはずせとか言って、職員の方がヒースをしているのはどういうことでしょうか。受付の人や、プールサイドにもおられたのにはおどろきました。もしも落として裸足の人がふんだらけがをするという認識はないのでしょうか？

**A. 10 ご意見ありがとうございます。定期的実施しております職員研修で周知徹底を図り、今後そのようなことがないように全職員へ周知いたします。**

**Q. 11 その他ご意見（プール職員に対して）**

健康を維持・増進する施設ですが、過去職員の方が休みに喫煙する場面をよく見た。

A. 11 ご意見ありがとうございます。現在のところ職員が休憩時間中に喫煙することに制限は設けておりません。

Q. 12 その他ご意見（プール・フィットネス職員に対して）

スタッフの方にあいさつをして、返ってくると気持ちが良い。  
窓口の人の対応がさわやか。  
いつも丁寧な対応で喜んでます。  
皆さん、気持ちの良い方達です。ありがとうございます。  
人によりますがほぼ満足です。  
感じの良い人が多い。

A. 12 ご意見ありがとうございます。これから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。

Q. 13 その他ご意見（プール職員に対して）

最初の頃に比べ貼物をしていたり、おかしいと思った事でもあまり注意されなくなつた。

A. 13 ご意見ありがとうございます。掲示物については定期的に見直しを行っております。お手数ですが、お気づきの点がございましたら職員までお知らせください。

Q. 14 その他ご意見（プール職員に対して）

監視員の意識に差がある。

A. 14 ご意見ありがとうございます。監視員につきましては年に4回の研修会を行い資質向上に努めております。お手数ですが、お気づきの点がございましたら、職員までお知らせください。

Q. 15 その他ご意見（プール職員に対して）

ルール違反（右側通行していないとか）は、もう少し注意してほしい。

A. 15 ご意見ありがとうございます。日々安全・安心に利用いただけるよう監視しております。お手数ですが、お気づきの点がございましたら、職員までお知らせください。

Q. 16 その他ご意見（プール職員に対して）

監視員の髪の毛の長いのはダメ。まとめればよし。

A. 16 ご意見ありがとうございます。利用者の皆様に不快感を与えないよう、年に4回の研修会で指導し改善に努めてまいります。

その他ご意見（フィットネス職員に対して）

職員しか知り得ない個人情報をもらす人がいる。喋ってばかり。（受付）

Q. 17 ご意見ありがとうございます。受付員につきましては年に4回の研修会を行い資質向上に努めております。お手数ですが、お気づきの点がございましたら事務所職員までお知らせください。

**Q. 18 その他ご意見（フィットネスクラブ職員に対して）**

職員の態度、姿勢（精神的）は、すばらしく前向きで好感が持たれる。  
ていねい。

**A. 18 ご意見ありがとうございます。これから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。**

**Q. 19 その他ご意見（フィットネスクラブ職員に対して）**

スタッフの入れ替えにより新人とベテランに差がある。

**A. 19 ご意見ありがとうございます。フィットネスクラブのスタッフについては、フィットネスクラブでの指導に必要なスキルは研修により身につけております。お手数ですが、お気づきの点がございましたら事務所職員までお知らせください。**

**(3) 施設利用について**

**Q. 20 清掃・整理整頓が行き届き清潔ですか（トイレ）**

サンダルが乱雑していることがある。

**A. 20 ご意見ありがとうございます。トイレのサンダルにつきましては毎日洗浄しておりますが、今後利用の多い時間帯についても点検し、必要に応じ洗浄回数を増やしてまいります。お手数ですが、お気づきの点がございましたら職員までお知らせください。**

**Q. 21 清掃・整理整頓が行き届き清潔ですか（トイレ）**

トイレの臭いがする。  
におう。  
トイレの臭いが少し気になります。  
くさい。  
更衣室内のトイレのにおいが気になる。  
曜日によってにおっている。  
利用者にも問題。  
ニオイが気になります。  
使う人の問題。  
以前よりはだいぶきれいになりましたが、たまに少しくさい時がある。  
ときどきくさい。

**A. 21 ご不快な思いをされたことにお詫びいたします。定期的に清掃をおこなっておりますが、時間帯（利用の多い時間帯）によりトイレの臭いが気になる場合があります。皆様のご意見を受け、清掃回数の見直し等を行ってまいります。**

**Q. 22 清掃・整理整頓が行き届き清潔ですか（トイレ）**

スリッパをそろえない。年寄りがよくない。  
スリッパ不揃い。スリッパについては利用者の意識の問題でもあります。

**A. 22 ご意見ありがとうございます。スリッパにつきましては、職員が巡回時に揃えておりますが、利用者の皆様にもご協力をお願いします。**

**Q. 23 清掃・整理整頓が行き届き清潔ですか (トイレ)**

流れが弱いため前に使った人が流しきれていない時がある。

**A. 23** ご不快な思いをされたことにお詫びいたします。利用者の皆様には流す際はパ-を最後まで押ししていただきますようお願いいたします。

**Q. 24 清掃・整理整頓が行き届き清潔ですか (トイレ)**

トイレ洋2台に。

**A. 24** ご意見ありがとうございます。  
洋式トイレの増設に関しまして必要数等調査し、今後検討させていただきます。

**Q. 25 清掃・整理整頓が行き届き清潔ですか (トイレ)**

ウォシュレットにしていきたい。

ウォシュレットの水が出ない。ウォシュレットは全てきちんと水が出るようにして欲しい。

**A. 25** ご意見ありがとうございます。施設設備については、定期的に清掃点検しておりますが、行き届かずご迷惑をおかけいたしております。お気づきの点がございましたら、職員までお知らせください。また、ウォッシュレットの増設については予算の状況を見ながら導入を検討してまいります。

**Q. 26 清掃・整理整頓が行き届き清潔ですか (プール更衣室)**

アンモニア臭い。体がアンモニア臭くなる。

**A. 26** ご不快な思いをされたことにお詫びいたします。プール更衣室の臭いに関しましては昨年度床マットを取り外し、消毒作業を定期的に行うことにより以前より改善したとの声もいただいておりますが、時間帯(利用の多い時間帯)により臭いがすることがあります。臭いが気になるなど、お気づきの場合は職員までお知らせください。

**Q. 27 清掃・整理整頓が行き届き清潔ですか (プール更衣室)**

ぬれている。

更衣室の床の水ぬれにもう少し気を配ってほしい。利用者の啓蒙も含めて。

**A. 27** ご意見ありがとうございます。プール更衣室の床面については更衣室に入る前に外で体を拭いてから入っていただくようお願いしております。

巡回時職員により拭き取りも行っておりますが、利用者の皆様におかれましては、床を水で濡らしてしまった場合は、更衣室に備え付けてあるモップでの拭き取りにご協力をお願いいたします。

**Q. 28 清掃・整理整頓が行き届き清潔ですか (プール更衣室)**

狭い。

**A. 28** ご意見ありがとうございます。限られたスペースで運営しておりますので、譲り合ってください。

**Q. 29 清掃・整理整頓が行き届き清潔ですか (プール更衣室)**

隅にホリや毛がたまっていることが時々あります。

髪の毛がよくおちている。

タオルを雑巾がけしてほしい。洗面のまわり髪の毛がよくおちている。

A. 29 ご不快な思いをされたことにお詫びいたします。定期的に清掃を行っておりますが、利用者の多い時間帯に行き届かない場合があります。今後清掃回数・時間帯の見直しも検討していきたいと思っております。また更衣室にダスターマットを設置しておりますのでご利用ください。

Q. 30 清掃・整理整頓が行き届き清潔ですか（プール更衣室）

臭いが少なくなって良かった。

A. 30 ご意見ありがとうございます。プール更衣室の臭いに関しましては昨年度床マットを取り外し、消毒作業を定期的に行うことにより改善したとの声を多くいただいております。これから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。

Q. 31 清掃・整理整頓が行き届き清潔ですか（プール更衣室）

以前よりはだいぶきれいになりましたが、たまに少しくさい時がある。

A. 31 ご意見ありがとうございます。これから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。また、臭いが気になどお気づきの点がございましたら職員までお知らせください。

Q. 32 清掃・整理整頓が行き届き清潔ですか（フィットネス更衣室）

スペース狭い。

狭い。

せまい。

やや古い感じがする。

ロッカ-室を広くしてほしい。

ガラスの前上に棚でも有れば使い良い。

A. 32 ご意見ありがとうございます。限られたスペースで運営しておりますので、譲り合ってご利用ください。

Q. 33 清掃・整理整頓が行き届き清潔ですか（フィットネス更衣室）

ロッカ-がくさい。ファブリーズを置いてください。

A. 33 ご不快な思いをされたことにお詫びいたします。ロッカ-については、週1回拭き掃除等を行っております。臭いなどお気づきの点がございましたら、職員までお知らせください。

Q. 34 清掃・整理整頓が行き届き清潔ですか（施設全体）

少々古い為。

A. 34 ご意見ありがとうございます。利用者の皆様に気持ちよく使っていただけるよう今後共努めてまいります。

**Q. 35 清掃・整理整頓が行き届き清潔ですか（施設全体）**

荷物置場がロッカー以外不足。

**A. 35 ご意見ありがとうございます。限られたスペースで運営しておりますので、譲り合っ  
てご利用いただきますようお願いします。**

**Q. 36 清掃・整理整頓が行き届き清潔ですか（施設全体）**

全体的にはキレイ。

**A. 36 ご意見ありがとうございます。利用者の皆様に気持ちよく使っていただけるよう今  
後共努めてまいります。**

**Q. 37 用具・器具・マシン（フィットネス）の状態は良好ですか**

使用したことがないです。

**A. 37 ご意見ありがとうございます。初心者の方でも安心してご利用いただけますので是  
非一度ご利用ください**

**Q. 38 用具・器具・マシン（フィットネス）の状態は良好ですか**

一部老朽化は更新したほうが良いのでは。

フィットネスの用具、器具、マシンは老朽化が激しく、更新すべきもの多し。

器具が古い。

いたみすぎている。

**A. 38 ご意見ありがとうございます。器具については、安全にご利用いただけるよう定期  
的に点検しております。マシンの更新については、リース期間満了時、予算の範囲内で行  
っております。修繕については、随時行っておりますので、不具合等お気づきの点がござ  
いましたら職員までお知らせください。**

**Q. 39 用具・器具・マシン（フィットネス）の状態は良好ですか**

マット付近にごみが落ちています。

**A. 39 ご意見ありがとうございます。定期的に清掃を行っておりますが、お手数ですがお  
気づきの点がございましたら職員までお知らせください。**

**Q. 40 用具・器具・マシン（フィットネス）の状態は良好ですか**

ぶら下がりのできる器具があれば良いと思います。

**A. 40 ご意見ありがとうございます。ぶら下がり器具の導入について、以前検討しまし  
たが、スペースが限られており導入を見送りました。次回のマシン入替えの際に再度検討いた  
します。**

**Q. 41 用具・器具・マシン（フィットネ）の状態は良好ですか**

修理に日数がかかる。

A. 41 ご意見ありがとうございます。修理につきましては、早急な対応を心がけておりますが、故障内容によっては日数を要する場合がありますので、ご理解をお願いします。

**Q. 42 用具・器具・マシン（フィットネ）の状態は良好ですか**

早く直るようになった。予算計上して更新してほしい。

A. 42 ご意見ありがとうございます。器具については、安全にご利用いただけるよう定期的に点検しております。マシンの更新については、リース期間満了時、予算の範囲内で行っております。また、修繕については随時行っておりますので、不具合等お気付きの点がございましたら職員までお知らせください。

**Q. 43 用具・器具・マシン（フィットネ）の状態は良好ですか**

マシンにテレビをお願いします。

A. 43 ご意見ありがとうございます。限られた予算の範囲で管理しているため、現在のところマシンにテレビをつける予定はございませんのでご理解をお願いします。

**Q. 44 案内・掲示等はわかりやすいですか（プール）**

玄関にある予定表と中の場所が違うときが多々ある。

A. 44 ご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。今後そのようなことがないように全職員へ周知いたします。

**Q. 45 案内・掲示等はわかりやすいですか**

どこに何が有るか不明。電光掲示の時間が短い。

A. 45 ご意見ありがとうございます。案内掲示につきましては、入口の掲示板にまとめて掲示し、また、デジタルサイネージ（電光掲示）については1枚あたり10秒の設定になっております。表示時間については、ご意見をお聞きしながら検討してまいります。

**Q. 46 案内・掲示等はわかりやすいですか**

呼び出し等わかりにくい。

A. 46 ご意見ありがとうございます。案内放送については混雑時には聞き取りにくい場合があるようです。できる限りゆっくり、はっきりと聞き取りやすい案内放送となるよう努めてまいります。

**Q. 47 案内・掲示等はわかりやすいですか（プール）**

入口の日程表当日用に早く。

A. 47 ご意見ありがとうございます。日程表については、従来より利用開始時刻の10時までに、掲示しておりますのでご理解をお願いします。

**Q. 48 案内・掲示等はわかりやすいですか**

休館日、以前みたいに早目に張り出してほしい。

A. 48 ご意見ありがとうございます。年間の休館日については、入口の掲示板に表示してありますのでご覧ください。また、今年度よりデジタルサイネージにより当月と翌月分の表示を行っております。お気づきの点がございましたら、職員までお知らせください。

**Q. 49 プールのコース割に満足していますか（プール）**

50mを増やしてほしい。

A. 49 ご意見ありがとうございます。現在、より多くの方にプールを利用していただくために、長水路（50m）の期間は限定しておりますのでご理解をお願いします。

**Q. 50 プールのコース割に満足していますか（プール）**

遊泳コースにウォーキングの人がいる。スタッフに言ったら少し改善された。

A. 50 ご意見ありがとうございます。お気づきの点がございましたらお近くの職員までお知らせください。

**Q. 51 プールのコース割に満足していますか（プール）**

最近混雑。

A. 51 ご意見ありがとうございます。おかげさまで多くの方にご利用いただいております。時間帯によっては、混雑（午前中と夕方以降）しご不便をおかけしております。平日の午後は比較的空いていますので、ご利用ください。

**Q. 52 プールのコース割に満足していますか（プール）**

教室とかウォーキングなどで1レーンしか泳げない。

25m泳げないので練習したいのですが、1レーンしかないので、上手な人から追いかけている感じがするのであせります。

A. 52 ご意見ありがとうございます。おかげさまで多くの方にご利用いただいております。時間帯によっては混雑（午前中と夕方以降）し、ご不便をおかけしております。平日の午後は比較的空いていますので、ご利用ください。

**Q. 53 プールのコース割に満足していますか**

サブプールにウォーキングコースが少ない。

A. 53 ご意見ありがとうございます。おかげさまで多くの方にご利用いただいております。多くの方に公平に利用していただくため、ウォーキングコース、競泳コース、遊泳コースを少なくとも1コースは確保し、利用状況により増減させていただいておりますので、ご理解をお願いします。

**Q. 54 プールのコース割に満足していますか**

長距離コースを分けてほしい。（長くつづけて泳ぐ人）

A. 54 ご意見ありがとうございます。メインプール（50m）かサブプール（25m）か等詳細について職員までお知らせください。

**Q. 55 プールのコース割に満足していますか**

ウォーキングコースが多すぎる時、泳いでいないコースが利用できれば良い。

A. 55 ご意見ありがとうございます。おかげさまで多くの方にご利用いただいております。多くの方に公平に利用していただくため、ウォーキングコース、競泳コース、遊泳コースを少なくとも1コースは確保しておりますので、ご理解をお願いします。

**Q. 56 プールのコース割に満足していますか**

ウォーキング中マナーを守っていない人が時々あります。(追い越し)

A. 56 ご意見ありがとうございます。お気づきの点がございましたら、職員からお声掛けいたしますのでお知らせください。

**Q. 57 プールのコース割に満足していますか**

学生が夜遅くまで使用している。できるだけ20:00までにはコースを空けてほしい。

A. 57 ご意見ありがとうございます。平日の17:00以降メインプールのおおむね半分はジュニアの競技力向上のための利用を認めております。残りの半分の11コースをご利用いただきますようご理解とご協力をお願いします。

**Q. 58 プールのコース割に満足していますか**

プールの長水路・短水路は、極力短水路でお願いしたい。ほとんどの利用者がそう願っていると思います！

A. 58 ご意見ありがとうございます。「長水路で使いたい」というご意見も承っておりますので、運用については、現次点では現行の取扱としたいと考えておりますのでご理解をお願いします。

**Q. 59 安全な環境で安心して利用できますか**

すべりやすく危険。

サブプールの床が滑る。

A. 59 ご意見ありがとうございます。定期的な清掃や水切り等を行い、薬剤等も試しておりますが、特に夏場利用の多い時期には、油分が床に付着し滑りやすくなります。今後共、皆様が安心・安全にご利用いただけるよう対応を検討してまいります。

**Q. 60 その他ご意見（施設利用について）**

プールより更衣室の入口にマットを敷いてください。

A. 60 ご意見ありがとうございます。昨年度更衣室マットを取り外した際にマットも検討いただきましたが、利用者が多く予算の範囲内での対応が難しいことから見送りました。現在のところ導入の予定はありませんのでご理解をお願いします。

**Q. 61 その他ご意見（施設利用について）**

プール内臭い時ある。(ホマドとか) 館内においのする日時々ある。

A. 61 ご意見ありがとうございます。現在更衣室内で整髪料をつけることに対し制限を設けておりませんのでご理解いただきますようお願いいたします。なお、プールに入水する際には、シャワー等で洗い流していただきますようご協力をお願いいたします。

**Q. 62 その他ご意見（施設利用について）**

プールの床が滑りやすい。更衣室とシャワー室の床がきたない。水虫とか大丈夫ですか？

A. 62 ご意見ありがとうございます。定期的な清掃や水切り等を行い、薬剤等も試しておりますが、特に夏場利用の多い時期には、油分が床に付着し滑りやすくなります。また更衣室については、定期的に消毒を行っておりますので、ご理解をお願いいたします。

**Q. 63 その他ご意見（施設利用について）**

傘ラックの杆がこわれているので2本とられた。

A. 63 ご迷惑をおかけいたしました。定期的に点検しておりますが、再度点検を実施いたしました。また、故障などお気づきの点がございましたら職員までお知らせください。

**Q. 64 その他ご意見（施設利用について）**

テレビは必要だと思います。（父兄待合の為）

A. 64 ご意見ありがとうございます。今後、ロビー等にテレビの設置の予定はありませんので、ご理解をお願いいたします。

**Q. 65 その他ご意見（施設利用について）**

障害者なので、シャワー室が使いにくい。

A. 65 ご意見ありがとうございます。多目的更衣室内にシャワーがございますのでご利用ください。

**Q. 66 その他ご意見（施設利用について・プール）**

冬、脱衣場からプールまで寒すぎる。

欲をいえばシャワーが少ないため（冬寒いとき）順番が来るまで寒くてつらい。人によってやたらシャワー時間が長い人がいる。

冬が寒い。暖房が加わるとシャワーの待ち時間がさほど苦にならないと思います。

A. 66 ご意見ありがとうございます。冬場も室温は一定に保っておりますが、施設の構造上、入口より入る風により寒く感じる場合がございます。カーテンや衝立を設け対策を行っておりますが、完全に風を遮ることが困難な状況です。シャワーについては譲り合ってご利用くださいますようお願いいたします。

**Q. 67 その他ご意見（施設利用について・プール）**

メインプールに台を置いてもらえたらありがたいです。

A. 67 ご意見ありがとうございます。東端のコスに赤い台を入れておりますので、ご利用ください。

**Q. 68 その他ご意見（施設利用について・プール）**

料金をもっと安く。

A. 68 ご意見ありがとうございます。施設使用料につきましては、富山市の条例で定められておりますので、ご意見を富山市にお伝えします。また、期間使用券やプールパスカード等、お得なものもございます。ご不明な点につきましては職員までお問い合わせください。

**Q. 69 その他ご意見（施設利用について・プール）**

明るくきれいだがすべる。

A. 69 ご意見ありがとうございます。定期的な清掃や水切り等を行い、薬剤等も試しております。特に夏場の利用の多い時期には、油分が床に付着し滑りやすくなります。今後共、皆様が安心・安全にご利用いただけるように対応を検討してまいります。

**Q. 70 その他ご意見（施設利用について）**

マシンの使用が終わった人は、マシンからはなれるよう上手に交通整理してほしい。座ったまま会話に熱中している常連を時々見かける。

A. 70 ご意見ありがとうございます。職員よりお声掛けいたしますので、マシンの専有等お気づきの点がございましたら職員までお知らせください。

**Q. 71 その他ご意見（施設利用について）**

更衣室内（女子）トイレ前の水はけが悪く根本的な対応を望みます。

A. 71 ご意見ありがとうございます。定期的な水切り等を行っておりますが、行き届かずご迷惑をおかけしております。根本的な解決策がないため、水切り等を行いますので、お気づきの点がございましたら職員までお知らせください。

**Q. 72 その他ご意見（施設利用について）**

スクールの時間を守ってほしい。

A. 72 ご意見ありがとうございます。ご意見は、NPO 富山スイミングクラブにお伝えします。

**Q. 73 その他ご意見（施設利用について）**

広く泳ぎ易い。

職員の皆様に感謝しています。

A. 73 ご意見ありがとうございます。これから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。

**Q. 74 その他ご意見（施設利用について）**

水着脱水機希望。

水着の水を絞る機械があれば最高ですけど。

更衣室に簡易乾燥機設置してほしい。

A. 74 ご意見ありがとうございます。水着乾燥機については検討は行っておりますが、老朽化している設備等の修繕など、お客様の安心・安全にかかわることを優先しているこ

とから、今のところ導入には至っておりません。ご理解をいただき、更衣室のシャワー室で各自水着を絞っていただきますようお願いいたします。

**Q. 75 その他ご意見（施設利用について）**

コースであまり泳がないでおしゃべりばかりの女性結構います。

**A. 75 ご意見ありがとうございます。職員よりお声掛けいたしますので、マナー違反等お気づきの点がございましたら職員までお知らせください。**

**Q. 76 その他ご意見（施設利用について）**

プールの観覧席の前列がラ면에立ったまま子供達のプールを見ている父母がいます。2F 特に毎回です。がラ前に立たれると他の人たちが迷惑しているので立たないように表示するか呼びかけしてほしいです。集団でやられるとまったく見えない。

**A. 76 ご意見ありがとうございます。職員よりお声掛けいたしますので、マナー違反等お気づきの点がございましたら職員までお知らせください。**

**Q. 77 その他ご意見（施設利用について）**

更衣室での学生のマナーが非常に悪く、スクールの中学生高校生だと思います。メインプールでもおしゃべりが多い。おしゃべりばかりしている人、マナーの悪い方に対しての注意をしっかりとしてほしい。

**A. 77 ご意見ありがとうございます。ご意見を NPO 富山スイミングクラブにお伝えします。**

**Q. 78 その他ご意見（施設利用について）**

フィットネスの開始時間を AM9:00 からお願いします。

フィットネスの並び方法は、現在のロープで区切りがしてあるが、前の自由に並ぶ方法に戻してほしい。（職員の出入りに都合が悪いと職員に聞いたがちよっと違うのでは？

朝（AM10:00）のフィットネス入場の整列、以前のようにしてほしい。職員のためではなく利用者のことを考えること。（利用者ファスト）

開始入場時、利用者の事を考えてほしい。今のやり方には不満です。

**A. 78 ご意見ありがとうございます。開館時間については市の条例で定められておりますので、富山市へお伝えいたします。並び方法については、以前に比べ並ばれる方の数が増えてきており、通行等の妨げになることから決めさせていただきましたのでご理解とご協力をお願いします。**

**Q. 79 その他ご意見（施設利用について）**

時々ですが 8:30 に入口が開かないことがある。

**A. 79 ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。今後そのようなことがないように職員に周知、徹底してまいります。**

**Q. 80 その他ご意見（施設利用について）**

清掃の方は皆よい方できれいにしてくださっていますが、1人問題のある方がおら

れます。

**A. 80** ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。今後そのようなことがないように職員に周知、徹底してまいります。お気づきの点がございましたら、お手数ですが事務所職員までお知らせください。

**Q. 81 その他ご意見（施設利用について）**

トイレのスリッパについて、特に土曜日 10:00 混雑によりスリッパ不足。あと 2 足程あればよい。理由として、トイレ内の鏡を見ながらスミンクキャップをかぶっている為、列になり個室利用に時間がかかっている。

**A. 81** ご意見ありがとうございます。スリッパの数については検討いたします。なお、スペースについては限られておりますので譲り合ってください。

**Q. 82 その他ご意見（施設利用について）**

トイレの前のプールから更衣室までのせまい通路のよごれ・髪の毛・モップカス・その他のものが多い。

**A. 82** ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。巡回時や定期的な清掃等を行っておりますが、汚れ等お気づきの点がございましたら職員までお知らせください。

**Q. 83 その他ご意見（施設利用について・プール）**

ジャグジーが混んでいても長く使っている者がいる。張り紙をしてはどうか。開館時では約 5 分ぐらいとやさしい説明書があったように思うが…

**A. 83** ご意見ありがとうございます。現時点では、ジャグジーの使用について、制限時間を設ける予定はありません。スペースが限られておりますので、譲り合ってください。

**Q. 84 その他ご意見（施設利用について・プール）**

親子コース・小学生コースでパシャパシャやりすぎるが、叱ってばかりもいられずむずかしいですね。

**A. 84** ご意見ありがとうございます。公共施設のため、幅広い年齢層の方がご利用されます。マナー違反等お気づきの点がございましたら職員よりお声かけいたしますので、お手数ですがお知らせください。

**Q. 85 その他ご意見（施設利用について・プール）**

カテナの下がる着替えコーナーで、小学生らしい者の服などが棚にあるときがある。

**A. 85** ご意見ありがとうございます。巡回時等にチェックしておりますが、忘れ物の発見等がありましたらお手数ですがお近くの職員までお知らせください。

**Q. 86 その他ご意見（施設利用について・フィットネス）**

だれでももっと気軽に利用できる様に仕向けて頂きたい。一部の人だけが利用する（毎日）している状態は良くない。

A. 86 ご意見ありがとうございます。お手数ですが、お気づきの点について具体的な内容を事務所職員までお伝えください。

**Q. 87 その他ご意見（施設利用について・プール）**

ロッカールーム等マットを引いてほしい。

A. 87 ご意見ありがとうございます。昨年度更衣室マットを取り外した際に外マットの設置を検討いたしましたが、利用者が多く対応が難しいことから、現在導入の予定はありませんのでご理解をお願いします。

**Q. 88 その他ご意見（施設利用について）**

東富山プールの方もおられるのでなるべくすいている時間帯に行きたいので、何曜日に・何時から何時まで教室があるか、1ヶ月間の予定が知りたいです。

A. 88 NPO 富山スイミングクラブに予定表がございますので、窓口までお問い合わせをお願いします。

**Q. 89 その他ご意見（施設利用について・フィットネス）**

スリッパのシャワー室に付いているS字型フックを持ち帰る人がいるんですね。

A. 89 ご意見ありがとうございます。残念ながら、紛失が続くことから各自お持ちください。

**Q. 90 その他ご意見（施設利用について・フィットネス）**

ホリがある。

A. 90 ご意見ありがとうございます。定期的に清掃を行っておりますが、お気づきの点がございましたらお手数ですが職員までお知らせください。

**Q. 91 その他ご意見（施設利用について・フィットネス）**

ある1名、光がよわいのカーニングマシン・ウォーキングマシンに乗られ、スライドをおろされてしまうことがある。せっかくの景色も台なし。

A. 91 ご意見ありがとうございます。ブラインドの開閉は、利用者の皆様をお願いしておりますのでご理解をお願いします。また、スタッフがブラインドを下ろす際にお声掛けいたします。

**Q. 92 その他ご意見（施設利用について・フィットネス）**

シャワー室の中に小物入れがあれば助かります。(シャンプー・リンス・ボディソープ容れ)

A. 92 ご意見ありがとうございます。早速対応いたしました。

**Q. 93 その他ご意見（施設利用について）**

今は良いが夏季ACきいてない。あつい！

A. 93 ご意見ありがとうございます。室温については、定期的に測定し一定となるよう調整しておりますのでご理解をお願いします。

**(4) 教室・サークル・イベント等について**

**Q. 94** 現在参加しているプログラム以外に、参加したいプログラムがありますか（教室・サークル・イベント等に参加している）

パークゴルフ・フラッシュダンス

**A. 94** ご意見ありがとうございます。今後の参考にさせていただきます。

**Q. 95** その他ご意見（教室・サークル・イベント等に参加している）

年齢的に好きな時間、利用できるから満足しています。

**A. 95** ご意見ありがとうございます。主催する NPO 富山スイミングクラブに、ご意見をお伝えします。

**Q. 96** その他ご意見（教室・サークル・イベント等に参加している）

幼児水泳教室に参加しているのですが、担当の先生とお話する機会がないので話せたらいいかなと思います。（火曜日・水泳）

**A. 96** ご意見ありがとうございます。主催する NPO 富山スイミングクラブにご意見をお伝えします。

**Q. 97** 現在参加しているプログラム以外に、参加したいプログラムがありますか（教室・サークル・イベント等に参加している）

もう少したくさんあれば嬉しいです。

教室・サークル・イベント等何があるのか不明。

**A. 97** ご意見ありがとうございます。主催する NPO 富山スイミングクラブにご意見をお伝えします。

**Q. 98** その他ご意見（教室・サークル・イベント等に参加していない）

時間があまりないので。月に3回位しかこれないので。

参加するつもりがないので。

他の人の迷惑になるのでプログラム参加は出来ません。

**A. 98** ご意見ありがとうございます。主催する NPO 富山スイミングクラブにご意見をお伝えします。

**Q. 99** その他ご意見（教室・サークル・イベント等に参加していない）

シニアの60才以上のサークルを増やして欲しい。

**A. 99** ご意見ありがとうございます。今後の参考にさせていただきます。

**Q. 100** その他ご意見（教室・サークル・イベント等に参加していない）

もっと安い料金設定だったら参加したい。月1回、少人数で低料金でのワークショップして欲しい。

A. 100 ご意見ありがとうございます。教室を主催する NPO 富山スイミングクラブにご意見をお伝えします。

Q. 101 その他ご意見（教室・サークル・イベント等に参加していない）  
自由泳いだり歩いたりしています。

A. 101 ご意見ありがとうございます。今後共ご利用ください。

#### (5) 富山市体育協会ホームページについて

Q. 102 今後充実してほしい情報は何ですか（その他）  
スクールの使用場所と時間、できるだけくわしく。シャワー・更衣室をゆっくり使いたい為。

A. 102 ご意見ありがとうございます。スクールの時間につきましては、NPO 富山スイミングクラブのホームページをご覧ください。

Q. 103 今後充実してほしい情報は何ですか（その他）  
HP はかなり以前に訪問したが、最近は見えないので。

A. 103 ご意見ありがとうございます。機会がございましたらご覧ください。

#### (5) その他ご意見

Q. 104 上記以外のご意見等をお書きください。  
イベントの数減った。（例七夕）

A. 104 ご意見ありがとうございます。主催する NPO 富山スイミングクラブにご意見をお伝えします。

Q. 105 上記以外のご意見等をお書きください。  
日・祝日の時間延長を希望。

A. 105 ご意見ありがとうございます。施設の開館時間につきましては、条例の改正や管理費の増加など富山市の判断が必要となりますので、ご意見を富山市へお伝えします。

Q. 106 上記以外のご意見等をお書きください。  
竹のバスタブに「す」のようなものがたまに浮いていることがあるので、清潔にご留意願います。

A. 106 ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。浴槽については、定期的な清掃と循環を行っておりますが、汚れ等お気づきの点がございましたら職員までお知らせください。

Q. 107 上記以外のご意見等をお書きください。  
主にフィットネスクームを利用させていただいています。各々の機器それぞれに使用後の汗のふき取り表示をお願いします。出来ればアブローラーを入れてもらいたいです。

A. 107 ご意見ありがとうございます。使用後のふき取りについては掲示いたしました。77ローラーは現在のところ導入の予定はございません。

Q. 108 上記以外のご意見等をお書きください。(フィットネス)

ジムのスタッフよく入っている女の子、男性のほうに近い。杯水みたいな接客がすごく目立つ。

A. 108 ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。職員へ指導いたします。お気づきの点がございましたら、お手数ですが事務所職員までお知らせください。

Q. 109 上記以外のご意見等をお書きください。

元気塾、受付・指導員・補助の方々は親切・丁寧な案内です。

A. 109 ご意見ありがとうございます。これからも市民の方々の健康づくりに少しでもお役に立てるよう努めて参ります。

Q. 110 上記以外のご意見等をお書きください。

もう少し安いとうれしい。

もう少し安く。300円程に。

A. 110 ご意見ありがとうございます。施設使用料につきましては、富山市の条例で定められておりますので、ご意見を富山市にお伝えします。また、期間使用券やプリペイドカード等、お得なものもございます。ご不明な点につきましては職員までお問い合わせください。

Q. 111 上記以外のご意見等をお書きください。

市が行うサークル・教室以外でも一般のサークル等にも利用させてほしい。

A. ご意見ありがとうございます。利用方法や利用場所等で取り扱いが異なりますので、詳しい使用方法については、事務所職員までご相談ください。

Q. 112 上記以外のご意見等をお書きください。(プール)

きれいでとても良いです。(県外者)

受付の方々やスタッフの方々、とても親切に対応されていて気持ち良く利用させていただいています。

自由時間と曜日、自分の都合で健康のために使用させてもらっています。

公共機関ですから経費も充分考えて無駄の無いよう工夫してください。時間短縮もOK。生活の一部に水泳を取り入れており都合の良い日に出かけています。

A. 112 ご意見ありがとうございます。これから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。

Q. 113 上記以外のご意見等をお書きください。

障害者に対して親切です。

A. 113 ご意見ありがとうございます。これから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。

**Q. 114 上記以外のご意見等をお書きください。**

枠外駐車が多く見られる。  
枠外に駐車する人が多い。  
来客の駐車、マナーがよくない車あり。

**A. 114 ご意見ありがとうございます。マナー違反の車については、貼り紙による警告や呼び出しを行っております。お気づきの点がございましたら、職員までお知らせください。**

**Q. 115 上記以外のご意見等をお書きください。**

駐車中に当て逃げをされました。何か対策を！！

**A. 115 職員が定期的に駐車場の見回りを行っておりますが、駐車場での事故については警察に届け出をお願いします。**

**Q. 116 上記以外のご意見等をお書きください。**

催事の折、駐車場がいつも満車です。流動的に職員駐車場も開放してほしい。子供が多い。ウロウロして人身事故・交通違反があつてからではもともこもないです。

**A. 116 ご意見ありがとうございます。プール東側駐車場及び公園駐車場は比較的空きがございますのでご利用ください。職員駐車場については、現時点では開放の予定はありません。**

**Q. 117 上記以外のご意見等をお書きください。**

駐車場から道路に出る時、特に左方向から来る車がとにかく垣根の樹木が邪魔して見えにくく、本当に危険なので常に手入れをしてもらいたい。

**A. 117 ご意見ありがとうございます。垣根部分の樹木については、富山市の管轄となりますので、担当課へご意見をお伝えします。**

**Q. 118 上記以外のご意見等をお書きください。**

駐車場の進路がわかりづらいです。進行順路掲示を見直しをお願い致します。

**A. 118 ご意見ありがとうございます。掲示方法について検討してまいります。**

**Q. 119 上記以外のご意見等をお書きください。(プール)**

更衣室で学生が荷物をいたる所に広げて置いたり、ロッカー前でおしゃべりをしている。練習が終り次第速やかに更衣室より出て、私的な話は叱ってほしい。着替えにくい。シャワーも集団で使用しないでほしい。

**A. 119 ご意見ありがとうございます。主催するNPO富山スイミングクラブに、ご意見をお伝えします。**

**Q. 120 上記以外のご意見等をお書きください。**

プールへ行く通路(トイレ前)が、夏以外寒いので廊下又は上部や天井に暖房装置があればよい。

プールの更衣室のまめざら？マット？を取りのぞいたのは正解だったと思います。臭いなくなつた！！

プール教室、第4・5週に7-は入るようになりましたが運動量が減っています。同じ回数でよいので4・5週にもなんらかの教室があると1ヶ月バランスよく運動？泳げるのでまた検討して下さると助かります。

A. 120 ご意見ありがとうございます。

暖房装置については取付けが可能かを含めて検討します。更衣室のマットの件については、皆様のご協力をいただきありがとうございます。教室につきましては、NPO 富山スイミングクラブにご意見をお伝えします。

Q. 121 上記以外のご意見等をお書きください。

月間行事予定について変更が多すぎる。特に夏・春休み時、前もって利用団体と調整しなければ担当者職務怠慢。

A. 121 ご意見ありがとうございます。行事予定表は前月の15日時点の予約状況により作成しております。15日以降に追加のあったものについては随時更新いたしますのでご理解をお願いします。

Q. 122 上記以外のご意見等をお書きください。

入水前にシャワーを利用しない人が散見する。何とかありませんか？気分が悪い。指摘した事がありトラブルになりかけた。

A. 122 ご意見ありがとうございます。お気づきの場合は、職員よりお声掛けいたしますので、お手数ですがお知らせください。

Q. 123 上記以外のご意見等をお書きください。

アンケートの内容が不明。

A. 123 ご意見ありがとうございます。次回のアンケートの際に参考にさせていただきます。

Q. 124 上記以外のご意見等をお書きください。

トレットペーパーを使用しているととにかく堅い紙でいつもペーパーを自分で柔らかくしてから使用している。もう少し柔らかいペーパーにならないのですか？

A. 124 ご意見ありがとうございます。市民プールで利用しているトレットペーパーは、濡れた手で使用することが多いため、水に強いものを使用していることから少し固く感じられるかもしれませんが、ご理解をお願いします。

Q. 125 上記以外のご意見等をお書きください。

ソフトエアロB（アルペンスタジアム）は先生の指導が上手で楽しい。

A. 125 ご意見ありがとうございます。市民球場にお伝えします。

Q. 126 上記以外のご意見等をお書きください。

市民プールのBGMは毎日同じで、時々替えても…

A. 126 ご意見ありがとうございます。BGMについては、月に1度変更しておりますので、ご理解をお願いします。

Q. 127 上記以外のご意見等をお書きください。

ホールの遊びまわっている子供が危ない。走ったり、階段から身を出したり、いすの上で飛びはねたり、本当にたちが悪いです！！受付の方はよく注意しておられますが、親は知らんぷり。何か対処していただかないと事故があつてからでは遅いと思います。

A. 127 ご意見ありがとうございます。危険行為については引き続き注意してまいりますので、お気づきの点がございましたら、お手数ですが職員までお知らせください。

(公財) 富山市体育協会  
(施設名) 市民プール  
(所属長) 宮田 靖英

## 利用者満足度調査結果報告C（コメント回答）

Q 器具の老朽化が進んでいるので予算を取り計画的に順次更新してほしい

A ご意見ありがとうございます。指定管理者として予算の範囲内で器具等の更新に努めてまいります。施設全体の老朽化については、指定管理者の範囲を超え富山市の判断が必要となることから、ご意見は富山市へお伝えします。

Q トレーニング室の血圧計の腕帯がきたない

A ご不快な思いをされたことにお詫びいたします。早急に洗濯いたしました。お気付きの点がございましたら、職員までお知らせください。

Q アルペン、スポールは中々利用しやすいですが、市総合は一部の人達のみ優先・独占といった感が非常に強く利用はさける。職員も一緒になって行っておりあまり良いとは言えない。

A ご利用ありがとうございます。富山市体育協会が管理している全施設が、公平公正な管理運営を再認識し、利用しやすい施設となるよう努めてまいります。

Q トレーニングルームに登り綱がほしい

A ご意見ありがとうございます。施設構造等の問題もあり、設置の予定はございません。ご理解をお願いします。

Q シャワー室が汚れている事がある。利用者に注意してもらいたい

A ご不快な思いをされたことにお詫びいたします。皆様が気持ちよく利用できるよう掲示物等により、周知してまいります。利用者の皆様のご協力をお願いします。

Q また使用させてください

A ご利用ありがとうございます。利用者の皆様に気持ちよく利用いただけるように引き続き努めてまいります。

Q スクールは週1回（月4回）にしてほしい

A ご意見ありがとうございます。一般利用者の利用時間を確保するため、体育協会主催教室は、原則的に月3回の開催とさせていただいております。ご理解とご協力をお願いします。

Q トレーニングルームに職員がいない。定期確認がない。器具の指導不足。

A ご不便をかけ申し訳ありません。施設管理運営上、窓口での対応にしておりますので、ご理解くださいますようお願いいたします。また、お気付きの点がございましたら、職員までお知らせください。

Q 修理に時間がかかっている。ランニングマシンが3台と少ない

A ご不便をおかけし申し訳ございません。修理につきましては、なるべく早急な対応を心掛けておりますが、故障内容によっては日数を要する場合があります。また、マシンの増設については、指定管理者の範囲を超えることから、富山市と協議してまいります。

Q トレーニングジムの器具が古く安全性に欠ける。

A ご意見ありがとうございます。器具については、安全にご利用いただけるよう定期的に点検しております。お気付きの点がございましたら、職員までお知らせください。

Q 更衣室：髪の毛が落ちている（ソファ、床いたるところ）

A ご不快な思いされたことにお詫びいたします。定期的に清掃しておりますが、より一層注意してまいります。お手数をおかけしますが、お気付きの点がございましたら、職員までお知らせください。

Q 利用者が多くなっているので、マシン、ダンベルの増加をお願いします。

A ご意見ありがとうございます。器具の増設については、スペースに限りがあることから、利用頻度や必要性など考慮し、検討してまいります。

Q 空調の温度設定を決めてほしい。（若い人は低めにする）

A 温度設定につきましては、設定温度を掲示してまいります。お気付きの点がございましたら、職員までお知らせください。

Q バスケットのリングが少ない。バスケット環境を整える。

A ご意見ありがとうございます。体育館全面のスペースがバスケットコート1面となりますのでご理解願います。設備の増設拡張については、指定管理者の範囲を超え、富山市の判断が必要になることから、ご意見を富山市へお伝えします。

Q プールがほしい。

A プールの整備については、指定管理者の範囲を超え、富山市の判断が必要になることから、ご意見を富山市へお伝えします。

(公財) 富山市体育協会  
(施設名) 大山総合体育センター  
(所属長名) 眞田 幸正

## 利用者満足度調査結果報告C（コメント回答）

Q ランニングマシンを増やしてほしい。スペースは充分にあります。導入ください。

A ご意見ありがとうございます。

ランニングマシンは現在、3台設置しておりますが、混雑時にはお待たせすることもありご迷惑をおかけしています。使用時間の明示については掲示しますので、譲り合っ  
てご利用ください。なお、マシンの増設については引き続き富山市へ要望してまいります。

Q フィットネスの用具・器具・マシンが破損している。なおるのに時間がかかりすぎ。

A ご意見ありがとうございます。

トレーニングマシンについては安全に使用していただくため、専門業者による定期点  
検、職員による日常点検を行い不具合の早期発見に努めておりますが、利用頻度が高い  
マシン等に故障が発生しておりご迷惑をおかけしております。修理につきましては、出  
来るだけ迅速な対応を心掛けておりますが、故障内容によっては、県外業者でなければ  
対応できないこともあり、日程調整等を含めまして時間を要することもありますので、  
ご理解をお願いします。

Q バーベル、プレート固定用スプリングを購入してほしい。

A ご意見ありがとうございます。

使用頻度、必要性等を考慮し購入を検討させていただきます。利用者の方には、お互  
い譲り合っ  
てご利用ください。

Q マット等の備品が汚い。

A ご意見ありがとうございます。

ご指摘いただいたマットについては定期的な清掃等清潔な状態に保つよう心がける  
とともに、劣化したものは、入替えを行ってまいります。皆様に気持ちよくご利用いた  
だけるよう努めてまいります。

Q 洋式トイレへのチェンジを希望します。

A ご意見ありがとうございます。  
洋式トイレへの移行は必要数等を考慮し予算の範囲で検討しておりますので  
ご理解をお願いします。

Q 器具の取り扱いが少し荒っぽい人がいる。

A ご意見ありがとうございます。  
ルールやマナーを守ってお互いに気持ちよくご利用いただけるよう巡回時に声掛け  
を行ってまいります。なお、マナー違反などお気付きの点がございましたら、職員より  
声をかけますのでお知らせください。

Q 器具を拭くタオルがなくなっている。

A ご意見ありがとうございます。  
タオルは毎朝、回収・補充を行っていますが、定期的に取り替えや補充を行い、皆様が  
気持ちよくご利用できるよう努めてまいります。お手数ですが、不足した場合は、備え  
付けの電話で職員までお知らせください。

Q 更衣室に雨漏りがしていて少し汚く見える。

A ご意見ありがとうございます。  
平成27年度から毎年度、富山市が部分改修を行っておりますが、雨漏りを止める事  
ができません。順次改修しております。今後も継続的に富山市へ改修要望を行ってまい  
ります。

Q ダンベルを増やしてほしい。ダンベル運動の表示がほしい。

A ご意見ありがとうございます。  
11月にダンベルを2kg刻みで30kgまで一対ずつ、新規購入しましたのでご利用く  
ださい。また、表示につきましては今後検討いたします。

Q ヨガの最中に隣のバーベル音が響いて気になる。うるさくて集中できない。

A ご意見ありがとうございます。  
フィットネスルームのフリーウェイトゾーンと隣接しているため音が響きご迷惑をおかけしております。ご理解、ご協力をお願いします。

Q ヨガの部屋が変形しているので鏡を見づらい。

A ご意見ありがとうございます。  
フィットネスルームの形状が扇形のため、変形して見えるものと思われます。ご不便をおかけしますが、ご理解をお願いします。

Q 教室は料金が安く、でも指導は丁寧なのでとても満足しています。

A いつもご利用いただきありがとうございます。  
これからも皆様に満足していただけるよう、教室を開催してまいりますので今後ともご利用ください。

Q 夜はもっと遅い時間帯があったら良いと思います。

A ご意見ありがとうございます。  
教室の開催時間につきましては、他の一般利用者とのバランスを考慮し、設定しております。ご理解とご協力をお願いします。

Q 駐車場の枠がせまく混雑時停めにくい。

A ご意見ありがとうございます。  
大会等の開催時により多くの方々に駐車場を利用していただくため、規格内でラインを引いております。ワンボックス等の大型車には少し狭く感じられるかもしれませんが、ご理解をお願いします。

Q 器具等、非常に使いやすい。

A いつもご利用ありがとうございます。  
これからも、皆様に満足してご利用いただけるようサービスに努めてまいります。

Q 教室の再申し込みは継続最優先にしてほしい。

A ご意見ありがとうございます。  
来年度から継続加入できるスポーツクラブとして実施する予定です。

Q 教室は月4回にしてほしい。

A ご意見ありがとうございます。  
教室の開催は、年間36回（月3回程度）実施しております。イベントや大会等があるシーズン中は、月3回のレッスン確保が困難な場合もあり、月3回程度の開催とさせていただきます。ご理解とご協力をお願いします。

Q 教室の申込みの際、休みではない場合があり困る。

A ご意見ありがとうございます。  
教室の申込は、ご家族の方の代理申込も可能ですので、事前にお電話等でご相談ください。また、受付開始日についても、今後検討させていただきます。なお、来年度からはスポーツクラブとして実施する予定です。

Q 料金には大変満足しています。

A いつもご利用ありがとうございます。  
これからも皆様に快適にご利用いただけるよう努めてまいります。

Q 尾崎先生は、解りやすく優しく笑顔を絶えずいろんな曲を創作され最高です。

A いつもご利用いただきありがとうございます。  
ご意見は尾崎先生にお伝えします。

Q シャワーの蛇口が取り外せると良い。

A ご意見ありがとうございます。  
シャワー水栓については不良箇所から順次新しいものに交換しておりますので、ご理解をお願いします。

Q 職員の方はいつも元気で対応は非常に明るく、どこの市の施設より素晴らしいと思います。いつも声をかけてくれて親切なご対応に感謝しています。

A いつもご利用ありがとうございます。  
今後とも、皆様にご利用しやすいよう明るく親切な対応を心掛けます。

Q 初めての方、特に高齢の方はマシンの使い方が分からないようです。

A ご意見ありがとうございます。  
フィットネスルームには、指導員が常駐していないため、初めての方は職員が、使い方をご説明いたしますので、受付にて申し出ください。なお、マシンの種類によっては、スポーツ指導員による対応が必要となるため、事前にお問合せ下さい。また、使い方については各マシンにも取り付けてありますのでご利用ください。

Q フィットネスルームにはアドバイザー、指導者が不定期でも居れば更に良い施設になると思います。正しい器具の使用、体力に応じた負荷のかけ方を指導してほしい。現在は自己流でやっています。

A ご意見ありがとうございます。  
スポーツ指導員による対応が必要となるので、指導を希望される場合は、事前にお問合せください。

Q トイレが臭いです。

A ご意見ありがとうございます。  
清掃員や職員が巡回して汚れている場合はその都度清掃しておりますが、行き届かずご迷惑をおかけしております。お気づきの点がございましたら、職員までお知らせください。

Q 3日替りか週替わりに教室のプログラムをアピールするポスター等を表示するとより効果的かと思います。

A ご意見ありがとうございます。  
場内、場外の掲示物などについて、定期的に点検を実施して見やすくわかりやすくご案内するよう努めてまいります。

Q ランニングマシン等のトレーニング室への水・汗拭きタオル・スマホ等以外のバッグの持ち込みが増えています。ルールを守ってもらわないと他の方々が迷惑します。その

点検等お願いします。

A ご意見ありがとうございます。

マナー違反など、お気付きの点がございましたら、職員よりお声をかけしますのでお知らせください。大きなバッグ等の持ち込み等については、他の方のご迷惑になることもありますので今後の対応を検討してまいります。

Q 責任者は常にその顔です。忘れずに来場者には常に顔を見て挨拶等をかかさず。No.1、No.2の方。

A ご意見ありがとうございます。

大変不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後は、皆様が気持ちよくご利用できるよう親切な対応を心掛けます。

(公財) 富山市体育協会  
(施設名) 富山市民球場  
(所属長名) 福田 豊

## 利用者満足度調査結果報告C（コメント回答）

Q テニスコートに屋根を付けてください（他1件）

A ご意見ありがとうございます。屋根の設置につきましては指定管理業務の範囲を超え富山市の判断が必要となることから、富山市へご意見をお伝えします。

Q 体育館の午後からの使用料が高い

A ご意見ありがとうございます。使用料金につきましては、富山市の条例に基づいて徴収しておりますので、富山市へご意見をお伝えします。

Q テニスネットの修理を迅速にお願いします。（他1件）

A 整備が行き届かずご不快な思いをされたことにお詫びいたします。  
今後、そのようなことがないよう努めてまいります。なお、お手数ですが、お気付きの点がございましたら職員までお知らせください。

Q テニスサークルの料金変更は会員の3分の2の了承が必要だと思います。

A ご意見ありがとうございます。料金の変更につきましては、施設使用料・保険料・他の教室やサークルとのバランスを考え行っており、妥当性があるものと考えておりますので、ご理解をお願いします。

Q トイレが流れにくい

A ご意見ありがとうございます。施設設備については、定期的に点検しておりますが、行き届かずご迷惑をおかけいたしております。なお、お手数をおかけしますが、お気付きの点がございましたら職員までお知らせください。

Q 利用時間を30分延長して欲しい・21時閉館で19時～21時の時間設定は妥当と思えません。

A ご意見ありがとうございます。開館時間については、富山市の条例に基づいて運用しておりますので、富山市へご意見をお伝えします。

Q 夜9時になると早く帰れ感が強すぎる。終了5分前には扉を開けて片付けに入ってくる。

A 大変不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。  
今後、そのようなことがないよう職員に周知徹底し、対応に努めてまいります。

Q 職員の対応が良い（他2件）

A ありがとうございます。今後もお客様に気持ち良く施設を使っただけできるよう、スタッフ一同努めてまいります。

Q 洋式トイレの数が少ない（他2件）

A ご意見ありがとうございます。洋式トイレの増設に関しまして必要数等調査し、今後検討させていただきます。

Q 駐車場が遠い（他2件）

A ご意見ありがとうございます。公園内に立地していることから、原則車両の乗り入れができないこととなっております。ご不便をおかけしておりますが、指定の駐車場のご利用をお願いします。

Q 夏場暑い 冬寒い

A ご意見ありがとうございます。メインアリーナにつきましては、空調設備が設置されておりません。設置につきましては指定管理業務の範囲を超え富山市の判断が必要となることから、富山市へご意見をお伝えします。

Q 真ん中の仕切りネットに足を取られて滑ることがある。

A ご意見ありがとうございます。仕切りネットの目的や構造上、現状短くする等の対策が、困難と考えておりますので、ご理解をいただき、十分注意して利用をお願いします。なお、仕切りネットの下部に卓球フェンスを設置してご利用いただく方法もありますので、職員まで相談ください。

Q 満足して健康づくりしています。

A ご利用ありがとうございます。今後もお客様に気持ち良く施設を使っただけできるよう、スタッフ一同努めてまいります。

Q いつも清潔で気持ちいい

A ご利用ありがとうございます。今後もお客様に気持ち良く施設を使っただけできるよう、スタッフ一同努めてまいります。

Q 受付対応椅子にて対応

A 大変不愉快な思いをされたことにお詫びいたします。  
今後、そのようなことがないよう職員に周知し、よりよい窓口対応に努めてまいります。

Q 電話して用事が終わるとすぐガチャンと切られました

A ご不快な思いをされたことにお詫びいたします。  
今後、そのようなことがないよう職員に周知し、よりよい対応に努めてまいりますのでよろしくお願いいたします。

Q 外のトイレが汚い（他1件）

A ご不快な思いをされたことにお詫びいたします。  
公園トイレの汚れにつきましては、管理している富山市公園緑地課へお伝えします。

Q 冬の体育館を公平に割って欲しい

A ご意見ありがとうございます。面割りは、他の種目や使用面数を考慮し決定しておりますので、ご理解をお願いします。お気付きの点がございましたら、職員までお知らせください。

Q 高齢者が楽しく参加できる内容がほしい。子どもの様々なスポーツ教室があるといいです。

A ご意見ありがとうございます。みなみスポーツクラブでは高齢者・子どものスクール等開催しております。お手数ですが、具体的なご要望を職員までお知らせください。今後の参考とさせていただきます。

(公財) 富山市体育協会  
体育文化センター  
西島 清一

## 利用者満足度調査結果報告C（コメント回答）

Q 片付ける所が整っていない。

A ご意見ありがとうございます。  
多目的ホール内の器具庫についてのご意見として回答させていただきます。  
利用者の方には、レイアウト図を掲示して卓球台と卓球フェンス等の整理整頓をお願いしておりますが、徹底されていない現状があります。今後、更に職員の声掛けにより、整理整頓をお願いしてまいります。みなさまのご協力をお願いします。なお、お手数ですがお気付きの点がございましたら、職員までお知らせください。

Q 朝に元気な声を聞くとうれしくなります。(お・は・よ・う)と.....

A ありがとうございます。これからも利用者の方に喜んで利用していただけるよう、職員一同、努力いたします。今後ともよろしくお願いします。

Q 【トイレ】まだ何台か洋式のトイレが欲しい。

A ご意見ありがとうございます。  
洋式トイレの設置につきましては、指定管理業務の範囲を超え富山市の判断が必要となることから、ご意見は富山市へお伝えします。

Q 【更衣室】少し狭く感じます。

A いつもご利用ありがとうございます。更衣室については、利用者の皆様で譲りあってご利用いただきますようご協力をお願いします。なお、施設設備の改修については、指定管理業務の範囲を超え富山市の判断が必要となることから、ご意見は富山市へお伝えします。

Q 【施設全体】控室の暖房が効くようになったら嬉しいです。

A 施設設備の改修については、指定管理業務の範囲を超え富山市の判断が必要となることから、ご意見は富山市へお伝えします。着衣等による防寒対策をお願いします。

Q マットを新しくして欲しい。

A ご意見ありがとうございます。  
ストレッチマットについてのご意見として回答させていただきます。  
ストレッチマットにつきましては、くれはスポーツクラブの所有であることから、利用者からのご意見としてクラブにお伝えします。

Q 防球フェンスがゆるくないか。

A ご意見ありがとうございます。器具等につきましては、職員が定期的に点検を行っておりますが使用時に不具合がございましたらお手数ですが、職員までお知らせください。

Q もう、限界な古い建物です。

A ご意見ありがとうございます。当施設は開館から30年経過し、建物や設備は老朽化が進んでおりますが、定期的な清掃や設備更新などを実施しております。今後も利用者の皆様に気持ち良くご利用いただけるよう努力してまいります。

Q 筋トレのみの教室をして欲しい。

A ご意見ありがとうございます。教室を主催するくればスポーツクラブへ利用者からのご意見としてお伝えします。

Q ニコニコ迎えてくれて1日が楽しくなります。元気をもらえます。

A ご利用ありがとうございます。これからも皆様に喜んで利用していただけるよう職員一同努力いたしますので、今後ともよろしくお願いします。

Q 市の体育館のサークルに外から参加したい時、卓球の場合1回¥500は高い気がします。保険は付いていなくてもいいから、せめて¥300~¥350程度なら嬉しいです。

A ご意見ありがとうございます。市体育館のサークルを主催するスポーツクラブ富山へ利用者からのご意見としてお伝えします。

Q 花木体育館を楽しんで使っています。ずっと使っていきたいです。

A ご利用ありがとうございます。これからも皆様に喜んで利用していただけるよう職員一同努力致しますので、今後ともよろしくお願いします。

Q 無料でシャワーを使用できるのは有難いです。十分です。

A ご利用ありがとうございます。これからも皆様に喜んで利用していただけるよう職員一同努力致しますので、今後ともよろしくお願いします。

Q 1週間に一度勤務、家事の合間をぬって利用させていただいています。運動技術の向上をめざし、仲間と安心して練習出来るのを願っています。今後共この利用が続けられますようよろしくお願い致します。

A ご利用ありがとうございます。これからも皆様に喜んで利用していただけるよう職員一同努力致しますので、今後ともよろしくお願いします。

(公財) 富山市体育協会  
(施設名) 花木体育センター  
(所属長名) 太田 豊

## 利用者満足度調査結果報告C（コメント回答）

Q ワンコインヨガレッスン、来たいときに来れ、いつも楽しみにしています♪

A ご利用ありがとうございます。  
引き続き皆様に気持ちよくご利用いただけるよう職員一同努めてまいります。

Q 「子連れでヨガ」お声を掛けてもらったり、手伝ってもらったり、嬉しいです。

A ご利用ありがとうございます。引き続き皆様に気持ちよくご利用いただけるよう職員一同努めてまいります。

Q 夏は暑く、冬は寒いですね・・・

A ご意見ありがとうございます。  
柔道場、剣道場には空調設備がないため、夏は大型扇風機、冬はブルーヒーターで対応しております。また、休憩の際には、空調設備のある師範室をご利用ください。

Q 先日の「ウォーキングで YOGA」気持ちよかったです！

A ご利用ありがとうございます。  
これからも、お客様に満足いただけるプログラムを提供できるように努めてまいります。

Q ホームページ活用しています。わかりやすいです。

A ありがとうございます。  
これからもお客様に満足いただける情報提供に努めてまいります。

Q 夜間の教室もあたらうれしいです。

A ご意見ありがとうございます。  
教室のプログラムや開催時間については現在開催しているプログラムを考慮しながら、今後検討してまいります。

Q 施設が古いですが、綺麗にしてあります。洋式便器がたくさんあると嬉しいです。

A ご利用ありがとうございます。  
今後も気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。トイレの洋式化については、指定管理者の範囲を超えることから富山県の判断が必要となりますので、ご意見を富山県にお伝えします。

## 利用者満足度調査結果報告 C (コメント回答)

### (1) 総合評価に対するコメント

**Q.1 富山市体育協会は公平で適正な管理・運営を行っていますか。**

安い  
室内なので天候にされないのいい  
シャワー室があるのが良い  
施設の保全が良い  
料金が安価  
施設はキレイ  
まだ回数が少ないので良くわからないです  
カンペキ  
詳しいことはわからないが不満はない  
満足です

**A.1 いつもご利用ありがとうございます。利用者の皆様に気持ちよくご利用いただけるよう引き続き努めてまいります。**

**Q.2 富山市体育協会は公平で適正な管理・運営を行っていますか。**

テレビがあるが見れない

**A.2 ご意見ありがとうございます。テレビの視聴をご希望の場合は、お手数ですが職員までお知らせください。**

**Q.3 富山市体育協会は公平で適正な管理・運営を行っていますか。**

続けてきたいと思います (スポーツ教室)

**A.3 ご利用ありがとうございます。健康づくりに少しでもお役に立てるよう努めて参ります。**

### (2) 職員の対応について

**Q.4 職員の対応は親切ですか**

明るくて親切です。  
よく声をかけてくださるので満足です

**A.4 ご利用ありがとうございます。引き続き利用者の皆様が気持ちよくご使用いただけるよう職員一同努めてまいります。**

**Q.5 職員の説明はわかりやすいですか**

もう少し大きい声で話してほしい。

**A.5 ご意見ありがとうございます。わかりやすい対応を心掛けるよう職員に周知いたします。**

### (3) 施設利用について

**Q. 6 清掃・整理整頓が行き届き清潔ですか（更衣室）**

少し臭う。

**A. 6 ご不快な思いをされたこととお詫びいたします。臭いなどお気づきの点がございましたら、職員までお知らせください。**

**Q. 7 清掃・整理整頓が行き届き清潔ですか（施設全体）**

全体的にはキレイ。

**A. 7 ご意見ありがとうございます。利用者の皆様に気持ちよく利用いただけるよう引き続き努めてまいります。**

### (4) 教室・サークル・イベント等について

**Q. 8 参加しやすい時間帯で開催されていますか（教室・サークル・イベント等に参加している）**

キッズスポーツ 17:00～もう30分か1時間早い方がいい

**A. 8 ご意見ありがとうございます。現在のキッズスポーツを開催している火曜日は、3つの子どものプログラムを連続して開催しており、スペースや講師確保の観点から時間の変更は難しいと考えております。今後、教室見直し等の参考とさせていただきます。**

### (5) その他ご意見

**Q. 9 上記以外のご意見等をお書きください。**

週1回ではなくて回数を増やしてもらえばよい。(スポーツ教室)  
楽しく利用させて頂いています

**A. 9 ご意見ありがとうございます。一般利用者の利用時間を確保するため、体育協会主催教室は、原則的に月3回の開催とさせていただいておりますが、個別の教室ごとに開催回数の変更については、施設の空き状況や受講者、講師のご意見をお聞きしながら検討してまいりますので、教室名を職員までお聞かせください。当施設屋内グラウンドには年間を通してウォーキングが行えるランニングコースもございますので是非ご利用ください。**

(公財) 富山市体育協会

(施設名) 屋内競技場

(所属長名) 高見 行雄