

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

Q1. 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

- (P) スタッフが客に対して 60 点。
- (P) 概ね良好なり。
- (P) とても良いと思います。
- (P) 良好。
- (P) 良い。
- (F) 価格が格安である。
- (P) 自分が参加しているものは、努力されていると思う。
- (F) 公平で適正な事やっているかはわからない立場なので客観的にはわからないが、少なくとも不都合がある事はやっていないと思う。
- (P) 職員の方々も気持ち良い方々ですし、館内もきれい。
- (F) 大変使いやすく管理がいきとどいていると思います。
- (P) 従業員・スタッフの方みなさん良くやっておられます。
- (P) 水が割りとキレイ。
- (P) 近くにありときどき利用させてもらっています。いい施設です。

A1. 今年度も平均で 80 点以上をいただきました。ありがとうございます。これも皆様よりご意見をいただき、1つ1つ管理・運営の改善を重ねてきた結果であると思います。今後とも、多くの方々に愛されるプールを目指してまいりますので、ご協力のほどよろしくお願い致します。

Q2. 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

- (P) 何故サブプールの1コースをスクールで利用しているのか。身体の都合の悪い人が使えないか？

A2. ご意見ありがとうございます。小さなお子様や初心者向けのクラスがあるため、安全管理上1コースを利用しております。ご理解いただきますようお願いいたします。

Q3. 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

- (P) 脱水できる機械があればありがたいです。

A3. ご意見ありがとうございます。今のところ導入の予定はありません。濡れた水着はシャワー室等にて手でしぼって、タオルに包みお持ち帰り下さるようご協力をお願いいたします。

Q4. 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

- (P) 日祝にもっと長く開館してほしい。

A4. 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政策的判断ですので、いただいたご要望については、富山市へお伝えいたします。

Q5. 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

(F) 故障機修理の期間が長すぎる。

A5. 以前より同様のご意見をいただき、改善を図っておりますが、機器によっては、部品の調達に日数を要するものや修理業者が県外の場合があり、即日対応することが出来ないものがあります。その点ご理解いただきますようお願いいたします。

Q6. 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

(P) スクールで男子更衣室の場合、ものを投げる等、たいへん混雑、さわがしいため、子供たちの着替えは更衣室外の区画をパーテーションで区切って着替えさせてはどうか。

A6. ご意見ありがとうございます。NPO 富山スイミングクラブも教室時間帯、監視員をたてて巡回する等改善を行っておりますが、今後そのようなことが起きないように、今回のご意見をお伝えします。

Q7. 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

(P) 駐輪車が正面のアンツーカーの上によく止まっていた。

A7. ご意見ありがとうございます。マナー違反者（車）については、巡回時に注意しておりますが、お気づきになりましたら、受付までお知らせください。また皆様におかれましては、マナーを守ってご利用いただきますようお願いいたします。

Q8. 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

車の駐車場が整備されていない。

冬期除雪対策をしっかりとってほしい。

A8. ご意見ありがとうございます。駐車場の不足については市にご意見をお伝えいたします。また冬期の除雪については、開館前に実施しておりますが、不十分な部分がありましたら、お手数をおかけいたしますが、職員までお知らせください。

(2) 職員の対応について

Q9. 職員は清潔感のある髪型や服装をしていますか

(P) 長い人はまとめた方が良い。

A9. 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研修等で指導いたします。

Q10. その他ご意見（プール職員に対して）

(P) 皆さん感じ良くして頂いています。

A10. 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。

Q11. その他ご意見（プール職員に対して）

(P/F) フィットネス側職員は何れも満足度は「5」です。プール側職員の皆さん、フィットネス側職員の対応見習ってください！

A11. ご不快な思いをおかけし申し訳ありませんでした。利用者の皆様に不快感を与えないよう研修等で指導いたします。

Q12. その他ご意見（プール職員に対して）

(P) プールのふちで話をしていて注意されるが少しぐらいならいいのではないか。バタフライの練習をしていてウオーキングの人に水がかかるといっておこられることがある。

A12. ご意見ありがとうございます。監視員が他の利用者の迷惑になると判断した場合、お声がけさせていただくことがございますのでご理解いただきますようお願いいたします。バタフライの練習については状況がわからないので正確なことはお答え出来ませんが、通常の範囲の練習であれば問題ないと思われれます。ご不明な点がございましたら、お手数ですがお知らせください。

Q13. その他ご意見（フィットネス職員に対して）

(F) 入口になぜドリンク置いたの？

A13. フィットネスルーム入口の自動販売機については利用者サービスの一環として設置いたしました。

(3) 施設利用について

Q14. 清掃・整理整頓が行き届き清潔ですか（トイレ）

(P) スリッパがベタベタして気持ちが悪い。

A14. トイレのスリッパについては前年度も同様のご意見をいただき、洗浄回数を増やす等改善を図ってきましたが、利用者が多い時間帯にご指摘の通りベタベタしていることがあると考えられます。その様な際はお手数ですがお近くの職員までお知らせください。

Q15. 清掃・整理整頓が行き届き清潔ですか（トイレ）

(P) ウォシュレットの故障が多い。

A15. ご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。不具合に関しては見つかれば次第対応しておりますが、今後そのようなことがないように努めてまいります。

Q16. 清掃・整理整頓が行き届き清潔ですか（トイレ）

(P) においが残っている

(P) 臭いが気になる。

A16. トイレの臭いについては以前より同様のご意見をいただいておりますが、清掃回数を増やす等改善を図ってまいりましたが、利用者が多い時間帯に対応しきれない場合があります。その様な際はお手数ですがお近くの職員までお知らせください。

Q17. 清掃・整理整頓が行き届き清潔ですか (トイレ)

(P) 日に何回も掃除がしてある。

A17. ご意見ありがとうございます。皆様からご意見をいただき、昨年度より清掃回数を増やす等改善を図ってきました。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。

Q18. 清掃・整理整頓が行き届き清潔ですか (更衣室)

(P) 冬物保管する時期はロッカーが狭い。ロッカー上部置くと綿ホコリが付着している。
(P/F) 狭い。

A18. ご意見ありがとうございます。更衣室及びロッカーについてはスペースに限りがございますので、譲り合い又はお荷物を減らしていただく等、対応していただきますようお願いいたします。ロッカーのホコリについては、定期的清掃により今後そのようなことがないよう努めてまいります。

Q19. 清掃・整理整頓が行き届き清潔ですか (更衣室)

(P) 日曜になると特に床がぬれている。
(P) シャワーから上がってぬれて歩く人がいる。1時間に3人ぐらい。

A19. ご意見ありがとうございます。初めてのご利用の方や夏場の繁忙期には受付にて可能な限り説明を行っており、また更衣室内でも6ヶ所掲示を行っております。今後共、多くの方にご協力いただけるよう努めてまいりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

Q20. 清掃・整理整頓が行き届き清潔ですか (更衣室)

(F) ロッカーの中がきたない。

A20. ご意見ありがとうございます。清掃については毎日行っておりますが、お気づきの点がございましたら、職員までお知らせ下さい。

Q21. 清掃・整理整頓が行き届き清潔ですか (更衣室)

(F) フィットネス狭い。

A21. 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いたします。

Q22. 清掃・整理整頓が行き届き清潔ですか (施設全体)

(P) 通路は職員の方が良く拭いておられるので滑りにくくなった。

A22. 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、安心・安全にご利用いただけるよう努めてまいります。

Q23. 用具・器具・マシン（フィットネス）の状態は良好ですか

(F) 故障多いかな？

(F) ずい分マシンが傷んできたように思います。

A23. ご意見ありがとうございます。おかげさまで多くの方に利用していただいていることからマシンの傷みが多いのが現状です。マシンの更新につきましてはリース期間がございますので、随時行っていくこととなります。修繕については出来るだけ速やかに行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。

Q24. 用具・器具・マシン（フィットネス）の状態は良好ですか

(F) 数が少ないので取り合いがち。

**A24. 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いたします。**

Q25 用具・器具・マシン（フィットネス）の状態は良好ですか

(F) 100 点

**A25. 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、安心・安全ご利用い
ただけるよう努めてまいります。**

Q26. アリーナの面割やプールのコース割に満足していますか

(P) 50M プールになればもっと良い。

(P) 日曜日での 50m プールB面での使用が少し（一部）出来るようになったことが良い
です。

A26. ご意見ありがとうございます。今後の運営の参考にさせていただきます。

Q27. アリーナの面割やプールのコース割に満足していますか

(P) 制限がある時が多い。

**A27. ご意見ありがとうございます。お手数ですが、制限に関して詳細をお近くの職員まで
お知らせいただきますようお願いいたします。**

Q28. アリーナの面割やプールのコース割に満足していますか

ウォーキングはウォーキングの列でかためてほしい。

**A28. ご意見ありがとうございます。ウォーキングに関しては膝に障がいのある方の利用
もあることから、入水しやすい（スロープ近くの）1コース、6コースになるようにコ
ース割りしております。ご理解いただきますようお願いいたします。**

Q29. 案内・掲示等はわかりやすいですか

(F) 休日案内不足。

**A29. 原則前月の 15 日に行事予定表の配布（富山市体育協会の HP でもご確認、ダウンロ
ードが可能です。）と、エントランスホールに設置しているデジタルサイネージでの告
知を行っておりますので、そちらご確認いただきますようお願いいたします。**

Q30. 案内・掲示等はわかりやすいですか

(P) 行事の過ぎた掲示もあったかも。

A30. ご意見ありがとうございます。今後そのようなことがないように努めてまいります。

Q31. 案内・掲示等はわかりやすいですか

採暖室の掲示物全て外して下さい。文書が全くなっていません。

A31. ご意見ありがとうございます。今後の運営の参考にさせていただきます。

Q32. プールのコース割に満足していますか

(P) 水中ウォーキングコース 1面のとき不満。

A32. 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。比較的空いている時間もございますので、ご都合が許すようようでしたら、ピーク（午前中と、夕方以降の時間帯）を避けてご利用いただきますようお願いいたします。

Q33. プールのコース割に満足していますか

(P) ウォーキングコースの増設をもっと頻繁に。

A33. ご意見ありがとうございます。今後の運営の参考にさせていただきます。

Q34. 安全な環境で安心して利用できますか

(P) 泳がないでおしゃべりで1コースを使用している。

A34. ご意見ありがとうございます。お手数ですが詳細をお近くの職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

Q35. その他ご意見（施設利用について）

(P) 大会以外、25m プールを維持してほしい。多勢使えるから。

A35. ご意見ありがとうございます。現在 50m プールが必要な大会以外では 25m プールで運用しております。

Q36. その他ご意見（施設利用について）

F 4 5 洗面所でのヒゲそりを認めてほしい。

A36. プール更衣室内は小さな子どもから高齢者まで裸足でご利用されることから、危険物（刃物等）の持ち込みを禁止しております。ご理解いただきますようお願いいたします。

Q37. その他ご意見（施設利用について）

(F) 以前はマシン周辺の清掃が充分でなかった。(マシンの台にゴミがいっぱいたまっていた。) 定休日には清掃を今後共おねがいします。きれいと感じが良い。

A37. 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。

Q38. その他ご意見（施設利用について）

(P) コーチ達が室内バキのままトイレに入ってそのまま出ている。違法な人に注意する人が少ない。ミーティングで統一して下さい。教育してください。

A38. ご意見ありがとうございます。今後そのようなことがないように指導いたします。またお気づきの点がございましたら職員までお知らせ下さい。

Q39. その他ご意見（施設利用について）

(P) プールの水はきれいに保たれている。ただ、プール水床面のゴミも希に見受けられる。

A39. ご意見ありがとうございます。プール床面については清掃用のロボットにて清掃を行っておりますが、目立つゴミがあった場合は、お手数ですが、お近くの職員までお声がけください。

Q40. その他ご意見（施設利用について）

(P) 更衣室のシャワーから上がって体をふくことの看板がわからない。いつも同じ人がシャワーから上がってぬれて歩くのはフロントで説明していないからです。

A40. ご意見ありがとうございます。初めてのご利用の方や夏場の繁忙期には受付にて可能な限り説明を行っており、また更衣室内でも6ヶ所掲示を行っております。今後共、多くの方にご協力いただけるよう努めてまいりますので、ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。

Q41. その他ご意見（施設利用について）

(P) 清掃員の方で、ゴミを素手でとっている。トイレの流す所を足で押していた。

A41. ご意見ありがとうございます。トイレの水を流すレバーの取扱については今後そのようなことがないように指導いたします。またゴミを素手でとっている部分については、もう少し詳しくお聞かせいただければと思いますので、お近くの職員までお声がけください。

Q42. その他ご意見（施設利用について）

(F) コインロッカーについて。体育館でも市民プールでも、うっかりして100円玉を何回か忘れたことがあります。(7・8回取り忘れる) 自己責任とはいえ、何度も損をしました。更衣室に大きく「100円玉を忘れないように」と何か気づくように貼っていただけないでしょうか。

A42. ご意見ありがとうございます。100円玉については開錠後すぐに回収するなど自己防衛策を講じていただきますようお願いいたします。

Q43. その他ご意見（施設利用について）

(P) 夏場、更衣室に扇風機があったら良いと思った。

A43. ご意見ありがとうございます。運営の参考にさせていただきます。

(4) 教室・サークル・イベント等について

Q44. 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）

(P) マスターズに出るための水泳クラブ。

A44. NPO 富山スイミングクラブで成人クラスの教室を開催しておりますので、お問い合わせさせていただきますようお願いいたします。

Q45. 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）

(P) 入口もっと早く開けて！

A45. ご意見ありがとうございます。安全管理、開館準備の等のため、ご利用時間（10:00）の30分前に開錠し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。

Q46. 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）

(P) 9時は早いので10時頃から！

A46. ご意見ありがとうございます。教室運営の参考にさせていただきます。

Q47. その他ご意見（教室・サークル・イベント等に参加している）

(P) 午前中は出れないので週4回から3回になり、プールは2回のみで、休んだら1回しかできないので不満です。

A47. ご意見ありがとうございます。教室運営の参考にさせていただきます。

Q48. 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ない）

(P) 家が遠いので考えていません。

A48. ご意見ありがとうございます。家が遠くても参加してみたいと思うプログラムがありましたらまたご意見聞かせていただきますようお願いいたします。

Q49. 参加しやすい時間帯に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ない）

(F) ノルディックウオークなどは春や秋のさわやかな時期に催してほしい。

A49. ご意見ありがとうございます。教室運営の参考にさせていただきます。

Q50. 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）

(P)ひとりでのんびり泳ぎたいので教室等には参加しません。

A50. ご意見ありがとうございます。また一緒に楽しむ仲間が必要な場合等ございましたらご参加ください。

Q51. 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）

(F)そもそもイベントが今何をやっているのかがよくわからないので・・・

A51. ご意見ありがとうございます。現在エントランスホールのデジタルサイネージで、体成分測定会、いきいきスポーツの日（旧体育の日）のイベント、教室等の案内を行っておりますので、ご覧いただきますようお願いいたします。

(5) その他ご意見

Q52. 上記以外のご意見等をお書きください

(P)スタッフの方はよくやっていると思います。これまで通り続けてくださいね。（意見がないに等しい意見ですみません）

A52. 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、安心・安全ご利用いただけるよう努めてまいります。

Q53. 上記以外のご意見等をお書きください

(P)学校の親のマナーが最低の方が多い。
中学生・高校生のスクール生徒マナーが悪い。

A53. 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いたします。

Q54. 上記以外のご意見等をお書きください

(P)駐車場に植えてあるメタセコイヤの由来等をプラスチック板に記載し、木の根元に表示すればどうか？

A54. ご意見ありがとうございます。今後の運営の参考にさせていただきます。

Q55. 上記以外のご意見等をお書きください

(P)控え室が狭い。

A55. ご意見ありがとうございます。スペースが限られておりますので譲り合ってくださいようお願いいたします。

Q56. 上記以外のご意見等をお書きください

(P)掃除が行きとどいているけど、ちょっと使用中しよわしいです。

A56. 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してまいります。

Q57. 上記以外のご意見等をお書きください

(F) あまり価格を下げすぎず、施設の維持を保ってほしい。年間1・2万は安すぎる。
(ありがたいですが・・・)

A57. ご意見ありがとうございます。料金については富山市の政策的判断ですので、ご意見を富山市にお伝えいたします。

Q58. 上記以外のご意見等をお書きください

(F) フリーWiFiを設置してほしい。

A58. ご意見ありがとうございます。Wi-Fi の設置につきましては、富山市の判断が必要となりますので、富山市にご意見をお伝えします。

Q59. 記以外のご意見等をお書きください

(P) 自由に泳いだり歩いています。

A59. ご利用ありがとうございます。これからも皆様に気持ち良く、安心・安全にご利用いただけるよう努めてまいります。

Q60. 上記以外のご意見等をお書きください

(P) 監視員の勤務中仲間どうして談笑ばかりしている方が見受けられる。

A60. 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指導を徹底してまいります。

Q61. 記以外のご意見等をお書きください

(P) 市民球場のフィットネスルームの機具は21種類ありますが説明員はいません。それでも利用する人は、説明書を読んで利用しています。よってアピアからの説明員はいらないと思います。ムダなお金をアピアに払わないで下さい。

A61. ご意見ありがとうございます。安全管理上、また初心者の方でも安心して利用していただくために、指導員が必要であると考えておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

Q62. 上記以外のご意見等をお書きください

(F) 点字ブロック上に車？

プール場より道に出る時の植込が高くて左右見にくい！！

自分の車で確認してね。

A62. ご意見ありがとうございます。マナー違反等については、巡回時に注意いたしておりますが、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。植木につきましては富山市が管理しておりますので、ご意見を富山市にお伝えいたします。

Q63. 上記以外のご意見等をお書きください

(P) 市民プールの更衣室ロッカーが旧型の為、扉直角に開いたままになり角が危なく、混雑した時不都合を感じる。
冬場の除雪対策が悪く、溶雪装置にならないのか。

A63. ご意見ありがとうございます。以前は、自動で閉じる型のロッカーでしたが、指を挟むことがあったため、現在の形状に更新しておりますのでご理解をお願いいたします。消雪装置など大規模な施設整備は、富山市の判断が必要となりますので、富山市にご意見をお伝えします。

Q64. 上記以外のご意見等をお書きください

(P) サブプールでウオーキングされている方で、特に遅く歩行されている方がいた場合は、監視員は注意すべきだと思う。特に1つのコースのときはたいへん混雑する。

A64. 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いたします。

Q65. 上記以外のご意見等をお書きください

(P) 職員の方々がいつも笑顔で接してくださり、気持ち良く利用させていただいています。

A65. 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、安心・安全にご利用いただけるよう努めてまいります。

Q66. 上記以外のご意見等をお書きください

(P) だいぶん臭いが気にならなくなりました。(トイレ)
まだ少し気になります。(更衣室)

A66. 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、安心・安全にご利用いただけるよう努めてまいります。

Q67. 上記以外のご意見等をお書きください

数年前、女性の職員の方がフィットネスの出入口近くで長い間立ち話をしておられました。私はそのお二人をよけるようにフィットネスへと入って行きました。話をするのならば利用者が利用するスペースではなく、事務室内とかで願いたいです。

**A67. 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定期的
に実施しております職員研修で周知してまいります。**

Q68. 上記以外のご意見等をお書きください

BGMの音量が大きすぎるのでは・・・

1FのTVを撤去してほしくなかった。元のところに設置してほしい。

A68. ご意見ありがとうございます。今後の運営の参考にさせていただきます。またTVについては設置の予定はありません。

Q69 上記以外のご意見等をお書きください

(P) 帽子の貸し出しですが、忘れたら私達は黒い帽子を（500円 600円）買っています。

A69. ご利用ありがとうございます。初めての利用でお金の持ち合わせがない方にのみ貸し出ししております。利用者の皆様におかれましては、忘れずに帽子をお持ちいただきますようお願いいたします。

(公財) 富山市体育協会
市民プール
館長 宮田 靖英