

## 利用者満足度調査結果報告C（コメント回答）

Q 雨漏りがある。

A ご意見ありがとうございます。

平成27年度から毎年度、富山市が順次部分改修を行っておりますので、ご理解いただけますようお願いいたします。

Q シャワーが前のところが外れると良いです。

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、ご理解いただけますようお願いいたします。

Q 器具が壊れています。保全しっかりしてください。

A いつもご利用いただき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。修理内容などにより時間がかかる場合もありますのでご理解をお願いいたします。

また、お気づきの点がございましたら職員までお知らせください。

Q シャワー室にカビがあります。

A ご意見ありがとうございます。清掃員や職員が巡回し、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 掃除はいつもきれいにしていますが臭いときがあります。

A ご意見ありがとうございます。清掃員や職員が巡回し、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 喫煙場所については配慮されていて満足しています。

A いつもご利用いただきありがとうございます。

今後とも喫煙場所の掲示物、案内を明確にして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。

Q トイレをウォッシュレットにしてほしい。トイレが汚い。  
トイレのスリッパがはきにくい。手を拭く紙がない。

A ご意見ありがとうございます。  
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。トイレのウォッシュレット化については、洋式化とともに検討してまいります。

Q トレーニング器具のメンテナンス、バーベルプレートの不具合があります。

A いつもご利用いただき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。修理内容などにより時間がかかる場合もありますのでご理解をお願いいたします。  
また、お気づきの点がございましたら職員までお知らせください。

Q 古いマットなどは処分されても良いのではないのでしょうか。

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、劣化したものは入れ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 器具が少ない。

A ご意見ありがとうございます。  
予算の範囲で器具のリースを行っております。ご理解のほどお願いいたします。

Q トレーニングルームのランニングマシンが空いてるかわかりづらい。

みんな 1 人終わったら様子をうかがっている。たまにタオルでキープしている人がいる。30分以上ランニングマシンを使っている。(次、待っている人がいるかわかりづらい)

A いつもご意見ありがとうございます。  
ご指摘を踏まえて、ランニングマシンの利用時間を 30 分までとし、みなさんにご利用いただけるよう運用を変更いたします。  
なお、専有されるお客様へは、職員よりお声をおかけいたしますので、お手数ですがお知らせください。

Q 器具の使用時間が長い人が多い(独占的使用)。定期的に注意してほしい。

A いつもご利用ありがとうございます。  
専有されるお客様へは、職員より声がけいたしますので、お手数ですがお知らせください。

Q ヨガとダンス、両方やりたかったので月曜のクラスは隔週で実施されていて最高です。先生の指導も難しすぎず、簡単すぎずとても良いです。週1でちょうどですが、土日ならなお良いです。

A スクールへのご参加ありがとうございます。  
スクールの開催については、スポーツクラブ以外の一般利用者とバランスを見ながら開催しております。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 月別のイベントなどわかりやすく掲示した方が良い。  
HPのカレンダーを随時更新してほしい。

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。HPの行事予定につきましては、毎月前月の20日までに掲載しております。大会延期等については、お手数ですがお電話でお問合せください。

Q 要望に早く対処してくださっていてすごいです。

A いつもご利用いただきありがとうございます。  
今後とも、皆様が快適にご利用いただけるよう努めてまいります。

Q 利用料金が安い。

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ご利用いただけるよう努めてまいります。

Q 大変満足しています。屋外ランニングコースも利用しています。

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、皆様に満足してご利用いただけるようサービスに努めてまいります。

Q 皆さんが親切です。

A いつもご利用いただき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 楽しくスクール参加させてもらっています。

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、受講者の皆様と元気で楽しくお続けください。  
ありがとうございます。

Q 自販機のホットドリンクがほしいです。

A いつもご利用いただきありがとうございます。  
おおむね10月下旬頃より自動販売機に温かい飲み物が入ります。  
どうぞご利用ください。

(公財) 富山市体育協会  
富山市民球場  
場長 福田豊

## 利用者満足度調査結果報告C（コメント回答）

Q トレーニング機器が古いので更新してほしい

A ご意見ありがとうございます。一部の機器につきましては、4月に更新を予定しております。

Q トレーニング機器の増設してほしい

A ご意見ありがとうございます。トレーニング機器の増設については、スペースに限りがあることから、利用頻度や必要性などを考慮し、4月のトレーニング機器更新に向けて検討してまいります。

Q トレーニングルームに指導者を置いてほしい

A ご意見ありがとうございます。トレーニングルームには、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、受付にてお申し出ください。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りますので、事前にお問合せください。また使い方については、マシンにも取り付けてありますので、ご利用ください。

Q マナーが悪い利用者がいるため、巡回、指導してほしい

A ご意見ありがとうございます。監視カメラや巡回等を行っておりますが、マナー違反などお気付きの点がございましたら、職員よりお声かけいたしますのでお知らせください。

Q 武道場の畳が不衛生

A ご不快な思いをされたことにお詫びいたします。定期的に清掃しておりますが、より一層注意してまいります。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 更衣室を明るく冷暖房を完備してほしい

A ご意見ありがとうございます。大規模な施設整備には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 テニスコートに水飲み場がない

A ご意見ありがとうございます。水飲み場など多額の費用を要する施設整備は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 体育館が暗い

A ご意見ありがとうございます。照明設備など大規模な施設整備は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 スタジオの音響をあたらしく、また、2本の柱を抜いてほしい

A ご意見ありがとうございます。大規模な施設整備は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 月曜日も開館してほしい

A ご意見ありがとうございます。供用日につきましては、富山市の政策的判断ですので、ご意見は富山市へお伝えします。

Q シャワー室を広くしてほしい

A ご意見ありがとうございます。シャワー室の改修など大規模な施設整備は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 シャワー室の床、脱衣所が汚い

A ご指摘ありがとうございます。定期的に清掃しておりますが、ご不快な思いをされたことにお詫びいたします。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 他のコートからボールや利用者が入ってきて危ない、対策してほしい

A ご意見ありがとうございます。競技の種別に応じてコートの割振りに注意しておりますが、ご迷惑をおかけし申し訳ございません。利用者の皆様におかれましても仕切りフェンスの設置をお願いいたします。なお、マナー違反などお気付きの点がございましたら、職員よりお声かけいたしますので、お知らせください。

Q 教室の回数を月4回増やしてほしい

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、原則的に月3回の開催とさせていただきます。ご理解いただきますようお願いいたします。

Q 新たにトランポリン、空手の教室を行ってほしい

A ご意見ありがとうございます。今後、プログラムの見直しの際に、参考とさせていただきます。

Q はじめてのストレッチセミナーを継続してほしい

A ご意見ありがとうございます。来年度も開催を予定しております。

Q 施設により料金の差があるのが不満

A 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、富山市の政策的判断ですので、ご意見は富山市へお伝えします。

Q 利用料が安くて良い

A ご利用ありがとうございます。今後も引き続きご利用下さい。

Q 綺麗で使いやすい

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。

ご意見ありがとうございました。  
利用しやすい施設になるよう努めてまいります。

(公財) 富山市体育協会  
大山総合体育センター  
所長 眞田 幸正