

平成 30 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 30 年 10 月 15 日（月）～10 月 21 日（日）

(2) 対象施設：富山市総合体育館 他 11 施設

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 東富山温水プール

⑩ 花木体育センター

⑪ 県営富山武道館

⑫ アイザックスポーツドーム

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 |
| 1 性別 | 男 | 37 | 34.6% | 18 | 37.5% | 22 | 19.6% | 41 | 38.0% | 55 | 52.4% | 35 | 42.2% | 17 | 29.3% | 21 | 30.0% | 21 | 36.2% | 20 | 36.4% | 5 | 8.2% | 14 | 21.9% | 306 | 32.9% |
| | 女 | 70 | 65.4% | 30 | 62.5% | 90 | 80.4% | 67 | 62.0% | 50 | 47.6% | 48 | 57.8% | 41 | 70.7% | 49 | 70.0% | 37 | 63.8% | 35 | 63.6% | 56 | 91.8% | 50 | 78.1% | 623 | 67.1% |
| 2 平均年齢 | 20歳未満 | 5 | 4.7% | 0 | 0.0% | 1 | 0.9% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 6 | 7.2% | 2 | 3.4% | 1 | 1.3% | 1 | 1.7% | 5 | 9.1% | 0 | 0.0% | 2 | 3.1% | 23 | 2.5% |
| | 20代 | 7 | 6.5% | 0 | 0.0% | 1 | 0.9% | 11 | 10.2% | 0 | 0.0% | 8 | 9.6% | 3 | 5.2% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 1.8% | 1 | 1.6% | 2 | 3.1% | 34 | 3.6% |
| | 30代 | 10 | 9.3% | 1 | 2.0% | 8 | 7.1% | 6 | 5.6% | 3 | 2.9% | 15 | 18.1% | 2 | 3.4% | 5 | 6.6% | 4 | 6.9% | 1 | 1.8% | 3 | 4.9% | 12 | 18.8% | 70 | 7.5% |
| | 40代 | 21 | 19.6% | 2 | 4.0% | 11 | 9.8% | 6 | 5.6% | 2 | 1.9% | 12 | 14.5% | 6 | 10.3% | 15 | 19.7% | 5 | 8.6% | 5 | 9.1% | 10 | 16.4% | 12 | 18.8% | 107 | 11.4% |
| | 50代 | 24 | 22.4% | 5 | 10.0% | 20 | 17.9% | 10 | 9.3% | 3 | 2.9% | 15 | 18.1% | 14 | 24.1% | 11 | 14.5% | 6 | 10.3% | 5 | 9.1% | 11 | 18.0% | 6 | 9.4% | 130 | 13.9% |
| | 60代 | 19 | 17.8% | 22 | 44.0% | 32 | 28.6% | 34 | 31.5% | 42 | 40.4% | 20 | 24.1% | 16 | 27.6% | 31 | 40.8% | 20 | 34.5% | 16 | 29.1% | 19 | 31.1% | 15 | 23.4% | 286 | 30.6% |
| | 70歳以上 | 21 | 19.6% | 20 | 40.0% | 39 | 34.8% | 41 | 38.0% | 54 | 51.9% | 7 | 8.4% | 15 | 25.9% | 13 | 17.1% | 22 | 37.9% | 22 | 40.0% | 17 | 27.9% | 15 | 23.4% | 286 | 30.6% |
| 計 | | 107 | | 50 | | 112 | | 108 | | 104 | | 83 | | 58 | | 76 | | 58 | | 55 | | 61 | | 64 | | 936 | |
| 3 来館方法 | 徒歩 | 5 | 4.5% | 1 | 2.0% | 2 | 1.8% | 2 | 1.8% | 7 | 6.7% | 1 | 1.2% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 1.8% | 0 | 0.0% | 5 | 8.2% | 2 | 3.1% | 26 | 2.8% |
| | 自転車 | 10 | 9.0% | 3 | 5.9% | 11 | 9.8% | 11 | 10.0% | 14 | 13.5% | 5 | 6.0% | 6 | 10.0% | 3 | 3.9% | 4 | 7.1% | 1 | 1.8% | 6 | 9.8% | 8 | 12.5% | 82 | 8.7% |
| | バイク | 1 | 0.9% | 0 | 0.0% | 1 | 0.9% | 0 | 0.0% | 4 | 3.8% | 1 | 1.2% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 7 | 0.7% |
| | 自動車 | 86 | 77.5% | 47 | 92.2% | 95 | 84.8% | 96 | 87.3% | 78 | 75.0% | 76 | 91.6% | 53 | 88.3% | 73 | 96.1% | 51 | 91.1% | 51 | 92.7% | 47 | 77.0% | 54 | 84.4% | 807 | 85.6% |
| | 公共交通 | 9 | 8.1% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 1.0% | 0 | 0.0% | 1 | 1.7% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 1.8% | 3 | 4.9% | 0 | 0.0% | 15 | 1.6% |
| | 送迎 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 3 | 2.7% | 1 | 0.9% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 1.8% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 5 | 0.5% |
| | その他 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 1.9% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 0.2% |
| 計 | | 111 | | 51 | | 112 | | 110 | | 104 | | 83 | | 60 | | 76 | | 56 | | 55 | | 61 | | 64 | | 943 | |
| 4 来館所要時間 | 5分以内 | 4 | 3.7% | 3 | 6.1% | 12 | 10.7% | 11 | 10.3% | 9 | 8.6% | 10 | 12.0% | 2 | 3.4% | 0 | 0.0% | 5 | 8.8% | 4 | 7.3% | 4 | 6.6% | 4 | 6.3% | 68 | 7.3% |
| | 5～20分 | 38 | 35.2% | 30 | 61.2% | 67 | 59.8% | 56 | 52.3% | 46 | 43.8% | 34 | 41.0% | 26 | 44.8% | 45 | 60.8% | 26 | 45.6% | 23 | 41.8% | 29 | 47.5% | 40 | 62.5% | 460 | 49.3% |
| | 20～40分 | 37 | 34.3% | 9 | 18.4% | 11 | 9.8% | 14 | 13.1% | 10 | 9.5% | 12 | 14.5% | 8 | 13.8% | 24 | 32.4% | 9 | 15.8% | 7 | 12.7% | 18 | 29.5% | 6 | 9.4% | 165 | 17.7% |
| | 40～60分 | 9 | 8.3% | 1 | 2.0% | 1 | 0.9% | 4 | 3.7% | 15 | 14.3% | 3 | 3.6% | 8 | 13.8% | 0 | 0.0% | 9 | 15.8% | 6 | 10.9% | 4 | 6.6% | 3 | 4.7% | 63 | 6.8% |
| | 60分以上 | 20 | 18.6% | 6 | 12.3% | 21 | 18.8% | 22 | 20.6% | 25 | 23.9% | 24 | 29.0% | 14 | 24.2% | 5 | 6.8% | 8 | 14.1% | 15 | 27.3% | 6 | 9.9% | 11 | 17.2% | 177 | 19.0% |
| 計 | | 108 | | 49 | | 112 | | 107 | | 105 | | 83 | | 58 | | 74 | | 57 | | 55 | | 61 | | 64 | | 933 | |
| 5 利用頻度 | あまりない | 11 | 10.3% | 1 | 2.0% | 1 | 0.9% | 4 | 3.7% | 0 | 0.0% | 8 | 9.6% | 0 | 0.0% | 2 | 2.7% | 4 | 6.9% | 2 | 3.6% | 1 | 1.6% | 2 | 3.1% | 36 | 3.9% |
| | 月1～2回 | 8 | 7.5% | 2 | 4.1% | 12 | 10.7% | 11 | 10.3% | 8 | 7.7% | 7 | 8.4% | 7 | 12.1% | 10 | 13.3% | 2 | 3.4% | 5 | 9.1% | 14 | 23.0% | 10 | 15.6% | 96 | 10.3% |
| | 週1回 | 29 | 27.1% | 17 | 34.7% | 56 | 50.0% | 56 | 52.3% | 17 | 16.3% | 27 | 32.5% | 22 | 37.9% | 38 | 50.7% | 18 | 31.0% | 29 | 52.7% | 34 | 55.7% | 44 | 68.8% | 387 | 41.5% |
| | 週2～3回 | 44 | 41.1% | 28 | 57.1% | 42 | 37.5% | 34 | 31.8% | 52 | 50.0% | 38 | 45.8% | 21 | 36.2% | 21 | 28.0% | 28 | 48.3% | 18 | 32.7% | 12 | 19.7% | 8 | 12.5% | 346 | 37.1% |
| | ほぼ毎日 | 11 | 10.3% | 1 | 2.0% | 1 | 0.9% | 1 | 0.9% | 26 | 25.0% | 2 | 2.4% | 8 | 13.8% | 4 | 5.3% | 6 | 10.3% | 1 | 1.8% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 61 | 6.5% |
| | 大会時 | 4 | 3.7% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 0.9% | 1 | 1.0% | 1 | 1.2% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 7 | 0.8% |
| 計 | | 107 | | 49 | | 112 | | 107 | | 104 | | 83 | | 58 | | 75 | | 58 | | 55 | | 61 | | 64 | | 933 | |

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 |
|--|-------|--------|----------|-----------|-------|----------|------|----------|----------|----------|---------|--------------|------|
| 総合評価 (100点満点) | | | | | | | | | | | | | |
| 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 | 84.0 | 84.6 | 89.8 | 81.3 | 78.4 | 82.9 | 85.2 | 83.7 | 89.5 | 91.0 | 90.3 | 85.6 |
| 個別評価 (各5点満点) | | | | | | | | | | | | | |
| 1 職員の対応は親切ですか | 4.1 | 4.3 | 4.2 | 4.5 | 4.2 | 4.4 | 4.1 | 4.3 | 4.4 | 4.7 | 4.6 | 4.8 | 4.4 |
| 2 職員の対応は手際が良いですか | 4.0 | 4.2 | 4.0 | 4.5 | 4.1 | 4.3 | 4.1 | 4.2 | 4.3 | 4.6 | 4.5 | 4.7 | 4.3 |
| 3 職員の説明はわかりやすいですか | 3.9 | 4.3 | 4.1 | 4.4 | 4.1 | 4.2 | 4.1 | 4.3 | 4.4 | 4.6 | 4.5 | 4.7 | 4.3 |
| 4 職員は清潔感のある髪型や服装をしていますか | 4.1 | 4.3 | 4.2 | 4.5 | 4.1 | 4.3 | 4.1 | 4.4 | 4.5 | 4.6 | 4.5 | 4.7 | 4.4 |
| 職員対応平均 | 4.0 | 4.3 | 4.1 | 4.5 | 4.1 | 4.3 | 4.1 | 4.3 | 4.4 | 4.6 | 4.6 | 4.7 | 4.3 |
| 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 | 4.2 | 4.0 | 4.2 | 3.9 | 4.2 | 4.1 | 4.5 | 4.4 | 4.7 | 4.2 |
| 1 清掃・整理整頓が行き届き清潔ですか(更衣室) | 4.0 | 4.0 | 4.1 | 4.7 | 3.8 | 4.1 | 3.9 | 4.2 | 3.9 | 4.5 | 4.6 | 4.4 | 4.2 |
| 1 清掃・整理整頓が行き届き清潔ですか(施設全体) | 4.0 | 4.0 | 4.3 | 4.2 | 4.0 | 4.2 | 4.0 | 4.1 | 3.9 | 4.4 | 4.3 | 4.5 | 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 | 3.8 | 3.7 | 3.9 | 4.1 | 3.8 | 4.0 | 3.8 | 3.8 | 4.1 | 4.1 | 4.3 | 4.3 | 3.9 |
| 3 案内・掲示等はわかりやすいですか | 3.7 | 4.0 | 4.1 | 4.2 | 3.8 | 4.0 | 3.8 | 3.9 | 4.1 | 4.2 | 4.2 | 4.2 | 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 | 3.8 | 3.9 | 3.9 | 4.1 | 3.7 | 4.0 | 3.8 | 3.9 | 3.9 | 4.3 | 4.6 | 4.1 | 4.0 |
| 5 安全な環境で安心して利用できますか | 4.1 | 3.9 | 4.2 | 4.4 | 4.0 | 4.2 | 4.0 | 4.1 | 4.2 | 4.4 | 4.3 | 4.6 | 4.2 |
| 施設利用平均 | 3.9 | 4.0 | 4.1 | 4.3 | 3.9 | 4.1 | 3.9 | 4.0 | 4.0 | 4.3 | 4.4 | 4.4 | 3.8 |
| 既参加者 | | | | | | | | | | | | | |
| 参加しやすい時間帯で開催されていますか | 3.7 | 4.2 | 3.5 | 3.9 | 3.5 | 3.6 | 3.9 | 3.7 | 3.8 | 4.0 | 4.4 | 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 | 3.8 | 3.8 | 4.0 | 4.3 | 3.6 | 4.2 | 3.8 | 3.8 | 4.1 | 3.7 | 4.7 | 4.5 | 4.0 |
| 案内・募集・申込方法等はわかりやすいですか | 3.8 | 3.9 | 3.8 | 4.1 | 3.6 | 3.8 | 3.7 | 3.9 | 4.0 | 4.0 | 4.5 | 4.3 | 3.9 |
| 内容に見合った料金設定ですか | 3.6 | 4.1 | 4.1 | 3.4 | 4.0 | 4.3 | 4.0 | 4.1 | 4.1 | 4.2 | 4.7 | 4.6 | 4.1 |
| 未参加者 | | | | | | | | | | | | | |
| 参加したくなるプログラムがありますか | 3.2 | 3.3 | 2.2 | 3.0 | 3.2 | 3.1 | 3.6 | 3.6 | 2.7 | 3.5 | 5.0 | 3.2 | 3.3 |
| 参加しやすい時間帯に開催されていますか | 3.1 | 3.5 | 3.0 | 3.0 | 3.3 | 3.0 | 3.3 | 3.7 | 2.8 | 3.3 | 3.0 | 2.8 | 3.2 |
| 案内・募集・申込方法等はわかりやすいですか | 3.5 | 3.7 | 2.5 | 3.1 | 3.5 | 3.4 | 3.6 | 3.6 | 3.1 | 3.5 | 2.0 | 2.8 | 3.2 |
| 内容に見合った料金設定ですか | 3.6 | 4.0 | 3.5 | 3.4 | 3.6 | 3.4 | 3.6 | 3.8 | 3.5 | 3.7 | 5.0 | 2.7 | 3.7 |
| 教室・サークル・イベント平均 | 3.5 | 3.8 | 3.3 | 3.5 | 3.5 | 3.6 | 3.7 | 3.8 | 3.5 | 3.7 | 4.2 | 3.6 | 3.4 |

利用者満足度調査結果報告C（コメント回答）

Q 寒くないのに暖房が入る時がある。

A ご意見ありがとうございます。館内の温度管理につきましては、ヒートインデックス（環境温度と相対湿度の指標）をもとに利用者の皆様が安全にスポーツを楽しんでいただける温度設定に努めております。不快に思われる点がございましたら、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。

Q イベントが多く使えない日が多い。

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、富岸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アリーナの床を塗り替えて頂きましたが、シューズが引っ掛かりあぶないときがある。

A ご意見ありがとうございます。床の保護及び床の剥離を防ぐためにウレタン塗装を定期的に行っております。ウレタン塗装が塗り立てのため、シューズの引っ掛かりを感じておられるのだと思います。ウレタン塗装がなじむまで、プレー中の安全面にはいつも以上にご配慮を頂きますようお願いいたします。

Q あまり施設を利用していない人にも情報が届くとよいと思う。

A ご意見ありがとうございます。富山市体育協会ではホームページや広報とやまなどの広告媒体を利用し、広く市民の皆様に情報の提供を行っております。今後も市民の皆様にわかりやすく情報提供できるよう、サービスの向上に努めてまいります。

Q 60歳以上は利用料金を半額でお願いしたい。

A ご意見ありがとうございます。当館をはじめとした市営の公共施設の使用料につきましては、富山市の政策的判断ですので、富山市へご意見をお伝えします。

Q 職員の対応について

- 声掛けにすぐ対応してくれる。
- 丁寧過ぎて、次の人が長く待たされる。
- とても親切で感じも良い。
- ランニングマシンがいっぱいでも受付をしてくれない人がいる。
- 心変わりする利用者の相談にもものってほしい。

A ご意見ありがとうございます。ご指摘がありましたことを全職員に周知し、お客様に丁寧でわかりやすい説明ができるように心がけるとともに、全職員の資質向上に努めてまいります。

また、管理・運営についてお気づきの点がございましたら、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。

Q 施設利用について

- とりのりのコートにボール等が入ってきた時は声をかけてほしい。

A ご指摘ありがとうございます。マナーを守り他の利用者に配慮いただきながら安全に活動できるよう、職員よりお声かけいたしますので、お知らせいただきますようお願いいたします。

Q 第1アリーナの面割りは4分の1より小さくてもよいのではないかと？

A ご意見ありがとうございます。面割りにつきましては、富山市の判断が必要となりますので、富山市へご意見をお伝えします。

Q 施設利用について

- ロッカーの中にゴミがある時がある。
- フィットネスルームのテレビの裏にホコリがたまっている。

A ご指摘ありがとうございます。更衣室につきましては、毎朝の清掃や日中の巡回や清掃を行っておりますが、混雑時や夜間に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、お気づきの際に、職員にお知らせいただきますよう、ご協力お願いいたします。

Q アリーナ支柱箇所のふたを吸盤が吸いとりやすいようにして欲しい。

A ご指摘ありがとうございます。吸盤とふたにつきましては、古いものや吸いつきの悪いものは、随時更新しております。お気づきの際は、お手数ですが職員までお知らせくださいようお願いいたします。

Q 駐車場の防犯カメラの死角をなくして欲しい。

A ご意見ありがとうございます。今年度、防犯カメラ31台の更新と31台の増設を実施する予定としております。駐車場の大部分をカバーし、防犯機能の向上を図ってまいります。

Q ウォシュレットを直してほしい。

A ご指摘ありがとうございます。館内のトイレのウォシュレットにつきましては、全て修理済みでございます。お気づきの点がございましたら、お手数ですが、職員にお声かけいただきますよう、よろしくお願いいたします。

Q 施設利用について

- ・ランニングマシンがぐらぐらする。
- ・ランニングマシンのホルダーが壊れている。
- ・マッサージ器の不具合。
- ・ランニングマシンが汗やドリンクがこぼれて汚れている時がある。

A ご指摘ありがとうございます。マシンにつきましては、定期的な保守点検を実施しておりますが、たくさんの方々にご利用いただき、故障してしまうことが度々あり、大変ご迷惑をおかけしております。修理につきましては、できるだけ迅速な対応を心がけておりますが、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、フィットネスルーム内の清掃につきましても、職員が巡回しておりますので、お手数ですが、お気づきの点がございましたら、職員にお声かけいただきますようよろしくお願いいたします。

Q エレベーター内の換気が良くないので、換気扉がほしい。

A ご指摘ありがとうございます。当館におけるエレベーターには換気ファンが備え付けてあります。夏季期間(6月から10月)のみ作動しておりましたが、今後はご要望にお答えして年間をとおして作動いたします。

Q サークルチケット500円は高くないですか？

A ご意見ありがとうございます。サークルチケット料500円につきましては、アリーナ使用料・レクリエーション保険料・体験手数料となっております。ご理解とご協力をお願いいたします。

Q 第1アリーナランニング走路に血圧計を2台おいてほしい。また、他の人に見えないところに設置してほしい。

A ご意見ありがとうございます。血圧計につきましては、現在2台、第1アリーナランニング走路東側観覧席入口前と第2アリーナ入口前に設置しております。

設置場所につきましては、第1アリーナランニング走路は緊急時の避難経路にもなっているため、他の場所への移動が困難な状況であります。

また、もう1台の設置につきましては、必要性も含めて検討させていただきます。

Q 利用時間区分が9時から11時、11時から13時と12時をまたぐ時間区分になっているが、12時をまたがない方がよいのでは？

A ご意見ありがとうございます。利用時間区分につきましては、富山市の判断が必要となりますので、富山市へご意見をお伝えします。

Q 土日祝の営業時間の延長をしてもらいたい。

A ご意見ありがとうございます。利用時間につきましては、富山市の判断が必要となりますので、富山市へご意見をお伝えします。

Q 教室・サークルの開始時間を13時からだと食事後の参加に無理があるので、13時30分からにしてはどうか？

A ご意見ありがとうございます。利用時間につきましては、体育館が開館時間の午前9時から2時間単位のコマ数になっており、隙間なく利用していただいております。スクールに関しては、13:20～開始するなど工夫をしておりますが、サークルにつきましては、13:00～が大半を占めております。基本時間帯の中であれば、サークル内で決めていただいても結構ですが、その分利用時間が少なくなってしまうと思います。サークルの代表者と仲間の方々と相談いただくよう、お願いいたします。

Q 施設のイベント等の都合で、月3回が2回になっては困ります。講師の都合であれば代理をたててほしい。月3回ではなく、毎週1回年48回で2,400円払って、年割引なしでも良いと思います。検討してください。

A ご指摘ありがとうございます。施設のイベント等の都合で、大変ご迷惑をお掛けしております。特に今年度は、年度途中にもワールドカップバスケットボールや、オールスターバスケットボール、バスケットボールチームの練習・大会設営等で、年間36回の実施が困難な状況でした。運動習慣を身に付けていただくため、毎週1回年48回開催をするのが理想ですが、体育館の稼働状況から難しい状況にあります。これからも36回の利用確保に最善の努力をして参りますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

Q イベント時のランニング走路利用停止はいかがなものか？第1アリーナのイベント時はわかるが、アリーナ内からランニング走路に出ることなく、観覧席へ行ける階段を設置してほしい。

A ご意見ありがとうございます。当館の設備の増設等につきましては、富山市の判断が必要となりますので、富山市へご意見をお伝えいたします。

Q ロビー1で教室の子ども達が、バスケットボールを投げたり、ついたりしている子どもたちが沢山いてガラスの置物にぶつけていました。はじまるまでの見守りを強化して欲しいです。

A ご報告ありがとうございました。
すぐに講師の先生に伝え指導を徹底して参ります。また、見回り等の対策を立てたいと思います。大変お手数ですが、お気づきの点がございましたら、職員にお知らせいただけますようよろしくお願いいたします。

Q カップコーヒーの自動販売機を置いてほしい。

A 自動販売機の導入や入替の際に、参考ご意見とさせていただきます。

Q イベントをもっと多くしてほしい。

A ご意見ありがとうございます。どのような内容をご希望か詳しく職員までお知らせください。

Q 忘れ物を一定期間（例えば1ヵ月）並べておいてほしい。

A ご意見ありがとうございます。
忘れ物、落し物については、非常に数が多いため、表示にはかなりのスペースが必要となります。現在、そのスペースを確保することは困難なため、ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

Q コンコースのベンチの位置が大変不満です。以前のようにしてほしい。

A ご指摘ありがとうございます。
現在、北側（環水公園側）にTTS（トヤマタウントレッキングサイト）がオープンしており、その南側のエントランスには、テーブルイスセットを配置し、交流の場としてご利用いただいております。ご理解とご協力をお願いいたします。

利用者満足度調査結果報告C（コメント回答）

Q（総合評価） 夏は暑すぎる。冷暖房があればよい。冷房設備を充実してほしい。冬季には冷え込むので暖冷に配慮してほしい。

A 当館アリーナにおきましては、建設時から空調設備の考慮がされておらず、大規模改修時の課題と考えております。夏季にはこまめな換気及び業務用扇風機の稼働、冬季には外気が入らぬようドアの開閉に留意する等の対処をし、効果が得られるよう努めてまいります。現状では不都合を感じられるかもしれませんが、会議室や談話室、更衣室などの空調の入る場所で休憩を取りながら、ご利用いただきますようお願いいたします。

Q（職員対応について） ルールといっても、もう少しゆるくしてもいいのでは。

A 公共施設であるため、市の条例や規則を遵守しなければなりません。その範囲内で行える限り柔軟な対応を行ってまいります。お気付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（施設利用について） 卓球台に傷がついているのがある。

A ご指摘ありがとうございます。卓球台については、修理可能なものは業者に依頼して修理いたします。修理不可の場合は購入等を検討いたします。ご使用時に不具合がございましたら、職員までお知らせください。

Q（施設利用について） トイレ 洋式がよい。

A 洋式トイレは現在男女1基ずつ設置されております。そちらをご利用いただきますようお願いいたします。

Q（施設利用について） アリーナの面割り 公平で良い。

A ご意見ありがとうございます。今後も皆様に気持ちよく施設をご利用いただけますよう職員一同努めてまいります。

Q（施設利用について） 使用後のモップがけをしないチームも見受けます。

A ご意見ありがとうございます。アリーナ使用後のモップがけについてご協力をいただけるよう、お客様に声かけをいたします。お気付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 (施設利用について) シャワー室の環境をよくしてほしい。

A ご意見ありがとうございます。建設から 25 年以上が経過し老朽化が進んでおりますが、毎朝の清掃や定期的な巡回により清潔な施設を保つよう努めてまいります。お気づきの点がございましたら、お手数ですが職員までお知らせください。

Q (施設利用について) 卓球台との境のつい立て寄りすぎていて危ない。

A ご意見ありがとうございます。卓球を行うお客様にはコートの境界に防球フェンスの設置をお願いしておりますので、利用される面の範囲でフェンスを安全に設置いただきますようお願いいたします。

Q (施設利用について) 脱衣所に髪の毛がたくさん落ちている時は、こまめに掃除してほしい。会議室のテーブルが汚れている時は拭いてほしい。

A ご意見ありがとうございます。定時の巡回だけでなく、お客様の利用状況を考慮し、こまめな見回り・点検・掃除を行い、常に施設の清潔さを保つよう努めてまいります。お気づきの点がございましたら、お手数ですが職員までお知らせください。

Q (教室・サークル・イベント等について) 案内・募集・申込等は、意識していない時は見過ごす。言葉も一言ほしい。

A 各種イベント等が開催される際には、ポスター掲示やチラシの設置とともに、窓口でお客様にお知らせし、多くの皆さまに周知するように努めてまいります。

Q (教室・サークル・イベント等について) 高齢者向けのプログラムがあったらよい。

A ご意見ありがとうございます。次年度のスポーツ振興事業見直しの際の参考とさせていただきます。

Q (その他) 挨拶をしても返してくれない職員がいた。返事の声が小さい人。職員の方から声掛けしていただいたら嬉しい。笑顔になれる。気持ちよく利用できる。

A 非常に不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。
お客様ご来館の際は、職員から挨拶し、皆さまに気持ちよく施設をご利用いただけるよう全職員に徹底してまいります。

利用者満足度調査結果報告C（コメント回答）

Q 更衣室のシャワールームを増やして欲しい。

A ご不便をおかけし申し訳ありません。混雑時など、ご迷惑をおかけしております。増設するスペースがございませんので、お互い譲り合い短時間でのご利用にご協力いただきますようお願いいたします。

Q 更衣室にドライヤー・扇風機・体重計が欲しい。

A ご意見ありがとうございます。ドライヤーの設置には電気容量の増設などが必要となりますので、富山市へご意見をお伝えします。扇風機、体重計の設置については、運用を含めて検討してまいります。

Q トレーニング機器の充実。

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が、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 個人で体育館が利用できるのが良いのですが、大会や予約の方が多くてなかなか利用できないのが残念です。冬の時期に運動できる場所が増えるといいと思います。

A ご意見ありがとうございます。たいへん多くの皆さまにご利用いただいておりますが、空きスペースもございますので、『とやまスポーツネット』を活用して頂きますようお願いいたします。また、毎月第2・第4土曜日に大会等が入っていない場合は、『ファミリースポーツの日』として、当日電話で予約を承っております。

Q 終了時、50分で終わるのが、他の利用者は終わっていない人がいる。

A ご不快な思いをさせ申し訳ありません。掲示しております『体育館利用上の注意』で「利用時間終了5分前にはモップをかけ、速やかにコートを開けてください。」と表記しております。声掛けによりご案内し、皆さんが気持ちよく利用できるよう努めてまいります。お気付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 支柱のサビがひどい。

A ご不快な思いをさせ申し訳ありません。全ての支柱に錆止めを塗布いたしました。貸出器具については、定期的に点検を行っておりますが、お気付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 利用者の立場に立って運営してください。

A ご意見ありがとうございます。皆さまが気持ちよく利用できるよう努めてまいります。お気付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 最近、節約がきびしいと感じている。

A ご不快な思いをさせ申し訳ありません。お気付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 いつも来るたび煙草のけむりを吸わされて大変つらいです。このご時勢で逆行していませんか？入口にあるのはどうでしょうか？健康目的で来ているのに変です。

A ご不快な思いをさせ申し訳ありません。駐車台数の少ない西側に移動しました。今後、全面禁煙化も富山市と協議を進めていき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。

Q 時間より早く入ってきて準備し始めるY・Jというチームの人にやわらかく注意したけれど無視されました。監督さんも無視していました。貸付の方は、区分なく指導してほしいです。

A ご不快な思いをさせ申し訳ありません。職員よりお声かけいたしますので、お知らせいただきますようお願いいたします。

Q ネットの補修の修繕状態いまひとつ。

A ご意見ありがとうございます。貸出器具については、定期的に点検を行っておりますが、お気付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 ネットで足元がきけん。

A ご意見ありがとうございます。アリーナ中央の防球ネットについては、バスケットボールやバレーボール等の大きくて重いボールの競技の場合は、現在の長さがないと隣のコートにボールが入り込んでしまいますので、ご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。

Q 体育館によって差がある。

A どのような部分についてのご意見でしょうか。お手数ですが職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

Q 良い所(人)と悪い所(人)がある。

A どのような部分についてのご意見でしょうか。お手数ですが職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

Q 利用者がまた来館したいと思えるような思いやりのある態度が望ましい。職員の意識を統一してほしい。

A ご意見ありがとうございます。早速ご意見を職員ミーティングで周知させていただきました。また、お気付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 練習中に声はかけないで。

A 大変ご迷惑をおかけいたしました。
今後、プレーの邪魔にならないよう配慮いたします。

Q キッズスペースがあるといい。給水器があるといい。

A ご意見ありがとうございます。キッズスペース・給水器は、設置に適したスペースがございません。ご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。

Q そうじはいいのですが、ハンドドライヤーの反応が悪すぎる。出ない。

A ご不便をおかけし申し訳ありません。
修理不可能のため、撤去いたします。

Q 【施設利用】トイレスリッパを外においてほしい。

A ご意見ありがとうございます。
トイレスリッパを常設いたしますのでご利用ください。

Q 空調（夏はあつく、冬は寒い）エアコンの設置希望。

A 当館は冷房設備がありません。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。ご理解の程よろしく願いいたします。また、休憩の際に冷暖房のあるアリーナ入口横の「談話室」をご利用頂ければと思います。

Q いつも笑顔。いつもありがとう。どの方も親切で感じがいいです。満足しています。

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。今後ともよろしく願いいたします。

Q 利用者みんなに平等だと思えます。

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。今後ともよろしく願いいたします。

Q 整理整頓がいき届いている。時間管理が少々うるさい。

A ありがとうございます。利用者の皆さまのマナーにお任せしておりますが、お声掛けをするなどによりマナー向上を図り、皆さまが気持ちよく利用できるよう努めております。なお、利用時間内で準備から片付け等を終了いただきますようご理解とご協力をお願いいたします。

Q 光を遮り、風が入るようにしてくれた事が大変良かった。

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。今後ともよろしく願いいたします。

Q もっと子どもと一緒にできるイベントや子どもの教室を増やして欲しい。

A ご意見ありがとうございます。来年度の事業の見直しの際の参考とさせていただきます。

Q 旅行は、毎回水曜日ではなく、順番にしてほしい。

A ご意見ありがとうございます。次回の企画の際に参考にさせていただきます。

Q 【教室】キッズスポーツが月3回なので、月4回(週1回ペース)あればいいと思います。

A ご意見ありがとうございます。当館を利用されたい一般利用者の方々も多くおられます。スクールの開催は、一般利用者とのバランスを考え月3回としております。ご理解とご協力の程よろしく願いいたします。

Q 【教室】安い。ありがたいです。

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よう努めてまいります。今後ともよろしく願いいたします。

(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 身障者体育センターの存続を希望しています。(同様の意見9件)

A 日頃より当センターを、ご利用いただきまして誠に有難うございます。
利用者の皆様方のご要望を富山市にお伝えします。

Q 地域の施設は必要なので、なくしてほしくない。

A 永年にわたりご利用いただきまして誠に有難うございます。
当センターは、地域拠点スポーツ施設として、スポーツクラブ等を通して、地域の皆様方の健康・体力づくりの一翼を担ってまいりました。
今後におきましても、各種スポーツ事業を実施する中で、地域のスポーツ振興を担って参ります。また、ご要望につきましては富山市にお伝えいたします。

Q 障害者のために施設は必要である。

A 障害者スポーツ施設として、永年にわたりご利用いただきまして誠に有難うございます。過日、富山県車椅子バスケットボールクラブより提出された要望書を富山市にお渡ししたところでございますが、今後ともご意見などを富山市にお伝えいたします。

Q 体育施設を充実してほしい。

A 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いたします。

(公財) 富山市体育協会
身障者体育センター
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

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る注意されるが少しぐらいならいいのではないかと。バタフライの練習をしながらウォ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まます。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す。

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) 水中ウオーキングコース 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) ウオ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、お問い合わせいただけ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) ノルディックウォ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ご利用いただきます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

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いております。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

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 駐車場がもう少し近いとありがたい 駐車場を近くに

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、原則車両の乗入れが出来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いたします。

Q たまにアリーナの床が滑る

A ご意見ありがとうございます。
今後、そのようなことが無いよう努めてまいります。なお、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 テニスサークルの月会費 1500 円になりませんか

A ご意見ありがとうございます。料金の設定につきましては、施設使用料・保険料・他のスクールやサークルとのバランスを考え料金設定を行っており、妥当と考えておりますので、ご理解くださいますようお願いいたします。

Q テニスコート付近に屋外トイレを設置してください

A ご意見ありがとうございます。当施設内のトイレを使用して頂くようお願いいたします。トイレの設置など、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、ご意見は富山市へお伝えいたします。

Q いつも気持ち良く使わせて頂いています。ありがとうございます

A いつもご利用いただきありがとうございます。今後もお客様に気持ち良く施設を使っていただけよう、スタッフ一同努力いたします。

Q 悪天候の時でもテニスができる環境があればいいんですが・・・、体育館は室内競技優先ですが、卓球をサブアリーナで・・・とかしていただくとありがたいです

A ご意見ありがとうございます。スポーツネット（施設予約システム）においてメインアリーナのテニスの予約が可能です。ご不明な点は、職員までお問合せください。

Q テニスコートに時計を増やしてほしい

A ご意見ありがとうございます。時計の設置につきまして、予算の範囲内で検討してまいります。

Q テニスネットを交換して欲しい

A 整備が行き届かずご不便をおかけしております。
破れや解れに関しまして順次整備してまいりますので、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ますようお願いいたします。

Q 体験して入会できるスポーツがあればよい

A ご意見ありがとうございます。
テニス・フレッシュテニス・ビーチボール・バスケットボールのサークルが体験できますので職員までお問い合わせ下さい。

Q 教室の開催時間を変更して欲しい

A ご意見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に、参考とさせていただきますので詳細を職員までお知らせください。

Q テニス教室を増やしてほしい

A ご意見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に、参考とさせていただきます。

Q 開館時間を21:30までにしてほしい

A ご意見ありがとうございます。開館時間につきましては、富山市の政策的判断ですので、ご意見は富山市へお伝えいたします。

Q 体育文化センターの認知度が薄い、他は種目が多く抽選になる程希望者が多いとのこと。当施設のPR(駐車場が広いこと)をもっとすべきと思います

A ご意見ありがとうございます。今後もさらに多くの方にご利用いただけるようPR等に努めてまいります。

利用者満足度調査結果報告C（コメント回答）

(1) 総合評価

Q 頑張っているので大変満足している

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、皆様にご利用しやすい施設管理を心がけてまいります。

(2) 職員対応について

Q 聞いたことに対して親切に対応して下さいました。
言うこと無し

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、皆様にご利用しやすい施設管理を心がけてまいります。

(3) 施設利用について

Q （更衣室）きれいだと思いますが、ちょっとした段差でこける。色を変えたら？

A ご意見ありがとうございます。更衣室の入口やシャワー室への通路にある段差にはスロープを設置しておりますが、1～2cm程度の段差が生じてしまいます。色を変えることにつきましては、今後検討させていただきます。利用者の皆様には、ご注意の上通行いただきますようお願いいたします。

Q 暖房を強くしてほしい
更衣室、もっと温度を上げてほしいです。
渡り廊下を暖かくしてください。
更衣室までの通路が寒いです。
冬場寒い

A ご迷惑をおかけして申し訳ありません。更衣室の空調について調査したところ、不具合があることが判明しております。女子更衣室につきましては10月に修繕を完了し、男子更衣室につきましては予算の関係上、年度末に修繕を予定しております。利用者の皆様にはしばらくの間ご不便をおかけし申し訳ありません。また、プールから更衣室までの通路（渡り廊下）には暖房機能がないため、冬期間は寒く感じるかと思いますが、ご理解いただきますようお願いいたします。なお、採暖室もございますのでご利用ください。

Q プール側のトイレも洗浄付便器にすればいい

A ご意見ありがとうございます。和式便器から洗浄機付の洋式便器へ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りますので、ご意見は富山市へお伝えいたします。

Q 更衣室の床がぬれている

濡れたままの身体、水着で更衣室に入らないよう徹底してほしい

A ご不快な思いをされたことにお詫びいたします。

体の水分を拭き取ってから更衣室に戻るよう利用者の皆様には貼り紙等をお願いしておりますが、水着を着替える際に水着に含まれた水分が床に落ちることがあります。完全に更衣室の床を濡らさないようにするのは困難ですので床が濡れているのを発見した場合は、拭き取るなど対応をいたしますので、職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

Q (3)上記以外 シャワーの温度が季節に合っていない時があるので困る

A ご不便をおかけし申し訳ありません。シャワーの温度は、季節に応じて温度調節（夏期 36℃、冬期 38℃）をしておりますが、短時間に利用が集中した場合、貯湯タンクの水量が不足しシャワーの温度がぬるくなる場合があります。また、長時間利用していない状態でシャワーを利用すると、温度設定以上に熱いお湯が出る場合がありますのでご利用の際はご注意ください。

Q プルブイの更新

A ご意見ありがとうございます。破損して使用できないものは順次取り替えておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

Q 水着しぼり機（脱水機？）を置いてほしい

A ご意見ありがとうございます。脱水機につきましては、これまでも要望があり、富山市に要望してまいりましたが、衛生面・費用面の問題から、設置は難しいようです。ご理解いただきますようお願いいたします。

Q いろんな紙を貼りすぎ

A ご意見ありがとうございます。掲示物につきましては必要最小限に掲示しておりますが、一方で利用者の皆様への注意喚起や情報提供も大切であると考えておりますのでご理解をお願いいたします。今後も見やすい掲示を検討してまいります。

Q スクールが多く、コース制約があるためスクールと水泳者の共存共栄を

A ご意見ありがとうございます。平日の夕方以降や土・日曜日の午前中は、スクール利用があるため混雑し、ご不便をおかけしております。火曜日や土曜日の夕方以降は、比較的空いておりますので、ご利用ください。

Q 他のコースがあいていて歩行のコースが少ない
水中ウォーキングコースが2コースのときは歩きやすいです。

A ご意見ありがとうございます。本年7月から、ご利用人数が多い場合は水中歩行専用レーンを2レーンにするなど、臨機応変な対応をしております。しかしながら、ご利用人数は常に変動しておりますので、対応が難しい場合もあることをご理解いただきますようお願いいたします。

Q プール内側面のザラザラが気になります。

A ご意見ありがとうございます。25m プールは、平成28年度のプール槽改修工事を行った際に、以前よりもザラつきが少ない仕様に仕上げておりますが、多少のザラつきがございます。入水時や退水時にご注意いただきますようお願いいたします。

Q 施設は古いですが、職員の皆さんの対応も良く、清掃もされており、気持ちよく利用させていただいています。

(施設全体について) 掃除が行き届いている
(トイレについて) 総じてきれい

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、皆様にご利用しやすい施設管理を心がけてまいります。

(4) 教室・サークル・イベント等について

Q もう少し早い時間にしてほしい

A ご意見ありがとうございます。教室の開催については、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に、参考とさせていただきます。

Q 教室時に毎回飛び込み練習を少し入れてほしい
教室時に、最後に飛び込み練習を1回でもいいのでさせてほしいです。

A ご意見ありがとうございます。富山スイミングクラブにご意見をお伝えいたします。

その他のご意見

Q 冬の水温をもっと高くして欲しい

A ご意見ありがとうございます。25m プールは、29～30℃前後になるよう水温調節をしておりますが、体感温度には個人差がありますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

Q シャワー室にタオルや小物が置けるような棚か台を設置してほしいです。よろしくお願いいたします。

A ご意見ありがとうございます。シャワー室内が狭いため、現状では棚や台を設置する予定はございません。更衣室とシャワー室の間の通路に棚がございますので、ご利用ください。

Q プールの濁りをきれいにしてほしいです。

A ご意見ありがとうございます。定期的に水質点検を行い、水質管理に努めております。プール水は24時間ろ過循環を行っており、毎日閉館後にはプール内のゴミや毛髪を吸い取る清掃用プールロボットを投入し、利用状況等によって濁りを除去する薬剤を投与するなどの水質管理を実施しております。また、月1回実施している外部委託による水質検査におきましても「遊泳プールの衛生基準」で定める水質基準の範囲内となっておりますのでご理解ください。なお、水質検査の結果につきましては、館内ロビーに掲示しておりますのでご覧ください。

Q 2階の空き室に簡単な筋トレの設備があればと思います。

A ご意見ありがとうございます。トレーニング設備の設置、購入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りますので、ご意見は富山市へお伝えします。

Q 着替えのスペースで体操を長時間している

シャワーを30分以上使用している人がいて、次の人が待ちくたびれています。5分とか10分くらいで次の人にゆずってほしいです。

水球の選手たちの中に、更衣室でパンを食べたり、長椅子をベッド代わりにしている者がいる。

A ご迷惑をおかけし申し訳ありません。職員よりお声かけいたしますので、マナー違反等お気付きの点がございましたらお知らせいただきますようお願いいたします。

Q よく改修工事がありそこだけ不満

A ご迷惑をおかけし申し訳ありません。施設の老朽化により改修工事を行ったため供用休止期間があり、ご不便をおかけしました。利用者の皆様に安全にご利用いただくための必要な改修工事ですので、ご理解いただきますようお願いいたします。

Q 上記以外 プール平日夜8時半、日・祝17時くらいまでオープンして欲しい

A ご意見ありがとうございます。開館時間につきましては、富山市の政策的判断ですので、ご意見を富山市にお伝えします。

利用者満足度調査結果報告C (コメント回答)

Q 体育館(多目的ホール)に時計を

A ご意見ありがとうございます。ステージ上の時計は修理に経費を要することから多目的ホール南側に代替時計を設置してありますのでご利用ください。

Q 年齢的に夜より昼の時間にしたいです。(太極拳)

A 教室の開設につきましては、くれはスポーツクラブの判断になることから、利用者からのご意見としてクラブにお伝えいたします。

Q ステップダンスなどの教室を希望します。

A 教室の開設につきましては、くれはスポーツクラブの判断になることから、利用者からのご意見としてクラブにお伝えいたします。

Q 鏡が欲しい。(第1研修室に)

A ご意見ありがとうございます。ご面倒をお掛けしますが、ロビーに移動用の姿見がございますので、ご利用ください。

Q 冷暖房があればいいと思います。

A ご意見ありがとうございます。
空調設備の設置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、富山市へご意見をお伝えします。また着衣による温度調整をお願いします。

Q ビーチボールのネットが切れそう。

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 卓球のネットの取替えを出来るだけ早くして欲しい。

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 もう少し大きく掲示して欲しい。

A ご意見ありがとうございます。案内文の拡大など分かりやすい案内表示を検討いたします。

Q いつも清潔です。

A ご利用ありがとうございます。これからも皆様に気持ちよくご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 とても気持ち良く活動が出来ます。

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。

Q みんな明るく挨拶をし合っているので良いと思います。

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
花木体育センター
所長 太田 豊

利用者満足度調査結果報告C（コメント回答）

Q 建物は古いですが、いつもきれいだなと思っています。

A ご利用ありがとうございます。
今後も気持ち良くご利用していただけるよう努めてまいります。

Q 武道館は場所もスタッフも大満足しています。

A ご利用ありがとうございます。
引き続き皆様に満足いただけるよう、サービス向上に努めてまいります。

Q 冬は寒いですね・・・

A ご指摘ありがとうございます。
冬はブルーヒーターで対応させていただい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。

Q 駐車場がすごく混んでいますが、案内してもらえ助かっています。

A 駐車場がせまくご迷惑お掛けしております。

Q ワンコインヨガレッスン、来たいときにこれ、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。
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努めてまいります。

Q いつもヨガで利用しています。さらに違ったメニューもあればと思います。

A ご意見ありがとうございます。
スクールの開催については、武道学園以外の一般利用者との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に、参考とさせていただきます。

Q 長年の利用から親しみの点では100点です！！

A ありがとうございます。これからもよろしく申し上げます。

利用者満足度調査結果報告C（コメント回答）

アイザックススポーツドームをご利用いただき、ありがとうございます。

平成30年10月15日～21日に実施したアンケート調査におけるご意見やご要望並びにその対応方針について、次ぎのとおり回答いたします。

Q 夏は暑く冬寒い。夏場は暑いですが、とてもきれいで使っていて気持ちがいいです

A いつもご利用いただきありがとうございます。冷暖房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ご意見は富山市へお伝えします。

Q ウォーキングコースが使用できないことがあるので、事前に行事案内してほしい

A いつもご利用いただきありがとうございます。

ウォーキングコース（ランニングコース）の使用につきまして、ご不便をおかけして大変申し訳ありませんでした。ご利用できない日時等を記載した「行事予定表」をエントランスホールの血圧計の後方の掲示板とアリーナ北西側の外壁面掲示板、富山市体育協会のHPに掲載しております。ご覧いただきますようお願いいたします。なお、今回のご指摘を受け、「ランニング走路供用予定表」（ハガキサイズのお持帰り用）を受付窓口に配置しましたのでご利用ください。

Q 日曜、祭日を延長してもらいたい

A ご意見ありがとうございます。

開館時間及び利用時間については、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 市、関連団体には無料、半額があり不公平

A 施設使用料等につきましては、富山市の政策的判断ですので、富山市へご意見をお伝えします。

Q 掃除の為のモップがつかいづらい。

A ご不便をおかけし申し訳ありません。用具等につきましては、定期的に点検し、破損している物は、交換しておりますが、行き届かずご迷惑をおかけしました。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 フットサルシューズの貸し出しがあると良い。

A いつもご利用ありがとうございます。

大変申し訳ありませんが、衛生管理の問題などからシューズの貸出については、現在予定がございませんので、ご自身で準備いただきますようお願いいたします。

Q ヨガ教室月 4 回にしてほしい

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 新緑、紅葉のウォーキングは心地よい もう 1, 2 回増やしてほしい

A いつもご参加いただきありがとうございます

現在、当施設周辺を歩くウォーキングは『さわやか猿倉ウォーキング』のほかに、富山市体育協会では「たいきょうウォーキングイベント」として年間を通してウォーキングイベントを開催しております。(公財)富山市体育協会のホームページには年間のウォーキングイベントが掲載されておりますのでご覧ください。また、「たいきょうウォーカー」に登録していただくと(登録無料)季節のウォーキングイベントのご案内が自動で案内されますので是非ご活用ください。

Q 女性の体幹トレーニングのクラブを是非作ってほしい

A いつもご利用いただき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に、参考とさせていただきます。

Q コサルの年齢制限を上げてほしい

A いつもご参加いただきありがとうございます。

個人参加型フットサル(コサル)は不特定の当日集まった方々に安全に楽しくフットサルを行っていただくため、現在の参加条件はサッカー歴等に関わらず一般男女の18歳~おおむね40歳とさせていただいております。年々多くの方々にご参加いただくようになっており、参加対象年齢については指導者とも検討してまいります。

Q 忘れ物は必ず届く。職員の対応が親切

A いつもご利用ありがとうございます。

忘れ物につきましては、閉館時に館内及びロッカー内をすべてチェックし、保管し、所有者のわかるものにつきましてはご連絡をしております。

なお、保管は1か月としておりますので、忘れ物の心当たりがある場合は、お電話などでお問い合わせください。

Q 府内に比べると料金が安い。コサル500円は安い。

A YAKIYAMA スポーツクラブでは子どもから高齢者まで、それぞれの世代の市民が、スポーツをとおして、生きがいづくり、健康づくり、仲間づくりとなるように各種のスポーツ教室を開催しています。これからもニーズに応じた教室等の開催に努め、より多くの方々に参加いただけるよう努めてまいりたいと考えております。

Q 身体を動かす機会を与えていただきありがとうございます

A いつもご利用いただきありがとうございます。YAKIYAMA スポーツクラブでは、これからも皆様方のご意見を取り入れながらより身近に楽しいスポーツプログラムを開催してまいります。

(公財) 富山市体育協会
屋内競技場
場長 山口 雅人