

令和元年度「利用者満足度調査」でいただいた主なご意見と回答（令和元年10月～11月調査）

岐阜メモリアルセンター

（公財）岐阜県体育協会

1 スタッフの接客対応に関すること

いただいたご意見	ご意見に対する回答
○ 施設借用に関しても親身になって相談・対応していただき、感謝しております。	<p>ありがとうございます。</p> <p>今回のアンケートで、スタッフの接客対応に関するご意見を142件いただき、そのうち95%の方からお褒めの言葉をいただきました。今後もお客様の立場に立った、明るく丁寧な対応を心がけ、さらなるサービスの向上に努めます。</p>
○ 筋トレに関してスタッフさんの知識の高さに感心いたします。とても丁寧に教えてくださり、トレーニングのモチベーションが上がります。いつもありがとうございます。	
○ いつも笑顔で私たちに声をかけてくださって、「暑いので気を付けてくださいね」など、体も心配してくださってます。	
○ いつでも、どのような状況でも親切に対応してくださいます。	
○ 施設利用時や電話の問い合わせ時にもとても丁寧にご対応いただき、感謝しております。	
○ 身だしなみ、あいさつ等とても好感が持てていいと思います。	
△ 積極的にあいさつしてもらえるとうれしい。	
△ 器具の使用法（やり方）が違っていたら、積極的にアドバイスをお願いします（自分では分からないから）。	<p>どなたにも積極的にあいさつをするよう心がけます。</p> <p>スタッフの巡回頻度を高め、お声かけいたします。また、ご利用の際にご不明な点がございましたらお気軽にお声かけください。</p>

2 施設の快適さに関すること

(1) 施設の管理状態

いただいたご意見	ご意見に対する回答
○ 整理・整頓がいつもしてあって気持ちよく使えます。	<p>ありがとうございます。</p> <p>皆様にご満足いただけるよう、施設の充実及び管理・清掃に努めます。</p>
○ テレビもあってジム内の雰囲気も良かったです。	
○ 水温がいいです。	
○ 要望に対応していただいていますので、問題ありません。	
○ 芝生の管理もよく、気持ちいいです。	
△ ふれ愛ドーム2階の使い方に関して、土足・飲食禁止が不明確。	<p>皆様に分かりやすい掲示物を作成し案内していきます。</p> <p>なお、ふれ愛ドームの2階観客席は、土足でご利用いただくようになっております。ただし、1階廊下等は土足禁止ですので、上履きに履き替えていただくようお願いいたします。また、飲食についても、2階客席は可能です。</p>
△ 暖房の切替の時期早めてほしい。	<p>冷暖房の切り替えは、その年の気温などを考慮し切り替え時期を決定しています。利用者の皆様に快適にご利用いただくため、より良いタイミングで切り替えを行うよう調整していきます。</p>
△ 廊下にも電気をつけてほしい。	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ございません。廊下にも照明はございますので、施設の利用状況に合わせて点灯します。</p>
△ ドアの前の喫煙者の煙が道場内に入ってくる。	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ございません。非喫煙者の方のご迷惑にならないよう、喫煙場所について検討いたします。</p>
△ 水温が時々低い時がある（特に曇りの日）。	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ございません。今年度、循環ポンプの修繕を行いました。今後は水温が安定すると思いますが、もしお気づきの点がございましたらご連絡ください。</p>

△ コートにボールの毛羽が落ちているのが目立ちます。(テニス場)	使用後の清掃は、基本的に利用者の方をお願いしています。また、施設担当者が、利用の空き時間にも清掃を行っています。屋内コートは利用頻度が高く、清掃が追い付かない状況です。使用後の清掃にご協力をお願いします。
△ Wi-Fiの強化を!!まだまだ足りない。	H29年度に本館を中心に整備いたしました。今後もエリアを拡大できるよう検討いたします。
△ 窓に網戸(横開き)があるととてもありがたい。(武道館)	今後利用状況をみながら調整します。設置できるよう検討いたします。
△ ふれ愛ドームの照明が暗い。	現在LED化工事を行っております。
△ 外に日陰をつくってほしい。B、Cコートあたりの外にウォータークーラーを設置してほしい。	テニスコート西側及び南側に屋根付きの観客席を設置するよう県へ要望させていただきます。
△ 電光掲示板を希望する。(メドウ)	電光掲示装置を設置するよう県へ要望させていただきます。
△ 夏の雨の雨もりでコートの後方が水たまりになるのは、直してほしいです。(テニス場)	Aコート周囲の樋からの雨漏り補修を完了しております。今後雨降り時に経過観察を行います。

(2) 器具・備品の管理状態

いただいたご意見	ご意見に対する回答
○ ホウキをたくさん備えてくださってありがとうございます。	ありがとうございます。これからも気持ちよくご利用いただけるよう、計画的に整備していきます。
○ キレイな器具、ホグレルがとてもよいと思います。	
△ スリッパ(弓道場)の底がないものが多いです。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。随時点検をし新しいものに更新していきます。
△ もう少し器具を増やしていただけるとありがたい。特に、インクラインベンチとラットブルダウマシン。	利用者の方々のご意見を伺うとともに、予算を考慮しながら順次整備を進めます。
△ 機器のメンテナンスを希望します。例えば、バイクの心拍図ところが緩んでいたり、スキルミルが表示されていない等への対応。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。トレーニング機器は専門業者による定期点検を行っております。点検結果を受け、不具合箇所については随時修繕を行っていきます。
△ マシンについたホコリ、砂ボコリ、糸くずなど、定期的に清掃いただけるとありがたいです。	不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。清掃は毎日、丁寧に行います。
△ 脱水機があるといいなあ(水着の)。	利用者の方々のご意見を伺うとともに、予算を考慮しながら購入について検討します。
△ スコアボード…高価で良いものであるが、重くて壊れやすいので、もっと取り扱い易い物にしてほしい。(テニス場)	簡易なスコアボードの購入を検討します。

(3) トイレ・更衣室

いただいたご意見	ご意見に対する回答
○ トイレがいつもきれいで、使いやすいです。清掃スタッフの方、ありがとうございます。	今後も気持ちよくご使用いただけるよう清掃管理に努めます。また皆様の日ごろのご協力にも感謝いたします。
△ シャワー室がいつもにおう。(テニス場)	不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。清掃や換気をこまめに行います。
△ トイレをもう少しよくしてほしい。ウォシュレットとか…(トレーニング室)	施設全体のトイレを改修するよう県に要望させていただきます。

(4) 案内表示

いただいたご意見	ご意見に対する回答
△ 来る人たちが2階に上る階段の場所がわかりにくい…と言っています。もっと大きな字で書いてほしい。	サンサンデッキ西側の自転車置き場付近に階段案内看板を設置したり、为爱ドームの2階部分に案内表示を施したり改善を進めておりますが、案内表示をより見やすくするなど改善していきます。 なお、体育館等本館施設の2階観客席は、通常1Fの入口から入り建物内の階段で上がります。屋外施設はサンサンデッキに上がり、2階観客席入口から入っていただきます。
△ A・B・Cとか1・2・3など、階段または出入口などに目印をつけていただけると分かりやすい。案内が一般の人にも分かりやすく。	

(5)安全に対する配慮

いただいたご意見	ご意見に対する回答
○ “セアカゴケグモ”の注意喚起など、安全に対する配慮もいただきました。	これからもいっそう安全意識を高め、迅速な情報提供や対応に努めます。
△ 夜間、テニスコート周りが暗いです。照明を増やしてほしい。	クラブハウス壁面には外灯が設置されていますが、今後改善するよう県へ要望します。
△ クラブハウスに防犯カメラをつけてほしいです。トイレや更衣室を使う時に不安です。(テニスコート)	施設内の防犯カメラを増設するよう進めておりますが、一度にすべてを設置する事が困難なため、順次進めていきます。

(6)樹木・草花の管理

いただいたご意見	ご意見に対する回答
樹木など緑も多く、よく管理されていると感じますが、蚊が多く、テニスのナイター時には虫よけが欠かせません。もう少し減ると良いと思います。日昼のテニスコートの芝も多いです。夏はハチも多く、少し心配です。	日ごろの清掃等、衛生面にも気を配っておりますが、利用者様にも各自で虫よけ等よろしく願いいたします。ハチについては、施設内各所に捕虫器を設置し対策を施しております。

(7)広報、ホームページ等

いただいたご意見	ご意見に対する回答
○ 日程などで、ホームページはよく確認しています。	ご活用ありがとうございます。
△ メモリアルイベントで何が何時にあるのか、特に試合、分かりにくい。	ホームページの他、フェイスブックによりイベント情報を掲載していますのでご活用ください。今後お客様にとって、より見やすく活用できるホームページ等の作成に取り組んでまいります。
△ 外、道からもわかる、イベントの告知を。	

3 施設の便利さに関すること

(1)施設の利用手続

いただいたご意見	ご意見に対する回答
○ 具体的な説明があり、詳細な内容が示され、大変助かりました。	ありがとうございます。今後も丁寧な対応を心がけます。
△ グラウンドの使用をできるだけ多く簡単に利用できるようにお願いしたい。(野球場)	野球場は特定施設となっているため、利用条件が細かく設定されています。詳しくは事務局までお問い合わせください。

(2)施設の利用料金

いただいたご意見	ご意見に対する回答
○ 利用料金が安くてよいです。(トレーニング室)	ありがとうございます。これからもご利用よろしく願いいたします。
△ 冷暖房費がもう少し安くなれば…	
△ 1時間ごとの団体利用や少人数での利用に適した、柔軟な料金システムがあるとありがたいです。(テニスコート、弓道場)	利用料金は県の条例に基づいて設定されていますので、ご理解をお願いします。

(3) 利用できる日時

いただいたご意見	ご意見に対する回答
トレーニングルームに休みの日があるのは、公共性に欠けること著しいと思います。岐△ 阜市や可児市のトレーニングルームや、民間のジムに比べて便利さが著しく劣ります。休みなしとすることを強く希望します。日曜の終業が早いのも同様です。	利用時間帯については県の条例に基づいて設定されています。ご理解いただきますようお願いいたします。
△ 外プールが使える期間をもう少し長くしてもらえると、競技者としてうれしいです。	
△ 時間厳守も良いが、早めの開錠で余裕がほしい時がある。	全ての施設において利用者の方には利用申し込み時間の15分前の開錠をお願いしております。早朝は有料になりますが、時間外で利用することもできますので、申請時等にスタッフにご相談ください。

(4) 駐車場の運営

いただいたご意見	ご意見に対する回答
△ 駐車場が施設や観客数に対して少ないので、もう少しあると有難いです。	イベントが集中する土・日・祝日に駐車場が混雑することは避けられません。公共交通機関を利用していただくようご協力を願います。団体利用の場合はバスでのご来場をお勧めします。バス駐車場を優先的に確保するよう努めてまいります。
△ 駐車料金の支払いの時、プリペイドカードなどで支払いができると便利です。	現在、岐阜メモリアルセンターでは施設利用料等のキャッシュレス決済は導入していませんが、岐阜県においては、県有施設全体の施設利用料等のキャッシュレス決済の導入について調査・検討されているところです。
△ 駐車場が、おつりが必要な場合すぐ使いにくい。両替機を置いてほしい。	駐車場料金は上限が1000円となっています。7時間未満でご利用のお客様にはなるべく釣銭がいらぬよう小銭(500円、100円)を用意していただくようお願いいたします。精算機の近くには両替機の設置はできませんが、やむを得ず両替が必要な場合は事務局において対応します。
△ 全員とまではいかないが、選手・スタッフ等を優先的に敷地内の駐車場に入れるようにしてほしい。少し不便。	大会役員等についてはサンサンデッキ駐車場に優先的に入庫できるよう駐車整理券を発行しています。必要な場合は申請窓口にてご相談ください。
△ 駐車場の開門をもう少し早めに(特に土、日、祭日)。	駐車場の開門時間は施設利用開始時間と連動しています。特別の事情がない限り概ね30分前に開門しています。開門時間を早くするには、施設利用時間の変更により対応することとなりますので申請窓口でご相談ください。

(5) 駐車場の利用料金

いただいたご意見	ご意見に対する回答
○ 駐車場の料金はとてもしリーズナブルです。	駐車場のご利用ありがとうございます。平成26年9月より駐車料金の上限1,000円を導入し、利用者の皆様安心してご利用いただけるよう努めています。
△ 駐車場を無料にしてほしいです。	来場されている方は様々な手段で来られることもあり、駐車料金の値下げや無料とすることは困難です。平成26年度から上限1,000円としていますので、ご理解ください。
△ テニスのコートの時間帯とパーキングの切りが合わないです。	施設利用の区分は午前、午後、夜間等の利用区分となっています。一方駐車場の利用者は、周辺施設の利用者も含め様々な時間帯で利用されています。駐車時間により区分しお客様が駐車しやすい料金設定となっていますのでご理解願います。

(6) 教室(スクール・講座)

いただいたご意見	ご意見に対する回答
△ テニス教室の指導者の態度・対応が著しく悪い。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。丁寧な対応をするよう指導してまいります。
△ 以前行われていた低料金のテニス教室を復活してほしい。	スポーツ教室を委託している業者と協議し、教室の内容等を検討します。

(7) 飲食施設

いただいたご意見	ご意見に対する回答
○ 軽食の自動販売機は良いと思います。	ご利用ありがとうございます。なお軽食の自動販売機導入は岐阜県初になります。
○ コンビニうれしい。毎日やってほしい。	
△ 軽食レストランがあるといい。昼食をとれる場所。	本館に休憩室があり、お弁当等の自販機を設置しています。また、土日等の行事が多い日にコンビニエンスストアの出張販売を行っていますので、ご利用ください。