

令和2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2年9月～12月調査）

岐阜メモリアルセンター

（公財）岐阜県スポーツ協会

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
○ いつも親切・丁寧に対応し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。 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150件いただき、そのうち92.7%の方からお褒め・励ましのお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。
○ このような状況の中、大会をさせていただいたことに感謝しています	
○ コロナ対策を丁寧にしていただき、感謝しています。今後も対策をよろしくお願いします。	
○ 職員さんからの声掛けが多く気持ちが良い。	
○ いつも気持ちよく対応していただいている。競技団体の特性を理解していただいているものと信頼感を感じます。	
○ 朝早くから準備していただきありがとうございます。	
△ すれ違う時、挨拶してくれないなあと感じました(こちらがすれば返してくれるのですが)	どなたにも積極的にあいさつをするよう心がけます。
△ 第4駐車場が開くのが遅かった。忘れていたらしい。(テニス)	申し訳ありませんでした。連絡を徹底し、ご不便をおかけしないようにしてまいります。
△ 施設に関する知識をもっと持ってほしい。(陸上競技場)	施設対応マニュアルを作成し、施設担当者に指導していますが、対応が不十分で申し訳ございません。お客様からのご要望にしっかりと対応できるよう、今後も職員の指導等行っていきます。
△ コロナウィルス対策を、使用者だけでなく施設管理者も積極的に行動してほしい。	出勤前後の検温、マスク着用、手指消毒、事務室の換気など対策を行っています。今後も、職員一人ひとりが感染症対策を徹底するよう努めてまいります。

2 施設の快適さに関すること

(1) 施設の管理状態及び清掃等

いただいたご意見	ご意見に対する回答
○ 清潔に保ってあって気持ちいいです。	ありがとうございます。 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。
○ お掃除が行き届いていて快適です。	
○ 広々として衛生的で開放されていて安全です。	
○ 大変に美しい芝でした。芝の美しさに感動しました。	
○ 施設・用具が充実している。	

△ かなり老朽化している。状況的に難しいと思うが、施設の全面的改築を。	施設の老朽化は県及び当協会も承知しています。しかし、全面改修となると莫大な時間と費用が必要となります。何れは施設の全面改修を行うこととなりますが、当面は部分補修を行い、施設の維持を行っていきます。
△ たまにゴキブリが出ます。(対応して下さりありがとうございます。)	害虫駆除対策として、ゴキブリが出そうな場所に害虫駆除対策を行っております。今後も施設の巡回を実施し対応していきます。
△ 床が汚れていて靴下が汚れた。	ご迷惑をお掛けし大変申し訳ありません。清掃業者への定期清掃を徹底します。
△ シャワー室不足(相撲)	施設の構造上これ以上増やすことが困難なため、必要に応じ他施設の更衣室等をご利用ください。
△ ファールゾーンの人工芝が前の方が良かった。外野のラインも芝の上を書くなら、前のような土の方がよい。(野球場)	ご不便をおかけしております。施設の改修後、まだ間がなく直ぐに改修することが出来ません。今後の改修時期に合わせ使いやすい球場になるよう県にお伝えします。
△ 補助競技場の芝の長さがやや長い。	施設の使用頻度が高いため、芝生を保護する必要があるため芝高を高めていますので、ご理解とご協力をお願いいたします。
△ もう少し会議ができる部屋が欲しい。(陸上競技場)	施設の構造上これ以上部屋を増やすことが困難なため、必要に応じ他施設の会議室等をご利用ください。
△ ウォータークーラーの設置	以前はもう少し多く設置してあったのですが、利用頻度が少なかったため撤去したところもございます。現在は、新型コロナウイルス感染防止のためご利用できません。ご不便をおかけしますが、ご理解をお願いいたします。
△ 数回に一回くらい、プールが熱すぎる時があるので、水温管理をしっかりといただけると幸いです。	委託業者に温度管理の徹底を指導します。
△ プール横の公園トイレが少し汚いのもう少しきれいだと気持ちいいです。	清掃業者に定期清掃を徹底するよう指導します。また、蛍光灯カバーの劣化が激しい為、カバーの取り換えを予定しています。
△ サンサンデッキ上の風防止	施設の景観に影響するため、まずは県にご希望をお伝えします。

(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
○ マシン、ダンベル等手入れがしっかりされており、気持ち良く利用できています。	ありがとうございます。今後も皆様のご期待にお応えできるよう努めてまいります。
○ 常にきれいで同じ場所に物がしまわれていて良いです。(陸上競技場)	ありがとうございます。引き続き、整理整頓にも気を配ってまいります。
△ スリッパ(弓道場)の底がないものが多くあります。	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まいります。
△ 雨の日のことを考えると、弓道場のスリッパは、サンダルの方がよいと思う。	ご指摘ありがとうございます。使用場所に応じ履物を検討させていただきます。なお、12月27日にサンダル5足を取り替えました。
△ 故障の機械早く直してほしい。	ご迷惑をお掛けしております。故障した機器は随時修理してまいります。
△ ダンベルの重さを増やしてほしい。	健康増進施設として十分な機器を揃えております。ご理解お願い致します。
△ バーベルを使用する時に使うカバー？が破れているので新しい物に変えていただけると嬉しいです。	申し訳ございません。早急に対応致します。今しばらくお待ちください。
△ 腹筋マットはスタッフが毎回消毒してもいいかと。	貴重なご意見ありがとうございます。腹筋マットに限らず消毒の徹底を心がけさせていただきます。
△ トレーニング室の機器を少し増やしてほしい。	どのような機器を希望されるのかをトレーニング室スタッフにお伝えください。健康増進施設であることを踏まえ、今後県に伝えていきます。
△ グラウンドの整備用具が足りない。(野球場)	ご指摘ありがとうございます。随時点検をし不足分の補充を行います。
△ ポールの準備をしなくてはならない。(球技メドウ)	球技メドウでは多種目の競技を行い、また、フィールド内は天然芝で定期的に入入れを行う必要があるため、その都度ポールやゴール等の準備をお願いしております。ご理解とご協力をお願いします。

(3)トイレ・更衣室

いただいたご意見	ご意見に対する回答
△ トイレの洋式化、ウォシュレットへの改修をお願いします。(体育館・テニスコート)	県と協議し各施設のトイレの洋式化及びウォシュレットへの改修工事を進めておりますが、一度に全てのトイレを改修することが困難なため改修まで今しばらくお待ちください。
△ 階段下のトイレが汚いのが気になります。(相撲)	ご迷惑をお掛けしております。清掃業者へ清掃を徹底するよう指導します。
△ トイレの古さ。(球技メドウ)	現在トイレの改修工事を行っております。3月の工事完了まで今しばらくお待ちください。
△ トイレ工事中のため不便を感じました。工事終了後に不便さが解消されると思います。(球技メドウ)	ご迷惑をお掛けしております。3月の工事完了まで今しばらくお待ちください。
△ 女子更衣室の臭いと換気をお願いして、使用したいです。(テニスコート)	ご指摘ありがとうございます。毎朝排煙窓を開け換気を行うようにしました。また、24時間換気を運転します。その他、洗面台やシャワーの水を流して対策を行い当面様子を見ます。

(4)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
△ ふれ愛ドームはよくすべる。	フロアへのワックスがけは行っておりませんので、ワックスによる滑りではないと考えられます。埃等により滑ることも考えられますので、定期清掃を徹底し当面の間様子を見ます。
△ 安全設備についてもう少し配慮願いたい。(相撲)	どのような安全設備が必要か教えていただければ幸いです。

(5)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
△ イベントを、いつ何をやっているのか、周知されていないように感じます。	申し訳ありません。ポスターだけでなく、ホームページによる広報等もさらに充実させていきます。ご確認ください。

(6)その他

いただいたご意見	ご意見に対する回答
△ 出入口での対応は冬期は寒く、スタッフは大変かと感じました。(体育館)	で愛ドーム入り口かと思われそうですが、ドアを開けていると風の通りが強いかもしれません。申し訳ありませんでした。暖房が入るまでは、主催者のスタッフの方々が辛くならないよう、ドアの開け閉めに気を付けて対応したいと思っております。
△ 寒い。(弓道場)	役員控室にはエアコンがございますのでご利用ください。それ以外は、申し訳ありませんが、防寒着等で対応をお願いいたします。
△ マスクが苦しい。(トレーニング室)	現在、新型コロナウイルス感染予防対策として行っております。ご理解お願い致します。
△ 集団で来て話してばかりのお客さんがいる。(トレーニング室)	申し訳ございません。お声がけを行い対応をさせていただきます。

3 施設の便利さに関すること

(1) 施設の利用手続等

いただいたご意見	ご意見に対する回答
○ 様々な器具を使わせていただき充実した練習ができています。(体育館)	ありがとうございます。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。
○ 網戸も作られて安心できる。空気も入れ替わり気持ちよくトレーニングできる。(武道館)	ありがとうございます。今後も皆様のご期待にお応えできるよう努めてまいります。
○ とても使いやすい。使い方も分かりやすい。(トレーニング室)	ありがとうございます。引き続き、快適にご利用いただけるよう運営してまいります。
○ とても使いやすいです。引き続き、維持してほしいです。(水泳場)	ありがとうございます。引き続き、快適にご利用いただけるよう運営してまいります。
△ 館内に飲食施設が常設されるとありがたい。(保護者より)	本館休憩室では移動コンビニを営業しておりましたが、現在コロナの関係で休業しております。再開まで今しばらくお待ちください。
△ 机などが少ない。(体育館)	本館の他施設で使用できる机を有料で用意しておりますので、ご利用ください。
△ 付帯設備・施設が不十分(弓道場)	どのような付帯設備等が必要か教えていただければ幸いです。
△ トレーニング室は予約制があまり効果的とは言えないので、通常に戻していただきたい。(一度に20人以上という状態になったことがない)	現在、全ての施設利用で事前予約がご利用の条件となっております。新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、ご不便をおかけしますがご理解とご協力をお願いします。
△ トレーニング室の予約が別の事務局でなくトレーニング室の受付がよい。	令和3年1月14日より、トレーニング室で受付を行うことに変更いたしました。よろしく願いいたします。
△ 定期券の導入(トレーニング室)	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。
△ コース貸しを、1時間単位でとれるようにしてほしいです。(水泳場)	コース貸しでの利用は「団体利用」となりますので、「午前」「午後」「夜間」の区分でのご利用をお願いいたします。
△ 選手が道具を使って練習できる日を作ってほしいです(パドル・フィンなど)	一般開放時においては、他の利用者に危険が及ぶ可能性があることから、ご利用いただけません。どうかご理解いただきますようお願いいたします。なお、団体貸切においては道具をお使いいただけます。
△ 外プールに屋根をつけてほしい。	ご要望は県にお伝えします。
△ 飛び込み台に羽をつけてほしいです。深さも。	ご要望は県にお伝えします。
△ 室内のバックのスタートのレッジ(足置部)がほしいです。	どのようなレッジが良いか教えていただければありがたいです。内容によっては県にご要望をお伝えしていきます。
△ グラウンド整備車があると助かりますが...。(野球場)	安全を考慮し手作業でのグラウンド整備をお願いしております。ご理解とご協力をお願いします。
△ 投てき練習場、広い雨天練習場、選手の待機場所など現代の全国レベルの大会が開催できるよう更新が必要です。(陸上競技場)	ご要望は県にお伝えします。
△ 手洗い場の増設(陸上競技場)	ご要望は県にお伝えします。
△ サブグラウンドが理想ですが、ウォームアップできるスペースがほしいです。(球技メドウ)	ご要望は県にお伝えします。
△ 電光掲示板など、見やすい得点・時間などにしてください。(球技メドウ)	現在電光掲示板に改修しており、今年度中に完成予定ですので、今しばらくお待ちください。
△ 火曜日が利用できるようになると有難いです。(野球場)	施設利用年間調整時、大会の日程上どうしても休館日に利用が必要な場合は、休館日を変更しています。また、東海大会規模以上で一週間以上連続して行われる大会は、休館日でも一部の施設をご開放するなど対応しております。ご希望がございましたら、事務局にご相談ください。
△ サンサンデッキ下駐車場が選手の待機場所に利用できると全国級の大会開催に便利である。消防法に適用し、かつ駐車場以外の目的にも対応できるようにしていただきたい。(陸上競技場)	これまで、大規模な大会時に特例で駐車場を控室としてご利用いただきましたが、令和元年度の全日本インカレを最後に、今後駐車場以外での利用はできないことを利用者へ周知・徹底するよう、消防署から指導を受けておりますので、ご理解ください。必要に応じて、芝生広場の活用をご検討ください。

(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
○ 廉価で利用でき、大変満足です。(トレーニング室)	ありがとうございます。今後も皆様のご期待にお応えできるよう努めてまいります。
△ もう少し値下げしてほしい。利用料が高いです。(水泳場)	いつもご利用ありがとうございます。利用料金は県の条例に基づいて設定されていますので、ご理解をお願いいたします。
△ 維持の問題もあると思いますが、駐車場や利用料金など金銭面での負担が少なくなると有難いです。(野球場)	
△ アマチュアの利用料金を下げてほしい。(陸上競技場)	
△ 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)	

(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
△ 利用時間帯を細分化してほしい。(テニスコート)	利用料金と併せて県の条例に基づいて設定されていますので、ご理解をお願いいたします。
△ 第2トレーニング室の、撃つことができる人数を10人に戻してほしい。(トレーニング室)	現在、新型コロナウイルス感染予防対策として運営しております。ご理解をお願いいたします。
△ 時間が不便(トレーニング室)	
△ あと30分位利用できる時間を伸ばしてもらいたいです。(トレーニング室)	

(4) 駐車場の運営

いただいたご意見	ご意見に対する回答
△ 駐車場の少ない。物品の運搬が難しい。	駐車台数に限りがありますので、イベントが集中する土日祝日に混雑することは避けられません。公共交通機関を利用するようご協力をお願いします。施設利用者の方で、物資の運搬や搬入が必要な場合は一度事務局へご相談ください。
△ 駐車場のどのあたりが空いているか分かると嬉しいです。	ホームページに「駐車場情報」を掲載しておりますので参考にしてください。現状では、駐車場の空き台数までは掲載しておりません。空き台数等の詳細を確認したい場合は、電話でお問い合わせください。また、アプリ等での確認につきましては、今後システムの更新をするタイミングで、実施可能かどうか検討してまいります。
△ 時々駐車場が混みますが、もし利用者アプリ等あれば混雑予想など常時利用者には便利かと。	満車表示になっても障害者の方が安心して駐車できるよう一定の台数分を確保しております。公共交通機関を利用して来場することが困難な障害者等に配慮した運営を行っていますのでご理解をお願いします。
△ 駐車場の使用が、満車になっていることが多いが、駐車スペースが空いていることが多い。	第三駐車場は、主に施設利用者のための役員・関係者駐車場として利用しております。大規模な大会時で多くの駐車車両が入るよう現在の駐車スペースとなっています。ご理解をお願いします。
△ 第3駐車場の、白線の間隔がせまく感じます。	満車時において出入口に近接する公道の渋滞を防ぐため、他の空いている駐車場への誘導をします。また、路肩での入庫待ちの駐停車を防ぐため、道路コーンの設置など、今後とも渋滞防止の対策を実施していきます。
△ 車での出入りに渋滞して困る。	

(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
△ トレーニング室利用の時は駐車料金を無料にしてほしい。	施設利用される方は様々な目的や手段で来場されることから、駐車料金の値下げや無料にすることは困難です。なお、平成26年9月から1日の上限額を1,000円としており、利用者の皆様が快適にご利用いただけるように努めております。ご理解いただきますようお願いいたします。
△ 駐車料金が安い。	
△ 4時間100円にしてください。(テニスコート)	

(6) 飲食施設

いただいたご意見	ご意見に対する回答
○ 自販機を増やしてほしい。(水泳場)	敷地内にある自動販売機の設置場所移動や増設も含めて、次回の契約時に検討してまいります。
△ コロナで仕方ないが、飲食コーナーをもっと利用しやすくしてほしいです。	ご利用者様の安全を考慮しておりますので、コロナが落ち着くまで今しばらくお待ちください。

(7) その他

△ Wi-Fiが不十分、Wi-Fiの入りが悪	平成30年度に本館施設の一部に設置しましたが、その他の施設については引き続き検討し随時対応できるよう進めていきます。大会等に使用する場合は必要に応じて主催者での対応をお願いします。
------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------

(8) イベントについての要望等

サブトラ(補助競技場)のウォーキング→10月もナイターしてください。	月に1回開催のウォーキングチャレンジにご参加、ありがとうございます。好評につき、来年度も無料施設開放事業として、実施させていただく予定です。ぜひお越しください。
来年もやらせていただきたいというのが、生徒・保護者の思いです。(無料開放事業)	施設の運営費の関係もあり、無料開放にも制限がありますが、少しでもご要望に応えられるような事業を工夫します。メモリアルセンターホームページで、情報をご確認ください。
スポーツ体験イベントを増やしてほしいです。	来年度は、東京オリンピック・パラリンピックが予定されている年であり、盛り上がるのが予想されます。
一流とのふれあいイベントを多く企画してほしい。	そのような機会を利用しながら、県民の皆様のスポーツへの興味・関心に応えられるよう、楽しいイベントを工夫していきます。
芸能人を呼んだイベント	岐阜メモリアルセンターホームページなどで、イベント情報をご確認いただき、ぜひご参加ください。