

令和3年度「利用者満足度調査」でいただいた主な意見と回答(令和3年10～12月調査)

岐阜メモリアルセンター（指定管理者：(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
○ いつも丁寧に対応していただいております。	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約120件いただき、そのうち97.7%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。
○ いつもすれ違うと挨拶をしてくださり、大変気持ちよく利用させていただいております。	
○ 早い時間から対応してくださり、いつもありがとうございます。	
○ 片付けの指導など細かく指示をいただき、大変助かりました。	
○ 電話での対応も細かく、丁寧に気持ち良いです。	
△ 自分からだと話しかけにくい。	どなたにも積極的に声をかけするように心がけます。
△ もっと笑顔があるといいと思います。	お客様が不快な思いをされないよう、笑顔での対応を心がけます。
△ 対応が丁寧とは言い難い。	申し訳ございませんでした。お客様の立場に立った丁寧な対応を心がけます。

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
○ いつもきれいで快適です。	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。
○ 清掃がきちんとしていて、使用していて気持ちが良いです。	
○ キレイに整理整頓されていて良かった。	
○ 芝の状態も素晴らしく、緑も多く素晴らしい施設です。	
△ 器具等の4S(整理、整頓、清掃、清潔)が出来ていないように見える。	各施設担当者が巡回確認し、適宜対応しているところですが、至らぬ点があり申し訳ございませんでした。巡回回数を増やし、4Sの対応を徹底します。
△ 改修前かと思いますが、一部破損等が見られる。	各施設担当者が巡回確認しておりますが、見落としがあったようで申し訳ございませんでした。破損等を見つけれられた際には、お手数ですが職員へお伝えいただけるとありがたいです。適宜、補修作業をいたします。
△ エアコン入れて！！(体育館)	体育館には冷暖房設備(有料)がございますので、主催者の方からご依頼いただければ対応いたします。
△ 水温調整をもう少ししっかりして欲しいです。(水泳場)	ご迷惑おかけして申し訳ございません。委託業者に温度管理の徹底を指導します。
△ テニスコートのボールの毛が清掃されていない。 大会後も使用後には点検を兼ねてチェックしてほしい。	大会や個人利用使用後の清掃については主催者の方や利用者の方にお願いをしておりますが、清掃後の点検が不十分で申し訳ございませんでした。清掃後の点検作業の徹底に努めます。 なお、清掃作業をスムーズに進めていただくため、今年1月にコードレス掃除機を購入いたしました。
△ 野球場の人工芝の改装をお願いしたい。降雨の後水分が引かない。	申し訳ございませんが、施設の改修後、まだ間がなくすぐに改修することができません。 今後の改修時期に合わせて使いやすい球場になるように県にお伝えいたします。

(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
○ 備品なども丁寧に清掃されていて良いです。	ありがとうございます。今後も丁寧な清掃を心がけます。
○ 色々なトレーニング設備を自由に利用でき、快適。	ありがとうございます。引き続き、快適にお過ごしいただけるよう気を配ってまいります。
△ トレーニングマシンが腕と足の筋力中心なので、腹回りを鍛えるマシンも置いて欲しい。	貴重なご意見ありがとうございます。健康増進施設であることを踏まえ、県にお伝えいたします。
△ 器具の掃除をやってもらいたい。	ご迷惑をおかけして、申し訳ございません。委託業者に清掃の徹底を指導します。
△ トレーニング室にウォーターサーバーを置いて欲しい。	コロナ禍前は自由にご利用いただけるウォーターサーバーを設置しておりましたが、感染拡大防止の観点から現在は使用を中止しております。お手数ですが、飲料水などを各自でご準備いただきますよう、お願いいたします。
△ 室内プールのガラス扉を全部スムーズに開閉できるようにして欲しい。	ご指摘ありがとうございます。塩素の関係により扉が固まってしまい、ご迷惑をおかけしております。予算の都合上、今年度は2枚の扉を修理いたしました。次年度以降も随時修理を予定しております。
△ 備品の老朽化が進んでおり、新しいものへの更新をお願いしたい。(陸上競技場)	ご指摘ありがとうございます。随時更新をしておりますが、一度にすべての備品を更新することが困難なためご迷惑をおかけして申し訳ございません。

(3) トイレ・更衣室

いただいたご意見	ご意見に対する回答
△ トイレのスリッパが大きすぎる。(体育室・女子)	ご指摘いただきました大きいスリッパは、体育館シューズなどを履いたまま、トイレを使用いただくためのスリッパです。説明書きがなく、失礼いたしました。通常のスリッパもご用意しておりますので、そちらを使用いただけるとありがたいです。
△ 剣道場、柔道場、体育室のある施設のトイレを改善していただきたい。狭いです。	県と協議し各施設のトイレ洋式化及びウォシュレットへの改修工事を進めており、いただいたご意見は県へお伝えいたします。
△ 50mプール側のトイレの悪臭を何とかして欲しい。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。巡回と清掃の頻度を増やし、衛生管理に努めます。

(4) 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
△ ホームページにミスがあったことがあって、困ったことがある。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。今後はミスが無いよう、確認のうえ掲載いたします。

(5) その他

いただいたご意見	ご意見に対する回答
△ 既に寒い日もあるので、自販機に温かい飲み物があるとよいと思う。(11月に来館されたお客様)	自動販売機業者と連絡を取り、可能な限り対応させていただきます。
△ 芝生で自由に野球(キャッチボール)やサッカーができるといいですね。	皆様に天然芝張りの芝生広場を、憩いの場としてご利用いただくために、禁止行為および制限行為を定めております。そのためゴルフ、サッカー、キャッチボールなどでのご利用は禁止させていただいております。ご理解をお願いいたします。

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
○ 利用者のことを第一に考えて運営してくださり、ありがとうございます。	ありがとうございます。今度も皆様にご満足いただけるように努めてまいります。
△ 外光が入るため、ブラインドから暗幕のカーテンにしたいです。	ご指摘ありがとうございます。外光が入りご不便をかけて申し訳ございません。確認しましたところ、数か所わずかに外光が入る場所がありました。現在ブラインドからカーテンへの取替は予定しておりませんが、外光が入る場所については今後修理させていただきます。またご利用時に外光が入るような箇所を見つけれられた場合は、お手数ですが職員へお伝えいただけるとありがたいです。
△ レストランがあると良いと思いますが、軽食が出る自販機の設置があるといいかな。	本館の休憩室に設置しております。ぜひ、ご利用ください。
△ 観客席から可動席に降りる所の柵が重たすぎる。危険。	当協会でも承知しており、移動の際にはご不便をおかけして申し訳ございません。いただいたご意見は県へお伝えいたします。
△ 大会の控室が限りがあり、場所が確保されないのが利用していて不便に感じます。	ご不便をおかけして申し訳ございません。なるべくご希望にお応えできるように、施設利用方法について提案させていただきますが新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、利用人数制限をさせて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。
△ 予約制を無くして欲しい。	ご不便をおかけして申し訳ございません。現在、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、時間指定の予約制で運営させていただいております。ご理解をお願いいたします。
△ 時間の設定を変更して欲しい。(15~17時で利用したい)	
△ 1時間刻みで予約できるとありがたい。	
△ 利用時間を30分のばしてもらいたい。(×2)	
△ 施設内での催し物などの日時を利用者に分かりやすく知らせたい。(×2)	お知らせが不十分で申し訳ございません。大きな催し物については、岐阜メモリアルセンターホームページの「イベント情報」ページに掲載しております。
△ 水泳場にWi-Fiが欲しい。	ご不便をおかけして申し訳ございません。順次、整備予定ですので、今しばらくお待ちください。
△ テニスの備品のシングルボールが重くてコートまで運ぶのがひと苦勞。軽量で倒れにくいものにしていただけたらありがたいです。	ご不便をおかけして申し訳ございません。軽いものを6面分購入いたしましたので、ご利用ください。残り6面分については、今後購入予定ですので、今しばらくお待ちください。
△ 平日利用させていただけるので有難いですが、休館日(火曜日)は無理でしょうか。	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、施設課へご相談ください。
△ 避難の際の場所が分かりにくいので、もしもの時の為にもっと明確にするといいと思います。	説明が不十分で申し訳ございません。本申請や打合せの際にご案内するよう、各施設担当者に徹底いたします。
△ ペイントラインカーを常備していただきたい。	常備しているペイントラインカーの調子が悪く、ご不便をおかけして申し訳ございません。県へお伝えいたします。

(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
○ 1回(2時間)で学生が160円なので、かなり安いと思う。ありがたい。(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。
○ 安くて良い。(水泳場)	
△ 料金等を改めていただき、出来るだけ利用しやすくしてほしい。	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。
△ 利用料金が少し高い。	

(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
△ 時間借りを無くしてください。	いつもご利用ありがとうございます。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。
△ 一般開放時の利用人数を増やしてほしい。	いつもご利用ありがとうございます。現在、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため時間指定の予約制で人数制限を行い運営しております。ご理解をお願いいたします。
△ 土日に利用できる日が少ない。	
△ スイミングプラザは団体利用が多く(夏場)、個人利用ではほとんど利用できない。公共施設として一般利用ができないのはどうかと思います。一般を優先にして欲しいです。	いつもご利用ありがとうございます。日本水泳連盟公認の水泳場であることなどから、団体の大会等でご利用いただき、個人利用のお客様にはご不便をおかけして申し訳ございません。ご理解いただきますようお願いいたします。夏休み期間については、週に1度、一般開放を優先する日を設けておりますので、ご利用いただけますと幸いです。

(4) 駐車場の運営

いただいたご意見	ご意見に対する回答
△ メモリアル駐車場の朝から使えないときは、前もってHPに掲載してもらえるといいなと思います。	岐阜メモリアルセンターホームページの「駐車場情報」に混雑予想を掲載しておりますので参考にしてください。詳細を確認されたい場合は、お手数ですがお電話でお問い合わせください。(TEL:058-233-8822)
△ 駐車場が、催し物がある際に入場規制が多すぎる感があります。	ご不便をおかけして申し訳ございません。催し物を開催するにあたり、大会運営に支障が無いよう関係者等が駐車いただけるように入場規制を行っております。主催者の方と連携を取り、必要最低限の入場規制になるよう努めます。
△ 駐車場が少ない。	ご不便をおかけして申し訳ございません。駐車台数に限りがあり、イベントが集中する日には混雑いたします。なるべく公共交通機関をご利用いただきますよう、ご協力をお願いいたします。

(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
△ 駐車場を無料にしてほしい。	
△ 駐車場の料金があることに不満。例えば、トレーニング室利用料を駐車場料金込みの設定にする等して欲しい。	申し訳ございませんが、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。

(6) その他

△ メモリアルセンターの生垣が交通安全の妨げになっている箇所があるので改善して欲しい。(武道館北西の生垣)学生など自転車が通る時に視界が遮られてぶつかりそうになる。	ご不便をおかけして申し訳ございません。見通しが良くなるよう、植栽管理委託業者と剪定箇所について調整中です。なるべく早く剪定作業ができるようにいたします。
--	--

(7) イベントについての要望等

バスケット観戦	
マラソン教室	
ウォーキングイベント	
有名スポーツ選手が教えるスポーツ教室	
プロスポーツの試合を行ってほしい。(バスケ、バレー、野球、ラグビー)	県民の皆様のスポーツへの興味・関心に応えられるようなイベントを開催できるよう、努力いたします。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。