

令和4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4年10～令和5年1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 施設職員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
○ 丁寧に対応していただきました。	ありがとうございます。 今回のアンケートで職員の接客対応に関するご意見を約120件いただき、そのうち98.5%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てまいります。
○ 備品交換をお願いした時、丁寧に対応していただきありがとうございました。	
○ 挨拶を明るくかわしてくださるので気持ちがいいです。	
○ 臨機応変な対応ありがとうございます。	
○ いつも優しく対応してくださり、気持ちよく使用させてもらってます。	
△ トレーニング機器(重量物)を扱っているため、スタッフは男女半々が望ましい。	職員の勤務体制をできる限り改善できるようにいたします。
△ 声が小さい。ダラダラしている。	大変失礼いたしました。接客対応の改善に向け指導してまいります。
△ 駐車場入口の警備員の言葉づかい、態度が横柄。	

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
○ きれいで利用しやすいです。	ありがとうございます。 今後も皆様にご満足いただけるよう、施設の充実及び管理・清掃に努めてまいります。
○ 掃除が行き届いていると感じます。	
○ いつも温度の管理などをしてくれてありがとうございます。(水泳場)	
○ 整備等清掃もしっかり行き届いてよかったです。(野球場)	
○ 芝、スコアボードが良くなり、良かったです。(メドウ)	
○ 設備がとても整っていてとても快適です。(で愛ドーム、ふれ愛ドーム)	改修工事のため、ご不便をおかけして申し訳ございません。この改修工事により、快適な施設になりますのでご理解をお願いいたします。
△ 給湯室やトイレが使用できず残念でした。	
△ 芝生の使用について制限が厳しすぎる。投てきの試合だけでなく、練習も積極的に使用させてほしい。(陸上競技場)	
△ ・屋内プールの扉が固着して動かない。 ・直すところは早めに直してほしい。	扉の修理交換は大規模なものとなっしまい、年間1～2枚のペースで交換するよう進めておりますのでご理解いただくと幸いです。安全安心なご利用に向け適宜修繕をしておりますが、見落としがあったようで大変申し訳ございません。お気づきの点がございましたら、施設職員に何なりとお申し付けくださいませ。
△ テニスコートは、いつもきたないイメージがあります。清掃のルールづくりをお願いします。	基本的なルールとしてお客様にご利用後の清掃をお願いし、ご利用が無い時間帯には管理人も清掃するように心がけておりますが、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。管理人による確認回数を増やすとともに、お客様にもご協力いただけるように声掛けさせていただきます。

(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
○ 備品が綺麗にたもたれています。 ○ 備品の準備等を快くしていただきました。	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対応いたします。
△ 器具の管理をお願いしたいです。前回使った団体の器具の保管状態が悪く、苦勞した。	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。利用団体様に元あった位置に戻していただくようお願いするとともに、職員が撤去時および利用後のチェックを怠らないよう心掛けてまいります。
△ 安土前の散水栓が使いづらい。(水に埋もれる、方向が悪い)散水ホースがたびたび漏れる。(弓道場)	ご不便をおかけし申し訳ございません。散水ホースの更新をしましたので、ご利用ください。
△ マシンの新規交換。(トレーニング室)	ご指摘ありがとうございます。年4回実施しております各機材の点検にて、修繕対応を行っております。修繕不可の機材の場合、随時更新しておりますが、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
○ メモリアル西PIにトイレが新設されており、有難かったです。	令和4年度に新設いたしました。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。
△ シャワールームのそうじをもう少しやってほしい。(テニス場)	ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。こまめに清掃するようにいたします。
△ 洋式トイレを増やしてほしいです。	現在各施設のトイレ改修工事をおこなっており、和式トイレから洋式トイレに順次改修をおこなっております。トイレスペースの問題もあり、数を増やすことが難しい場合もございますが、いただいた意見は岐阜県の担当課へお伝えいたします。

(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
△ ホームページはもう少し見やすくしてほしい。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。文字の多さなどに気を付け、見やすいホームページになるよう編集いたします。

(5) その他

いただいたご意見	ご意見に対する回答
△ 喫煙所があると良いと思います。(武道館)	武道館付近ですと武道館の東側、サンサンデッキ上に設けております。それ以外の場所については、センター内案内地図をご確認いただくか、事務局でご案内しますので、お手数ですがお電話でお問い合わせください。(TEL:058-233-8822)
△ Wi-Fiが使えるといいなあ。(水泳場)	現在岐阜県と調整の上、Wi-Fi環境の整備を進めております。ご不便をおかけしますが、今しばらくお待ちくださいませ。

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
○ 満足です。	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。
△ 手続きが簡素化されると嬉しい。予約をネットで行いたい。	いつもご利用ありがとうございます。利用手続きの簡素化・ペーパーレス化に向けて、現在プロジェクトチームを編成して検討しております。今しばらくお待ちくださいませ。
△ 個人利用の料金は良心的でありがたい。事務所の手続きが遠くて不便である。(弓道場)	いつもご利用ありがとうございます。手続きにおいて、事務所までお越しいただきご不便をおかけしております。本館施設の手続きは事務局での対応とな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。
△ キャッシュレスも導入してほしい。(水泳場)	利用のキャッシュレス化に向けては、導入時期は未定ですがQRコード決済導入など検討しております。

(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回での利用が出来ることが通いやすいです。(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。
△ 利用料金がもう少し安ければ利用しやすい。	いつもご利用ありがとうございます。利用料金は岐阜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。
△ 照明代を無償にしてください。照明代が高い。	

(3) 利用できる曜日や時間帯

いただいたご意見	ご意見に対する回答
○ 現在、会場が取れない中で大会が開催できましたことに感謝です。	こちらこそご利用いただきありがとうございました。今後も可能な限り、皆様のご希望にお応えできるよう対応してまいります。
△ イベントをする場合は準備する時間をもう少しほしいです。	いつもご利用ありがとうございます。原則としてご利用時間の15分前には開錠をして準備等のお時間にしていただいておりますが、さらに準備の時間を必要とされる場合は、1時間毎の延長(有料)ができますので、お気軽にお申し付けください。
△ プールは平日午前中も個人利用したいです。(水泳場)	いつもご利用ありがとうございます。施設の管理運営上、平日は午後からの営業と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。

(4) 駐車場の運営

いただいたご意見	ご意見に対する回答
△ イベント等で駐車場が使えない時が時々ある。事前に知りたい。	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)
△ 駐車券発行の折、係の方の対応がよくないです。引き継ぎ等、改善を希望します。	ご不快な思いをさせ大変申し訳ございません。今後は丁寧な対応を心がけます。
△ 駐車場が狭くすくない。	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
△ 駐車場がもっと安いと良い。	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。
△ 施設利用者は駐車料金を安くしてほしい。	

(6) イベントについての要望等

クリスマスイベント	ご利用される皆様のスポーツ等への興味・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。
岐阜県の花を集めたイベントができると良い。	
プロ野球公式戦の誘致強化を希望します。	
今後も今回のようなイベントで子供達の笑顔が見たいです。(輝け！未来のアスリート応援プロジェクト参加者)	
引き続きランニング教室、トレーニング教室	