

## 令和5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5年12月末～令和6年2月末調査）

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
○ 親切、丁寧な対応で気持ちよく利用させていただいています。	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155件いただき、そのうち97.9%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。
○ こちらの急な要望に応じていただき助かります。	
○ 個人利用できる日にちを電話でお尋ねした際、とても丁寧に色々教えてくださって安心して利用できました。	
○ 職員の方が大変良く心遣いをしていただき助かります。	
○ スタッフの方の対応が素晴らしく、安心して施設を利用できました。ありがとうございました。	
○ トレーニングの相談にも親身になってお答えいただきとても助かっております。	
○ 職員の方がいつも笑顔で対応してくださるので親しみやすくて良いと思う。	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。
△ 対応される方によって個人差があり、少し戸惑う時があります。	

### 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
○ 広くてきれいで最高です。	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。
○ 大きい会場だからこその事があるのでありがたい。	
○ 素晴らしい施設の中で野球ができ、大変うれしい。	
○ フィールドの芝の状態が大変素晴らしく、感激しました。	
△ 体育室ですきま風の音、また入ってくる風の冷たさが冬場は特に気になってヨガのレッスンに集中できない。	ご迷惑おかけしております。確認し、風が通らないよう壁を付け対応をいたしました。風の音は、換気をしているため発生しております。換気の停止をご希望の際は、主催者・代表者を通して職員までお申し付けくださいますようお願いいたします。
△ 弓道場のジャバラ扉が固く、開けるのに苦勞する。直してほしい。	ご迷惑をおかけしております。ジャバラ扉は構造的に気温の変化によって影響を受けやすく、特に冬場は収縮し開閉しづらい場合がございます。このような場合は、事務局で開閉作業をお手伝いさせていただきますのでお気軽にお声がけください。また、県の担当課とも情報を共有し、改善に向けて検討してまいります。
△ 雨が降るとテニスコートが使えないため不便。	ハードコートは少しの降雨でも滑るため、安全面を考慮し中止をお願いする場合がございます。屋内のAコートが空いていれば代替を提案させていただいております。
メドウを利用しました。選手の保護者の方で、車椅子を使用している方がいらっしゃいました。大きな大会ではないので、 △ ダッグアウトから中に入って下で見ていただきましたが、上に上がるスロープなどを設置していただけるとよいと思います。今の時代的に、ユニバーサルデザインの点や人権の点から考えても、あった方がよいと思いました。	貴重な情報をいただきありがとうございます。現在スロープ設置などの予定はございませんが、県の担当課へ情報を共有させていただき改善に向けて検討してまいります。
水温が高すぎる。公認プールでこんな水温のところは日本で岐阜県だけ。室温が低いことが原因なので、シャワー入口、 △ 出口に ビニールカーテンを設置、また更衣室前の扉下の隙間をダンボールなどで埋めることで、冷気を遮断してほしい。そちらで予算がない場合、我々で設置したい。	水温については利用目的に応じて、調整しております。一般開放時は30℃前後、水泳教室時は小さなお子様がいるため32℃、大会・貸切時は日本水泳連盟の規定水温の25℃～28℃としています。ただし、一般開放と水泳教室が重なる場合は32℃で設定しております。室温については現在は屋外のガラリ(空気の吸込口)をプラスチック段ポールである程度塞ぎ冷気の侵入を防ぎ、また、空調機械室の扉とエアハンのパネルを一部外して内気循環させる事により、ある程度室温を保っていますが、目標の室温30℃までには到達しておりません。引き続き対策を練り快適にご利用いただけますよう努めてまいります。ご理解のほどよろしくようお願いいたします。
△ 陸上競技場の部屋数が少ない。仮設でも良いので増設を考えてほしい。	ご意見ありがとうございます。現在増設の予定はございませんが、県の担当課へ情報を共有させていただき改善に向けて検討してまいります。

## (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
△ で愛ドームのハンドボールゴールネットの破れが激しいので直してください。	ご迷惑をおかけしております。早急に確認し対応いたします。
△ 水泳場にドライヤーを設置して、髪を乾かせるスペースがほしいです。	通常メモリアルセンターで持込電気器具を使用する場合、消費電力量に応じた料金を別途いただいております。ドライヤーの消費電力量は大きく金額も高くなるため、設置には至りませんでした。ご理解のほどよろしく願いいたします。
△ メドウの放送設備について、審判アナウンス用のワイヤレスマイクの設備がなく、リースをしていますのでピンマイクをご準備いただけると助かります。	現在、審判アナウンス用のワイヤレスマイク導入は予定しておりません。主催団体でご準備いただきますようお願いいたします。
△ 背中を鍛えられるマシンを取り入れてほしい。	いつもご利用ありがとうございます。背中を鍛えるラットプルダウンというマシンを設置しておりますので、ご利用ください。また、ダンベルなどを使用して背中を鍛えることもできます。ご不明な点がございましたら、指導員にお尋ねください。

## (3) トイレ・更衣室

いただいたご意見	ご意見に対する回答
○ トイレが洋式になり、きれいになってよかった。	ありがとうございます。今後も快適にお過ごしいただけるよう努めてまいります。
△ 車いすで利用できるトイレを増やしてほしい。	逐次改修工事を行っていますが、多目的（身体障がい者用）トイレについてはスペースを多くとることから既存のトイレの数を減らしての増設が難しい状況です。ご不便をおかけしますが、サンサンデッキ下西側及び本館棟エントランス南の多目的（身体障がい者用）トイレ改修工事が終わっておりますのでいずれかのトイレをご利用ください。
野球場で受付業務をしていると、御手洗の場所を聞かれます。大会中、球場1階の御手洗は関係者しか利用できないため △ 他の御手洗を案内することになります。御手洗の場所を分かりやすくしていただけたら、お客様も助かるのではないかと思います。	ご迷惑おかけしております。案内表示について、検討いたします。
△ ふれ愛ドームのトイレがきれいだと嬉しいです。	現在改修の予定はございませんが、快適にご利用いただけるよう日々の清掃や点検に努めてまいります。

## (4) 案内表示

いただいたご意見	ご意見に対する回答
△ 駐車場や弓道場から事務局までのアクセスが悪い。案内の矢印がもっとたくさんほしい。	事務局にお越しの際に確認の上、ご説明をいたします。また、弓道場に事務局までの案内図を掲示しました。

## (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
△ クラブハウスの2階から階段を降りるとき、雨などで濡れていると滑りやすい。	屋根(西側)の設置や階段の各段に滑り止めの設置、注意看板の設置などの対策しておりますが、雨の降り込みにより滑りやすい場合がございます。足元に十分ご注意ください。

### 3 施設の便利さに関すること

#### (1) 施設の利用料金

いただいたご意見	ご意見に対する回答
△ 料金が高い。	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。
△ 空調代をもう少し安くしてほしい。	

#### (2) 飲食施設

いただいたご意見	ご意見に対する回答
○ 休憩室の長良川のお水とアイシング用氷の無料提供は助かりました。	ご利用ありがとうございます。今後も利用者の皆様に喜んでいただけるサービスを提供できるよう努めてまいります。
△ 売店があると助かる。	利用される皆様のニーズを把握し、自販機で販売できるよう検討中です。品物も随時入替をしていきます。
△ カフェがあるとよい。	申し訳ございませんが、カフェなどの常設予定はありません。ただし、全国大会等の大規模イベント時にはキッチンカーを設置し、軽食を販売する場合がございます。
△ お弁当販売をしてほしい。	

#### (3) 駐車場の運営

いただいたご意見	ご意見に対する回答
△ 駐車場が他のイベントで利用できない事があった。専用駐車場があると便利。	ご迷惑をおかけしております。駐車場台数に限りがあり全ての方が駐車することが困難なため、公共交通機関のご利用をお願いいたします。
△ 駐車場が不便。岐阜市の事業で指導者として来ても駐車できない時がある。	ご迷惑をおかけしております。大会開催時に駐車場の混雑が予想される場合は、大会運営者の方に限り駐車許可証を配布しております。施設利用の申請時に駐車場担当者へ希望台数をお申し出ください。ただし、練習等のご利用では配布しておりませんのでご理解をお願いいたします。
△ 駐車場の利用時間とテニスコートの利用時間が合わない。	いつもご利用ありがとうございます。施設の利用時間と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。

#### (4) 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
△ 施設は良いが、駐車場が不便。有料で構わないので、優先駐車場を設けてほしい。	いつもご利用ありがとうございます。施設利用者の方が平等に駐車していただけるよう先着順とし、優先駐車場は設けておりません。申し訳ございませんが、ご理解とご協力をお願いします。
△ 駐車場料金が少し安くなるとういなと思います。	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。
△ 利用者の駐車場代割引を考えてほしい。	

#### イベントについての要望等

子供があまりやった事がないスポーツ（パラスポーツなど）を体験できるイベントの開催	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。
水泳場で飛び込み台の無料開放をしてほしい	
テニスのプロの試合をもっと行ってほしい	
有名人を呼んで祭りをする	
有名人を呼ぶ	
プロ野球の公式戦をしてほしい	
中日ドラゴンズの試合をもっと開催してほしい	