

令和3年度利用者満足度調査結果

この度は、当協会の利用者満足度調査にご協力いただきまして、ありがとうございました。
いただきました貴重なご意見は、今後のサービス向上や業務改善等に役立ててまいります。

また、お気づきの点がございましたら職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

1. 調査の目的

利用者の皆さまにご意見をいただき、公平で適正な管理運営を行うため、利用者の特性及び利用者満足度を把握することを目的としています。

2. 調査概要

- (1) 調査期間：令和3年10月11日（月）～10月17日（日）
- (2) 対象施設：富山市総合体育館 他10施設

3. 調査結果

- (1) 回答者の属性
- (2) 総合評価・職員対応・施設利用・教室等事業開催
- (3) コメントに対する回答（施設毎）
 - ① 総合体育館
 - ② 東富山体育館
 - ③ 2000年体育館
 - ④ 身障者体育センター
 - ⑤ 大山社会体育施設
 - ⑥ 市民球場
 - ⑦ 体育文化センター
 - ⑧ 東富山温水プール
 - ⑨ 花木体育センター
 - ⑩ 県営富山武道館
 - ⑪ アイザックススポーツドーム

利用者満足度調査結果報告A（回答者アンケート）

		総合体育館		東富山体育館		2000年体育館		身障者体育センター		大山社会体育施設		市民球場		体育文化センター		東富山温水プール		花木体育センター		県営富山武道館		アイザックスポーツドーム		全体	
		人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
1 性別	男	61	30.0%	23	37.7%	29	26.4%	23	27.7%	12	11.7%	19	17.8%	24	36.9%	20	39.2%	14	20.6%	25	37.3%	13	25.5%	263	27.1%
	女	142	70.0%	38	62.3%	81	73.6%	60	72.3%	91	88.3%	88	82.2%	41	63.1%	31	60.8%	54	79.4%	42	62.7%	38	74.5%	706	72.9%
2 平均年齢	20歳未満	25	12.3%	1	1.5%	4	3.6%	12	13.3%	1	1.0%	2	1.9%	4	6.0%	1	1.9%	0	0.0%	10	15.2%	2	3.9%	62	6.3%
	20代	1	0.5%	6	9.2%	0	0.0%	4	4.4%	1	1.0%	1	0.9%	0	0.0%	1	1.9%	0	0.0%	2	3.0%	5	9.8%	21	2.1%
	30代	9	4.4%	5	7.7%	5	4.5%	11	12.2%	5	4.9%	5	4.7%	2	3.0%	1	1.9%	0	0.0%	10	15.2%	10	19.6%	63	6.4%
	40代	23	11.3%	6	9.2%	13	11.8%	20	22.2%	13	12.6%	19	17.8%	10	14.9%	2	3.8%	1	1.5%	16	24.2%	13	25.5%	136	13.8%
	50代	33	16.3%	7	10.8%	12	10.9%	9	10.0%	16	15.5%	30	28.0%	10	14.9%	4	7.5%	6	8.8%	9	13.6%	7	13.7%	143	14.5%
	60代	66	32.5%	23	35.4%	32	29.1%	13	14.4%	26	25.2%	31	29.0%	23	34.3%	18	34.0%	16	23.5%	8	12.1%	9	17.6%	265	27.0%
	70歳以上	46	22.7%	17	26.2%	44	40.0%	21	23.3%	41	39.8%	19	17.8%	18	26.9%	26	49.1%	45	66.2%	11	16.7%	5	9.8%	293	29.8%
小計		203		65		110		90		103		107		67		53		68		66		51		983	
3 来館方法	徒歩	9	4.4%	0	0.0%	1	0.9%	2	2.2%	1	1.0%	3	2.8%	1	1.5%	0	0.0%	1	1.5%	5	7.5%	1	2.0%	24	2.4%
	自転車	16	7.9%	4	6.2%	5	4.5%	5	5.6%	3	2.9%	5	4.7%	3	4.5%	4	7.7%	2	2.9%	3	4.5%	2	3.9%	52	5.3%
	バイク	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.1%
	自動車	164	80.8%	60	92.3%	103	93.6%	76	85.4%	98	95.1%	96	89.7%	63	94.0%	48	92.3%	65	95.6%	49	73.1%	48	94.1%	870	88.6%
	公共交通	5	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	9.0%	0	0.0%	11	1.1%
	送迎	9	4.4%	0	0.0%	1	0.9%	5	5.6%	0	0.0%	2	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	4.5%	0	0.0%	20	2.0%
	その他	0	0.0%	1	1.5%	0	0.0%	1	1.1%	0	0.0%	1	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.5%	0	0.0%	4	0.4%
小計		203		65		110		89		103		107		67		52		68		67		51		982	
4 来館所要時間	5分以内	3	1.5%	5	7.8%	7	6.4%	12	13.5%	10	9.7%	5	4.7%	0	0.0%	6	11.3%	7	10.3%	4	6.0%	7	14.0%	66	6.7%
	5～20分	55	27.2%	38	59.4%	62	56.4%	41	46.1%	56	54.4%	40	37.4%	29	43.3%	21	39.6%	47	69.1%	33	49.3%	18	36.0%	440	44.9%
	20～40分	32	15.8%	7	10.9%	11	10.0%	12	13.5%	16	15.5%	14	13.1%	17	25.4%	6	11.3%	7	10.3%	13	19.4%	8	16.0%	143	14.6%
	40～60分	9	4.5%	1	1.6%	5	4.5%	3	3.4%	6	5.8%	8	7.5%	1	1.5%	5	9.4%	2	2.9%	1	1.5%	6	12.0%	47	4.8%
	60分以上	103	51.0%	13	20.3%	25	22.7%	21	23.6%	15	14.6%	40	37.4%	20	29.9%	15	28.3%	5	7.4%	16	23.9%	11	22.0%	284	29.0%
小計		202		64		110		89		103		107		67		53		68		67		50		980	
5 利用頻度	あまりなし	8	3.9%	3	4.8%	1	0.9%	4	4.7%	8	7.8%	3	2.8%	2	3.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.0%	1	2.0%	32	3.3%
	月1～2回	31	15.3%	11	17.5%	15	13.9%	7	8.1%	17	16.7%	21	19.6%	7	10.6%	8	15.1%	4	5.9%	10	14.9%	19	38.0%	150	15.4%
	週1回	99	48.8%	27	42.9%	59	54.6%	52	60.5%	45	44.1%	49	45.8%	44	66.7%	10	18.9%	38	55.9%	30	44.8%	23	46.0%	476	48.9%
	週2～3回	61	30.0%	18	28.6%	32	29.6%	23	26.7%	29	28.4%	28	26.2%	13	19.7%	26	49.1%	25	36.8%	25	37.3%	6	12.0%	286	29.4%
	ほぼ毎日	4	2.0%	4	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.0%	6	5.6%	0	0.0%	9	17.0%	1	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	26	2.7%
	大会時	0	0.0%	0	0.0%	1	0.9%	0	0.0%	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	3	0.3%
小計		203		63		108		86		102		107		66		53		68		67		50		973	

利用者満足度調査結果報告B（評価結果）

質問項目	総合体育館	東富山体育館	2000年体育館	身障者体育センター	大山社会体育施設	市民球場	体育文化センター	東富山温水プール	花木体育センター	県営富山武道館	アイザックスポーツドーム	全体	
富山市体育協会は公平で適正な施設管理・運営を行っていますか？総合的な評価で点数をつけてください。	84.0	90.3	96.2	89.2	89.8	86.5	86.3	83.4	86.3	90.0	89.9	88.4	
1 職員の対応は親切ですか	4.1	4.5	4.4	4.4	4.5	4.3	4.4	4.3	4.5	4.6	4.5	4.4	
2 職員の対応は手際がいいですか	4.1	4.5	4.4	4.4	4.4	4.1	4.3	4.2	4.5	4.6	4.5	4.4	
3 職員の説明はわかりやすいですか	4.0	4.5	4.4	4.4	4.5	4.2	4.3	4.8	4.4	4.6	4.5	4.4	
4 職員は清潔感のある髪型や服装をしていますか	4.2	4.6	4.5	4.4	4.4	4.3	4.4	4.3	4.5	4.7	4.4	4.4	
職員対応計	4.1	4.5	4.4	4.4	4.5	4.2	4.4	4.4	4.5	4.6	4.5	4.4	
1 清掃・整理整頓が行き届き清潔ですか（トイレ）	4.2	4.3	4.4	4.1	4.3	4.2	4.4	4.1	4.2	4.2	4.6	4.3	
1 清掃・整理整頓が行き届き清潔ですか（更衣室）	4.2	4.1	4.2	4.1	4.2	4.1	4.2	4.1	4.1	4.3	4.5	4.2	
1 清掃・整理整頓が行き届き清潔ですか（施設全体）	4.2	4.2	4.4	4.1	4.3	4.2	4.4	3.9	4.1	4.2	4.6	4.2	
2 用具・器具・マシン(フィットネス)の状態は良好ですか	3.9	4.1	4.2	4.0	4.2	4.0	4.1	3.8	3.9	4.4	4.2	4.1	
3 案内・掲示等はわかりやすいですか	3.8	4.2	4.2	4.1	4.2	3.9	4.1	3.8	4.1	4.3	4.2	4.1	
4 アリーナの面割りやプールのコース割に満足していますか	3.9	4.2	4.2	4.1	4.1	3.9	4.1	3.7	3.9	4.4	4.2	4.1	
5 安全な環境で利用できていますか	4.1	4.4	4.3	4.2	4.4	4.2	4.3	3.9	4.1	4.5	4.5	4.3	
施設利用計	4.0	4.2	4.3	4.1	4.2	4.1	4.2	3.9	4.1	4.3	4.4	4.2	
既参加者	現在参加しているプログラム以外に、参加したいプログラムはありますか	3.6	3.5	3.6	3.5	3.7	3.7	3.5	3.8	4.0	4.1	3.4	3.7
	参加しやすい時間帯で開催されていますか	3.9	4.1	4.2	4.1	4.2	4.0	4.1	3.7	4.2	4.4	4.4	4.1
	案内・募集・申込方法等はわかりやすいですか	3.6	3.9	4.0	3.9	4.2	3.9	4.0	3.9	4.2	4.3	4.2	4.0
	内容に見合った料金設定ですか	3.9	4.2	4.3	4.1	4.5	4.4	4.3	4.0	4.2	4.7	4.5	4.3
未参加者	参加したくなるプログラムがありますか	3.6	3.2	3.4	3.2	3.7	3.9	3.3	3.5	3.5	3.8	3.7	3.5
	参加しやすい時間帯に開催されていますか	3.6	3.3	3.5	3.5	4.0	4.0	3.3	3.5	3.5	4.2	3.7	3.6
	案内・募集・申込方法等はわかりやすいですか	3.5	3.8	3.7	3.7	3.9	3.9	3.4	3.5	3.5	4.1	3.8	3.7
	内容に見合った料金設定ですか	3.8	4.1	3.8	3.9	4.2	4.1	3.7	4.0	3.7	4.4	4.0	4.0
教室・サークル・イベント計	3.7	3.8	3.8	3.7	4.0	4.0	3.7	3.7	3.8	4.2	3.9	3.9	

利用者満足度調査結果報告C（コメント回答）

以下いただきましたご意見ごとに回答させていただきます。お気づきの点がございましたら職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

Q お褒めの言葉

（施設運営）

- 特に不満を感じません。安いし、近いし、駐車場があります。職員の方もフレンドリーです。
- 最初どこに行ってもいいかわからず右往左往してしまっただ。聞いたら丁寧に教えて貰えました。
- スポーツを富山市民に普及させるため、コロナ感染に気を付けながら、努力されているとおもいます。
- 送迎しやすくなっているし、空調も整っていて安心。以前、近くの道が混んでいて送迎が大変だった時がある。
- 設備の整ったきれいな体育館で気持ちよく使わせていただいています。
- ほぼ満足。県外を含めて30以上の施設を利用しました。その中では最高です。特にシャワールームが素晴らしく数と水勢。誇れると思います。
- とやまスポーツネットが好評
- 値段も安く綺麗で良いです。車もたくさん止められるし屋根がついているので、子供を連れている時や天候が悪い時は本当に助かります。
- 多くのイベントを引き受け、市民のサークル活動にも協力するのは大変だろうと思います。
- 空調がいい。
- 夏も冷房が効いていて、安く利用できる。
- 駐車時間に余裕がある（他2件）
- 適正な管理・運営がなされていると思います。（他23件）
- 施設内が広くてとても綺麗に清掃されています（他6件）
- 特に問題はない（他14件）

（職員対応）

- 機械の操作など親切に教えてくれます
- 整然とした空気感で、清潔感がある。女性一人での利用も、不安なく過ごせます。受付や職員さんの対応も簡潔でありながら、癒されます。
- いつもありがとうございます。今後はトレーニングルームも利用したいです。
- スタッフの皆様や設備も良いと思う
- 受付の方は一生懸命に対応してくださっています
- いつも、笑顔で対応して頂き、嬉しいです。
- フィットネスのみなさんととてもすてきです。親切、わかりやすい
- いつも誠実に対応して頂いている。感謝（他16件）
- 職員さんの対応は問題ありません（他6件）

(清掃・衛生面)

- ・施設が綺麗で、空調も完備されている。職員の方も親切。
- ・何時も快適な環境が保たれている
- ・いつも、綺麗に清掃されている施設でスポーツが出来ることに感謝です。(他 7 件)

(料金)

- ・施設が綺麗で料金が安い(他 3 件)

(新型コロナウイルス感染症対策)

- ・空調、清掃が行き届いている。コロナ予防、対策としてアナウンスなどで流してくれており、安心できる。(他 2 件)

(スポーツクラブ富山)

- ・換気等にも気をつけてもらえて、就学前の子供も一緒参加しているので安心して体育館へ連れていくことができるので満足しています。
- ・いつも子どもが楽しく通っています。スポーツを通した取り組みを沢山されていてありがたいと思っています。
- ・設備も整っていますし、何かあった時はメールやハガキなど対応も早い。職員の方々も笑顔で丁寧な対応をしていただけるので総合的に好評価です。
- ・お知らせ等きちんとメールやハガキで来ている。
- ・指導員の資質について、根拠に基づいた指導能力と参加者の求めることに対応した内容を評価する。さらには、指導員の熱意に感謝しています。
- ・練習中、生徒が無駄な会話をしないよう指導するなど、コロナ対策もしっかりやっておられる。
- ・目的にそった指導に満足している。施設もきれいです。
- ・自分の体力に合わせられる。
- ・スクール 適度な休憩を入れながら飽きない練習や試合形式楽しんでいます
- ・バドミントンの先生は親切です。
- ・参加者の求めに応じた対応が丁寧であることが次回の参加意欲になっています。運動は苦手だけど参加してもいいのかなあと背中を押してもらっています。
- ・楽しく活動できています。最初にメンバー紹介や自己紹介があると良かったです。
- ・バドミントンのスクールを受講しています。教室時間内にしっかりとストレッチの時間をとってもらえてありがたい。ケガなく競技できています。サークルも並行で行っています。とても楽しいです。サークルは試合をこなす場所なのでスクールでは少しでも技術向上できたらと思います。レベルや本人希望で練習内容を少し違えても良いかなと思います。
- ・参加しているイベントの開催にあたり準備万端整えてありました
- ・夏も冬も概ね快適に利用できる施設であり、感謝しています。高齢者のフレイル予防と社会参加の機会として、質の高い指導者による教室の継続開催を期待します。
- ・駐車場料金もかからず、ロッカールームには温水シャワーも完備しているので満点です。

- 各種連絡が早い。
- 楽しく参加しています（他 3 件）

A たくさんのお褒めの言葉をいただきありがとうございます。今後も皆様に喜ばれる施設運営を目指し、職員一同努めてまいります。

Q 施設運営に関するご意見

スタッフの方は親切、衛生面も良いが、トイレや施設の案内表示が分かりにくいのと、現在どの施設は使用中等の現在の利用状況が分かる電子掲示板がほしいかな。

A 館内の案内表示に関しては、最小の費用で効果が上がるよう改善を検討してまいります。なお、リアルタイムの利用状況の表示は、設備設置や運用面において、現状では難しいと考えております。

Q 施設運営に関するご意見

プロスポーツやイベントが重視されがちだが、収益面で仕方ないかとも思っています

A 総合体育館は富山駅から近く、富岩運河環水公園に近接するなど恵まれた立地であり、スポーツに限らずコンサートなどの大規模イベントの開催など、様々な用途に対応できる高い集客力を備えた施設となっておりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

Q 施設運営に関するご意見

第 2 アリーナの土足厳禁や、靴置き場の管理を徹底してほしい。守っている人がアホらしくなるときもあります。

A 施設の設計上、内履きと外履きの混在するエリアがあることから、外履きで入場できない更衣室やアリーナの入り口などには「土足厳禁」表示のマットを設置するなど、ルールの周知を図っております。なお、館内はすべて（更衣室、トイレを含む）内履きでご利用可能となっておりますので、安心してご利用ください。

Q 施設運営に関するご意見

今年も年末年始は、開業を希望します。職員の方々は大変ですが、ぜひお願いします！

A 年末年始の開館につきましては、過去 2 年の試行として実施しましたが、富山市が利用者数などを参考に検討された結果、今年度は行わないことになりました。ご意見は富山市にお伝えいたします。

Q 施設運営に関するご意見

券売機で万札が使えるようになれば便利です。受付が混んでいたら両替してもらいにくいので。

A 向かって右側の券売機は、一万円紙幣や五千円紙幣を使用できますので、ご利用ください。

Q 施設運営に関するご意見

冷暖房を適切にしてほしい (他 9 件)

A 館内の温度管理につきましては、(公財)日本スポーツ協会が定めた「熱中症予防運動指針」(環境温度と相対湿度の指標)を原則として利用者の皆様が安全にスポーツを楽しんでいただける温度設定に努めております。様々な状況により、不快に思われる点がございましたら、お手数をおかけしますが、職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

Q 施設運営に関するご意見

ほぼ満足。朝の開始時間8時40分はちょっと遅い。(他 1 件)

A 体育協会が管理する施設におきましては、施設、設備の清掃や安全確認を行った後に9時からご利用いただけるよう皆様の準備の時間を考慮して、10~20分前に施設内へ入場できるように対応しております。ご理解いただきますようお願いいたします。

Q 施設運営に関するご意見

休憩イスが少ない (他 2 件)

A 新型コロナウイルス感染症対策の一環として、密を避けるため、3人を2人掛けにするなど休憩スペースを減らしております。また、椅子の個数増については、場所の関係で考えておりませんが、新型コロナウイルス感染症の収束までご不便をおかけしますことをご理解いただきますようお願いいたします。

Q アリーナに関するご意見

コロナ対策なのでしょうが、二階の出入口扉に暗幕があれば良いと思います

A ご指摘のとおり、第1アリーナ2階観客席の扉は、新型コロナウイルス感染症対策の一環として、換気のため開放しております。バドミントンなどのプレーの妨げにならないよう、一部の扉を閉めておりますが、季節や時間帯によっては光が差し込むことがあるため、開放する扉の位置を変更するなどの対応を検討してまいります。暗幕の設置は、大会・イベント等で観客席を使用することも考慮すると常設は難しいと考えております。

Q アリーナに関するご意見

・第2アリーナの場所割は競技への空調の影響を考慮して割り振りして欲しい。(他 2 件)

・バドミントンとフレッシュテニスとのコート配置は、並列にしてほしい。縦列ではボールの飛び込みがあり、危険を伴っている。バドミントン同士を縦列配置としたい。

A 競技の種別に応じて、器具庫との位置関係などを考慮してコートの割り振りを行っております。利用者の皆様におかれましては、仕切りフェンス、防球ネットの設置等により、安全にご利用できるようご協力いただきますようお願いいたします。

また、アリーナの空調運転は、換気や室温調整を優先しておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

Q アリーナに関するご意見

他の施設に比べポールがすごく重い。

A 当館では、長さ調節が可能でスライドカラーが固定しやすいポールを使用しております。そのため、重量が多少重くなっておりますので、気を付けてご使用くださいますようお願いいたします。

Q アリーナに関するご意見

- ネットのメンテをお願いしたい。
- ネットをフレッシュテニスと区分したい。ネット紐の絞り目が異なり苦勞する。

A スポーツ器具は、月に一度点検を行っており、その際、ネット紐の結び目が多すぎる場合は解く対応を行っておりますが、その後使用時にそれぞれ結び目を作られるため、すぐに増えてしまうのが現状です。ネットの専用化は、コストや保管場所の観点から、難しいと考えておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

Q アリーナに関するご意見

バドミントンコートのポールを立てる際に開ける床の蓋が吸盤に付かない箇所があります。改善してもらえれば、助かります。

A 木製の蓋のため、どうしても歪みや隙間ができてしまうため、根本的な改善は難しいと考えております。硬くなり密着しづらくなった吸盤は交換するようしておりますが、お気づきの点がございましたら、お手数をおかけしますが、職員までお知らせいただきますようお願いいたします。。

Q アリーナに関するご意見

アリーナの床が部分的に汚れている時がある。(他2件)

A 年に一度、専門の業者によるフロアのメンテナンスを行っております。日常的には利用者の皆様にモップ掛けのご協力をお願いしております。汚れている場合や汚してしまった場合は、お手数をおかけしますが、職員までご連絡いただきますようお願いいたします。

Q ランニングコースに関するご意見

ランニングコースに料金を払わない人や外履きでウォーキングしている人が見受けられます。

A ランニングコースは、第1アリーナは外履き内履き両方で、第2アリーナは内履き専用でご利用いただいております。また、ランニングコースは、アリーナやフィットネスルーム等の利用者は追加料金なしであわせてご利用いただけます。

Q ランニングコースに関するご意見

ランニングコースが一方通行なので、第2のみでも逆走行にして欲しい

A 第2アリーナのランニングコースは、コース入口右手が死角となっており、時計回りでは衝突の危険があります。事故を防ぐため、ご協力をお願いいたします。

Q ランニングコースに関するご意見

ウォーキングコースを毎回教室の前に利用していますが、ランニングをされている方で時折スピードを出して間近を走られるので、リハビリの様に歩いていらっしゃる方もいるので、ヒヤリとするときがあります。これからも楽しく利用をさせていただきます。

A ランニングコースは、ランニングの方とウォーキングの方とが混在しており、ウォーキングはコース内側、ランニングはコース外側をご利用いただいております。明確にレーン分けすることは難しいですが、お互いに気持ちよくご利用いただけるよう、今後も呼びかけをしてまいります。今後マナー等でお気づきの点がございましたら、お手数をおかけしますが、職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

Q ランニングコースに関するご意見

ランニングコースの開放日数をもっと増やしてほしい

A ランニングコースについては、各種の競技大会やイベント等開催により使用を休止することがあり、大変ご迷惑をおかけいたしております。土日祝日は、競技大会やイベントが開催されることが多く、競技大会やイベント開催時には、ランニングコースは、ウォーミングアップや観客の通路として使用されております。

ランニングコース利用者の増加にともない、安全な大会等の運営や事故防止の観点から、富山市との協議により「(ランニングコースは) 第1アリーナ及び第2アリーナを全面使用する大会等の場合は、原則、大会等の主催者の専用使用とする。」運用としております。

大会等の開催日であっても、大会等が早く終了した場合は、予定より早くランニングコースを一般開放するなど、可能な限り開放できるように、大会等主催者にもご協力をいただいておりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

Q フィットネスルームに関するご意見

- ・少し狭い
- ・1点だけ、バーベルの人及び施設管理にお願いしたい。バーベルを下ろすとき、急に下ろす(手放す)ので、音が大きくてうるさく、驚きます。また、振動が大きいいため集中できない。ヨガ教室を行っている(今は横の部屋でヨガを行ってない)リラックしている時に迷惑である。ウェイトの下ろし方が、即、リリースするやり方なのかもしれないが、配置変えや、今以上の振動防止等対策をして頂くとありがたいです。

A フィットネスルームは、おかげさまで1日延べ200人前後のご利用をいただいております。曜日や時間帯によっては混雑することがあります。限られたスペースでできるだけ多くの方にご利用いただくため、現在の配置としております。フリーウエイトエリアにはゴムマットを敷いておりますが、完全に音を防ぐことはできませんので、お互いに気持ちよくご利用いただけるよう、いただいたご意見を周知してまいります。

Q 更衣室に関するご意見

更衣室利用がトレーニング室利用者のみ?だったと思う。団体にアリーナを使っても更衣室が利用できないのはおかしいのではないか。

A 更衣室はアリーナ使用のお客様もご利用いただけますので、ご活用ください。

Q 更衣室に関するご意見

シャワー室がもう少し機能的だったら良い。

A どういった機能をご希望でしょうか。お手数をおかけしますが、職員へ詳細をお知らせいただきますようお願いいたします。

Q 更衣室に関するご意見

利用料金を支払ってもよいので、個人用のロッカーを設定して欲しい。

A 当館のロッカーは、大会等の利用者数を考慮してロッカーを設置しているため、個人用のロッカーを設置することは難しいと考えておりますので、ご不便をおかけしますが、ご理解いただきますようお願いいたします。

Q トイレに関するご意見

- ・トイレの和式は、洋式にしてほしい。
- ・施設改修の計画があれば、トイレの増設を希望する。

A トイレの洋式化については、全 108 箇所の内、44 箇所が未だに和式となっております。ユニバーサルデザインの観点からも、洋式化は優先課題と考えておりますが、和式希望の方もおられますので、増設のご意見とあわせて富山市へお伝えいたします。

Q トイレに関するご意見

女子トイレ 個室内の荷物掛け不備(修理してあるが荷物が直ぐ落ちてくる)、液体石鹸切れのことが多いので適切に補給して欲しいです。宜しくお願いいたします。

A ご意見にあるトイレ個室の荷物掛けについては、ドアストッパーのことと思われませんが、当館のドアストッパーは、荷物掛けが兼用となった製品ではありません。別途荷物掛けのフック等の設置が可能か検討してまいります。

また、液体石鹸につきましては、清掃や点検等で施設内を巡回し、逐次補充しておりますが、行き届かないこともあり、大変ご迷惑をおかけしております。お手数をおかけしますが、石鹸切れなど、お気づきの点がございましたら、職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

Q トイレに関するご意見

トイレ内に除菌アルコール剤を設置してください。手洗い場と個室内の便座用！

A 個室の数が多いため、各個室内へのアルコール剤の設置は難しいと考えております。また、手洗い場が設置されているトイレでは、手洗い石鹸を用いて流水で手洗いすることが推奨されておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

Q トイレに関するご意見

- ・トイレが流れていないことが多い
- ・男子トイレの小便器におしっこが飛び散っている。

A 清掃や点検等で施設内を巡回しておりますが、トイレの数が多いため、流し忘れや汚れの発見が遅れることがあります。お手数をおかけしますが、詰まりや汚れなど、お気づきの点がございましたら、職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

Q 駐車場に関するご意見

- 送迎時ロータリーは駐車禁止と書いてあるにもかかわらず、運転席に乗っているから？止めて子どもを待つ車があります。ロータリーで車が周りにくく、困ることがよくあります。
- 駐車場で障害のある人用の所に、健常者が止めている人がいる。いつも、同じ車が見受けられます。
- 駐車場の利用マナーが悪い。(他 1 件)

A ロータリーについては、乗降時のみ停車いただけます。お子さんの送迎等でお待ちのお客様においては、駐車場へ移動いただけるよう掲示内容等を工夫してまいります。
また、障害者等用駐車場への健常者の駐車についてのご意見ですが、外見では判断できない障害をお持ちの方もいらっしゃいますので、マナー等お気づきの点がございましたら、お手数をおかけしますが、お近くの職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

Q 駐車場に関するご意見

現在、グラウジーズの試合がある時、駐車場の入口に人を立たせて駐車場の利用を制限しているが、それでも利用する人がいるので、いっそのこと開放して、その代わり試合のある日は駐車料金 1 時間 1000 円以上に改変してその金額を設備投資・維持に使用したらどうか？

A グラウジーズの試合が開催される日については全館貸し切りではないため、観戦者以外の体育館利用者が駐車場をご利用になりますので、誘導員を配置して観戦者の駐車場利用を制限しております。グラウジーズの試合の開催日に複数の料金体系で利用者を区分して駐車料金を徴収することは、運用上難しいと思われませんが、駐車料金は富山市が定めていることから、富山市へご意見をお伝えいたします。また、観戦者の駐車場利用の制限について、主催の富山グラウジーズへ再度周知を依頼いたします。

Q 駐車場に関するご意見

- 駐車場無料の手続きに窓口に行くのが少し手間。
- 駐車場の利用時間が短い。(他 1 件)

A 駐車料金と無料となる時間については、富山市で定めたとおり、利用者に限り減免としております。そのため、総合受付でご利用の確認を行ったうえでの処理となりますので、お手数をおかけしますが、ご理解いただきますようお願いいたします。

Q 駐車場に関するご意見

駐車場が狭い(他 2 件)

A 駐車スペースについては、より多くの方にご利用いただけるよう、現在の大きさになっておりますが、車両の大型化に伴いご不便をおかけしております。区画の変更や新たな設置など、大規模な施設整備については、富山市の判断が必要になることから、ご意見は富山市へお伝えいたします。

Q 衛生面に関するご意見

換気用の扇風機や天井のエアコンの吹き出し口がホコリで一杯になっている。

A 館内施設、設備につきましては、毎日の清掃や点検、日中の巡回や清掃を行っておりますが、行き届かないこともあり、大変ご迷惑をおかけしております。お手数をおかけしますが、お気づきの点がございましたら、個所なども併せて職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

Q 新型コロナウイルス感染症対策に関するご意見

常設卓球台が無くなってアリーナを予約したくても中々取れない

A 新型コロナウイルス感染症対策の一環として、卓球練習場は、換気が不十分であることから休止としております。再開するタイミングを随時検討しておりますが、皆様の安全確保を第一に判断したいと考えております。ご不便をおかけしますが、ご理解とご協力をお願いいたします。

Q 新型コロナウイルス感染症対策に関するご意見

- ・ほぼ満足していますが、コロナ対策としては施設的に無理が感じられる為 (他 12 件)
- ・新型コロナの影響で休館期間が長かった。対策に気を付けているので開館での対応をお願いしたい。(他 4 件)

A 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、市の方針として休館の対応を行ってまいりましたので、ご理解いただきますようお願いいたします。今後も引き続き、ご不便をおかけすることもあるかもしれませんが、皆様の安全確保のため、ご協力いただきますようお願いいたします。

Q 新型コロナウイルス感染症対策に関するご意見

受付の体温測定器が計りにくい。手の消毒もやりにくい (他 2 件)

A どのような改善をご希望でしょうか。お手数おかけしますが、職員へ詳細をお知らせくださいますようお願いいたします。

Q 料金に関するご意見

- ・利用料金をもう少し安くしてほしい。
- ・高岡市民で、年間会員です。富山市に勤務している事を考慮して、年会費を市内と同一料金にしてもらいたい。どれだけの、差額収入増か知りませが、希望します。

A 市営の公共施設の使用料変更につきましては、富山市の判断が必要となりますので、ご意見は富山市にお伝えいたします。

Q 職員対応に関するご意見

- ・職員の方が冷たい。(他 9 件)
- ・説明不十分 (他 4 件)

A ご指摘がありましたことを、全職員に周知し、接客に対しまして、きめ細やかな対応を心がけます。また、待遇等の研修を行い職員の資質向上に努めてまいります。
また、今後、職員の対応について、お気づきの点がございましたら、お手数をおかけしますが、具体的に職員までお知らせください。

Q ホームページに関するご意見

休館(コロナなど)がわかりにくい。ツイッターなどで教えてほしい (他 5 件)

A 8月18日からの新型コロナウイルス感染拡大防止のための臨時休館の際は、HP、LINEによりご案内しております。現在は、Instagram、Facebookからも同様に情報発信しておりますのでご覧ください。また、LINEでは、トーク画面から各施設の行事予定表等を確認することができますので、ご利用をご検討ください。

Q スポーツクラブ富山に関するご意見

弓道教室に参加しているが、半年よりも一年コースのほうが望ましい。

A 皆様の様々なニーズに、お応えできるように検討させていただきます。

Q スポーツクラブ富山に関するご意見

屋外スポーツ関係で天候に左右されている (無理に開催している)

A スポーツクラブ富山では、ウォーキングスクールを行っておりますが、小雨決行としており悪天候の場合は開催を中止し、振替日で対応させていただいております。天候により日程が変更になりご不便をおかけしますが、ご了承ください。なお、ご本人の体調などを考慮され、参加、不参加を判断いただきますようお願いいたします。

Q スポーツクラブ富山に関するご意見

変更するならその前に説明があってしかるべき。その時点で利用者の意見が聞ける。決定してからの書類だけの連絡では納得いかない。皆に口頭で説明あるべきと思う。

A どのような変更に関するのでしょうか。お手数おかけしますが、職員へ詳細をお知らせくださいますようお願いいたします。

Q スポーツクラブ富山に関するご意見

休会などの手続きが前月の早めだから困るとおっしゃっている方がいました。

A 各種のお手続きにつきましては、口座引き落としなどの関係から、入会時にお願いしておりますとおり、期限を前月10日までとしておりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

Q スポーツクラブ富山に関するご意見

木曜日のヨガは、7時10分からになっているが、最近前の方の利用がないようなので、7時からにしてほしい

A 会場の使用時間が午後7時からとなっておりますので、前の時間帯に他のご利用者があった場合、準備の時間が取れないため、午後7時10分を開始時間としております。プログラムを受講いただく時間を確保するための措置として、6コースあるヨガはすべて同様に使用時間帯の10～20分後を開始時間としておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

Q スポーツクラブ富山に関するご意見

ヨガですが、人数が多いのでは？

A スクールのヨガのこととして回答させていただきます。ヨガについては、新型コロナウイルス感染拡大防止の措置として、定員を考慮して軽運動室から研修室に会場を移して開催しております。人数が多いことにより、指導が行き届かない点など、具体的な内容について、お手数おかけしますが、職員へお知らせくださいますようお願いいたします。

Q スポーツクラブ富山に関するご意見

内容がいつも同じなので、たまには違うものも取り入れて頂けると有り難いです
(他6件)

A どちらのスクールについてか、お手数ですが職員へ詳細をお知らせくださいますようお願いいたします。

Q スポーツクラブ富山に関するご意見

コロナ感染状況が悪化してイベントや、サークルを延期にするならわかりますが、教室を期間で中止するのは残念すぎます。

A 体育協会の事業は、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から一律1カ月単位で休止させていただきました。皆様の安全を第一に対応しておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

Q スポーツクラブ富山に関するご意見

サークルのシステムがよくわからない

A どのような点がわかりづらいか、お手数ですが、詳細を職員へお問い合わせいただきますようお願いいたします。

Q スポーツクラブ富山に関するご意見

イベントの定員制限

A どのイベントについてか、お手数ですが、職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

Q スポーツクラブ富山に関するご意見

昼間のヨガを増やして欲しい。

A 昼間のヨガにつきましては、スクール及びレッスンを平日の木曜日を除き開催しておりますので、詳細は職員までお問い合わせください。

また、新規のスクール開催については、スポーツクラブ以外の一般利用者とのバランスをみながら開催しております。今後プログラムの見直しを図る際に、参考とさせていただきますので詳細を職員までお知らせください。

Q スポーツクラブ富山に関するご意見

幼稚園児の運動教室で跳び箱や縄跳びもしたら良いと思います。

A プログラム内容につきましては、受講者の状況を見ながら、総合的に運動能力を養うよう設定しておりますが、当日の受講者の状況を見ながら種目を選んでおりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。ご意見につきましては講師へお伝えいたします。

Q スポーツクラブ富山に関するご意見

サークルなどのグループに会議室利用を年に 2, 3 回の使用を認めてほしい（練習時間帯以外）。

A 会議室(役員控室)につきましては、換気のできない室場のため、現在コロナウイルス感染防止の観点から使用できませんので、ご理解とご協力をお願いいたします。

また、窓が設置されている研修室については有料となりますが、ご利用いただけますので詳細は職員までご相談いただきますようお願いいたします。

Q スポーツクラブ富山に関するご意見

ある程度仕方ないと思っているが、アリーナの利用回数が毎年減少気味にある。多少の不満があり対処を願う次第です。(他 11 件)

A なるべく定期的活動が出来るように調整しておりますが、イベントや国際大会、プロチームの大会等により、開催が出来ない場合があります。皆さまには大変ご迷惑をおかけしておりますが、ご理解とご協力をお願いいたします。

Q スポーツクラブ富山に関するご意見

もう少し運動量の多いメニュー希望します(他 4 件)

A どちらのスクールについてか、お手数ですが職員へ詳細をお知らせくださいますようお願いいたします。

Q スポーツクラブ富山に関するご意見

コロナで、一階の会議室奥を利用していましたが、床のカーペットがかなり汚れています。ヨガマットをひいていますが、汚れが目について不快に感じます。(他 4 件)

A 不快な思いをされたことにお詫びいたします。清掃については毎日行っておりますが、行き届かず申し訳ございません。お気づきの点がございましたらお手数ですが、職員までお知らせください。

Q スポーツクラブ富山に関するご意見

教室の年間回数が減った（料金が上がったのに）。コロナで休止分の振替が未定。
(他 4 件)

A ジュニアのチャンプコースにつきましては、経費と他のコースとのバランスを考慮して平成 30 年度より 3 年間で段階的に値上げさせていただきましたので、ご理解いただきますようお願いいたします。また、休止になりました日程につきましては、振替日または、返金にて対応させていただきました。ご不明な点等がございましたら、お手数ですが職員までお問い合わせいただきますようお願いいたします。

Q スポーツクラブ富山に関するご意見

なかなか希望する講座を受けられないので。(他 6 件)

A どちらのスクールをご希望か、お手数ですが職員までお問い合わせいただきますようお願いいたします。

Q スポーツクラブ富山に関するご意見

コロナ禍に関する連絡が、メールだったり、ハガキだったり、統一していないのが不思議です。(他 1 件)

A ご案内方法につきましては、会員の皆さまへなるべく迅速にご案内できるよう、8 月の休止につきましては、メールアドレス登録のある方はメール、登録の無い方と登録確認票未提出の方はハガキでお知らせいたしました。登録された方で確認票を未提出の方は提出いただきたいいただきますようお願いいたします。また、未登録の方はこの機会にぜひご登録いただきますようあわせてお願いいたします。

Q スポーツクラブ富山に関するご意見

コロナ禍だから、早すぎる集合は感染の火種になりかねないと判断されたのだと思いますが、どうしても早く着いてしまう人がいることもご配慮願いたいと思います。いつも優しく対応していただいていることに感謝しております。今後ともよろしく願いたします。(他 1 件)

A 会場につきましては、スポーツクラブ以外にも一般の方も利用されます。総合体育館は使用時間が 2 時間ごとになっており、原則、活動時間以外は使用できませんので、ご理解いただきますようお願いいたします。また引き続き、新型コロナウイルス感染予防のため、館内の滞在時間を最小限にさせていただくようご協力をお願いいたします。

Q スポーツクラブ富山に関するご意見

サークルの最新の活動日のカレンダーを HP にアップしてほしいです。是非！
(他 1 件)

A サークルの活動日のカレンダーについてはスポーツクラブのプログラム数が多いことや、日程変更が相当数あることから、すべてのプログラムについて掲載することは難しいと考えております。今後どのような方法がよいか検討させていただきます。

Q スポーツクラブ富山に関するご意見

説明はとても丁寧でわかりやすいが、同じ空間で他のスポーツをしていると、マイクの声が聞き取れずわからないことがある。(他2件)

A ご迷惑をお掛けしております。なるべく多くの会員、利用者の方に利用していただくため、同一アリーナ内で複数種目が活動し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。なお、講師の声が聞き取りづらい際は、お手数ですがその都度お知らせいただきますようお願いいたします。

Q スポーツクラブ富山に関するご意見

練習の成果を試す機会があると良い。(他5件)

A 今後、事業検討の際の参考とさせていただきます。また、昨年度、今年度と新型コロナウイルス感染拡大防止のため、クラブ祭を中止しておりますが、再開の際にはぜひご参加をご検討ください。

(公財) 富山市体育協会
総合体育館
館長 荒木英仁

利用者満足度調査結果報告C（コメント回答）

以下いただきましたご意見ごとに回答させていただきます。お気づきの点がございましたら職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

Q （総合評価）

- スタッフさんの対応がとても良いです。
- 対応はかなりいいと思います。
- とてもやさしく接して下さって、とても気分が明るくなります。
- よく利用する方の曜日や時間帯を覚えて下さって、各々のグループがやりやすいよう配慮下さるから。
- 体育館の床がきれいになり嬉しいです。スタッフのみなさんが親切です。
- 特に不満がないから。
- 現在は大変清潔で対応も親切で好感。

A 今後とも皆さまに施設を気持ちよくご利用いただけるよう、職員一同努めてまいります。

Q 時間前に荷物を置かれて急いで退館しなければならない。

A ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。コート入れ替えの時間帯は、次の利用者が時間前にコートの隅やベンチの上に荷物を置くなどの行為がないよう、注意を払うよう努めてまいります。ご使用時にお気づきの点がございましたら、お手数をおかけしますが、職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

Q 抽選で利用頻度が多く来場出来るので

A いつもご利用いただきありがとうございます。今後とも皆さまに施設を気持ちよくご利用いただけるよう、職員一同努めてまいります。

Q キメキメでもう少し法律をゆるめて…。

A 公共施設であるため、市の条例や規則を遵守しなければなりません。その範囲内での限り柔軟な対応を行ってまいります。具体的な内容についてお手数ですが、職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

Q 体育協会の管理・運営がわかりません。

A 富山市体育協会ではホームページや広報とやまなどの広告媒体を利用し、広く市民の皆様へ情報の提供を行っております。今後も市民の皆様にとって分かりやすい情報提供を模索し、サービスの向上に努めてまいります。お知りになりたい個別・具体的内容についてお聞かせいただければ幸いです。

Q コロナでの対応で予約は可で、以外不可は納得できない。

A 新型コロナウイルスによるスポーツ施設の対応については、富山市の方針として、利用制限のため、新規予約を受け付けないこと、予約済みの方は、感染防止対策を講じたうえでご利用いただくこととして、感染拡大防止に努めたところです。ご理解いただきますようお願いいたします。

Q 冷暖房おねがいします。冷房なし。床の色 老朽化

A 空調設備の設置は多額の費用を要することもあり、現時点では設置予定はありませんが、良好な環境でご利用いただくことは重要であることから、ご意見を富山市へお伝えいたします。

Q (職員対応について)

- すべて中の上の対応だと思います。
- 親切、丁寧

A 今後とも皆さまにより気持ち良く施設をご利用いただけますよう、職員一同努めてまいります。

Q (施設利用について)

- 更衣室は使用していません。
- 使用する人も自覚を持ち…。全て良好
- 体育館が新しくなって使いやすい。(見やすい)

A 今後とも皆さまにより気持ち良く施設をご利用いただけますよう、職員一同努めてまいります。

Q 変更連絡は早めをお願いしたいです。

A どのような変更連絡であったか、具体的な内容について、お手数ですが職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

Q (トイレ・更衣室)

- もう少しキレイに
- もっとキレイにしてほしい。ロッカー鍵なし
- 使用しないのでわかりません。

A 定時の巡回だけでなく、お客様の利用状況を考慮し、こまめな見回り、点検、清掃を行い、常に施設の清潔さを保つよう努めてまいります。お気づきの点がございましたら、職員までお知らせいただきますようお願いいたします。ロッカーについては、男女とも上段に鍵付きロッカーがございますので、恐れ入りますがそちらをご使用願います。

Q コロナ禍の時マスクなしで高校生が練習していたのが気になった。

A いつも感染防止対策にご協力いただきありがとうございます。ご指摘いただきましたように、体育館内は原則マスクを着用していただくようお願いしておりますが、息苦しい場合や、一定の区画を専用使用される場合は、マスクを外していることがあります。一方で、運動の前と後や、通路・ホール等でマスクの着用のない方には、職員がマスク着用のお声かけをさせていただいております。お気づきの点がございましたら、お手数をおかけしますが、職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

Q 卓球のネットが古い。卓球台がキズついている。

A 貸出器具等については、定期的に点検を行っておりますが、使用時に不具合等がございましたら、お手数をおかけいたしますが、職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

Q 洗面台がびしょびしょの時がある。

A ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。今後はよりこまめに見回りを行い施設を清潔に保つよう努めてまいります。お気づきの点がございましたら、お手数おかけいたしますが、職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

Q (教室・サークル・イベント等について)

- ・親子で参加できるものを増やしてほしい。休日や平日の夜間希望
- ・お安いです。
- ・仕事帰りに参加できる教室がない。

A 今後、プログラム事業の見直しを図る際に参考とさせていただきます。

Q 卓球教室に参加していますが、毎回楽しく活動しています。(いい汗がかけます。)ありがとうございます。
現状で満足しています。

A いつもご利用いただきありがとうございます。これからも皆さまに気持ち良くご利用いただけるよう努めてまいります。

利用者満足度調査結果報告C（コメント回答）

以下いただきましたご意見ごとに回答させていただきます。お気づきの点がございましたら職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

Q アリーナにエアコンが欲しい。特に夏の空調設備を希望します。冬は、最初寒いですが運動すると暖まるので大丈夫なのですが、夏の暑いのは大変です。

A 空調設備の設置は多額の費用を要することもあり、現時点では設置予定はありませんが、良好な環境でご利用いただくことは重要であることから、ご意見を富山市へお伝えいたします。

Q 卓球台上の除菌は出来ていますか。

A 卓球台はアルコール消毒をすると塗装が剥げてしまうため、アルコール消毒は行なっておりません。使用後には各自手洗いをするなどして除菌をしていただきますようよろしくお願いいたします。

Q シャワー室のエアコンのフィルターが汚れている。

A ご不快な思いをさせ申し訳ありません。6ヶ月ごとのフィルター及び排気口の定期的な清掃を徹底し、気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。お手数おかけしますが、お気づきの点がございましたら、個所なども併せて職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

Q インターネットでの競技場確保のやり方が分かりにくい。富山スポーツネットの閲覧をオールタイムとしてほしい。検索が9:30~22:00の間では不便。スポーツネットのカード所持は、1人1枚になるようなルールにしてほしいです。

A 予約の方法などについてご不明な点があれば、窓口で説明いたしますので、いつでもお尋ねください。施設予約システム「スポーツネット」の使用時間や、カード発行のための登録方法等につきましては、富山市が定めていることから、ご意見は富山市へお伝えいたします。

Q 戸が閉まっていたりカーテンが閉まっているので、夏場は風通しが悪くかなり暑くて息苦しい。下窓に動かない日除けがあり全く風が入らない。換気が悪い。アリーナ内のドアを開けてはどうか。

A アリーナのドアやカーテンについてはプレー中の日光が眩しくプレーの妨げになることから閉めております。下窓に設置してあります日除けは、外気を取り入れつつ安全にご利用いただくためにも必要だと考えておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

Q 屋外環境ですが、駐車場しかなく、もっと植栽とかあったら嬉しい

A 敷地面積に限りがあるため、駐車台数を最大限確保し、皆様に安全にご利用いただけるよう駐車場のみとさせていただいておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

Q 見学しながら小さな子どもたちが自由に走り回れるところがあれば最高

A スペースに限りがあることから、キッズスペースの設置は難しいと考えておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

Q マシン等の設備が古くて少ないと言っています。

A 体育協会では、富山市と協議した結果、当施設はトレーニングルームとしては狭いことや、近くに市民プールのトレーニングルームがあることなどから、当分は最小限の設備で供用し、既存の機器が壊れた場合は、廃棄処分とし補充しない方針といたしましたので、ご理解いただきますようお願いいたします。

Q コロナ禍では難しいとは思いますが、暑い時、熱中症手前で冷房の効いた部屋があるとありがたいと感じました。

A ご指摘のとおりコロナ感染予防対策として、換気の出来ない施設は使用不可としております。コロナ禍が終息しましたら、使用可能とさせていただきたいと考えておりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

Q 男性職員の接客が固い

A ご指摘がありましたことを、全職員に周知し、接客に対しまして、きめ細やかな対応を心がけます。また、接客等の研修を行い職員の資質向上に努めてまいります。
また、今後、職員の対応について、お気づきの点がございましたら、お手数をおかけしますが、職員までお知らせください。

Q 職員優先の駐車スペースがある

A 体育館利用者の駐車スペースを確保する点から、職員は利用者駐車場として指定されていない体育館西側の軒下のスペースに駐車しております。そのスペースは、奥行きが足りないことと車止めが設置されていないことから職員のための駐車とさせていただいております。ご意見を踏まえて、今後、車止めの設置等を含めて、安全にご利用いただける駐車スペースとするため、整備を検討してまいります。

Q 朝の玄関の扉の開場時間を 現行 8 時 50 分→8 時 30 分に早くしてほしい（道具の設定・準備の為）

A 体育協会が管理する施設におきましては、施設、設備の清掃や安全確認を行った後に 9 時からご利用いただけるよう皆様の準備の時間を考慮して、10～20 分前に施設内へ入場できるように対応しております。ご理解いただきますようお願いいたします。

Q 入れ替え時の駐車場が混雑している。あとは概ね満足。

A いつもご利用いただきありがとうございます。ご迷惑をおかけし申し訳ありません。入れ替え時には使用が終了した方には、なるべく早めに退館いただくよう、皆様のご協力をお願いいたします。ご利用の皆様がスムーズに駐車いただけるよう、状況を見て仮駐車場を開錠するなど対応していきたいと考えておりますので、今後ともご利用いただきますようお願いいたします。

Q 2階会議室の貸し出しを、他施設同様にしてはどうか。窓も空調もあるのに一般利用や予約ができない理由がわからない。税金を使って建設したのであれば市民が使える施設にする方法を検討すべきではないか。

A 会議室は、富山市条例ではアリーナ占有利用者の付帯設備として位置づけされており、単独で利用した場合の料金設定がございません。一般貸し出しに関するご意見については、富山市の判断が必要となることから、ご意見は富山市へお伝えいたします。

Q いつも体育館がきれい使いやすいです。床が滑らなくていいです。コロナ対応も、早い段階でしっかりと対処していただき、とても安心して使っています。ありがとうございます。

A いつもご利用いただきありがとうございます。これからも皆様に安心してご利用いただけるよう努めてまいります。

Q 検温に手指消毒、マスクの着用を知らせるなど子供にも分かりやすく声をかけてくださり、安心して体育館へ連れていくことができます。

A いつもご利用いただきありがとうございます。これからも皆様に安心してご利用いただけるよう努めてまいります。

Q 体成分測定会をもっと増やして欲しいです。器具の手配等問題あるのかもしれませんが、希望した時に測ってもらえるとなればありがたいです。予約制としてでもいいので。

A 富山市総合体育館では随時測定いただけます。また、他の施設でも測定会を年 2 回程度開催しておりますので、詳しくは当協会ホームページをご覧ください。

Q 現在、子供が年長なのですが、来年度、小学生になってからも今のようなスポーツ教室を小学生向けに、2000 年体育館で開催して頂けると有り難いです。

A いつもご利用いただきありがとうございます。また、。
現在小学生が参加可能な平日 17 時～19 時の時間帯については、地域の総合型スポーツクラブ等の定期的な利用で利用率が高い状況にあります。また、土日は優先使用団体の大会等の利用があり、定期的なスクールの開催についてはアリーナの使用状況から難しいと考えております。
他の施設で開催のスクールや、当館で行っている小学生低学年を対象としたジュニアボール運動セミナー、てつぼうセミナーなどに、ご参加いただければと思います。

Q 初心者向け教室を夜 7 時からに設定して欲しい。

A 当スポーツクラブでは現在 9 つのスクールを開催しております。現在夜間時間帯についてはスポーツネットによる一般利用者の使用頻度が高いため、定期的なスクール開催については難しいと考えております。短期開催のセミナーや富山市体育協会が運営している他クラブへのご参加についてご検討いただきますようお願いいたします。

(公財) 富山市体育協会
2000 年体育館
館長 数土 真理子

利用者満足度調査結果報告C（コメント回答）

以下いただきましたご意見ごとに回答させていただきます。お気づきの点がございましたら職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

Q 利用申込状況など、空きが分かるカレンダーなどがあると良いと思います。教室の空きや開催の情報が詳細だと、なお良いと思います。

A ご予約は、スポーツネットでいただいております。また、教室の空き情報に関しましては、スクールの入会人数と空き状況を表記したパネルを館内に掲示しておりますのでご利用ください。

Q 親子でできたらいいなあと思います。先日無料開放などとても充実していました。地元ながらなかなか利用できないので機会が増えていいなあと思います。

A スポーツネットで事前に予約していただくか、当日利用の場合は、空きがあればご利用できますので、ご連絡していただければ予約させていただきますので、よろしくお願いいたします。

Q 体育協会以外の媒体で広く周知されたら幅広い年代にも知ってもらえると思う。

A ご案内につきましては、当協会のホームページのほか、市広報誌などでも行っておりますが、それ以外でどのような媒体が周知に効果的か検討してまいります。

Q サークルを増やしてほしい。建物が古いので冷暖房がほしい。車いすバスケの方が使用しやすいように体育館の建て替えを考えてほしい。建物が古くなってきているので利用しにくい。

A スポーツクラブのサークルに関しましては、現在 15 のサークルが活動しております。どのような種目のサークルをご希望でしょうか。よろしければ具体的な内容をお聞かせください。また、当センターは、建設後 40 年以上経過し老朽化が進んでいることから、富山市では、代替施設を含め、施設のあり方を検討しておられます。今後新たな情報がございましたらご案内してまいります。

Q 照明が少し暗い。

A アリーナ照明については全 18 灯の内、南西側 2 灯について球切れのため、現在不点灯となっており、ご迷惑をおかけしております。アリーナ照明の水銀灯は、すでに製造中止となっているため、LED 化による改修が必要となっており、すぐに対応することが難しい状況です。照明の点灯数については、夜間は全灯、昼間は自然光の状況を踏まえて基準とする照度を下回らないよう運用してまいります。

Q かけっこ教室ができれば参加したいです。キッズスポーツの希望時間は抽選ではずれてしまいましたが B クラスでも入れてよかったです。わからないことは、職員さんがくわしく教えてくださるので助かります。料金設定はとても満足しています。続けることも大切にしたいので、毎年抽選でなく、一度入ったら自動更新してほしいです。欠員がでた分、新規入会を加える方法にしてほしいです。

A キッズスポーツに関しましては、毎年多数のお申込みをいただき、毎回満員となる状況です。多くの子どもたちに参加していただくため、毎年抽選としておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

Q コロナ対策も富山市に合わせてされているようで、公平・適正と思う。職員さんにはいつも本当によくしていただいています。消毒・受付等、常に周りを気にしているように見えます。体育館は、声が響いたりマスクで聞こえにくいこともありますが、フォローされています。好感もてる話しかけやすい雰囲気の良いと思います。どの方も本当によくして頂いて、感謝しています。

A いつもご利用いただきありがとうございます。今後とも皆様に安全・安心にご利用いただけるよう努めてまいります。

Q 古いですが、トイレはきれいに清掃してあるので使用させてもらっています。体育館の隅もきれいなので気持ちよくすわっています。用具の置き方も配慮されていてよいと思います。案内等もわかりやすいので目がいきます。アリーナの面割りは、時間でわけてうまく利用されていると思います。環境も整っていますが、先生方もよく見ていただいているので安心して子供を参加させています。

A いつもありがとうございます。今後とも清潔に、安全・安心にご利用いただけるよう努めてまいります。

Q モップの状態が悪い。

A モップに関しましては、毎日ホコリや汚れをとるためのブラッシングや、掃除機を使っての吸引、週 1 回洗濯をして交換しております。また、モップの新規購入に関しましては、汚れの状況をみながら、随時実施させていただきます。

Q 全体的に清潔感がありキレイで特に問題ないと思う。トイレは清潔感がありキレイだと思う。更衣室は利用しないが見た目はキレイに見える。用具や器具は子供が使う物に関しては問題ないと思う。

A いつもご利用いただきありがとうございます。今後とも皆様に清潔・安心にご利用いただけるよう努めてまいります。

Q 近所に体育館があるおかげで健康に過ごさせていただきありがとうございます。

A いつもありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。

Q 体育館をいつも心よく使用させて頂きありがとうございます。

A こちらこそありがとうございます。これからも、皆様に気持ちよく施設をご利用いただけますよう職員一同努めてまいります。

Q 職員さんからは、「いつも忘れ物ない！」と聞いてくださりとても助かっています。

A いつもありがとうございます。今後とも気持ちよい対応で職員一同努めてまいります。

Q 体育館は、しっかり換気などもしていて いいと思います。

A いつもありがとうございます。これからも皆様に気持ちよく施設をご利用いただけますよう職員一同努めてまいります。

Q そうじや窓の開け閉めが しっかりしており とても気持ちよく使うことができます。

A いつもご利用ありがとうございます。皆様には気持ちよく施設をご利用いただけますよう、清潔そして安全・安心に努めてまいります。

Q 大切な運動施設 多く利用したい。

A いつもありがとうございます。これからも皆様に気持ちよく施設をご利用いただけますよう職員一同努めてまいります。

Q 体育館の職員の対応がよくなった。いやがらず話しをしてくれる。

A いつもありがとうございます。皆様に気持ちよく施設をご利用いただけますよう職員一同努めてまいります。

Q 夏の館内での 特に子供のマスクは危険だと思いました。

A 身障者体育センターのスポーツクラブでは、運動時は原則としてマスク着用をお願いしておりますが、子どもが対象のスクールでは、運動中のマスクの着脱は指導者の指示により行っております。一般の子どもの利用者のマスクの着脱については、それぞれ指導者、保護者の指示でご利用いただいております。

Q 職員さんからは、いつもやさしく声をかけてくれます。

A いつもありがとうございます。皆様に気持ちよくご利用いただきますように職員一同努めてまいります。

(公財) 富山市体育協会
身障者体育センター
所長 宮田 靖英

利用者満足度調査結果報告C（コメント回答）

以下いただきましたご意見ごとに回答させていただきます。お気づきの点がございましたら職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

Q マシンが時々反応が悪くなったり負荷が勝手に下がることもある。メンテナンス要

A トレーニングルームマシンについては、安全に使用していただくため専門業者による定期点検、職員による日常点検を行い不具合の早期発見に努めております。しかしながら利用頻度が高いマシン等に故障が発生しており、ご迷惑をおかけしております。今後とも安全点検を行い、皆様に安心してご利用いただけるよう努めてまいります。また、お気づきの点がございましたら、お手数をおかけしますが職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

Q 可能であればマシンの種類を増やして欲しい。また前の利用者のだと思いがマット周辺に髪の毛が落ちているのが毎回気になる。

A ご不快な思いをさせてしまい、お詫びいたします。
 始業時前の清掃だけでなく、2時間ごとの巡回を徹底し、皆様に快適にご利用いただけるよう清掃いたします。また、お気づきの点がございましたら、お手数をおかけしますが職員までお知らせいただきますようお願いいたします。
 マシンについては、リース期間が満了する令和6年度末に増設や入替を予定しております。予算の範囲内で対応しておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

Q 筋トレマシンの種類が少ない、錆がひどいものがある。ねじが緩む。

A トレーニング機器の増設更新については、トレーニングルームのスペースが限られていることから、利用者ニーズやトレーニング種目のバランスなどを考慮し、予算の範囲内でマシンの更新を行っておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。
 また、日常点検を行い不具合の早期発見に努めておりますが、お気づきの点がございましたら、お手数をおかけしますが職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

Q マナーの悪い人に注意してくれない

A 職員よりお声かけいたしますので、マナー等お気づきの点がございましたらお知らせいただきますようお願いいたします。

Q リカレントバイクやクライムミル レッグプレスカーフプレスなど、球場にあるものなどがあればよい

A トレーニング機器の増設更新については、トレーニングルームのスペースが限られていることから、利用者ニーズやトレーニング種目のバランスなどを考慮し、予算の範囲内でマシンの更新を行っておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

Q ジムに登り綱を設置してください

A トレーニング機器の増設更新については、トレーニングルームのスペースが限られていることから、利用者ニーズやトレーニング種目のバランスなどを考慮し、予算の範囲内でマシンの更新を行っておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

Q ホームページに、設置のマシンの種類・台数など書いてあると、より多くの方が利用しやすいと思う。富山ステージ 3 の際利用できないことがホームページにも書いてあれば分かりやすかった。カレンダーも載っていたら嬉しいです。全体的に清潔に保たれていてとても利用しやすいです。ありがとうございます。

A 設置マシンの配置図をホームページへ掲載いたしました。県の警戒レベルであるステージ移行に伴う対応は富山市の指示に基づくため、富山市、体育協会のホームページへ掲載しておりますのでご覧ください。施設の休館等の情報についても体育協会ホームページへ掲載しておりますのでご確認ください。

Q スタジオの前にトイレがほしい

A 大規模な施設整備については、富山市の判断が必要になることから、ご意見は富山市へお伝えします。

Q スタジオが狭く人との間隔が不十分

A ご不快な思いをさせてしまいお詫びいたします。コロナ感染予防対策として利用人数を 15 人以内とさせていただいております。16 人以上の場合は武道場及びアリーナでの使用場所を検討してまいります。また、室内に 2 本の柱があるためより狭く感じられますが、ご理解いただきますようお願いいたします。

Q とても気持ちよく利用させてもらっています。
家の近くに体を動かせる施設があり、嬉しい。

A ありがとうございます。これからも皆様に気持ちよく利用いただけるよう努めてまいります。

Q 常に清掃等が行き届いている

A ありがとうございます。これからも皆様に気持ちよく利用いただけるよう努めてまいります。

Q トイレの数がもう少し欲しい

A 大規模な施設整備については、富山市の判断が必要になることから、ご意見は富山市へお伝えします。

Q マスクを使用していない人がいるので定期的に見に来てほしい

A ご不快な思いをさせてしまい、お詫びいたします。定期的な巡回を徹底し、皆様に安心してご利用いただけるよう努めてまいります。また、お気づきの点がございましたらお知らせいただきますようお願いいたします。

Q エアコンの管理をちゃんとしてほしい。冬に冷房がついていたり、突然エアコンを消したりする人がいるので、空調の管理をしっかりしてほしい。

A ご不快な思いをさせてしまい、お詫びいたします。ご意見をいただき、2時間に一度巡回するとともに、エアコンの操作については職員のみが行うことといたしましたので、空調管理でお気づきの点がございましたらお知らせいただきますようお願いいたします。

Q エアロをもう少し早い時間にしてほしい（30分ほど）

A 火曜開催のソフトエアロ&ヨガについては、受講者のご希望を調査して、開催時間の変更について検討いたします。また、土曜開催のエアロビクス&ピラティスについては、お仕事をお持ちの受講者の参加を考慮して、現行の時間で開催したいと考えておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

Q 食後すぐの教室なので少し時間をずらしてほしい

A やさしいヨガ(金)の開始時間が13時であることから、やさしいヨガ(金)のご意見として回答させていただきます。講師のご都合があり、開催時間の変更が難しいことからご理解いただきますようお願いいたします。その他の教室へのご意見でしたら、お手数おかけしますが、職員までお聞かせいただきますようお願いいたします。

Q 立ちポーズのあるヨガに参加したい

A 今後、プログラム事業の見直しを図る際に参考とさせていただきます。

Q スクール初日の対応が親切でした

A ありがとうございます。これからも皆様に気持ちよく利用いただけるよう努めてまいります。

Q 今回のコロナ関連で体育館の使用不可についての連絡が速やか

A ありがとうございます。これからも皆様に情報を速く伝達するよう努めてまいります。

Q 月4回のコースにしてほしい（ヨガ）

A スクールの開催は、一般利用者とのバランスを考え、月3回の開催とさせていただいております。ご理解いただきますようお願いいたします。

Q 担当の方でない職員の方だと手続きに時間がかかることがありました

A ご不快な思いをさせてしまい、お詫びいたします。職員全員が対応できるように努めてまいります。

Q パワーヨガに時間が前の19:30~の方がよい

A パワーヨガについては、受講者アンケートを実施した結果、19時50分開始に時間変更させていただきましたので、ご理解いただきますようお願いいたします。

Q 体育館と受付等の管理室が別のところにあるので不便

A 体育館事務室については、器具の貸し出しと夜間管理人室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。また、体育館には管理室との直通インターフォンを設置しておりますので、ご活用ください。

Q スタジオのマットがじゃま

A マットについては、他に保管場所がありません。限られたスペースでありますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

Q スポーツネット予約と当日利用の料金の金額の差が大きい

A スポーツネットによる事前予約の場合、武道場、スタジオなどは全面貸切りとして使用料が設定されております。一方、当日利用では個人使用料として使用料が設定されているため、金額に差が生じておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

Q 近くに体を動かせる施設がありうれしい

A ありがとうございます。これからも皆様に気持ちよく利用いただけるよう努めてまいります。

Q いつも気持ちよく利用しています。ありがとうございます。

A ありがとうございます。これからも皆様に気持ちよく利用いただけるよう努めてまいります。

(公財) 富山市体育協会
大山総合体育センター
所長 眞田幸正

利用者満足度調査結果報告C（コメント回答）

以下いただきましたご意見ごとに回答させていただきます。お気づきの点がございましたら職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

Q 新型コロナウイルスに関するご意見・ご提案

- ・消毒や検温など、しっかり管理されている。
- ・感染対策がしっかりされている。
- ・検温は機械化にされてはどうか。
- ・今回は仕方がないのですが、コロナでお休みだった分だけマイナスです。
- ・体協のホームページに、コロナ情報をもっと出して便宜を図るべき。

A これまで、当施設では、感染予防措置として、マスク着用、換気の励行、室場ごとの人数制限などを設け、臨時休場の際には、ホームページにてご案内をさせていただきました。しかしながら、情報が少ないのではというご意見も踏まえ、今後、さらに安心してご利用いただけるよう、情報発信の方法について調査してまいります。

今般の臨時休場以降、ご来場の皆様には、非接触型体温計による体調チェックをお願いすることといたしました。機械化につきましては、導入しやすい価格帯の物では、顔検出の精度が低いなどの問題があり、現在の非接触型体温計の導入に至りました。この導入がきっかけとなり、お客様とのコミュニケーションも図れるなど、プラスの側面もございます。今後とも皆様が安心してご利用いただけるよう体調チェック、お声がけに努めてまいります。

Q 施設管理に関するご意見・ご提案

- ・清掃等は、行き届いています。
- ・フローアーマップのペーパー、いつ交換したかわからないくらい汚い。
- ・お掃除の方、毎日きれいにさせていただいて感謝しています。

A 清掃等につきましては、お客様に気持ちよく使っていただけるよう心を込めて行っております。ご指摘のフローアーマップにつきましては、週1回程度裏表交換、2週間に1回のペーパー交換を行っておりますが、汚れ具合によっては早めの交換もいたしますので、お手数をおかけしますが、職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

Q 施設管理に関するご意見・ご提案

- ・安価に利用できありがたいと思っているが、トレーニングルームに管理者が常駐していないのでマナーの悪い利用者が絶えないのが残念。
- ・内履きを明らかに持たずに来ている者は、入室を断ってほしい。
- ・トレーニングルームに常駐は無理は承知できますが、1～2時間に1回位は巡回してはどうですか。

A トレーニングルーム利用上のマナーにつきましては、必要に応じて受付の際にご協力をお願いしておりますが、職員が常駐していないこともありご迷惑をおかけしております。マナーを守ってご利用いただけるよう職員よりお声をおかけいたしますので、お気づきの点がございましたら、お手数をおかけしますが、職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

Q 施設管理に関するご意見・ご提案

- ・カードスキャンを取り入れて、職員の負担減とスピードアップを図ること。
- ・雨漏りの跡は修理できないのでしょうか。

A カードスキャン等の機械化は、ご意見のとおり、事務スピードの向上、効率化が図れることと思いますが、新たなシステムの導入にあたっては富山市の判断が必要となりますので、富山市へご意見をお伝えいたします。雨漏りの跡は、雨の強さ等によって雨漏りが再発することがあります。現在経過観察中ではありますが、富山市が計画的に躯体の防水処理を行っているところです。防水処理が完了した部分につきましては、随時天井ボードの貼替等の修理を行ってまいります。

Q 職員に関するご意見

- ・施設は、きれいに管理され、職員さんへの要望は、すぐ対応くださる。
- ・受付の方も親切だし利用料も安くて利用しやすい。
- ・スタッフの方々は、いつも丁寧、挨拶も気持ちがいいです。
- ・管理室にいるスタッフは、何してんの。
- ・受付の方に質問しても即答される事がない。支払い時に時間がかかりすぎる。
- ・いつも丁寧に対応していただきありがとうございます。
- ・職員、皆さん親切です。ありがとうございます。
- ・すぐに対応してくれる。
- ・元気で、説明もわかりやすくて良い。
- ・皆さん丁寧だとおもう。
- ・限定的に非常に上から目線の人（一人だけ）がいて不快です。
- ・職員で一人手際が悪い人がいます。
- ・いつも親切に挨拶などしていただけるので気分よく利用できます。
- ・いつも親切で、ベタベタしていない丁度よい親しみやすさが良いです。

A 管理室には、場長をはじめ、事務職員、管理人が常駐しており、施設の修繕やグラウンドの整備、スポーツ教室の運営やそれぞれに関わる事務作業などを行っております。ご指摘がありましたことを、全職員に周知し、職員の対応、接客につきましても、再度、研修し資質向上に努めてまいります。また、今後、職員の対応について、お気づきの点がございましたら、お手数をおかけしますが、職員までお知らせください。

Q 職員に関するご意見

利用者が靴を脱いで入っているのに、土足で平気で入ってくる？その神経は？？？意識すればそんなことはできないはず。みんな良い人ばかりだから言えないけどいい気はしない。

A 市民球場は、人工芝のグラウンドや屋内練習場、フィットネスルームなど、屋外・屋内と施設が多岐にわたることから、職員は緊急対応できるよう、室内専用の靴で勤務にあたり、内履きフィットネスルームへの入場には、土足マットで靴裏をクリーニングのうえ、入場することとしております。なお、室内の泥がつくようなエリアや屋外では、屋外用の靴で対応しております。

Q 施設設備に関するご意見・ご提案

- ・ヨガ教室の時、場所によって寒いところがあります。
- ・入口の案内が分かりづらかったり、施設の空調が今ひとつかなと思います。
- ・冬が寒く空調の管理をお願いいたします。
- ・空調の気温管理が適切でない時期がある。

A 空調の管理につきましては、老朽化した空調機から計画的に更新しております。一方で、新型コロナウイルス感染拡大予防策として、換気の励行も進めており、皆様には、寒い、暑いなどのご迷惑をおかけしております。衣服にて調整いただくなど、ご理解とご協力をお願いいたします。

また、入口案内のわかりづらい点について、具体的な内容をお手数おかけしますが、職員へお知らせくださいますようお願いいたします。

Q 施設設備に関するご意見・ご提案

- ・運動器具が少なく、故障も多い。また、設備も古く、手洗いソープは濃度が薄い。
- ・腹筋用の用具が足を入れて狭くて使用できない。荒川のフィットネスの腹筋用具は足を入れて快適に使用できる。
- ・マシンの種類を増やしてほしいです。
- ・フィットネスのマシンがたまにこわれている。

A フィットネスルーム内のマシンにつきましては、定期点検を行い、必要な修繕を行っておりますが、お気づきの点がございましたら、お手数をおかけしますが、職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

手洗いソープにつきましては、手荒れ等が起きないようにメーカー指定の希釈濃度にてご提供しております。

マシンの更新につきましては、令和3年4月より5年間のリース契約に基づき、機器を更新したところですが、腹筋台は近々の更新予定はありませんが、足が入らない場合は、靴を脱いでご利用いただくか、別の腹筋台やアブドミナルマシンをご利用ください。

Q 施設設備に関するご意見・ご提案

- ・ボルダリング施設があったらよい。

A ボルダリング施設の設置につきましては富山市の判断が必要となりますので、富山市へご意見をお伝えいたします。

Q 施設設備に関するご意見・ご提案

- ・駐車場横のトイレの水が出っぱなしのことがある。(壊れている)
- ・ウオシュレットトイレに、改修を希望します。

A 駐車場横トイレの水は、定期的に水が流れるようプログラムを組んでおります。また、ウオシュレットにつきましては、他の改修工事とのバランスを考慮しながら検討してまいります。

Q 施設設備に関するご意見・ご提案

- ・男子更衣室に体重計を設置してほしい。

A 衛生管理の観点から更衣室への体重計の設置は考えておりません。新型コロナウイルス感染症対策等も考慮して、今後もフィットネスルーム内のものをご利用いただきますようご協力をお願いいたします。

Q 施設設備に関するご意見・ご提案

体育館、シューズで歩くスペースとソックススペースが分かれているとありがたい。

A 体育館（フィットネスルームⅠ）は多目的にご利用いただいていることから、シューズスペースとソックススペースを区分することは難しいと考えております。ご利用の皆様には、ご利用いただいたのち、必ずモップにて床面をきれいにさせていただいておりますので、安心してご利用ください。

Q 駐車場に関するご意見

- ・駐車場の一台分の幅が狭い。
- ・駐車場は広いが幅が狭く砂利が飛びまくって危ない。
- ・駐車場が遠い。
- ・駐車場のラインがわかりにくい。

A 駐車場につきましては、ラインの上書きや、穴埋め、照明の取替など、部分的に修繕を行っておりますが、全面改修には富山市の判断が必要となりますので、富山市へご意見をお伝えいたします。

Q 教室に関するご意見・ご提案

- ・今年度、初めての利用となりますが先生も親切で施設も快適です。
- ・講師の先生が良い。
- ・寺窪先生に元気をもらいながら、楽しく運動しています。
- ・ピロキシング楽しいです。
- ・先生の親しみやすさと丁度よい距離感が気に入っています。沢山の生徒がいる中でも、接し方が平等な感じなので何か通いやすいし気に入っています。
- ・教室の値段は安くて良い。

A 今後も皆様に満足いただけるよう努めてまいります。

Q 教室に関するご意見・ご提案

- ・臨機応変、手際よく対応してほしい。教室に通っているが支払い日は大名行列のように列ができるのを解消してほしい。
- ・マット用のタオルが不足していることがある。

A 教室の受講料は、3か月に1度、年4回納入いただいております。集中する時期及び時間帯には、全職員が更新業務へ対応し、できるだけお待たせしないようにいたしますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

また、マット用タオルにつきましては、日常巡回時に数量チェックを行うことといたしました。

Q 教室に関するご意見・ご提案

- CORONA 禍ですが、メールで連絡を頂けてわかりやすいです。休会する場合も柔軟に対応してもらえます。
- 参加しているサークルのアルペンスタジアムからメールは頂けるのですが、体協のホームページは、見てもわかりやすい情報は得られません。
- 教室の再開時、いつから始めるか、メール等で教えてほしかった。(ホームページにも記載)。

A 教室休止・再開のご案内につきましては、会員の皆さまへなるべく迅速にご案内できるように、8月の休止及び10月の再開につきましては、メールアドレス登録のある方はメール、登録の無い方と登録確認票未提出の方は電話でお知らせいたしました。登録された方で確認票を未提出の方は提出いたいただきますようお願いいたします。また、未登録の方はこの機会にぜひご登録いただきますようお願いいたします。

また、体協のホームページについて、どのような情報をご希望されているか、お手数おかけしますが、職員までお聞かせいただければ幸いです。今後の参考とさせていただきます。

Q 教室に関するご意見・ご提案

- 土日にエアロがあればよい。(他の施設でもよい)
- 月3回なので、月によっては、4回あればうれしいです。
- ヨガを平日の午前中に追加してほしい。
- 現在参加しているプログラムはありますが、時間的に不可能、仕事を持っているとなかなか難しい。新しい講座の体験ができるとうい。
- 子供が小さいので夜の教室にはいけないので、日中の教室の選択肢がもっとほしいです。
- 中級、上級者向けのエアロビクス教室をつかってほしい。現在、参加している教室は簡単すぎて物足りないです。
- 開催の時間帯を増やしていただけたら参加できるかと思います。固定せずに時間帯を何パターンか設定していただけて選択できたらいいなと思います。
- 週末に、もっと色々な教室があればよい。
- 土日に、大人のダンス教室の開催を希望します。

A 皆様のニーズを把握しながら、今後事業の見直しを図る際に参考とさせていただきます。また、開催中の教室を体験いただけるような取り組みを来年度計画しており、令和4年5月上旬にホームページ等でご案内する予定です。

Q 教室に関するご意見・ご提案

- ・新規にテニスに参加したいが空きがない。
- ・子供参加のプログラムに応募（ちびっこキャンプみたいなもの）したが、抽選に漏れました。応募者が300～500%はあたりづらいので、応募人数をふやしてほしい。

A 体育協会では、テニス教室を東富山運動広場庭球場（富山市米田 45-1 TEL437-9911）及び体育文化センター（富山市友杉 1097 TEL429-5695）で開催しております。体育文化センターでは通年で開催しており、令和4年1月現在、申込可能となっておりますので、入会についてご検討ください。また、東富山運動広場庭球場では、春と秋に10回コースで開催しております。

次にちびっこのキャンプにつきましては、野外教育活動センターの開催事業として回答させていただきます。これまで、小学生の全学年が参加できるよう対象を拡大し、事業数を増やすなど、対応を行ってきておりますが、定員を超える申込があり、ご意見にあるとおり抽選を実施しております。少しでも多くの子どもたちに参加いただけるよう今後も事業数や定員等について見直しを検討してまいります。

Q 総括的なご意見

- ・良いと思います。
- ・総合的に満足しております。
- ・対応に満足している。
- ・快適です。
- ・楽しいです。
- ・何も不満がない。
- ・不適正なところはない。
- ・安く使えて満足しています。
- ・古く、暗い感じ。
- ・いろいろな情報を出していてわかりやすい。
- ・体協はいろんな情報を出していて、わかりやすい。

A 今後とも皆様に気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。

(公財) 富山市体育協会
市民球場
場長 中川 隆司

利用者満足度調査結果報告C【コメント回答】

Q 【総合評価】

- おおむね公平で問題なし ・館内がきれい ・快適に使わせていただいています
- 清掃も行き届いていてスタッフの対応も丁寧です
- いつも親切に対応して下さいます。十数年利用させていただいていますが、嫌な思いをしたことはありません。いつも感謝しています。清掃も行き届き気持ちよく利用させていただいています。(他 15 件)

【職員対応について】

- いつも親切な対応をして貰っています。 ・対応に不満はありません。
- 現状をキープ願います。(他 6 件)

A 今後も皆様に気持ちよくご利用いただけるよう、職員一同努めてまいります。

Q 【総合評価】

- 普段の使用に関しては問題ないと思いますが、コロナ禍での使用禁止は早く厳しいのに、再開に関しての連絡は遅すぎる。
- 案内や変更の連絡、現地での体温測定など丁寧にやっていただける。
- コロナ対応もしっかりしていて、メール連絡も迅速でよかったです。

【施設利用について】

- 感染対策も十分にされていて、コロナ禍においても安心して利用させていただいている。

A 新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う臨時休館・解除につきましては、富山市の判断のもと行ってまいりました。今後も、利用者の皆様に迅速に情報を発信するよう努めてまいります。

なお、当協会のスポーツクラブなどの主催事業については、富山県のロードマップにおけるステージが 3 以上となった場合、感染拡大防止のため、事業を休止しております。先般 10 月の事業再開にあたっては、富山県のステージ 2 への移行の判断があった後に再開についてご連絡させていただいたところですので、ご理解いただきますようお願いいたします。また、主催事業の休止、再開のご案内は、メールアドレス登録のある方はメール、登録の無い方と登録確認票未提出の方は電話でお知らせいたしました。迅速にご連絡するためにも、登録された方で確認票を未提出の方は提出いただくとともに、未登録の方はこの機会にぜひご登録いただきますようお願いいたします。

Q 【総合評価】

特にそつはないが、キャッシュレスの仕組みを導入してほしい

A 使用料の徴収方法等につきましては、富山市の判断が必要となりますので、富山市へご意見をお伝えいたします。

また、スポーツクラブの会費等のキャッシュレス化につきましては、現在のところ、費用をカバーできないことなどから、導入の予定はありませんが、安価で信頼性の高い商品がないか調査してまいります。

Q 【総合評価】

一部施設で9時にならないと開館しない。

A 体育協会が管理する施設におきましては、施設、設備の清掃や安全確認を行った後に9時からご利用いただけるよう皆様の準備の時間を考慮して、10～20分前に施設内へ入場できるように対応しております。

他の市営スポーツ施設において運用が異なっている事例があるようでしたら、職員までお聞かせいただければ、富山市へ状況を報告いたします。

Q 【総合評価】

- ・利用頻度が少ない、施設の存在自体知らない人が多い。
- ・もっと利用客を多くすべきと考える。
- ・もう少し利用稼働率を上げられないのか。体育館でボールをけるようにしてほしい。

A 当施設のご案内につきましては、富山市体育協会のホームページや広報とやま等を活用しながら、PR等を行っておりますが、今後さらに、多くの皆様にご利用いただけるよう、PRに努めてまいりたいと考えております。

また、体育館（メインアリーナ）での、フットサル等ボールを蹴る種目のご利用につきましては、ガラスや器物等を破損する恐れがあることから、原則禁止とさせていただいておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

なお、フットサル、サッカーなどご利用いただける施設につきましては、当協会の管理施設のアイザックスポーツドーム（富山市八木山 84 TEL076-468-0971）がありますのでご利用ください。

Q 【総合評価】

室内の球技で玉が見にくい。

A メインアリーナにおきまして、まぶしさ等から球が見えにくい場合は、カーテンをご利用いただくなど、ご協力をお願いいたします。

また、その日の天候などで見えにくい個所やお気づきの点がございましたら、お手数をおかけしますが、職員までお知らせくださいますようお願いいたします。

Q 【総合評価】

公平で適正かは、よくわからない

A 総合評価につきましては、ご利用の皆様個人の考えに基づいて、満足度を数値化していただき、今後の運営の参考にさせていただくものです。率直な評価をいただければ幸いです。

Q 【総合評価】

・息子が楽しくキッズスポーツに通っています。残念ながら今年度で対象年齢からはずれることと、月3回というのが残念なです。

・サークルで活用させて頂いてます。月3回ですが、毎週あれば嬉しいので。

【教室・サークル・イベント等について】

・毎週あればうれしいのです。

A いつもご参加いただき、ありがとうございます。当スポーツクラブのキッズスポーツにつきましては、小学4年生までに多様な動きを身に付け運動能力を伸ばし、専門的な種目へつなげてもらいたいと考えていることから、対象学年を定めておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

また、スクールの開催につきましては、一般の利用者の方とのバランスを考え、月3回の開催とさせていただいておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

サークルの開催につきましては、原則毎週開催しておりますが、祝日や大会等の予約状況により回数にバラつきがございます。皆様には大変ご迷惑をおかけしておりますが、ご理解いただきますようお願いいたします。

Q 【総合評価】

家から近い。駐車場が広い。しかし施設から駐車場までが遠い。遊歩道が暗い。

【施設利用について】

夕方から夜に掛けての習い事なのに駐車場から施設までの遊歩道が暗い。施設全体が暗い感じがする。

A 公園内に立地していることから、原則車両の乗り入れができないこととなっておりますので、ご不便をおかけしておりますが、指定の駐車場のご利用をお願いします。

また、遊歩道が暗いというご意見につきましては、公園を管理する富山市へご意見をお伝えいたします。

Q 【総合評価】

体育館の目の前まで、自家用車は入って来られないはずなのに、利用後 21 時に帰る時、時々、体育館利用者と思われる人が自家用車を停めている（肢体不自由な方の送迎とも思えない）。利用者にとって公平ではないと思われるがマイナスポイントです。

A ご指摘いただきましたとおり、原則車両の乗り入れは禁止しておりますが、搬入物品の大きさ、数量等を考慮して、搬入や撤収の際に、玄関前まで車両の乗り入れを許可している場合がございます。利用者の皆様の妨げにならないよう、短時間での乗り入れをお願いしておりますが、お気付きの点がございましたら、職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

Q 【総合評価】

- ・参加者が適度な人数なのでいいと思う。
- ・利用者は女性が多い印象です。男性も利用しやすいプログラムがあればと思いました。

【教室・サークル・イベント等について】

- ・シニア向けのビーチバレーあったら良いと思います
- ・体験できる案内を多くして欲しい。
- ・夜の時間帯なども、イベントがあればいいなと思います。

A スクールの開催につきましては、スポーツクラブ以外の一般の利用者の方々とのバランスを考慮しながら開催しております。今後プログラムの見直しを図る際に、参考とさせていただきます。

Q 【職員の対応について】

子供を連れての参加でしたが、途中で職員の方が声をかけてくださり、分からない事があると、親切に教えて頂きました。

A ありがとうございます。今後も、皆様が気持ちよくお使いいただけるような対応に心がけてまいります。なお、ご不明な点がございましたら、お気軽に職員までお声がけください。

Q 【職員の対応について】

- ・ある体育館で子供たちがルールを守らなかった時、パワハラのように怒っていた。周りの者もいい気分ではなかった。
- ・人によって多少差がある。

【その他】

- ・いつも体育文化センターの方々には大変親切にいただいております。ぜひ、富山市総合体育館もそのような対応になりましたら素晴らしいと思っています。

A ご不快な思いをさせましたこととお詫びいたします。ご指摘がありましたことを、体育協会が管理する施設の全職員に周知し、職員の対応、接客につきましても、再度、研修し、資質向上に努めてまいります。また、今後、職員の対応について、お気づきの点がございましたら、お手数をおかけしますが、職員までお知らせください。各施設で情報共有を行いながら、均一な施設運営に努めてまいりたいと考えております。

Q 【職員の対応について】

電話・メール等の連絡があり良い。

A これからも迅速に皆様にご連絡できますように努めてまいります。スポーツクラブなどの体育協会主催事業の休止、再開のご案内は、メールアドレス登録のある方はメール、登録のない方と登録確認票未提出の方は電話でお知らせしております。迅速にご連絡するためにも、登録された方で確認票を未提出の方は提出いただくとともに、未登録の方はこの機会にぜひご登録いただきますようあわせてお願いいたします。

Q 【施設利用について】

梅雨時床が濡れて滑る。

A 湿気などでメインアリーナの床が滑りやすいというご意見をいただき、滑り止めのワックス塗布を行うとともに、令和3年7月には、大型ファンを購入いたしましたので、ご活用ください。

Q 【施設利用について】

もし可能であるなら、21時に体育館を出るのではなくて、体育館使用を21時迄可能で片付けを済んで21時10分には体育館出るというくらいに、少し融通を聞かせて欲しいです。19時から21時まで使用であるのに、19時に、前の利用者がまだモップ掛けをしていたり、整列して挨拶して、荷物もベンチに置いていたりして、体育館をすぐ使用出来ない場合が時々ある為。

A 利用時間につきましては、片づけを含めて21時までとなっておりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。なお、前の利用者の片付け等のマナーにつきましては、職員よりお声をかけさせていただきます。お気づきの点がございましたら、職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

Q 【施設利用について】

外のトイレがきたない

A 公園を管理する富山市へご意見をお伝えいたします。今後とも、皆様に気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。なお、お気づきの点がございましたら、職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

Q 【施設利用について】 外のテニスのネットがボロボロ

A 整備が行き届かず、申し訳ございませんでした。ご指摘のテニスネットにつきましては、月に1回点検し、修理しながら、2年を目安に交換しております。今回も修理により対応しておりましたが、損傷があったことから、新しいネットと入れ替えました。なお、お気づきの点がございましたら、職員までお知らせくださいますようお願いいたします。

Q 【施設利用について】

サッカーができる施設をふやしてほしい。冬に練習する場所がすくなすぎる。

A 当アリーナでは、ガラスや器物等を破損する恐れがあることから、サッカー等の利用は原則禁止とさせていただいておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

なお、サッカーのできる施設につきましては、当協会の管理施設のアイザックススポーツドーム（富山市八木山 84 TEL076-468-0971）ではロングパイル人工芝コート1面で利用が可能です。ぜひご利用ください。

Q 【施設利用について】

- ・正面の花壇の手入れ等がなされていない。（施設の顔で目立つ）
- ・正面玄関の印象が悪い、フラワーポットをいつもきれいにしたい。

A 雨天時以外、毎日水やり等を行って管理してまいりましたが、10月以降、花の季節が過ぎ、枯れてしまったものと考えております。今後、このようなことがないように、フラワーポットの花の状況を定期的に確認し、処分等の対応を行ってまいります。

Q 【教室・サークル・イベント等について】

- ・講師の都合と聞いているが、民踊体操の開始時刻が11時と遅い。午前中に終わるようにしてほしい。
- ・講師の都合と聞いているが、午前中には終了できるような時間割にほしい。午後から他の活動に参加しようと思っても支障がある（民踊体操：現在11時～12時半）
- ・PM1:30頃スタート

A スクールの開催時間につきましては、施設の空き状況等、他の教室の兼ね合いで開催させていただいております。今後、講師や受講者のご意見を確認しながら、変更について検討してまいりたいと考えておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

Q 【教室・サークル・イベント等について】キッズスポーツは、色んなことができるので楽しい。

A いつもご参加ありがとうございます。これからも、皆様が楽しく参加いただけるよう努めてまいります。

Q 【教室・サークル・イベント等について】教室でのサークル作成案内あれば良いかな。

A 教室からサークルへの移行については、新たに組織するサークルの会員数、既存のサークル種目とのバランスなどを考慮する必要があるため、詳しい内容につきましては、職員にご相談いただきますようお願いいたします。

Q 【その他】

- ・コロナ禍での参加について詳しい情報を提供して欲しい。
- ・コロナや豪雪の情報は、早めに。

A スポーツクラブの活動や施設の開館状況につきましては、メールマガジン、富山市体育協会 LINE 公式アカウント、ホームページで随時配信しております。登録をご検討ください。

Q 【その他】

同じ市のテニスコート利用でも、体文と城東の情報が統一されていない(バラバラ)。城東では、テニス利用の人は更衣室が使えない。

A 情報が統一されていない件につきまして、どのような部分についてのご意見でしょうか。よろしければ、具体的な内容を職員までお知らせください。

体育文化センターと庭球場は利用者共通の更衣室としてご利用いただいておりますが、富山市民プールの更衣室は収容能力や入場者の管理等の観点から城東ふれあい公園庭球場の利用者のご利用いただけないこと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。

Q 【その他】

中の道具もたまにバラバラになっていることがあります。気をつけて欲しいです。

A 当施設では、職員が定期的に巡回等を行い整理整頓に努めておりますが、行き届いていないことがあり、申し訳ございませんでした。なお、利用者の皆様におかれましても、片付けの際、元の位置に戻していただきますよう、ご協力をお願いいたします。

(公財) 富山市体育協会
体育文化センター
所長 西島 清一

利用者満足度調査結果報告C（コメント回答）

以下いただきましたご意見ごとに回答させていただきます。お気づきの点がございましたら職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

Q 職員対応について

- ・子どもさんに注意される場合、もう少し優しく対応してほしいです
- ・特に高圧的あり。人によるが

A ご指摘がありましたことを、全職員に周知し、職員の対応、接客につきましても、再度、研修し資質向上に努めてまいります。

また、今後、職員の対応について、お気づきの点がございましたら、お手数をおかけしますが、職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

Q 施設利用について

- ・職員さんの努力できれいだが、手入れできない外壁が汚れているのが残念
- ・清潔にしておられますが古いイメージがあります。新しく外回りや内装等変更してほしいと思います。
- ・構造物の老朽化や耐震について不安を感じる。現在の建築物を稼働しながら新しい施設の建設等検討できないものでしょうか。また、415号線が新しくなり交通量も増えることを考慮すると、外観があまりにも乏しく見えます。例として駐車所に新しく建築する案等、立地条件は、現在の場所はとても利用しやすいと思います。

A 施設の建替、外壁の改修等につきましては、富山市の判断が必要となりますので、富山市にご意見をお伝えいたします。

Q 施設利用について

- ・時々、天井の破損部位に不安がある。

A いつもご利用いただきありがとうございます。当プールは昭和58年に開館して以来38年が経過しております。老朽化により、利用者の皆様方には不安やご不便をおかけしているかと存じます。定期的に清掃やメンテナンスを実施することで、安全にご利用いただけるように施設管理に努めておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

Q 安全な環境で利用できていますか

- ・駐車場が送り迎え時、大変混雑であり、いつ事故があってもおかしくない状況である。

A 職員よりお声かけいたしますので、マナー等お気づきの点がございましたら、お近くの職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

Q 清掃・整理整頓が行き届き清潔ですか（施設全体）

- ・バンドエイド等がある

A 毎日の清掃や点検、日中の巡回や清掃を行っておりますが、行き届かないこともあり、大変ご迷惑をおかけしております。お手数をおかけしますが、お気づきの点がございましたら、職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

Q 案内・掲示等はわかりやすいですか

- ・大きな掲示板がいいと思う
- ・休日の案内、受付で目立つように貼ってほしい
- ・古い掲示あり。刷新したらどうか

A 利用者の皆様にわかりやすい表示をするよう工夫しておりますが、行き届かない点がございましたら、お手数おかけしますが、職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

また、古い掲示については、入口右側奥のプール利用上の注意事項等の掲示のこととして回答させていただきます。掲示内容に変更箇所があることなどから、新たな掲示への更新等、対応を検討してまいります。

Q アリーナの面割りやプールのコース割に満足していますか

- ・PM4:30以降一般レーン少ない

A 富山市体育協会では、NPO 富山スイミングクラブと連携をとりながら管理・運営しており、ジュニア（水泳）を育成することも当協会の事業の1つであります。夕方、一般開放のコースが少なくなってしまうこともあり、ご迷惑をおかけいたしますがご理解いただきますようお願いいたします。

Q アリーナの面割りやプールのコース割に満足していますか

- ・歩行の時のレーンの対応

A 初心者から上級者まで、幅広い利用者の方にご利用いただいております。時間帯やコースによっては混雑する場合があります、ご不便をおかけしております。コース設定につきましては、一定の基準をもとに行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。

Q プールの水が濁っている!

A 定期的に水質点検を行い、水質管理に努めております。プール水は 24 時間ろ過循環を行っており、毎日閉館後にはプール内のゴミや毛髪を吸い取る清掃用プールロボットを投入し、利用状況等によって濁りを除去する薬剤を投与するなどの水質管理を実施しておりますが、お気づきの点がございましたら、職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

なお、月 1 回実施している外部委託による水質検査の結果につきましては、館内ロビーに掲示しておりますのでご覧ください。

Q コース内で泳がず会話が長い人がいる

A 利用者のマナー違反などについては、職員よりお声かけいたしますので、お気付きの点がございましたら、お知らせいただきますようお願いいたします。

Q なにが 100 点になるのかわからないので点数はつけられません

A 総合評価につきましては、ご利用の皆様の個人の考えに基づいて体育協会の管理運営が公平で適正かについて満足度を数値化していただき、今後の運営の参考にさせていただいております。皆様から好評価をいただけるよう努力してまいりますので、改善点などをご指摘いただきますようお願いいたします。

Q 新型コロナ感染症対策について

- ・コロナ感染とシャワー室や脱衣室のカーテンは関係ないと思います。再び取り付けしてほしいと思います。
- ・ドライヤー設置希望
- ・ファンが寒いです
- ・コロナでカーテンが無くなったのが残念

A ご不便をおかけしております。新型コロナウイルス感染拡大防止のため、不特定多数の方が触れる物を、できるだけ撤去させていただいております。また、更衣室の換気のためカーテンの撤去やファンを稼働させていただいております。今後、冬に向けて、新型コロナウイルスの感染拡大が予想されることやインフルエンザの流行期に入ることから、より一層注意が必要であり、対応を継続させていただいております。皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

Q 水着の脱水機を設置してほしい

A 安全面や衛生面などに課題があるため現在のところ導入の予定はありません。濡れた水着はシャワー室等にて手で絞り、お持ち帰りくださるようご協力をお願いいたします。

Q 教室・サークル・イベント等について（既参加者）

参加しやすい時間帯で開催されていますか

- ・レッスンが他のレッスンとかぶらないようにしてほしい
- ・年齢のせいで昼過ぎの教室がもう少し早いほうがいいです。30分でも早くなれば。

A ご要望は、レッスンを実施している NPO 富山スイミングクラブへお伝えいたします。

Q 教室・サークル・イベント等について（既参加者）

案内・募集・申込方法等はわかりやすいですか

窓口が2つに分かれているのでどちらに言えばよいのかわかりにくかった

A ご不快な思いをされたことにお詫びいたします。窓口は、NPO 富山スイミングクラブ受付と、一般の施設利用の受付に分かれておりますが、お問い合わせ等がある際には、どちらの受付へお声かけいただいても構いませんので、お気軽にお問い合わせください。担当の職員が対応させていただきます。

Q 教室・サークル・イベント等について（既参加者）

内容に見合った料金設定ですか

- ・プリントがもう少しわかりやすいものに変えてほしい
- ・これ以上の値上げは望みません
- ・コロナで、プールスクールが中止になることが多かったが、月謝が変わらなかったり、回数が減ってもそのままだった。富山市からスクール側に補填が、あれば中止した期間の分の割引があったのではないか。

A 富山市及びNPO 富山スイミングクラブへお伝えいたします。

Q もう少し、仕事終わりにできるサークルをもっと作ってもらった方がよい

A 教室運営の参考にさせていただきます。

Q ホームページについて

- ・施設のトラブルを速やかにHPに
- ・施設情報、精度を上げる

A 富山市体育協会ではホームページや広報とやまなどの広告媒体を利用し、広く市民の皆様へ情報の提供を行っております。施設のトラブルや、施設の情報につきましても市民の皆様にとってわかりやすい情報提供の方法を模索し、サービスの向上に努めてまいります。また、施設情報につきましても、どのような内容をご希望か、お手数をおかけしますが、職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

Q 時の修理必要を除けば満足

A 皆様が安全にご利用できるように、清掃や点検などの施設管理を行っておりますが、点検によって不具合が見つかった場合、修繕のためにやむを得ず臨時休館させていただく場合がございます。利用者の皆様にはご不便をおかけしますが、ご理解をお願いいたします。

Q 東富山温水プールに行くことが楽しみです。みんながそう思うプールにしてお互い元気をもらうようにお願いします。いつもありがとうございます。
いつも清掃が行き届いていて気持ちよく利用させてもらってます。
いつもきれいになっています。
古い施設にもかかわらず、たいへんきれいに清掃してあり気持ちよく利用させていただいてます
清掃、消毒が行き届いている
気持ちよく利用できる
値段が安くてよい
大変満足
健康第一、本当に楽しく利用させていただいてます。コロナで休みになりませんように。

A これからも、皆様にご利用しやすい施設管理を心がけてまいります。

(公財) 富山市体育協会
東富山温水プール
館長 吉田 真澄

利用者満足度調査結果報告C（コメント回答）

以下いただきましたご意見ごとに回答させていただきます。お気づきの点がございましたら職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

Q 暖房器具(電気ストーブなど)が欲しい。

A コロナ感染予防対策として、三密を避けるためにロビーのベンチ、テーブルを間引き撤去しました。なお、電気ストーブにつきましては、利用者が一極集中し、密を助長する恐れがあり、現在のところ設置は考えておりません。体調管理、防寒対策は着衣による対応をお願いいたします。また、施設利用後には三密を避け、速やかな退館を併せてお願いいたします。ご不便をお掛けしますが、コロナ禍のなかご理解とご協力をお願いいたします。

Q（県の措置「ステージ3」中）一般の事前予約者は利用でき、登録クラブは利用できない不公平な運営だった。

A 一般の事前予約者の利用に対しては、連絡漏れなどの混乱を招かないよう、富山市の指示に基づき感染防止対策を徹底したうえで、ご使用をいただきました。登録クラブの利用の中止は、クラブを所管するくれば総合型スポーツクラブが、「まん延防止等重点措置」などの適用を受け、感染症防止対策としてスポーツ教室の開催も併せて、自主的に活動を中止されたものですので、ご理解とご協力をお願いいたします。なお、ご意見はくれば総合型スポーツクラブにお伝えいたします。

Q（フレッシュテニスで利用）コートの後ろが狭くラケットが壁にぶつかるので、広くして欲しい。

A 大規模な施設整備は、富山市の判断が必要となることから、富山市へご意見をお伝えいたします。

Q 無料の施設なのに、利用者目線で設備管理してもらい大変ありがたい。使いやすいよういつも工夫してくれている。

A これからも皆様に気持ち良くご利用していただけるよう職員一同努力いたしますので、今後ともよろしくお願いいたします。

Q 代替アリーナの建設にかかって欲しい。狭くて困る。

前市長も対応されなかった呉羽の拠点アリーナが狭く危険。新市長の手で代替アリーナを建設し、呉羽の高齢者スポーツを救って欲しい。

A 大規模な施設整備は、富山市の判断が必要となることから、富山市へご意見をお伝えいたします。

Q 洋式トイレを増やしてほしい。

A 大規模な施設整備は、富山市の判断が必要となることから、ご意見は富山市へお伝えいたします。

Q 多目的ホール下窓に暗幕カーテンを作ってください、ありがとうございます。利用者のことをよく考えてくださっていると思います。

A これからも皆様に気持ち良くご利用していただけるよう職員一同努力いたしますので、今後ともよろしく願いいたします。

Q 花壇もいつもきれいですが、室内にも季節の花が飾ってあり癒されます。他の体育館では見られないものです。ありがとうございます。

A これからも皆様に気持ち良くご利用していただけるよう職員一同努力いたしますので、今後ともよろしく願いいたします。

Q 職員の対応が良い。

A これからも皆様に気持ち良くご利用していただけるよう職員一同努力いたしますので、今後ともよろしく願いいたします。

Q 無料で利用できることがありがたい。
シャワー、冷暖房も使い放題で高齢者の憩いの場である。

A これからも皆様に気持ち良くご利用していただけるよう職員一同努力いたしますので、今後ともよろしく願いいたします。

(公財) 富山市体育協会
花木体育センター
所属長 太田豊

利用者満足度調査結果報告C（コメント回答）

以下いただきましたご意見ごとに回答させていただきます。お気づきの点がございましたら職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

【総合評価について】

Q コロナ等での中止や再開を、HP になるべく早めに教えてほしいです。
LINE かなんかで、お知らせ（臨時休館になった時など）を知れるといいです。

A 臨時休館や再開につきましては、県のホームページでご案内しております。また、武道学園（スクール・レッスン等）については、富山市体育協会のHP で、お知らせしておりますのでご活用ください。

なお、LINE につきましては、富山市体育協会の公式 LINE がありますので、登録をお願いいたします。

Q たいきょう LINE 登録していますが、同じイベント情報ばかり送られてくる。

A 当協会全体の案内が届く情報ツールとなっております。定員に空きがある場合や、申込み期限が延長されたイベントなど、再度案内しております。ご理解いただきますようお願いいたします。

Q 感染対策について早急な判断がありがたい。

A 引き続き利用者の皆様に満足いただけるよう、安全で安心な管理・運営に努めてまいります。

Q 駐車場狭くて入れにくい。近くに駐車スペースを増やして欲しい。（他 8 件）

A 駐車場が狭くご迷惑お掛けしております。スクール・レッスンでのご利用のお客様は、スクール・レッスンの開催時間のみ、富山市総合体育館の駐車場もご利用可能です。詳しくは、職員にお尋ねください。

Q 管理・運営は適切だと思います。

A 引き続き皆様に満足いただけるよう、安全で安心な管理・運営に努めてまいります。

Q 道場の畳にゴミが、トイレくさい。扇風機綺麗にしてほしい。

A 道場の畳のゴミ・扇風機のコホリにつきましては、対応させていただきました。トイレの匂いにつきましても、定期的な清掃を徹底し、気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。

Q ゴミ箱を設置して欲しい。

A ゴミ箱につきましては、原則、各自でお持ち帰りをお願いしております。館内に、ゴミがあった場合は、お手数をおかけしますが、職員までお知らせいただきますようお願いいたします。なお、館内自動販売機で購入した缶・ペットボトルについては、自販機の横に回収ボックスがございますので、ご利用ください。

Q 掃除も行き届いているし、職員さんの対応も良いです。

A 引き続き利用者の皆様に満足いただけるよう、サービス向上に努めてまいります。

【職員の対応について】

Q 赤ちゃん連れや小さな子供連れでも使いやすい配慮がとて有難かったです。小さい子どもを連れて行っている時にとても助かりました。

A 引き続き利用者の皆様に満足いただけるよう、サービス向上に努めてまいります。

Q 職員の暖かい接客に感謝しています。車の誘導をしてくれる。

A 引き続き利用者の皆様に満足いただけるよう、サービス向上に努めてまいります。

Q 職員の方々の対応がとても親切でさわやかです。(他3件)

A 今後も気持ち良くご利用していただけるよう努めてまいります。

Q 個々に声掛けしていただいて感謝しています。子供たちが話を聞かずに騒いでいたり、危険行為があった場合はもっと厳しく指導していただいて結構だと思います。

A 当館のルールに沿って、皆さまが安全に利用できるように努めてまいります。

Q いつも大変お世話になっております。親がなかなかサポートしてあげられない部分もあって、とても感謝しています。一度見かけただけのことを言い出して申し訳無い気持ちもありますが、子どもの話を聞かずに決めてしまうところがあったので、聞いてあげて欲しいと思いました。怒ったりする事や高圧的にする事では上手く行きにくいというデータも出てきているので、色んなデータが出ているのでお忙しいとは思いますがそういったデータも知っておいて頂けると怒ったりせずに良くなるのではないかなと思いました。よろしく願いいたします。

A ご意見がありましたことを職員、武道学園の講師も含めて周知し、職員の資質・指導の向上に努めてまいります。

Q いつもあたたかく接していただいています。ありがとうございます。

A 引き続き利用者の皆様に満足いただけるよう、サービス向上に努めてまいります。

Q 教室の会費がお安く参加しやすいし、教えてくださる講師の方が良くて長く続いています。

A 引き続き利用者の皆様に満足いただけるよう、サービス向上に努めてまいります。

【施設利用について】

Q 使いやすい良い施設だと思います。いつもありがとうございます。

A 今後も気持ち良くご利用していただけるよう努めてまいります。

【教室・イベントについて】

Q 子どもの剣道教室ですが、先生方も素晴らしく大変満足しています。

A 引き続き利用者の皆様に満足いただけるよう、充実した教室を展開してまいります。

Q 有難いことなのですが、料金がかなり安いのでもう少し高く設定されても良いのではないかなとったりもします。講師の先生方もいつもありがとうございます。

A 今後、事業の見直しを図る際に参考とさせていただきます。

利用者満足度調査結果報告C（コメント回答）

以下いただきましたご意見ごとに回答させていただきます。お気づきの点がございましたら職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

Q 予約方法が少し複雑なのがネック。

A どのような点に複雑さを感じておられるのか、お手数ですが職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

Q 小スタジオ。前面と背面に鏡があるが自分のフォームをチェックしやすいように側面にもあれば良いと思う。

A アリーナ側の側面には、上に窓があり、窓の下に鏡を設置するのは、構造上難しいと考えております。ご理解いただきますようお願いいたします。

Q トレーニング室があればいい。

A 大規模な施設整備は富山市の判断が必要になることから、ご意見は富山市へお伝えいたします。

Q 夏の冷房がかかっていないのが辛かった。

A 引き続きご意見を富山市へお伝えいたします。

Q 障がい者用のトイレにスリッパがない、窓のサッシが汚い。

A 不快な思いをされたことにお詫びいたします。スリッパを設置しましたのでご利用ください。定期的な清掃を徹底し気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。お気づきの点がございましたら、お手数ですが職員までお知らせいただきますようお願いいたします。

Q 体育館で開催している教室等の写真やお知らせを正面入口に設置すればいろんな人の目に止まると思います。

A 皆様のニーズにお応えできるように検討させていただきます。

Q コサルを利用させて頂いております、会場までに時間がかかるので、七時半開始が助かります。

A いつもご参加ありがとうございます。今のところ、時間の変更は考えておりません。定員に達していない場合は、遅れて参加いただくことができますので、ご連絡いただき安全運転でおこしく下さい。

Q コサルの曜日を増やしていただくと助かります

A コサルは、火曜日と金曜日の週 2 回開催しておりましたが、金曜日は 10 人以下で開催出来ない日が多いため、12 月より休止させていただきました。火曜日は、概ね開催出来ておりますが定員 30 人には達していない状況であり、曜日を増やすのは難しいと考えておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

Q ヨガを増やして欲しい。夜の女性限定ヨガ。

A 夜は、アリーナ利用率が非常に高い時間帯で、多目的ホールに音が響いてしまい、精神統一や静かな場所で行う教室は難しいと考えております。ご理解いただきますようお願いいたします。

Q 安くして欲しい

A YAKIYAMA スポーツクラブでは子どもから高齢者まで、それぞれの世代の市民が、スポーツをとおして、生きがいづくり、健康づくり、仲間づくりとなるように各種のスポーツ教室を開催しています。これからもニーズに応じた教室等の開催に努め、より多くの方々に参加いただけるよう努めてまいりたいと考えております。

料金の設定につきましては、施設使用料・保険料・他のスクールとのバランスを考え料金設定を行っておりますので、ご理解くださいますようお願いいたします。

Q 人数が多いからか出来ない子はあまり見てもらえてない感じがする。

A 不快な思いをされたことにお詫びいたします。講師と共にきめ細やかな指導に努めてまいります。

Q 運動が苦手な子供がキッズスポーツ 1 を通して少しずつできることが増えてきて、本人も楽しく参加させていただいています。本当にありがとうございます。

A 楽しく活動していただきありがとうございます。更なる内容の充実を図って参りたいと思います。

Q 近いし、内容、時間が、丁度良い。

A いつもご利用ありがとうございます。これからも皆様に気持ちよくご利用いただけますよう職員一同努めてまいります。

- Q
- ・いつも優しく丁寧な対応をしてくださって、感謝しています。
 - ・いつも丁寧に対応して頂いています。
 - ・スタッフさんの対応も丁寧で、体育館やトイレなどきれいに保たれている。

A ありがとうございます。これからも皆様に気持ちよくご利用いただけますよう職員一同努めてまいります。

- Q
- ・素晴らしい。また来たい。
 - ・清潔。キレイで使いやすい。
 - ・設備がキレイで利用しやすい。

A ありがとうございます。これからも皆様に気持ちよくご利用いただけますよう職員一同努めてまいります。

- Q
- ・感染対策が適正。
 - ・芝が綺麗。

A ありがとうございます。これからも皆様に気持ちよくご利用いただけますよう職員一同努めてまいります。

(公財) 富山市体育協会
屋内競技場
場長 池田 太