

別紙 色々なご意見 ありがとうございました(順不同)

問8 問1～問7についてのご意見

スタッフについて

<良い点>

- ・スタッフの方々笑顔で挨拶・親切で明るい・対応が良い・全体に好印象 等(12件)
- ・受付の方が笑顔で対応して下さるので、気持ちがいいです！館内もとてもきれいで使用させて頂いた後もきれいに片付けをして帰ろうという気持ちになります。
- ・掃除をきちんとしてくれる。職員の対応が良い。
- ・施設の方がいつもとても親切でうれしいかぎりです。応援もして下さって感謝してます。いつもありがとうございます。
- ・チームワークが素晴らしくて暖かさと優しさがにじみ出ています。利用者にとってその雰囲気にも包まれています。

<悪い点及び要望>

- ・受付のなかに態度・接客ができてない。愛想が悪い。(2件)

更衣室・シャワーについて

<良い点>

- ・シャワー室のカーテンを変えてくれた今は改善されている(2件)

<悪い点及び要望>

- ・更衣室が狭い、換気が不十分(3件)
- ・シャワー設備内に簡易の椅子を置いて欲しい。服を着替える時によろけることがある。
- ・ロッカーを無料に、シャンプーを使用したい(2件)

駐車場について

<良い点>

- ・駐車場にラインが入ったので混雑している時も止めやすくなった。
- ・駐車場の清掃が前よりはきれいになった。
- ・駐車場を利用しているのですが、プール側は置ける台数は増えたがワゴンは置きづらい。でも館の隣に車が置けるようになり気持ちよく駐車できるようになった。

<悪い点及び要望>

- ・曜日によって満車・車が多すぎて止められない時は困ります・駐車場が狭い(4件)
- ・プールの駐車場に町役場の者が止めているので満車状態。水曜日プールが休みなのに満車なのは通勤の駐車場として利用？利用者以外の駐車を認めないように(2件)
- ・夏のプールの時期に車が止められないことが多すぎる。
- ・地下駐車場が暗い、臭い、気持ち悪い(2件)
- ・文化センター駐車場は夜8：30頃に片方のチェーンがかかってて出れない困ります。

その他

<良い点>

- ・満足である・以前より大変良い！・管理会社が入ってから、色々な面での対応が良くなって非常に喜んでます。H21年度よりH22年度の方が大変良くなった。(4件)
- ・管理面で細かい心使いが随所で感じられます。お世話になりありがとうございます。窓口で料金徴収が可能になったのでありがたいです。
- ・運営が変わってから使うようになったのですが、とても印象良く楽しく利用しています。
- ・私の利用目的にはちょうど良いです！！料金は格安でうれしいです！休んでも・・・
- ・こちらの都合で、少し早い時間に到着した時も快く入室でき、部屋も涼しく今年はありがたかったです。
- ・好きな時間に来られて気楽に利用でき、掃除もいつもして頂いてトイレなど快適です
- ・卓球台が新しくなった、フェンスも少しずつ新しいものになった点、良かったと思う。
- ・外のドアを開けた所のハトの糞を掃除してもらって気持ち良く使えるようになりました。
- ・以前より掃除がいき届いているので気持ちが良い(3件)
- ・朝9時からなので利用しやすいです。

<悪い点及び要望>

- ・会員数も増加気味、トレーニングルームのスペースが狭い。
- ・血圧計を復活して欲しいです。
- ・単車の置く場所が少ない。
- ・使用不可能な日は前もって口頭で教えて欲しい。間違いやすいので。
- ・遅い時間の利用が出来るとうれしいです。
- ・4月に会員証の切り替えの時にフルネームで名前を書くよう言われたが書いていない方がいる。また利用時に雑談が多く不愉快にさせている方がいるので注意して欲しい。

問10-f トレーニング室ご利用についてのご意見

設備スペースについて

- ・器具がもう少し新しいのが欲しいとおもいます(2件)
- ・全体的トレーニング室が狭く危険。(4件)

器具・備品について

<良い点>

- ・以前とくらマシンの壊れてもすぐに修理してくださるのでとても良いです(3件)
- ・トレーニング器具もいくつか新しく補てんされ快適で喜んでます(2件)

<悪い点及び要望>

- ・以前は 歩いている姿見があった。 体をほぐすローラーがあった。 もう1台機械があった。 以前あったものがなくなってきているので回復して欲しい(2件)

- ・マッサージ機や新しいマシン（レッグカール）を入れて欲しい（6件）
- ・空調の使用をもっと快適に使って欲しい。
- ・新ランニングマシンのK c a lが良くわかりません。説明があるとよいのですが。
- ・器械の消毒回数、掃除の回数は？

その他

- ・料金からすると今のままで十分満足です。月会費1050円はそのままで（2件）
- ・室内ミュージックをもう少し（たまには）年寄り向きにして欲しい。
- ・満70歳以上無料になるように希望します。
- ・非常に混むことがあるのですが、自由な時間で使えるのが1番良い今のままで良いです。
- ・話ばかりする人や占領される方が不快。運動しにか話に来ているのかわかりません。
- ・利用する人のマナーの問題です。注意事項を掲示してください（2件）

問11-c アリーナについてのご意見

<良い点>

- ・満足・・現状でOK・・気持ち良く快適です（5件）
- ・照明も取り替えてもらいたい。
- ・12年間利用してきましたが美しく麗かなアリーナの変身に驚きました。
- ・バドミントンのネットなどの道具が整理され収納が便利になった（2件）

<悪い点及び要望>

- ・いつフットサルできるようになるんですか？斑鳩・平群でも使えるのに。
- ・年間割引制度を作って欲しい（2件）
- ・夏場は暑いので出来れば冷房が欲しい（5件）
- ・モップが汚い。もう少し洗濯して欲しい。
- ・ボールを使う時には中央の網を上まできちんと閉めるようにして欲しい。すきまがあるとボールがとんできそうで嫌です。
- ・ネットの開閉が重たい（2件）
- ・物をもっと大切に扱って欲しい。利用者が元通り整理してない。特に柵と卓球台など。

問12-d サブアリーナご利用についてのご意見

<良い点>

- ・清掃が行き届く様になってきている（2件）
- ・料金について担当でないのわからない。
- ・空調も床も良くなって快適です。

<悪い点及び要望>

- ・前の空調の方が良かった。今の空調はボールが流れる。床がすべり易い。

問13 - d ミーティング室についてのご意見

<良い点>

- ・クーラー設備があるので、今年のように暑い夏があっても何とか乗り切れます。
- ・いつも利用させて頂いています。ありがとうございます。(2)

<悪い点及び要望>

- ・鏡がもっと欲しい。利用料金はどうしても王寺はタダなのにと感じてしまう。温度調節を自分でできないのは残念。
- ・空調について不満の日もありますが、まあまあ快適に使用させて頂いています。
- ・小さいテーブルとイスが数個欲しいです。

問14 その他ご意見がございましたらお書きください。

<良い点>

- ・満足しています・感謝しています・町営 民間に委託されたサービス向上した(6件)
- ・以前より、用具室の整頓がましになり道具の出し入れが楽になったように思います。
- ・設備面で各備品の修理などすぐにしてもらい良かったと思います。
- ・下駄箱にテープがはられていたり、スタッフの方が挨拶をしてくれたり、告知ポスターを見て民営化したんだなぁと気がつきました。WEB公開も画期的だと思いました。
- ・いつも掃除がいき届いていて気持ちが良い。
- ・スタッフの対応も「いつもにこにこ笑顔で対応」されているので感謝しています(4件)

<悪い点及び要望>

- ・閉館時間をせめてもう1時間遅くする。祭日も開館し日曜平日同様の時間帯にする。
- ・トレーニングルームのインストラクターによる指導があればもっと利用者が増えると思います。民間の施設と比較してもう少し利用料金を上げて良いと思う。
- ・扉など不良箇所がいくらかあるので直して欲しい。
- ・今年の文化祭の準備で金曜日使えないのは理解できますが、その前日の木曜日もアリーナの使用が出来ないのは理解できません。是非、利用できるようにして下さい。
- ・古い建物をきれいに保たれていると思います。プール開催・行事が重なり駐車場が使いにくい時があります。譲り合って使えるように配慮をお願いします。
- ・使用する人の態度の悪い人が多すぎる。玄関に履物を置いたまま。一人一人が気をつけばみな気持ち良く使用できる。
- ・入口の灰皿ですが遠ざけてください。(タバコを吸わない人、子どもたちのためにも)

三郷町スポーツセンター 指定管理者 (株)翔成からの返答

平素よりご利用頂き、またこの度はアンケートにご協力いただき誠にありがとうございました。

全てのご意見について本来、ご意見を頂いた皆様に個別にご返答致すのが筋でございますが、指定管理制度(3年間の協定契約)で指定管理者としての立場からご意見をある程度集約させて頂いた形での返答となりますことご了承の程、宜しく願い申し上げます。

つきましては下記に通ります。

記

【運営全般について】

指定管理者として4月から運営を致しており、前年度までの流れや改善を少しずつ行っておりますが、三郷町の体育施設であり条例等で決まっている事項(システム)や改修工事・備品購入については町との連携で行っております。

指定管理者としては緊急度の高い事項を改善しつつ民間レベルの運営や利便性を考えながら、まだまだ試行錯誤している状態でございます。

指定管理者として経営バランスが重要と考え、当然ながら努力し町民並びにご利用者皆さまに喜んでいただきその代価として利用料金を頂き、快適にご利用いただくため設備改修や備品の投入に経費を使う、そのサイクルが施設運営だと考えております。

施設や設備・備品については経年劣化で多くの設備の改修が必要と思われ、まだまだ始まったばかりですがご指摘の設備や備品及び運営内容を前向きに改善する所存でございます。

問8【スタッフの対応】

悪いというご指摘も頂いておりますので、より一層努力しご利用者に満足いただける接客を心掛けます。

問8【シャワーについて】

換気の改善は他の換気設備と一緒に改修が必要ですので町と検討し改善致します。

椅子の設置はスペースを考え設置致します。

問8【駐車場について】

常態的に駐車場はもともと駐車枠が少なく6月に線を引き、少しですが駐車出来るように致しましたが十分とは言えない状態でないことは承知しております。

次年度は中央公園グラウンドに駐車場も併設されますので駐車場不足について町で検討頂いております。

また鳩の糞についてはネットを張り、鳩止めを行い現在は少なくなりましたが、未だ完璧ではなく改善の余地はあると思いますので引き続き対応致します。

駐車場が暗い件も町で12月に非常灯を改修しており改善の方向です。

問 8【その他】

書面での伝達のみでなく各ご利用者並びにご利用団体とコミュニケーションをとりながら対話の中で皆様と一緒に運営して参りたいと考えております。

問 10【トレーニング室について】

トレーニング室が狭い（以前から狭い）件につきまして多くのご意見を頂きましたが4月以降の平日午前や午後のピーク時に15名程のご利用があり、日頃から混雑し狭いのご指摘頂き承知致しております。

数年前に半面をミーティング室としてレッスン用に区分され、現在は稼働率が95%と高く、すぐに区分を中止しトレーニング室拡張ということは大変困難です。

今後もトレーニング室ご利用者が増えることがあれば抜本的な対策を町へ提案と考えております。

血圧計やその他マシン設置を考えておりますがスペースが狭く配置変更（利用者要望あり）も必要ですので順次着手して参りますがスペースが問題になると思われま

す。トレーニング室でのマナーのご指摘は複数件頂いており、マシン上での休憩や私語等につきまして掲示及び口頭でのお願いも致しますが指定管理者としての尺度で判断させていただきます。

問 11【アリーナについて】

中央ネット開閉が重い件は本年度に町で修理して頂きましたが依然、重いことは承知致しております。抜本的な改修で相当の金額がかかりますので、多数改修の中の一つとして検討致しますのでしばらくお待ち下さい。

またネットの開閉は以前よりご利用者にお問い合わせ致しておりますが、今後も同じく使用される団体が使用の際に必要な応じネットの開閉をお願い致します。

夏場の冷房については電気代が使用料を上回る可能性があり、各部屋の見直しも含め町と検討致します。

フットサル利用について検討しておりますが、施設維持（保護）の観点から苦慮しており近隣使用施設を視察し、本年度中に結論を出す予定です。

備品やモップなどの整備・清掃や購入はできるだけ対応致します。

9月にアリーナ北側バルコニーの高圧洗浄を行いました但し鳩止め対策が完全ではなく糞が未だある状態です。対策を強化します。

問 12【サブアリーナについて】

床の滑りについては、ワックスの擦り傷や使用後のモップ掛け等の利用上の問題が考えられます。

再度、ご利用者の方々に掲示等でご協力をお願い致します。

問 13【ミーティング室について】

椅子等の使用（移動）が不便で皆様にご迷惑をおかけしております。
収納場所がなく苦慮しておりますが工夫してご利用しやすいよう努めます。

問 14【その他ご意見】

現在、玄関柱付近に置いている灰皿を遠ざける件ですが、扉を開け閉めしますので駐輪場の扉沿いに置くことができません。

駐輪場内に置くわけにもいかず苦慮致しております。喫煙者もおられますので今後も様子をみながら検討致します。

インストラクター配置については配置頻度や人件費及びスペース等を考え再度、皆様のご意見をお聞き致し検討致します。

文化祭はじめ色々な行事については 22 年度で把握し、出来るだけ利用者の皆様に利用していただけるようどのように各部屋が利用されているか把握中です。

空いていて行事で使用していない部屋は今後利用できるよう考えております。

シャワーが余り綺麗ではないご意見で 5 月カーテンの交換を行い、またロッカー入れ替えを町に提案致しております。

以上、経過などで回答になっていない事項もございますが、頂いたご意見で特に悪い点につきましては今後も継続し改善致します。

アンケートのご協力ありがとうございました。