

回収日 3月2日（水）

回収場所 新青森県総合運動公園（メール）

お客様の声

トレーニングルーム利用時間を夜10時までに 戻していただきたい。指定管理者制度によるサービス悪化はあり得ないです

施設からの回答

当施設をご利用いただき誠にありがとうございます。

ご要望の件につきまして、回答させていただきます。

平成18年4月より指定管理者として、当グループが管理を始めた際、サービス向上を目的に室内プール・トレーニングルームの営業時間を9：00～21：00から9：00～22：00までといたしました。

その後、平成26年4月に過去5年間の夜間利用状況と省エネルギー対策の点から、室内プール・トレーニングルームの営業時間を9：00～21：00といたしました。

以上の経緯から現在の営業時間となっております。

ご利用の皆様にはご不便をおかけいたしますが、ご理解のほど、よろしくお願い申し上げます。

今後ともご利用のほど、よろしくお願い申し上げます。

回収日 3月1日(火) 総合受付

回収場所 新青森県総合運動公園(アンケートフォーム)

お客様の声

日曜日限定制度を心から感謝しております。

今後は、益々の健康増進、短命県返上等となることから、曜日・時間帯を定め、日曜日限定にせずサービスを受けれるよう改めるご英断を希望します。

施設からの回答

当施設をご利用いただき誠にありがとうございます。

この度は貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。

今後のサービス向上に向けて、ご参考とさせていただきたいと思っております。

今後ともご利用のほど、よろしくお願い申し上げます。

回収日 2月7日(日)

回収場所 新青森県総合運動公園(アンケートフォーム)

お客様の声

トレーニングジムの更衣室のロッカーが
入れ替えされたものの、非常に使いづらいです。

施設からの回答

当施設をご利用いただき誠にありがとうございます。

トレーニングルーム利用者用のロッカーが使いづらいというご意見ですが、ご不便をおかけして申し訳ございません。該当箇所のロッカーは、昨年更新いたしましたが、以前の暗証番号式のロッカーが、経年劣化により暗証番号入力ボタンが反応しなくなったり、何度も盗難被害が出てしまうなどしたため、予算の範囲内で耐久性・防犯性を重視した製品へ更新したものでございます。

以前の製品とは製造メーカーも仕様も異なりますので、以前の製品より使いづらいと感じる部分があったのかと思います。この点につきましては、オプション品等で改善できる場合もありますので、ご来館された際にスタッフまで詳しいご要望をお聞かせください。

今後ともご利用のほど、よろしくお願い申し上げます。

回収日 1月16日(土)

回収場所 新青森県総合運動公園（アンケートフォーム）

お客様の声

1/14の夜にいた上下青のスタッフ含め、最近のスタッフは女子に声をかけて公私混同してる人が多い。

施設からの回答

当施設をご利用いただき誠にありがとうございます。

この度のアンケートでご指摘いただきましたトレーニングルームスタッフの行動につきまして、お客様にご不快な印象を与えてしまいまして誠に申し訳ありませんでした。

当該スタッフに確認しましたところ、初心者の方にマシンの使用方法の説明等が長時間に及ぶことがあり、トレーニングルーム全体の監視が行き届いていない状態となることがありました。

当該スタッフには厳重に注意し、他のスタッフにつきましても同様に業務内容の確認・指導を行い、ご利用の皆様が安全で快適に施設を利用できるよう努めて参ります。

今後ともご利用のほど、よろしくお願い申し上げます。

回収日 9月2日(水)

回収場所 新青森県総合運動公園（総合受付）

お客様の声

- ・ウォーキングレーンの利用者が多く芋洗い状態
- ・フリーレーン等は利用者数人なのでウォーキングレーンを広げてほしい
- ・お経を唱える人や会話がうるさい人など不快
- ・悪い行為をしても職員注意しない ・化粧をしたまま利用している人もいる
- ・職員はあいさつしても返ってこない ・更衣室はべちゃべちゃ
- ・スクールの指導はしているが、監視員いない
- ・2回ほど職員に言ったが改善なし

施設からの回答

当施設をご利用いただき誠にありがとうございます。

お問い合わせの件につきまして、下記のとおり回答させていただきます。

・ウォーキングレーンの監視について
混雑状況におうじて、監視員がウォーキングレーンの利用者をフリーレーンに誘導するなど対応するようにいたします。

・ウォーキングレーンは、お経を唱える人や会話がうるさい人など深い
確認しましたところ、騒いでいた方は障がいを持った方でしたので、ご理解をいただければと思います。

・悪い行為や化粧したまま利用している人もいる
悪い行為、化粧をしたままなどにつきましては、利用上の注意を掲示しておりますが、判断が難しいところで、現認をしなければ注意をしても言い逃れる場合があり、勘違いの際、お客様に不快な思いをさせていただきます。

・更衣室べちゃべちゃ
更衣室につきましては、1日3回清掃会社が清掃しておりますが、排水構造に問題があり、混雑時は水で濡れてしまう状況です。

・職員はあいさつしても返ってこない
確認しましたところ、総合受付スタッフでした。挨拶を返さなかったスタッフへ注意いたしました。また、全スタッフにも指導いたしました。

・スクールの指導はしているが、監視員いない
監視員とスイミング教室指導員と区別がつくように腕章等に対応いたします。

お客様には大変ご不快な思いをさせて申し訳ございませんでした。

以上のような対応をいたしますのでご理解のほどよろしくお願いいたします。

今後ともご利用のほどよろしくお願いいたします。

回収日 8月23日(日)

回収場所 新青森県総合運動公園（総合受付）

お客様の声

- ・ 8/23の11:30~12:30に室内プールを利用した。
- ・ 1つのコースで高校生2人が遊泳コースのところで30~40分しゃべっている。40~60代の係の男性と高校生2人が5~10分話をしていた。
- ・ 飛び込み禁止になっているが、2回、足から飛び込みをしていた、足からだったので、そんなに危険ではないが、係の人がちゃんと注意しなければいけないのではないかと。その場に係の人がいなかったため、事務室でモニターを見ているのであれば、注意しにこなくては。

施設からの回答

当施設をご利用いただき誠にありがとうございます。

お問合せの件につきまして、確認しましたところ下記のとおりでございました。

- ・ おしゃべりについて

高校生2名は当グループのスイミングクラブの現会員と元会員で久しぶりの再会で話し込んでいたとのことでした。係の者もそれに注意せずに会話に入っていたとのことでした。

通常であれば、プール全般を監視しなければならないところ、特定のお客様と5~10分会話し、監視をおろそかにしてしまい、大変申し訳ありませんでした。

- ・ 飛び込みについて

係の者が飛び込みを確認していましたが、注意しなかったとのことでした。今後ともご利用のほど、よろしくお願い申し上げます。

当該スタッフには注意し、他のスタッフにも同様に注意をし今後このようなことがないよう努めてまいります。

回収日 6月18日(金)

回収場所 アンケートフォーム

お客様の声

テニスコート終了後の、巡回車のハイビームは、やめてほしい。まぶしい。不快。

施設からの回答

当施設をご利用いただき誠にありがとうございます。
また、この度は大変不快な思いをさせてしまいまして、大変申し訳ありませんでした。
夜間の巡回者の方へ対向車や乗車中の車へのハイビームを止めるよう指示いたしました。
今後ともご利用のほど、よろしくお願いいたします。

回収日 6月24日(水)

回収場所 アンケートフォーム

お客様の声

中学3年生向けの硬式野球教室またはKボールを利用した野球教室を再開して欲しい。

施設からの回答

当施設をご利用いただき誠にありがとうございます。
平成25年度までは当職員指導による硬式野球教室を開催しておりましたが、担当職員の退職に伴い、現在開催しておりません。
誠に申し訳ありませんが、指導できる体制が整った際は検討いたしますので、今後ともご利用のほど、よろしくお願いいたします。

回収日 6月1日(金)

回収場所 新青森県総合運動公園（総合受付）

お客様の声

5 / 25 午前に電話に出た方の対応がひどい。聞き間違いを「あはは」と大声で笑うなど、非常に不快でした。

施設からの回答

当施設をご利用いただき誠にありがとうございます。

また、この度は大変不快な思いをさせてしまいまして、大変申し訳ありませんでした。

電話対応のみならず、接客全般におきまして改めて指導してまいりたいと思います。

今後ともご利用のほどよろしくお願い申し上げます。

回収日 6月1日(金)

回収場所 新青森県総合運動公園（総合受付）

お客様の声

①イベントをやった次回はゴミがいっぱい落ちている。イベントをやっている会社は最後は清掃していったらどうですか。清掃できない会社ですか（清掃する責任がある）

②駐車場から建物内までの間（歩道、木々の間、駐車場）、ゴミやガム、吸殻がよく見える。特に休日後（イベントの次の日は特に）に見られる。外回りの清掃も大事だと思う。

施設からの回答

当施設をご利用いただき誠にありがとうございます。

この度はお客様にご不快な思いをさせてしまいましたこととお詫び申し上げます。。

当施設といたしましては、大会で利用している団体にはゴミの持ち帰りをしてもらっているほか、大会運営側からも参加者及び観戦に来られたお客様へ呼び掛けを行うよう依頼しております。

また、職員が朝夕に園内を巡回しゴミを見つけたときは片づけております。しかし、巡回後にゴミが捨てられたなど気づかない場合もございます。なのでお客様がゴミ等を見かけた際は、スタッフまでお知らせ頂ければ幸いです。

今後ともご利用のほどお願い申し上げます。

回収日 5月1日(金)

回収場所 新青森県総合運動公園（総合受付）

お客様の声

トレーニングルームを利用しております。
健康増進（特に筋トレに重点）には大変有効と思いますので月5～8回は是非今後
もしばらく利用したいと思う。また、トレーニングの職員の指導に感謝しており
ます。

施設からの回答

当施設をご利用いただき誠にありがとうございます。
また、スタッフの氏名などご存じでしたら、ありがとう用紙にご記載頂ければ
今後の励みとなります。
今後とも、お体にお気をつけてご利用のほどよろしく願いいたします。

回収日 5月1日(金)

回収場所 新青森県総合運動公園（総合受付）

お客様の声

マナーの問題について。
自分のやってる競技のことなら勿論分かってても他の競技だと、知らないのだろ
う。
テニスの試合中に隣のコートでやってた団体が、何も気づかずコート後ろを歩い
ていったけど、それはこちらの競技からしたら迷惑行為。お金払って使用して不
愉快な思いするのは不本意。注意したけど…。あまり理解したふうではなかつ
た。

施設からの回答

当施設をご利用いただき誠にありがとうございます。
この度は不快な思いをさせてしまいまして、大変申し訳ございません。
確認しましたところ、該当団体では心当たりがあるとのことでしたので、口頭
にて注意をいたしました。今後の利用の際には十分に気を付けるとのこととし
た。
今後とも、より快適に施設をご利用していただけるよう努力して参りますの
で、ご利用のほどよろしく願い申し上げます。