

2/18・3/18利用者臨時アンケート回答

トレーニングルーム

バーベル重り置きに油を定期的にさしてほしい。錆びていて抜き差しづらい。	定期的に注油しておりますが、回数を増やすことを検討いたします。
ロッカールームが土足のため、雨や雪の際、濡れて不衛生である。(2件)	天候や利用者に応じて巡回を増やすことを検討いたします。
ロッカーに雑誌等置いてほしい。	ロッカー内はスタッフが常駐しておらず管理できないため、難しい状態です。
男子ロッカーの扉が止まってほしい。	ロッカー製品の仕様のためご理解頂きたいと思います。
男子ロッカーのキーレス化及び両替機の設置。	2年前に更新したばかりのため、キーレス化は難しい状況です。両替につきましては、お手数ですが総合受付でお申し付けください。
トレッドミルの増設を希望	平成28年度に2台増設いたしました。これ以上の増設はスペースの関係上難しい状態です。 今後他の機器が減るなどでスペースが確保できれば検討いたします。
利用者の割には狭く、ロッカーが足りない。	防犯上の理由から配置換えにより6名分のロッカーを減らした経緯がありますので関係各所の意見を聞き、可能であれば増設いたします。
シャワールーム内に荷物を置く台や棚などを設置してほしい。	設置を検討いたします。
トレッドミルを予約制にした方がよい。数が足りない。	設置台数につきましては28年度に2台増設しております。ご利用方法につきましては、検討しておりますが、譲り合っでご利用頂きますようお願いいたします。
スタッフが座っているだけではもったいない。指導に必要性あり。	指導できるスタッフが少なく現状では難しいですが、機器の使用方法につきましては、お気軽にスタッフまでお問合せ下さい。

プール

プールの利用が多いので子どものしつけをお願いしたい。速く泳ぐより必要なこと。	保護者の方へご対応願いたいと考えております。目に余る行為をご覧の際はスタッフまでお願いいたします。
プールまで行く途中のタイルが滑る。	試験的に滑り止めシールを実施いたします。
プールの壁面がめくりあがっている。	現在、修理計画中です。

公園

障がい者駐車場に健常者が止めている。	総合受付へご連絡頂けますと、放送や主催者へ連絡など対応させていただきます。
設備の故障があるため、できるだけ早期に修理をしてほしい。	巡回しておりますが、気が付かない場合もありますので、場所などをスタッフへご連絡頂ければ大変助かります。
冬の卓球大会の時駐車場が狭い。	冬期間の駐車場は除雪の雪置き場の関係もあり、スペースが限られております。主催者の方と打ち合わせで対応を検討したいと思います。
開催されている競技・大会名等を公園入口にディスプレイしてはどうか。	館内にはディスプレイしておりますが、屋外ディスプレイは経費・維持管理の関係上難しい状況です。

レストラン

閉店時間を延ばしてほしい。	合宿所の給食業務などがあり、延長は難しいと思います。
メニューを増やしてほしい。	レストラン担当会社へ連絡いたします。

回収日 2月15日(水)

回収場所 新青森県総合運動公園（フォームメール）

お客様の声

ロッカーのシャワーのゴムマットが臭すぎる！

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、お客様に大変ご不快な思いをさせてしまいまして、誠に申し訳ありませんでした。

バリアフリーによるシャワーの排水や、水に濡れたままロッカーに入るなどの原因で臭いが発生しております。

当施設としましては、1日3回の清掃及び月1回のマット洗浄を行っておりますが、交換に向けて準備を進めております。

今後とも、ご利用のほどよろしく願いいたします。

回収日 2月15日(水)

回収場所 新青森県総合運動公園（フォームメール）

お客様の声

先週、青森ワッツの試合観戦に行った時のことで、ひとこと申し上げたいことがあります。当日、会場をめざして、アリーナに入っていったところ、受付の中にいる背の高い男性からワッツの試合の入り口は向こうだとたつたひとことだけ言われ、再び外に出て、吹雪のなか少し離れた入り口に向かいました。高飛車とも言えるその対応に、途中腹が立ってきたのですが、直接伝えることができなかったのので、改めてひとこと申し上げます。入り口が違ったらしいことはすぐにわかりました。しかし、それにしてもそのぞんざいな態度は非常に不愉快なものでした。入り口を勘違いしたこちらが悪いとでも言いたげな表情が顔に出ていました。もっと言いようがありそうなものです。施設の職員として客に対して誠実な対応をするよう厳しく教育してください。

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。

この度は、お客様に大変ご不快な思いをさせてしまいまして、誠に申し訳ありませんでした。

当日の受付スタッフ全員に厳しく注意し、他のスタッフにも指導いたしました。今後このようなことがないように努めますので、何卒ご容赦のほどお願い申し上げます。

今後とも、ご利用のほどよろしく願いいたします。

回収日 2月20日(月)

回収場所 新青森県総合運動公園（フォームメール）

お客様の声

春のマラソン大会。青森県のスポーツ振興を目的とした自主事業なら参加者は県内在住に限定して欲しい。

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。

当グループの自主事業に関しましては、あくまで競技施設等を含めた公園の効用の増進又は公園利用者の利便の向上を図る観点から行っており、公園である以上は参加者を制限することは出来ませんのでご容赦願います。

今後とも、ご利用のほどよろしく願いいたします。

回収日 2月8日

回収場所 新青森県総合運動公園

お客様の声

サブアリーナが寒くて大変です。気温がマイナスの時は暖房を入れて欲しいです。ロールカーテンが遮光になってないので、しまっていてまぶしいです。ネット巻きは、受付でもらうのは面倒です。（返却も）支柱にセッティングしてほしいです。

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。

この度は、お客様に大変ご不快な思いをさせてしまいまして、誠に申し訳ありませんでした。

ご指摘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。

・サブアリーナの気温について

サブアリーナは暖房設備がございませんのでご了承願います。

・サブアリーナのロールカーテンについて

ロールカーテンは直射日光を防ぐものであり、遮光機能までは要しておりません。ご容赦願います。

・ネット巻きについて

ネット巻きは備品管理上、屋外テニスコート同様職員で管理しております。ご了承願います。

今後とも、ご利用のほどよろしく願いいたします。

回収日 2月8日

回収場所 新青森県総合運動公園

お客様の声

プールのウォーキングレーンがいつもせまいので、広くしてほしい。
今月（2/26）の午前中に利用しましたが、同時に利用していたクラブチーム（？）の男の子がコーチに怒られたのか、ずっと立たされっぱなしで、みんなの使う施設で、そのコーチの態度はどうなんだろうと気分が悪くなりました。そういう事するなら、全部貸切にしたら良いのではないのでしょうか。

施設からの回答

当施設をご利用いただきまして誠にありがとうございます。

さて、ウォーキングレーンにつきましては、利用状況によりコース貸切等がある場合や利用人数に応じて対応しております。特にコース貸しの際、ウォーキングレーンを広くすると泳ぐ方のスペースも厳しい状況になります。また、日曜日は歩く方より泳ぐ方の方が多いのでご理解とご協力をお願いします。

男の子が立たされていた件は、他のお客様の迷惑になる行為がない限りは当施設として対応はできかねますが、行き過ぎた行為が見られる場合は監視員にお話し下さい。また、全コース貸切りにすると（特に少人数）他の利用者にご迷惑をかける事から出来かねますので、ご理解のほどお願いいたします。

今後とも当施設をご利用の程よろしくお願いいたします。

回収日 1月10日

回収場所 青森県教育庁より

お客様の声

1～2年ほど前から、閉館時間の20分前くらいになると、トレーニング機器の電源を切り始めるなど、片付けを始めている。利用者がいるのに片付け始めてよいものなのでしょうか。（→早く帰れと言われていたようで、感じが悪い。）職員（男性）から利用者に話しかけ、ふざけたり大声で笑ったりして、かなりだらだらしている。（→室内に入りにくい雰囲気でも不快である。初めて利用する方等、かなり入りにくいのではないのでしょうか。）

施設からの回答

当施設をご利用いただきまして誠にありがとうございます。
この度はお客様には大変不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありませんでした。
トレーニングルームの終業準備については、配慮が足りなかったことをお詫びいたします。また、職員の接客対応も含めて、今後は、お客様が営業時間中いつでも気持ちよくトレーニングできるよう対応を徹底して参りますので、今後とも当施設をご利用の程よろしくお願いたします。

回収日 1月5日 （総合受付）

回収場所 新青森県総合運動公園

お客様の声

プールの監視について
監視員はプールサイドで監視して下さい。部屋からだ目が行き届かない。
泳いでいる下をもぐって横切られました。あぶない。
市民プールのように外に出て監視を！

施設からの回答

当施設をご利用いただきまして誠にありがとうございます。
この度はお客様に危険な思いをさせてしまいまして、誠に申し訳ありませんでした。
当プールの監視体制につきましては、利用の状況（人数・年齢等）により、室内及びプールサイドからの監視となっておりますが、監視が行き届かなかったこと、重ねてお詫び申し上げます。
監視方法につきましては、状況判断基準を再度確認し検討させていただきます。
また、プールを横切る等の行為につきましては、貼紙等で注意を促しておりますが、大変お手数ですがご連絡をいただければただちに対応させていただきます。
今後とも当施設をご利用の程よろしくお願いたします。

回収日 12月4日 (総合受付)

回収場所 新青森県総合運動公園

お客様の声

正面入口の前に15mほど屋根付きの歩道がありますが、冬期雪と風が吹き込み、凍結します。防風ネットを風上につけて欲しいです。

施設からの回答

当施設をご利用いただきまして誠にありがとうございます。

お問い合わせの件について回答させていただきます。

屋根付きの歩道に防風ネットを設置してほしいという件ですが、当施設の構造上、屋根からの落雪や歩道の除雪作業があり、防風ネットを設置するというのが難しい状況です。

次に歩道の凍結についてですが、凍結している場合スタッフが融雪剤をまいて対応しております。

大変お手数ですが、お客様が凍結にお気づきになりました際は、スタッフまでお知らせしていただければすぐに対応させていただきます。

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 12月4日 (総合受付)

回収場所 新青森県総合運動公園

お客様の声

スリッパをはくと足の甲が痛い。改善していただきたい。

1Fロビーの電気はつかないのですか？机のところが暗いところがあり、せっかくいいスペースなのに利用しづらい。

施設からの回答

当施設をご利用いただきまして誠にありがとうございます。

当施設は不特定多数の方がご利用するため、スリッパは一般的なサイズの物を設置しております。

館内移動の際は靴に履き替えて頂きますようお願いいたします。

1階ロビーの照明（吹き抜け部分）については、利用状況によって点灯しております。

テーブルスペースをご利用の際は、フロントスタッフへ声を掛けて頂ければ点灯いたします。

回収日 12月4日 (合宿所)

回収場所 新青森県総合運動公園

お客様の声

女子風呂の脱衣所の窓が開いており寒かった。

施設からの回答

当施設をご利用いただきまして誠にありがとうございます。

この度は、お客様に不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。今後はこのようなことないように巡回を徹底していきたいと思いますが、万が一そのような状況を見つけた場合には、フロントのスタッフへ声を掛けて頂ければ早急に対応いたします。

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 12月4日 (合宿所)

回収場所 新青森県総合運動公園

お客様の声

とてもきれいで良かったのですが、対応があまり良くないなあと思いました。後は部屋にテレビがあってほしいです。そこのところを直していただければ、とてもすみやすかったです。ありがとうございます。

施設からの回答

施設をご利用いただきまして誠にありがとうございます。

この度は、お客様に不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。スタッフの説明が解りづらかったとのことですが、今後はお客様の立場になり説明をするよう指導したいと思います。

テレビの件につきましては、誠に申し訳ありませんが、費用の面から各部屋への設置は難しい状況です。

2、3、4、6階の談話室にはテレビがございますので、ご希望の際は談話室をご利用ください。

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 9月11日 (メールフォーム)

回収場所 新青森県総合運動公園 (フォームメール)

お客様の声

ホームページにある施設の月毎の予定表が更新されていない。
翌月分はいくらかでも更新すべき。

施設からの回答

当施設をご利用いただきまして誠にありがとうございます。

室内プールにつきましては、翌月分の利用状況を前月の20日締め切りし、調整後25日にHPへ掲載しております。全ての施設の翌月予約状況はこの日程に合わせて掲載しております。

この度、お客様のご意見を賜り、サービス向上に向けて検討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、よろしくお願いいたします。

回収日 8月31日（水）

回収場所 新青森県総合運動公園（合宿所）

お客様の声

部屋にテレビが欲しい。

施設からの回答

当施設をご利用いただきまして誠にありがとうございます。

誠に申し訳ありませんが、費用の面から各部屋への設置は難しい状況です。
2.3.4.6Fの各階の談話室にはテレビがございますので、ご希望の際は談話室をご利用ください。

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24日（水）

回収場所 新青森県総合運動公園（フォームメール）

お客様の声

公園内でのバーベキューは可能でしょうか。

施設からの回答

当施設をご利用いただきまして誠にありがとうございます。

園内の火気使用につきましては、催事などにおいて事前許可された団体と消火対策されたエリア以外は禁止しております。

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 7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

すき焼きに油のかたまりがあった。

施設からの回答

当施設をご利用いただきまして誠にありがとうございます。

この度は、お客様に大変不快な思いをさせてしまいまして、誠に申し訳ありませんでした。

この件につきましては、レストランの方に伝え、より一層のサービス向上に努めてさせます。

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5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で、たまに大きい声を出してトレーニングしている人がいて気が散るので注意してほしい。

施設からの回答

当施設をご利用いただきまして誠にありがとうございます。

トレーニング中につきましては、力が入ったときなどに大きな声が出てしまう方もいらっしゃいますので、ある程度は許容しておりますが、スタッフが他のお客様にご迷惑となると判断した場合には注意いたしますのでご理解ご協力の程よろしくをお願いいたします。

今後ともご利用のほどよろしくをお願いいたします。

回収日 8月5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

室内の音声（マイク）が非常に悪い。エコーが入ってる様で聞き取れませんでした。
今後よろしくをお願いいたします。

施設からの回答

当施設をご利用いただきまして誠にありがとうございます。

この度は、お客様に不快な思いをさせてしまいまして、誠に申し訳ありませんでした。

点検を行い今後このようなことがないようにいたしますが、万が一そのような状態を見つけた場合には、お近くのスタッフに声をかけて頂ければ早急に対応いたします。

今後ともご利用のほどよろしくをお願いいたします。

回収日 7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のベンチ（フリーウェイトエリア）に汗のにおいがしみついており、もっと徹底的に消臭除菌をしてほしいです。

施設からの回答

当施設をご利用いただきまして誠にありがとうございます。

この度はトレーニングルームの管理について、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今後は、より一層ベンチや他の設備についても定時の清掃の他、巡回時にこまめに確認して清潔な状態を保て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たします。

回収日 7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

男性トイレのゆかにうんこがたくさんべちゃべちゃついていてきたない。そうじしてほしい。

施設からの回答

当施設をご利用いただきまして誠にありがとうございます。

この度は、お客様に大変不快な思いをさせてしまいまして、誠に申し訳ありませんでした。

今後は、このような事がないように巡回及び清掃を徹底いたしますが、万が一そのような状態を見つけた場合には、お近くのスタッフに声をかけて頂ければ早急に対応いたします。

今後ともご利用のほどよろしくお願いたします。

回収日 7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

すき焼きに油のかたまりがあった。

施設からの回答

当施設をご利用いただきまして誠にありがとうございます。

この度は、お客様に大変不快な思いをさせてしまいまして、誠に申し訳ありませんでした。

この件につきましては、レストランの方に伝え、より一層のサービス向上に努めてさせます。

今後ともご利用のほどよろしく願いいたします。

回収日 5月20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

トレッドミルは人気が高く、常に需要に対し圧倒的に供給が不足していると思います。

施設からの回答

当施設をご利用いただきまして誠にありがとうございます。

さて、マエダアリーナトレーニングルームに設置されておりますトレッドミルの台数についてですが、お客様が感じられておりますとおり、私どもといたしましても台数不足を認識しており、現行機器の更新の要望と併せまして青森県に機器増設の要望をしております。

そして、今年度、青森県より現行機器4台分の更新について予算が認められましたので、新規に納入される4台に加えて、現行6台のうちでまだ使用できるものを処分せず使用することで、2台ほど増やして運用できるよう電気設備等の改修を進めております。

お客様にはご不便をおかけしており、たいへん申し訳ございませんが、今しばらくお待ちくださるよう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いたします。

回収日 5月4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

- ・アンケート用紙が 掲示板の物と違う為、探しづらい。
- ・5/3夜間プール利用し、20：30頃ロッカーに戻ると、スノコやベンチが片づけられていました。利用時間は21：00までだと思うのですが、その前に片づけをするのはどうなのですか。管理費だとしてもお金を支払利用している以上、21：00まで（退場含む）は、自由に利用できるのではないのですか？スノコを片づけてしまっている事により、ほこりや水滴が目立ちそこで着替えるのは非常に嫌な気分でした。

納得いく回答をおねがいします。

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、お客様に大変ご不快な思いをさせてしまいまして、誠に申し訳ありませんでした。

ご指摘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。

- ・アンケート用紙について

アリーナ正面掲示の「お客様の声」の掲示板に、アンケート用紙の設置場所のご案内を掲示いたしました。

- ・プールの片づけ時間について

5/3当日のスタッフに確認したところ、お客様が全員お帰りになったと誤認し、片づけを早めたとのことでした。

ご指摘のとおり、お客様の有無に関わらず21：00までご利用いただける状況でなければならないところ、大変申し訳ありませんでした。

当該スタッフに厳しく注意し、他のスタッフにも指導いたしました。今後このようなことがないように努めますので、何卒ご容赦のほど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いたします。

回収日 5月1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

水中歩行の隣接するコースで泳いでいたら、水しぶきが上がり歩行の邪魔になるとクレームがありました。

泳いでいると水しぶきが上がるのは当たり前で、それを回避できるのは歩行者にあると思います。（向きを変えるとか、泳いでいる人との位置をずらすとか）泳いでいる人は歩行者が見えません。

お願いです。水中歩行者に注意看板等をお願いいたします。

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。

お客様のご指摘のとおりプールの性質上、しぶきが上がり水に濡れることはよくあることと思います。

注意看板の表示につきましては、以上のことから利用にあたり一般的に理解されているものと考えますので、申し訳ありませんが控えさせていただきます。

今後今回のような場合があった際は、プールスタッフまでお声掛けいただければと思います。

今後とも、ご利用のほどよろしくお願いいたします。