

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年生の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いましたが、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。

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、譲り合って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です。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お願いたします。

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をお願いいたします。

2/10、3/21利用者臨時アンケート回答

プール・トレーニングルーム

利用時間に移動・着替え時間を含まないでほしい。	時間管理を総合受付で行っておりますので、移動着替え時間も含んでのご利用が条件となっております。
木曜日の「女性専用レーン」は不要と思います。	ご要望を受け、検討いたします。
30分50円単位の方が利用しやすい。	1時間単位の価格が最小のため、ご了承願います。
トレーニング器具をもう少し増やしてほしい。（2件）	スペースの状況から、増設は難しいものと考えます。
故障したらすぐ修理してほしい。	ご不便をおかけいたしますが、部品の納入及び修理日設定の都合上、お時間を頂く場合がございます。
営業時間を夜10時までにしてもらえると助かります。	平成25年まで夜10時まで営業しておりましたが、利用状況から夜9時までといたしました。経費・スタッフ配置の面で難しい状況ですのでご了承のほどお願いいたします。
空調が効いていないため、健康面的に良くない。	ご不便をおかけいたしますが、外気の状況により設定温度に届かない場合がございます。
もう少しアドバイスがあればよいと思う。	配置スタッフにつきましては、全体監視及び取り扱い説明を主としております。アドバイス等につきましては、トレーニング初心者講習会・コンディショニングサポートをご利用願います。
プールレーン情報をより分かり易く正確にしてほしい。	ご利用人数の状況に応じて変更している場合がございます。表示方法につきましては検討させていただきます。
シャワーの水はけが良くない。	バリアフリーのためシャワーの水が流れ出ることがあり、ご迷惑をおかけしております。貼り紙でシャワー利用方法をご案内したいと思っております。

公園・その他

ママチャリレースは開催して欲しい。	平成30年以降につきましては、施設改修及び安全面を考慮し中止となります。
幅広く参加できるスポーツ教室をもっと開催してほしい。	5月より硬式テニスクリニックを開始いたします。

回収日 4月2日(月)

回収場所 合宿所

お客様の声

ひげそりも販売してほしい

施設からの回答

当施設をご利用いただきありがとうございます。
ご要望の髭剃り販売についてですが、お客様のご要望を取り入れさせていただき、販売に向けて準備しております。
今後も皆様に快適にご利用いただけるよう、サービス向上に努めていきたいと思
います。この度は貴重なご意見ありがとうございました。

回収日 1月21日(日)

回収場所 メールフォーム

お客様の声

ルームランナーの数ふやしてほしい、早くきても30分以上埋まってても職員は交換を促さないわ怠慢すぎ

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てお詫び申し上げます。混雑時にはご協力を促すお声がけを増やす等対応したいと思っております。

ルームランナーの台数を増やしてほしいというご要望につきましては、平成28年8月に機器更新を実施した際にまだ使用できるルームランナー2台を残し6台から8台に増やして運用しております。更なる増設については難しい現状ではあります。今後もお客様のニーズに合わせて設備の維持・拡充を図っていけるよう努めて参りますので今後とも当施設をよろしく願いいたします。

回収日 1月4日(木)

回収場所 新青森県総合運動公園（総合受付）

お客様の声

9時～11時ぐらいに放送がながれますが、コーチの声が聞こえなくなり、試合中だと集中できなくなります。内容は皆わかっていますので、出来ればやめていただきたいです。

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、お客様にご不快な思いをさせてしまいましてお詫び申し上げます。

当グループでは、ご利用の皆さまにアリーナの使用について知って頂きたい事を放送にて行っております。

ご指摘がありました「コーチの声が聞こえにくい、集中できない」の件につきましては、音量等の調整を今後検討してまいりたいと思います。

ご迷惑をお掛け致しますが、ご理解の程、お願いいたします。

回収日 12月2日(土)

回収場所 新青森県総合運動公園（総合受付）

お客様の声

事務所の方に直接クレームをきいていただいてからはマシになってきているとおもいますが、体育館の方々にはどうもい及びません。

施設からの回答

この度はご意見いただき誠にありがとうございます。
お客様にお褒めいただけますよう努めてまいりますので、今後とも当施設のご利用よろしくお願いたします。

回収日 10月23日(月)

回収場所 新青森県総合運動公園（総合受付）

お客様の声

テニスコートの障害者スペースに、健常者である高校の部活の先生が毎日、当然のように車を停めている。

施設からの回答

いつも当施設をご利用いただき誠にありがとうございます。
お問合せの内容につきまして、利用者・関係者に確認しましたところ、特定できませんでしたので、一般駐車場の利用をお願いいたしました。
今後とも当施設のご利用よろしくお願いいたします。

回収日 10月6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

卓球をしたいのに卓球ができない日がある。
なぜできない日があるのか述べてください。

施設からの回答

いつも当施設をご利用いただき誠にありがとうございます。
卓球台常設サービスは、大会やイベント利用がない場合の施設の有効活用を目的としております。
大会・イベント時はラウンジスペースを利用するため、申し訳ありませんがサービスを提供しておりません。
ホームページ及び受付前にある予定表でご確認いただけます。
今後とも当施設のご利用よろしくお願いいたします。

回収日 10月6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

遊具広場のトイレが遠い。

施設からの回答

いつも当施設をご利用頂き有難うございます。
さて、お問い合わせの件ですが、大変ご不便をお掛けいたしまして申しわけございません。遊具広場の大型シェルター（休憩場）から一番近いトイレがお手洗い4になっており複合遊具から一番近いトイレがお手洗い5になっております。

現在、お手洗いを新設する予定は無いので、当面の間は現状のお手洗いをご利用きますようよろしくお願い申し上げます。
今後とも当施設のご利用よろしくお願いいたします。

回収日 9月3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

時々プール利用します。往復コースに泳がないで占領している図々しいおばさんグループがいます。また往復コースにジグザグに泳いでいるおばさんがいて同じコースで泳いでいる人が注意したら逆ギレで騒いでました。皆がマナーを守って楽しく泳げる様マナー違反の人にはアリーナの人達が注意して下さい。

施設からの回答

いつも当施設をご利用いただき誠にありがとうございます。
この度は不愉快な思いをさせて申し訳ありません。
プールサイド占領の件ですが、各個の休憩、談話に制限を設けることは出来かねますが、他の利用者に著しく迷惑をかける場合はその都度、監視員にお知らせ願います。状況を確認の後注意いたします。ジグザグに泳ぐ方も泳力によって曲がって泳ぐ方もおりますが、上記と同様に監視員に出来るだけその状況時にお知らせ願います。
今後とも当施設のご利用よろしくお願いたします。

回収日 8月11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

フリーコースで平泳ぎやバタフライをするのはいかがなものか。
自分を追い越す際、後ろ足で蹴られ謝られたがとても痛かった。
また、混雑している際、ずっと同じ場所を占拠する人やウォーキングレーンが
空いているのにフリーコースでウォーキングする人がいます。
ルールは犯していないがマナーもあると思います。
※文量多いため、一部簡略化しております。

施設からの回答

いつも当施設をご利用いただき誠にありがとうございます。
この度は不愉快な思いをさせて申し訳ありません。
フリーコースは基本的に他の方に迷惑をかけない範囲で利用の規制は設けており
ませんが、あまり迷惑行為になるような場合は監視員にその都度、お話をしてい
ただければ注意を促します。
最終的には個人のマナーが一番重要だと思われれます。また、夏季の期間は非常に
混み合いますので利用前に電話等で混雑状況の確認をお勧めします。
今後とも当施設をよろしく願いいたします。

回収日 8月11日(金)

回収場所 新青森県総合運動公園（合宿所）

お客様の声

スタッフがいないから物が買えません。

施設からの回答

いつも当施設をご利用いただき誠にありがとうございます。
この度は不愉快な思いをさせて申し訳ありません。
レストランの営業は合宿の給食業務がある場合、準備のため短くなります。
ご了承いただきますようお願いいたします。

回収日 7月14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

ベンチプレスの台の両サイドにセフティラックを設置して欲しい。
現状は危険で追い込めない。

施設からの回答

いつも当施設をご利用いただき誠にありがとうございます。
ベンチプレスの両サイドにセーフティーラックを設置して欲しい、という件について、回答させていただきます。
当施設では基本的に、スミスマシンやパワーラックを使用していただくか、利用者同士で補助者を連れてきていただくようお願いしております。状況にもよりますがスタッフが補助につくことも出来ますので、ご用命の際は、スタッフまでお声がけをお願いします。
尚、セーフティーラックの設置に関しましては、設置スペース、費用等を考慮したうえで検討させていただきます。
今後とも当施設をよろしく願いいたします。

回収日 8月11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

プールにおいてウォーキングのレーンを泳いでいる利用者がいて大変不快であった。往復については注意板があるのでウォーキングコースにも掲示した方がいいと思います。

施設からの回答

いつも当施設をご利用いただき誠にありがとうございます。
ウォーキングレーンを泳いでいる方についてですが、注意喚起の掲示を検討いたします。尚、そのような方がいた場合はこちらにも注意はしますが、その都度監視員に直接お話しをしていただければ、助かります。今後とも宜しく願い申し上げます。

回収日 6月5日(月)

回収場所 新青森県総合運動公園（総合受付）

お客様の声

合宿所にテレビがない。窓がない。

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。
テレビにつきましては、経費の関係上設置は難しい状況です。
窓につきましては、構造上開閉できません。
ご不便をおかけいたしまして申し訳ありません。
今後とも、ご利用のほどよろしく願いいたします。

回収日 7月2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

バス停に長イスを1台でもよろしく願いいたします。

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。
ご要望にあたり、バス停付近に長イス1台を設置準備中です。

今後とも、ご利用のほどよろしく願いいたします。

回収日 11月15日(木)

回収場所 新青森県総合運動公園（総合受付）

お客様の声

プールのドライヤーにゴミがたまっているせいか内部が周期的に光ります。一度掃除をした方がよいのではないかと思います。

施設からの回答

当施設をご利用頂きありがとうございます。
早速、分解しクリーニングいたしました。
この度はご連絡ありがとうございます。
今後とも、ご利用のほどよろしく願いいたします。

回収日 11月15日(木)

回収場所 新青森県総合運動公園（総合受付）

お客様の声

腹筋、背筋のトレーニングする台の所で、フリーウエイトの鉄の棒持ち込んでトレーニングしていた人がいたので注意しました。十分な間隔がない場所で危険だと感じました。うるさいおぼさんだと思ってすぐやめたけど、こういう使用の仕方は施設側としてはどうお考えでしょうか？ダンベルやウエイトなら身体の幅程度なので心配しませんが、長い物はやはり危ないと私は感じたのですが？

施設からの回答

この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。
トレーニングルーム内でバーベル等の器具を使用する際は、安全確保のため1m程度他の利用者から離れていただくようお願いしております。ご指摘のようなケースでスタッフが危険と判断した場合、安全な場所に移動していただく等の対応をさせていただきます。
もしお客様が危険だと判断した場合、スタッフが対応いたしますので、お手数ですがスタッフまでお知らせください。
今後とも当施設をよろしく願いいたします。

回収日 10月4日(木)

回収場所 新青森県総合運動公園（総合受付）

お客様の声

プールのフリーで泳いでいたら「おまえどっか行け」って暴言をスタッフが言ってきました。

指導をしたいのであればもう少し優しい言葉遣いにしてほしいです。

とても憤りを感じます。

施設からの回答

当施設をご利用頂きありがとうございます。

この度はご不快な思いをさせてしまいまして誠に申し訳ございませんでした。

当該スタッフに対し、言動につきまして厳しく指導いたしました。

今後とも、ご利用のほどよろしく願いいたします。

回収日 10月4日(木)

回収場所 新青森県総合運動公園 (クラブハウス)

お客様の声

自動販売機の商品をすぐ変えないでほしい（できれば）。
クモの巣が多い。

施設からの回答

当施設をご利用頂きありがとうございます。
自動販売機の商品につきましては申し訳ございませんが、各メーカーの判断となります。
クモの巣につきましては、巡回の際に注意して対処したいと思います。
今後とも、ご利用のほどよろしく願いいたします。

回収日 10月4日(木)

回収場所 新青森県総合運動公園 (合宿所)

お客様の声

洗濯機を増やして欲しい。5台は必要。お願いします。
2台中1台は故障で使えず洗濯まち…。
結局洗濯できませんでした。（時間切れで）

施設からの回答

当施設をご利用頂きありがとうございます。
この度は、お客様にご不便をおかけし申し訳ありませんでした。
ご指摘の洗濯機は故障後、すぐに業者へ修理を依頼しましたが、部品交換が必要なため、早急に復旧することができませんでした。
また、洗濯機につきましては、スペースや経費の点から難しい状況です。
今後とも、ご利用のほどよろしく願いいたします。

回収日 9月10日(月)

回収場所 新青森県総合運動公園（総合受付）

お客様の声

市内から遠いため不便を感じる。

もっとスポーツができる人も栄養価の良いビタミン類が怪我が生じないようにクエン酸も摂れるようなチームも呼んだ方がよいです。食べる処も不便…

施設からの回答

当施設をご利用頂きありがとうございます。

立地につきましては、ご不便をおかけいたしております。

今後とも、ご利用のほどよろしく願いいたします。

回収日 9月10日(月)

回収場所 新青森県総合運動公園（総合受付）

お客様の声

迷惑行為について

プール内で大きな声で一人言を言い続けている方がいました。スタッフの方が近くにいらっしゃいましたが、注意を受けている様子はありませんでした。上記のことは迷惑行為みなされないとお考えでしょうか？狭いスペース内でのこともあり正直大変不快でした。時間は残ってましたが早くプールをでました。

施設からの回答

当施設をご利用頂きありがとうございます。
この度は不愉快な思いをさせてしまいまして大変申し訳ありません。
ご指摘の件ですが、個人の発言については監視員も注意の判断が難しい場合がございます（特に障害があると思われる方）。
しかしながら、あまりにも迷惑と感じた場合は、その場で監視員にお話をいただければ非常に助かります。また、当施設としましても監視員にその旨を話し、今後は注意して監視を行うように指導いたします。
今後とも、ご利用のほどよろしく願いいたします。

回収日 9月10日(月)

回収場所 新青森県総合運動公園（合宿所）

お客様の声

Perfect

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。
お褒めいただきありがとうございます。
今後とも、ご利用のほどよろしく願いいたします。

回収日 8月14日(月)

回収場所 新青森県総合運動公園（合宿所）

お客様の声

一般にもう少し高い金額で利用促進することができれば稼働率が大幅にアップするでしょう。国立オリンピック総合センターなど参考にするとよいと思います。申込みをホームページからできるようにすればもっとりようしやすくなると思います。
浴室脱衣室ブラインドのほこりを清掃すればすぐキレイになると思います。

施設からの回答

当施設をご利用頂きありがとうございます。
この度は貴重なご意見を賜り誠にありがとうございます。
下記のとおり回答させていただきます。
・料金について：県都市公園条例で上限が定められているため難しい状況です。
・申込みについて：導入に向けて検討いたします。
・清掃について：ただちに対応いたします。
何卒ご理解いただきたく今後ともご利用下さいますようお願い申し上げます。

回収日 8月14日(月)

回収場所 新青森県総合運動公園（合宿所）

お客様の声

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誠にありがとうございます。
2.3.4.6階の談話室にテレビがございますが、各部屋にテレビの設置は経費の点から現状難しい状況です。
今後とも、ご利用のほどよろしく願いいたします。

回収日 7月13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

Cコースの時間帯に水泳に通わせていますが、奇数月に水球の練習をするようになったのが不満です。

速く泳げるようになりたいのに泳ぐ時間が減り、子供のやる気が落ちています。水球より水泳の練習してほしいです。

施設からの回答

いつも当スイミングクラブをご利用頂き有難うございます。

ご指摘のCコース（2級～S上級）につきましては「4泳法」以外の違った泳法技術の習得及び、水の事故や水害が多い近年に対して少しでも生命維持が出来る能力を身につけるといった観点から、ライフセービング的な溺れない泳ぎや水球に関する泳法・技術を身に付けていただきたいと思い実施しております。

お客様が速く泳ぐ競泳をご希望とのことですので、選手コース（月水金18：40～19：50）のご案内をさせていただきますのでお気軽にご相談下さい。

何卒ご理解いただきたく今後ともご利用下さいますようお願い申し上げます。

回収日 6月11日(月)

回収場所 新青森県総合運動公園（総合受付）

お客様の声

ハンドソープを各部屋に置いてほしい。

時計を設置してほしい。

冷蔵庫を置いてほしいです。

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。

ご不便をおかけいたしまして申し訳ありません。

ご要望の件につきましては、費用の面から各部屋への設置は難しい状況です。

必要な用品等につきましては、あらかじめご持参いただきますようお願いいたします。

今後とも、ご利用のほどよろしく願いいたします。