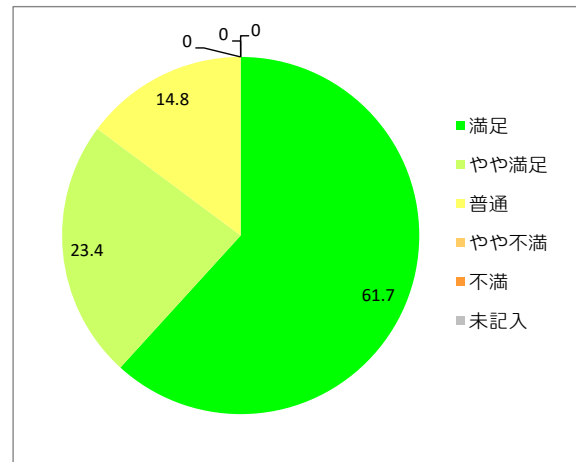


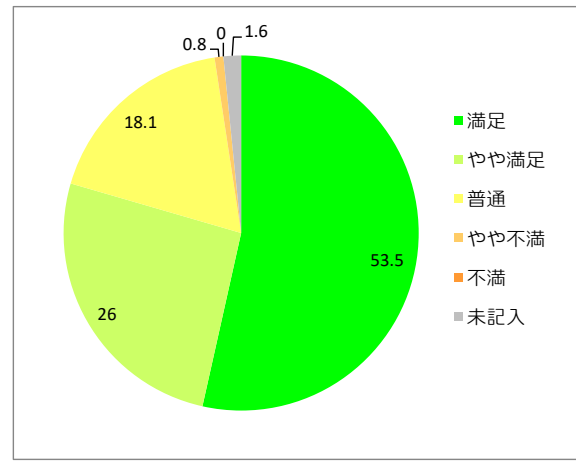
・集計数値グラフ

接客・監視対応

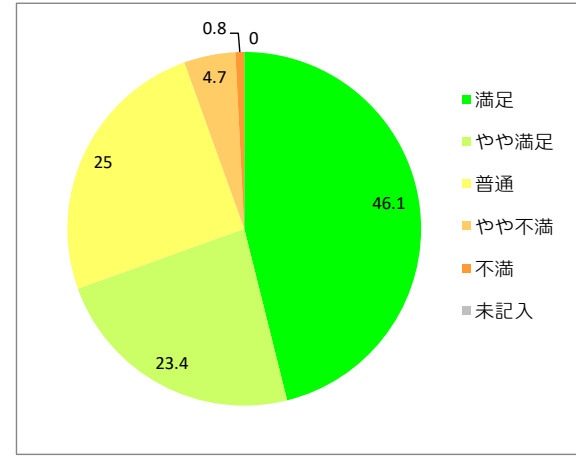
1.受付での対応は適切である



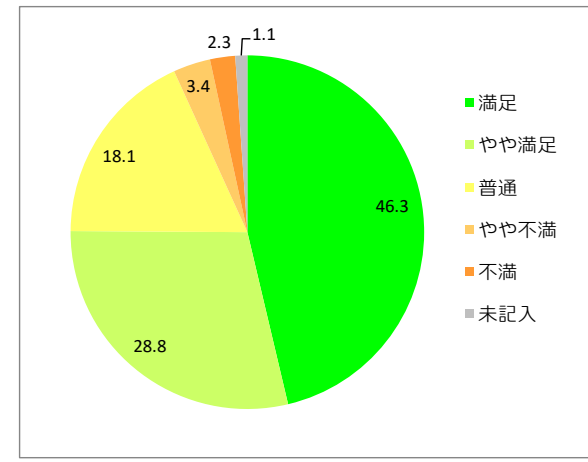
2.相談・質問に対する対応は丁寧、適切である



3.スタッフの身だしなみは適切である

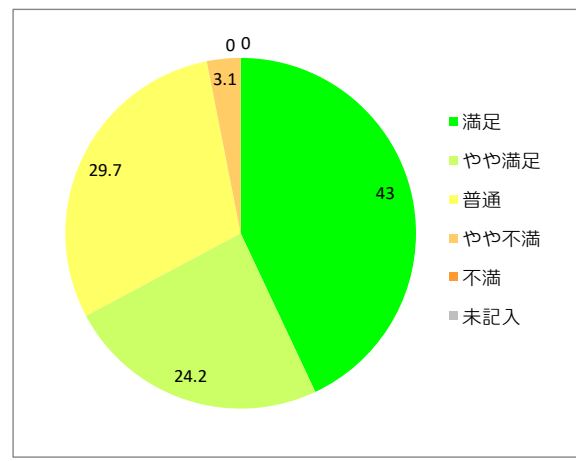


4.スタッフの監視は行き届いている

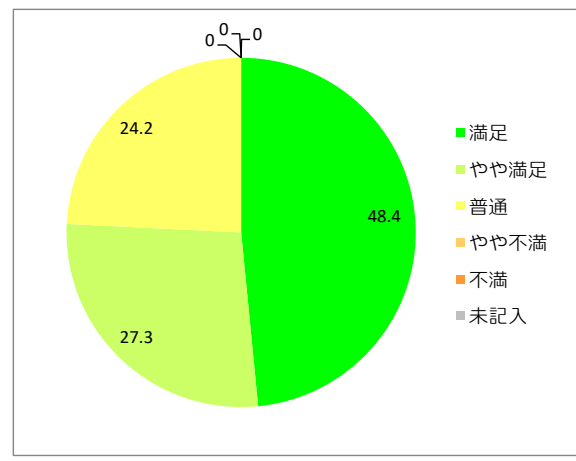


施設環境

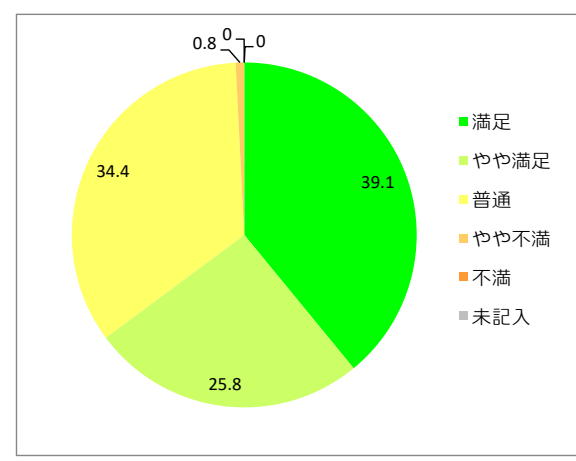
1.館内の清掃は行き届いている



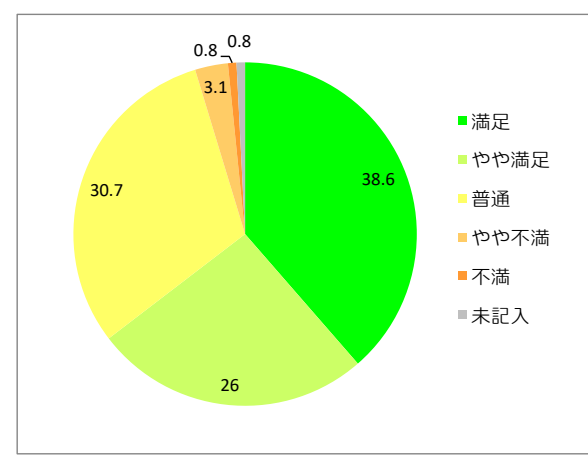
2.館内は整理整頓できている



3.水泳用具の種類・数は充実している

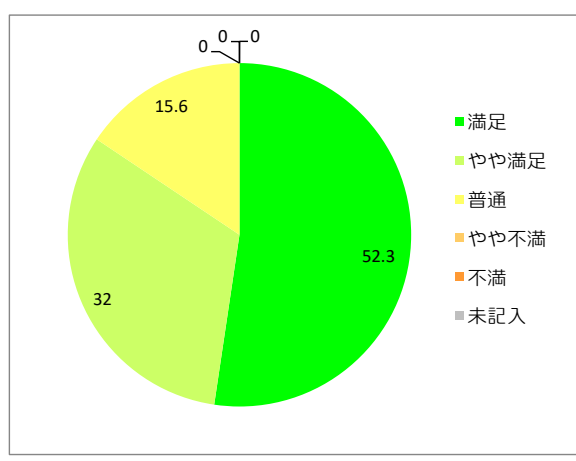


4.施設周辺の園地は整備が行き届いている

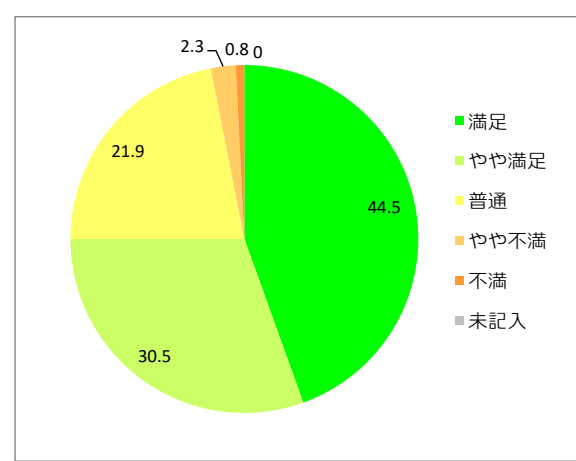


施設利用

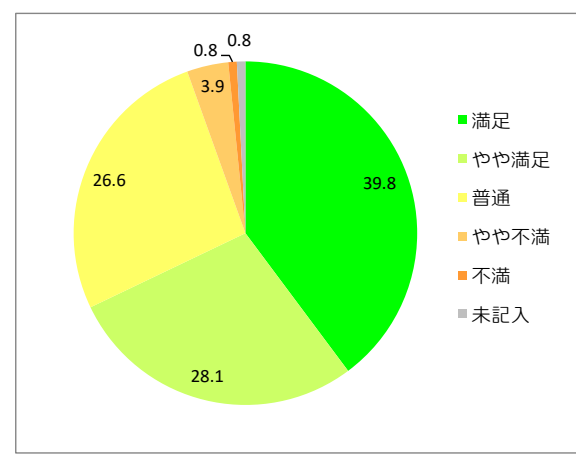
1.安全・安心に利用できる施設環境である



2.公平・平等な利用形態である

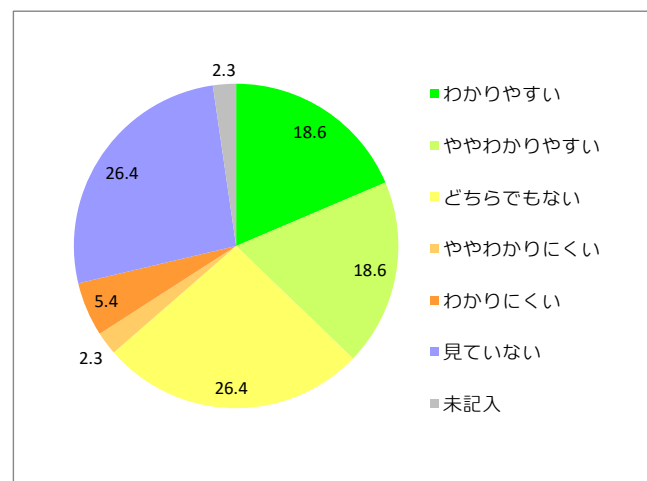


3.利用者同士が気持ちよく利用できる

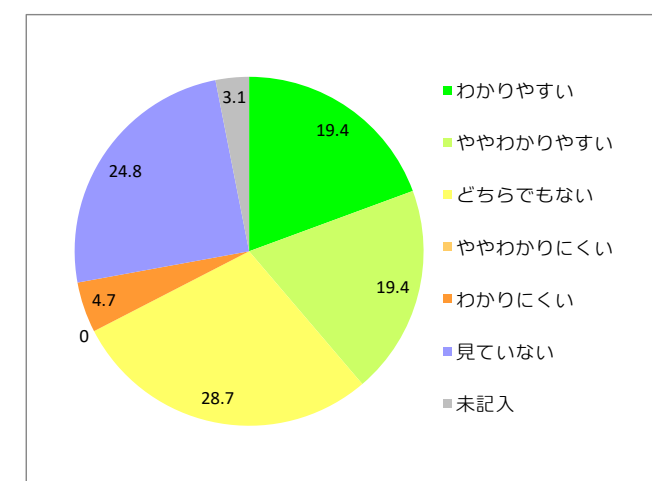


情報発信

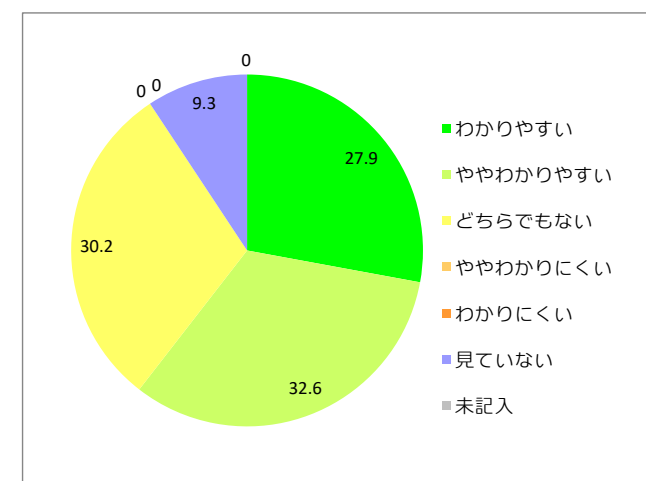
1. ホームページの内容は分かりやすい



2. 毎月発行「ハッピー通信」の内容は分かりやすい



3. 館内掲示は分かりやすい



令和6年度 遊水館 施設アンケート[ご意見記入欄]への回答

(ご意見は原字・原文のまま記載しております)

意見・要望 (5件)

【教室に関するご意見・ご要望】

内容	対応
いつも子どもたちが喜ぶため助かっています。小さい子供むけの道具がもっとあるとうれしいです。 (30代、男性)	どの年代の利用者にも楽しんでいただけるように危険性はないか確認して提供したいと思います。
18:30~の子供の水泳教室は、一般利用の社会人には、利用する時間が重複する為、土日の午前中に行うなどの配慮をお願いします。 (未記入)	子どもたちの習い事で一番多いのが水泳と言われています。また、近年は学校で水泳を習う機会が減少し、授業だけではしっかりと泳ぐことができないという声も多く聞かれます。 子どもが水泳を習うことは、水難事故防止や心身の健全な発達や健康増進といった多くのメリットがあります。 そのため、当館の水泳教室にも大変多くのお子様からご参加をいただいております。小学生クラスは主に平日の夕方と土曜の午前中の時間帯に開催していますが、ほとどのクラスの定員となり、中には抽選になるところもあります。 18:30~19:30の時間帯の教室は、コマ数が減ると参加できない子どもが出てくることや、この時間帯でないと保護者の方が送迎できないといったこともあり、基本的に週2コマ開催させていただいております。 一般の方には教室開催中にご不便をおかけいたしますが、水泳教室に参加している子供たちにとっては週1回1時間だけのプールの時間になりますので、教室の開催について、ご理解・ご協力をお願いいたします。
先生の教え方がとても分かりやすいです。スタッフの対応も良くて、いつも気持ちよく利用させていただいています。どうもありがとうございます。 (30代、女性)	今後も参加して皆さんに楽しんでいただけるよう工夫していきたいと思います。ありがとうございました。
いつも気持ち良く利用させて頂いています。ありがとうございます。きれいに上手く楽に泳げるようになれるとよいです。 (60代、女性)	いつもご利用いただきありがとうございます。遊水館では泳法のクラスも開催しておりますので、お時間が合えば是非ご参加ください。
平日の教室時間の受付 11:30 を 11:20 に希望します。11:30 受付で 11:45 教室開始だと、15分しかなく準備するのが忙しいです。11:20 受付だと 25 分間あるので余裕もって準備できるので検討よろしくお願い致します。 (60代、男性)	これ以上受付を早くすることは難しいです。掃除、プールの準備などぎりぎりの時間で」行っています。ご自宅で水着を着用してから来館していただくなどの工夫をいただくと助かります。

【ルール等に関するご意見・ご要望】(6件)

内容	対応
<p>クレーマー入場禁止 (70代以上、男性)</p>	<p>利用者の方の入場を制限することは原則できません。但し、他者への危害や施設を毀損する恐れがあると認められた場合は、管理権限のもと入場を拒否することは考えられます。</p>
<p>往復コースでの希望です。①センターラインが水中で見づらいので、もう少し目立つ色及びラインを設置して頂きたいです。②ターンする際、壁がタイルですべりやすいので、壁にすべり止めを設置して頂きたいです。 (50代、男性)</p>	<p>毎年センターラインは塗り直しておりますが、タイルが小さいためご不便をおかけします。タイルプールのため直線ラインを引くことが難しいと思いますが、壁がすべる件についても今後行政とも話し合っていきます。</p>
<p>25m泳いで常にはじにとまっている男の人が居るが、目ざわりなので、自分なりに対応して欲しい。他の人のさまたげにならないで欲しい。 (70代以上、女性)</p>	<p>片道か往復か判じかねますが、泳力によっては休憩が長い方もおられます。あまり長い方にはこれから声をかけさせていただきます。</p>
<p>会話して進まない方がたまにいらっしゃるので、ちゃんと注意してほしいです。 (40代、男性)</p>	<p>泳ぐコース内で会話をされている方を見かけたら、他の利用者の妨げにならない様に注意いたします。</p>
<p>※図あり ?に「タム口」する人を指導して下さい。 ①コースの出入口②初心者、子供達のたよりの場所 ③ターンの練習が出来ない④歩行者(水中)のターンが5mも手前⑤・・・よろしく (70代以上、男性)</p>	<p>図を拝見いたしましたところ、フリーコースの両サイド壁側は比較的に人が溜まりやすい場所になっております。あまりにも長時間、同じ場所を専用している事がある用でしたらお声がけてまいります。</p>
<p>最近のプールでの(水泳時間)に老人(男)が多く自分を中心に泳いでいて、相手を思いやりの事が全々なく、自分が思う様にならないと怒りあらわにして、どなりちらして、特に女子にむかってあまりにも自己中心で気分が悪くなる。スタッフはその所を注意して見て下さい。 (60代、女性)</p>	<p>ご心配ごとやお困りごとがございましたら、気兼ねなくスタッフまでお知らせください。スタッフはプール内の安全第一の見守りを行っております。</p>

【施設管理、スタッフ対応に関するご意見・ご要望】（17件）

内容	対応
<p>プール～更衣室までの階段が寒いです。 （60代、女性）</p>	<p>ご不便をおかけし、申し訳ございません。該当箇所への暖房の設置は①シャワーや濡れた人が通る為水気が多く危険であること。②幼児を含む子供が通る為、監視員や大人の目が届かない所で触れたり感電する危険がある等の理由で設置を行いませんでした。特に冬期は寒くなる通路のため、更衣室に上がる前に体の水をふいて階段を上がるなどの寒さの対策をお願いします。</p>
<p>スタッフの態度が悪い人がいる。 （50代、男性）</p>	<p>ご不快な思いをさせて申し訳ありませんでした。スタッフ一同で確認し1人1人のスキルを上げていきたいと思ひます。</p>
<p>たまに、更衣室に無言で入ってきて、ロッカーのお金をもくもくと集め去っていかれる職員さんがいらっしやいます…。あいさつくらいしましよ!!って思っってしまう。人によって接し方違ふのかな？ （40代、女性）</p>	<p>ご不快な思いをさせて申し訳ありませんでした。スタッフ一同で確認し1人1人のスキルを上げていきたいと思ひます。</p>
<p>元旦、新年も営業して欲しいです。 （50代、女性）</p>	<p>年末年始の期間、臨時開館を行っていたこともありましたが、利用実績やランニングコスト、働き方改革等を総合的に判断した結果、条例どおり年末年始は休館させていただくことになりました。</p>
<p>平日利用時は、できたらBGMを昭和の歌でお願いしたい。例えば、東京(マイペース)、学生街の喫茶店(ガロ)、フィーリング(ハイファイセット)、異邦人(久保田早紀)スローモーション(中森明菜)…。土日祝日の家族づれが多い時は、現在の曲でもよいが…。・働いている方は大変だと思ひますが、本当におつかれさまです。心より感謝しておひます。こんなすばらしい施設があることは大変良い事かと思ひますので、いろいろなメディアや口コミでどんどん宣伝してもっとたくさんの利用があっても良いかと思ひます。ガンバレ!!新潟県!!※10年前に東京から移住してきました。 （60代、女性）</p>	<p>前向きに選曲いたします。</p>
<p>夏は大きい字ではり紙した方がよい。ゆかぬれてて気持ち悪い。バスタオルプール前に持っていきシャワー○×△…。 （70代以上、男性）</p>	<p>分かりやすい張り紙を心がけます。床がぬれている件は、プール利用後は体の水をふき取っしてから更衣室をご利用いただくよう再度呼びかけを行ってまいります。</p>
<p>トイレ周りのにおいが気になります。 （40代、男性）</p>	<p>毎朝清掃は行っておりますが、大勢の方が使用する時期は、営業中でも水をまく等して対応したいと思ひます。</p>

<p>床がすべりやすい。・夏休み中、プールに入れない時間帯に子供が温暖室のドアをイタズラに開けるのを防止するのに、入口にスタッフが立って、何人座れるとか座らないなら何人入れると伝えてくれるとありがたい。・フリーコースも反時計廻りがルールだが、知らない人達への注意をもう少しして欲しい。・日曜、祝日も同じ時間帯希望。 (50代、男性)</p>	<p>・プールサイドの床はすべり止め加工になっており、ジャグジー周りのタイルは滑りにくい材質を使用しておりますが、プールの特性上床が水で濡れやすい状態となっておりますので、ゆっくり気をつけて歩いてください。 ・採暖室に常時専属のスタッフを配置することはできませんが、いたずら等はスタッフが気を付けるようにします。 ・当館はコースが少ないため、常時ウォーキング専用コースを設けることが難しいこともあり、ウォーキングする場合はフリーコースを利用していただいております。フリーコースは基本的には自由に使えるスペースとなっているため、特に歩く方向などのルールは設けていません。(フリーコースでのウォーキングは皆様の自主的な判断とご協力のもと全体として反時計回りに歩かれているというのが現状です。) 今後はフリーコース内での歩き方のルールをある程度定め、ロビー、更衣室にも利用図を掲示します。 ・日祝の営業時間は条例で決まっているため遊水館単独で変更することはできませんが、担当課へご意見を伝えます。</p>
<p>以前にもアンケートに書いた事があるのですが、トイレ前とシャワーの前や階段の所が寒い。暖房の設置は無理なのでしょうか？並んでいる間、寒いので、対策お願いしたいです。 (60代、女性)</p>	<p>ご不便をおかけし、申し訳ございません。該当箇所への暖房の設置は①シャワーや濡れた人が通る為水気が多く危険であること。②幼児を含む子供が通る為、監視員や大人の目が届かない所で触れたり感電する危険がある等の理由で設置を行いませんでした。特に冬期は寒くなる通路のため、更衣室に上がる前に体の水をふいて階段を上がるなどの寒さの対策をお願いします。</p>
<p>歩行している人がいちばん多いと思うのですが、歩き方の色々とその効用を教えてください。小冊子でも置いてもらえると、ありがたいです。 (70代以上、女性)</p>	<p>作成します。</p>
<p>看板多過ぎ(だれも余り見ていない) (70代以上、男性)</p>	<p>看板が多すぎることは承知しておりますが、掲示していないからわからない、ルールに書いていないから大丈夫だと思った、ルールをきちんと掲示して欲しいなどのご意見・ご要望をいただいた結果、細かくルール等を設け、看板を設置しております。</p>

<p>家族更衣室の「観音扉」車椅子利用者からすると扉の跳ね返りで挟まれたり、扉を開ける時に強く押さないと開ける事が出来ません。改修出来ないものでしょうか。 (60代、男性)</p>	<p>改修工事となると費用がかかるためすぐに改修する事は難しいと思われませんが、今後予算が下りた時の検討箇所になります。</p>
<p>水質管理の徹底をお願いします。 (70代以上、男性)</p>	<p>当館は遊泳用プール衛生基準に定められた基準以上(1時間に1回)で水質管理を行っております。また外部の業者にも月に1回水質検査をしてもらっています。水温は季節にもよりますが、夏は29℃～30℃。冬は30℃～31℃前後で管理を行っています。</p>
<p>平日の内午前10:00から利用出来る曜日が1日が良いので有るとうれしい。 (70代以上、男性)</p>	<p>午前中の時間帯は各種水泳教室を開催していることや、午前中から営業する場合の水光熱費や人件費などのランニングコストを考えると現状では開館するのは難しいです。</p>
<p>4月から入館料が値上がりするのが残念です。もっと新潟市も市民の健康・体力作りのために良い環境を作ってもらいたいと思います。 (60代、女性)</p>	<p>新潟市では公共の施設を利用する人と利用しない人の公平性の観点から、施設を利用する人に適切な金額を負担していただくため、今回料金変更を行う事になっています。私共の指定管理者が利用料金を変更することはできませんが、施設の管理者として今後ともお客様がより良い環境で施設を利用できるよう日々業務に努めてまいります。</p>
<p>床や更衣室、濡れない様、水着で(濡れた)よろない様、徹底してほしいです。通い慣れた女性も濡れた水着でシャワールームから更衣室に入る事が多々見受けられます。 (60代、女性)</p>	<p>ポスターの掲示や館内放送などで更衣室の利用方法をお知らせしていきます。</p>
<p>前にせつかくの桜の時期に公園が枝だらけであぶないと思った。 (70代以上、女性)</p>	<p>園地の点検は毎日行っておりますが、風の強い日やその翌日など、タイミングによっては大きな枝が再度落ちてしまうこともあります。桜の時期はお花見に来て下さる方も多くいらっしゃいますので安全利用してもらえよう、点検を徹底してまいります。</p>

【その他ご意見・ご要望】

感想 (4件)

内容	回答
いつも気持ち良く利用させてもらっています。自宅から通いやすいこともあり、大変たすかっています。ありがとうございます。 (20代、女性)	いつもご利用いただきありがとうございます。
笑顔の対応で気持ち良い！ (70代以上、男性)	ありがとうございます。
受付の若い女性の元気な声のあいさつを聞くと、こちらも元気をもらえます。 (70代以上、女性)	ありがとうございます。
親切、丁寧、迅速 三拍子そろったすばらしい運営だと思います。継続お願いします。 (60代、男性)	ありがとうございます。