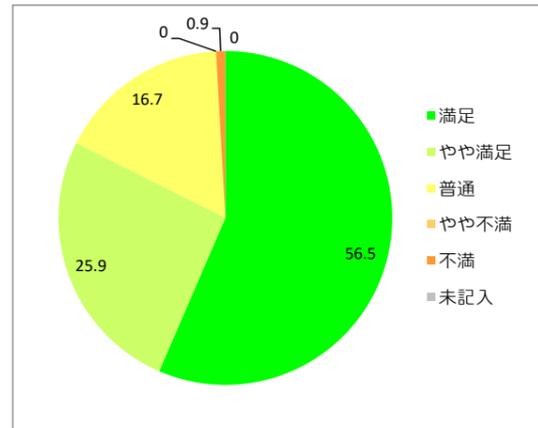


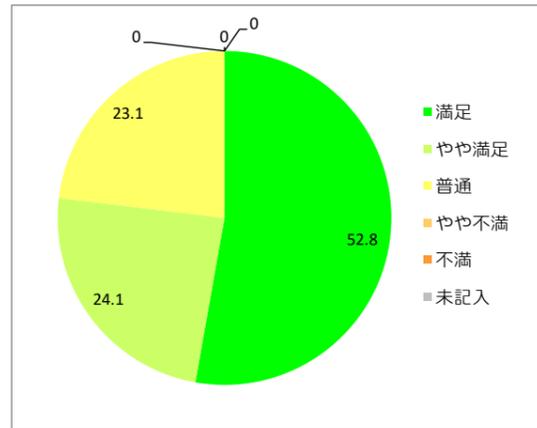
・集計数値グラフ

接客・監視対応

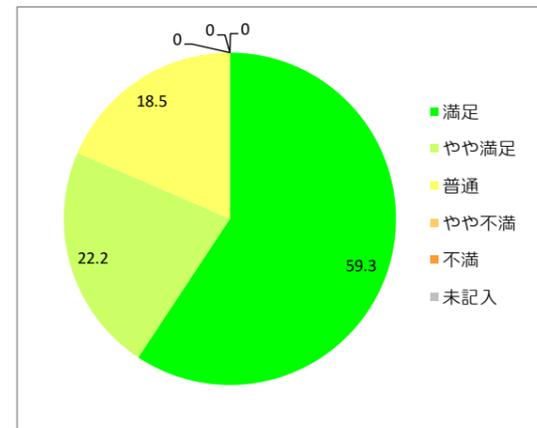
1.受付での対応は適切である



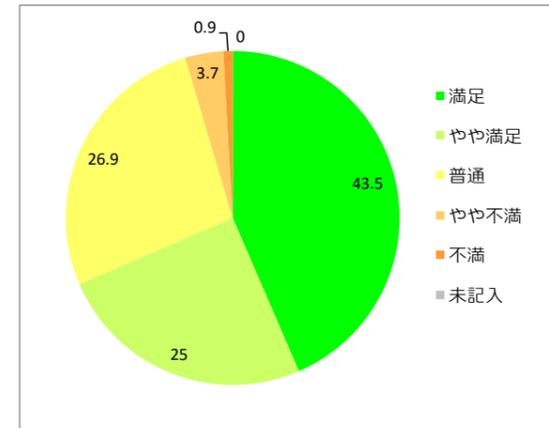
2.相談・質問に対する対応は丁寧、適切である



3.スタッフの身だしなみは適切である

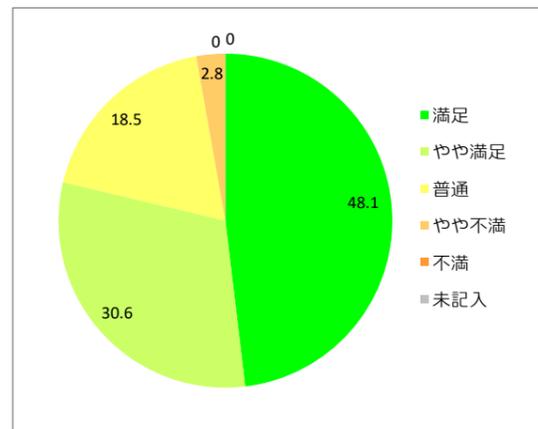


4.スタッフの監視は行き届いている

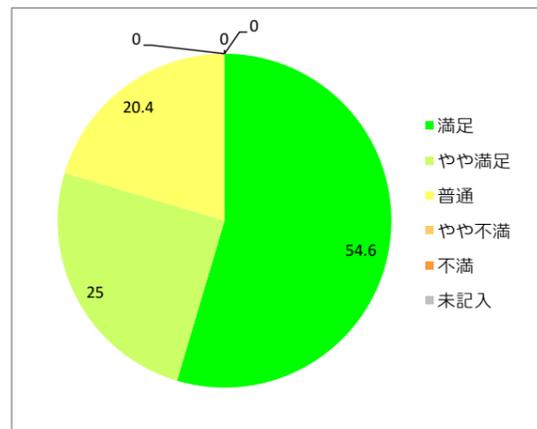


施設環境

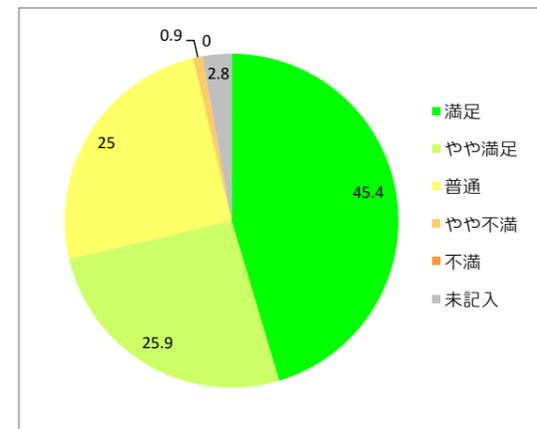
1.館内の清掃は行き届いている



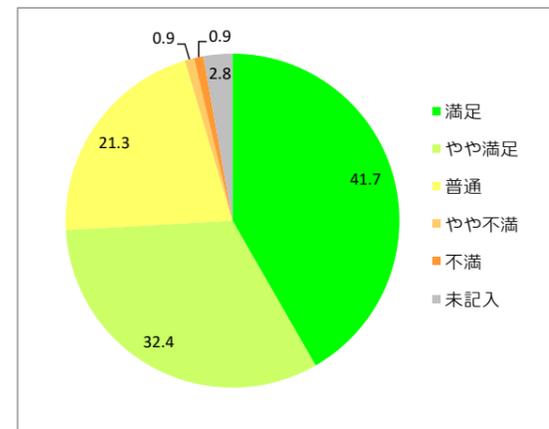
2.館内は整理整頓できている



3.水泳用具の種類・数は充実している

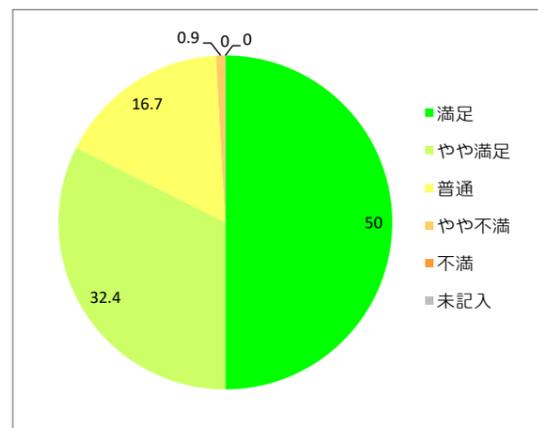


4.施設周辺の園地は整備が行き届いている

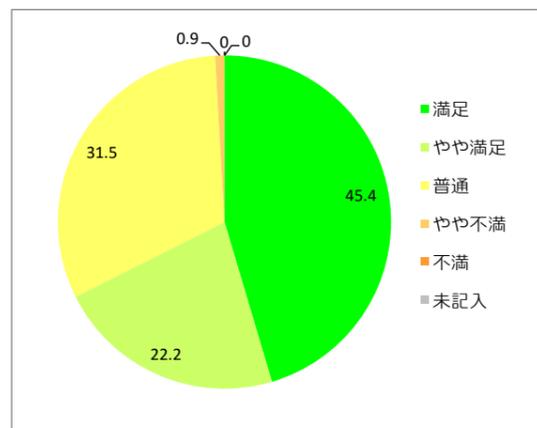


施設利用

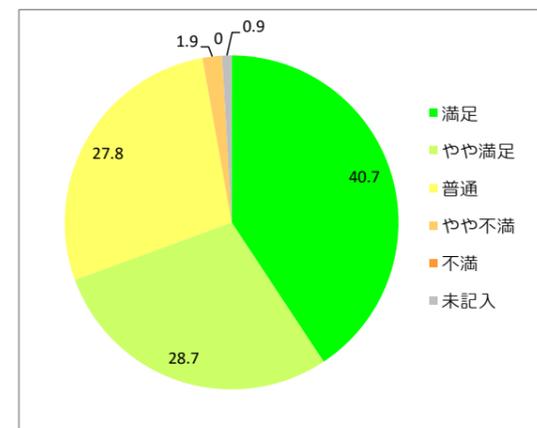
1.安全・安心に利用できる施設環境である



2.公平・平等な利用形態である

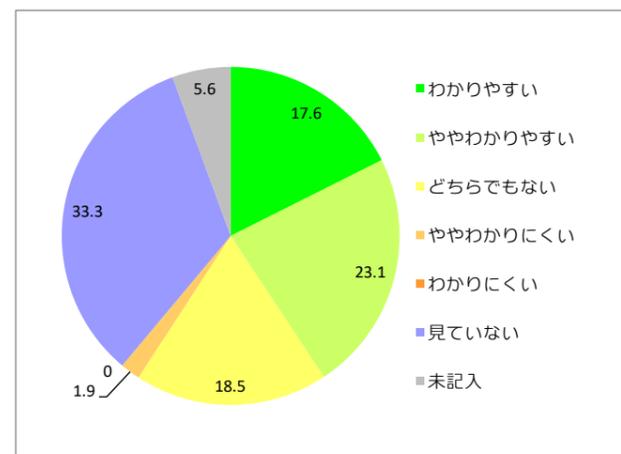


3.利用者同士が気持ちよく利用できる

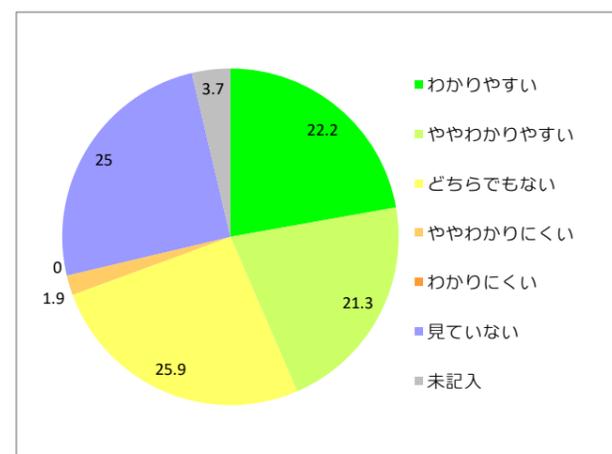


情報発信

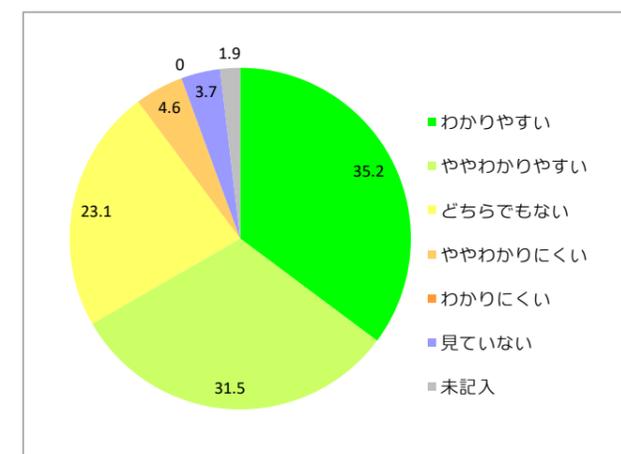
1. ホームページの内容は分かりやすい



2. 毎月発行「ハッピー通信」の内容は分かりやすい

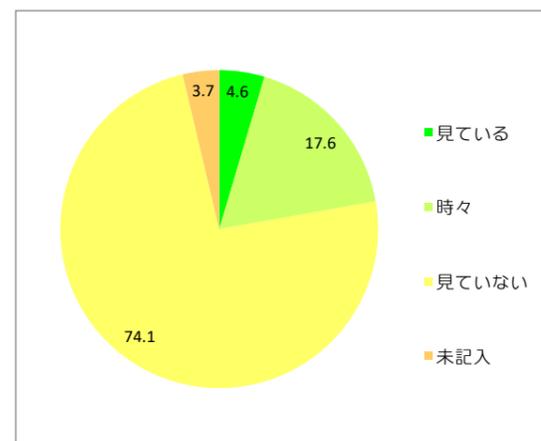


3. 館内掲示は分かりやすい



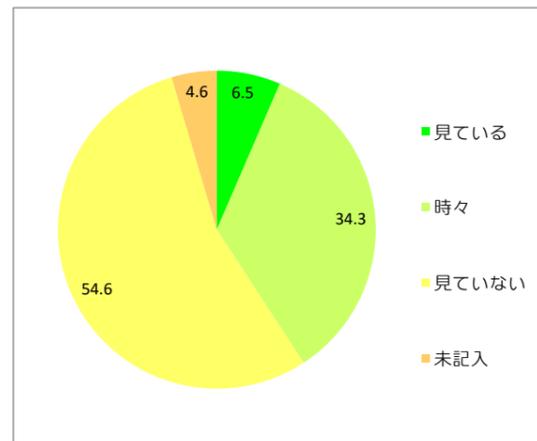
SNS

遊水館のツイッター、フェイスブック、インスタグラム、ラインを見ていますか



遊水館SNS

遊水館のホームページは見ていますか



令和4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 (39件)

【教室に関するご意見・ご要望】

内容	対応
<ul style="list-style-type: none"> • 教室の見学ができずに残念です。北区の豊栄体育館は教室見学しています。結局、外で集まって立ち話をしているので、密にならないようにという意味では対策にならないのかもしれませんが。会話はせず、距離を保って見学をするようにしてもらえたら良いです。(40歳代・女性) • 水泳教室の土曜の幼児クラスの時間帯だけでも保護者の見学をさせてほしい。(40歳代・女性) • 子供が水泳教室に通っています。コロナの対応で見学ができないことはこの2年で十分にわかっています。しかし子供がどれだけ成長しているのか先生の指導はどんななのか、一切わからない状態が2年も続いています。同じことを繰り返すだけでなく対応を少しずつ替えていくことも必要なのではないかと思っています。先生によって曜日の変更もまえまではしていました。(20歳未満・男性) • 子どもの水泳教室で利用しています。コロナ感染防止のために見学できない状態ですがマスク他の感染対策をしていれば見ることも可能にしてほしいです。(時間制限を設けるなど)(40歳代・女性) • 子供の水泳教室でお世話になっております。教室での子供の様子を確認したいので、手指消毒の上人数や時間を区切って観覧させていただきたいです。10分くらいでも構いません。今後は是非ご検討いただきたいです。今小学生の教室に参加しておりますが、ここ3週はクロールと背泳ぎを教えて貰っているようです。最終日に泳力テストをするとのことでしたが、クロールは合格したとの認識でよかったですでしょうか？学校での目標を水泳について設定しており教えて戴けると本人も喜びますし、親にもお知らせいただきたいです。(40歳代・女性) • プールから利用するトイレの扉が閉まらないので、直してほしい。特にトイレは衛生面から考えても急いで対応してほしいです。プールの見学がいつ頃再開予定なのか知りたいです。小学生の子供が水泳教室に参加させていただいています。週1回のお迎えの時にわかる範囲で回答しました。受付の方はいつも気持ちよく挨拶してくれます。ほかの方も対応はとても親切な印象です。プール内の詳しいことはよくわかりませんが、子供は、 	<p>5月27日付で「新潟市社会体育施設の感染拡大予防ガイドラン」が一部改訂されました。これに伴い、6月4日からロビーでの見学を可能としました。見学の際は密にならないよう、隣の方との間隔は、十分お取りください。これまでの間、皆様には大変ご不便をお掛けいたしました。また、感染予防へのご協力いただきありがとうございます。</p>

<p>水泳教室に楽しく通わせて頂いています。いつもありがとうございます。(40歳代・男性)</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ハッピーウォークのことですが、せっかく企画してくださったのに利用しにくい時間で足が遠のいています。教室の方とかさならないように配慮しておられるのは十分理解していますが、教室の時間を前に持っていくとかできないものでしょうか？11:40～12:50, 13:00までに館外に出るのは無理です。(70歳代以上・女性) 	<p>ハッピーウォークは、主に次のことを目的に令和元年より開始した企画です。①午前中の教室終了後から一般営業までの空き時間の有効活用、②通常の営業時間にはできない、全面ウォーキングコースに設定することで、のびのびウォーキングしていただく。</p> <p>このように、ハッピーウォークはあくまでも教室終了後の空いている時間帯を利用した企画となっています。また、水泳教室の時間帯を早めるには、それに伴い水温、室温管理も早く行う必要があるため、費用や必要人員の問題で難しいのが現状です。</p> <p>せっかくのお申し出にお応えすることができず、申し訳ありません。</p> <p>一般営業の時間にはフリーコースでもウォーキングの利用ができます。平日、日中の時間帯は、ほぼフリーコースはウォーキング利用になっていますので、よろしければ、この時間にもご来館ください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> 低学年（1～2年）向けの教室で、幼稚園保育園の延長のような遊水寄りのコースがあると良いなと思いました。(教室後に10分くらい遊ぶ時間があるとか。)(30歳代・女性) 	<p>ご意見ありがとうございます。教室の内容については、ニーズの把握に努め開催内容を検討いたします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> 幼児クラスの水泳を利用しています。いつも先生方のお世話になっております。ありがとうございます。一点、最後にお風呂に入る時にマスクは必要でしょうか。お風呂につかるし、ぬれるし、びしょびしょです。形だけの感染対策は必要ないと思います。ご検討宜しく願いします。(30歳代・女性) 	<p>プールの一般利用者には、顔を水につけないで利用する場合は、可能な限りマスクの着用をお願いしております。またジャグジーはスペースが狭いため通常は定員8名となっております。</p> <p>教室においても同様の感染防止対策をお願いしています。ジャグジーについては、教室終了後の子供たちの利用が8名以上になることがありますので、マスクを着用していただいております。園児や低学年の場合、マスクをぬらさずジャグジー入ることが難しいこともあると思いますが、引き続き感染対策へのご理解・ご協力をお願いいたします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ホームページで水泳教室の要綱をクリックしようとしたら下部すぎてタップできませんでした。更新ごとにPCやスマホできちんとクリックできるかチェックしてもらえるとありがたいです。(30歳代・女性) 	<p>ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。今後はHPの更新ごとに、スマホでの動作チェックを確実に行ってまいります。</p>

【ルール等に関するご意見・ご要望】

内容	対応
<ul style="list-style-type: none"> コロナがまだ続いている。話はできるだけダメ。 	<p>館内の会話については、定期的に放送、自粛</p>

<p>看板が出ているが 2 人堂々と話して水中ウォーキング。目立つのが一人だけいる。人に迷惑かけない楽しい運動を望む。1 時間以上話している人が見られる。常連さん会話に来ているのか。高齢のバアさん夕方来ているのが楽しみなのか。迷惑ババア。目に余る人は注意してください。夕方毎日ほぼ来ているバアさん。スタッフの人はわかっていると思う。目に余るようでしたら注意してください。何回も注意されていると思う。平気みたい。ヨロシク。レッドカードだね (70 歳代以上・男性)</p> <ul style="list-style-type: none"> 自由にできる 2 レーンの場所で 2 人でずっと話している人は注意できないのでしょうか？とてもじゃまで決まりを 2 つもやぶっているのにおかしいと思います。(30 歳代・男性) 早くサウナやってほしい。もしくはジャグジー少し長くしてほしい。時々放送することあるけど、聞き取りにくい。マスクしている人同志の会話が多いが注意しないでマスクしてない人の注意は(会話)よくしてる。(70 歳代以上・男性) コロナ対策の為、館内(プール内)では会話をしないよう張り紙等して下さっていますが、小さい子どもを連れてプールを利用しているとご年配の方々が動かすという意識が少しつつあります。親切なみなさんに変感謝しています。相手の方が小さい子どもをかわいがってくれているのも悪気がないのもわかりますしコロナのことが無ければ喜んで会話をさせていただくのですが、お互いにマスク未着用の状態ですし万が一のことを考えると心配です。なかなか「会話はやめましょう」とは言いにくいので、もし可能でしたら利用者(家族以外)同士での会話にスタッフが気付いた際は「会話はお控えください」などお声がけしていただけると助かるように思います。本当はご年配の方とのコミュニケーションを大切にしたいですし、小さい子どもにとっても家族以外の人との交流の場は非常に貴重だと思うので、このような事を考えながら暮らすことがとても辛いです。早く以前のように誰とでも気軽に触れ合いあえる生活が戻ることを願っています。(30 歳代・女性) 	<p>お願いの掲示をし、マスクなしで長時間の会話をされている方をお見かけした場合は監視員がお声がけさせていただいております。繰り返し会話をされる方には、周囲へのお客様への十分な配慮をお願いし、粘り強くお声がけし、皆様からご協力をいただけるよう努めてまいります。</p> <p>ただし、ご家族での会話を制限することや、会話のたびにお声がけすることは現実的に難しいため、皆様のご協力が必要となります。館内において、マスクなしの会話は最小限にとどめるよう、あらためてお願いいたします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> クレーマーみたいな人は出入り禁止にしてください(楽しくなくなるから！) (60 歳代・男性) 子供と一緒にだと回りの方の目が気になる。お年寄りの目とか。 (40 歳代・男性) 	<p>何かお困りごとがございましたら、お近くのスタッフまでお声がけください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> 注意・指導は公平であって欲しい (70 歳代以上・男性) 	<p>職員・監視員は、公平・平等な対応を取るよう心がけておりますが、今回ご意見いただいたこと今一度全職員に周知し資質を向上し</p>

	てまいります。
--	---------

【施設管理に関するご意見・ご要望】

内容	対応
<ul style="list-style-type: none"> トイレは全部洋式にしてほしいです。 (70歳代以上・女性) 	<p>現在、館内には、和式トイレは1F プールサイドの女子トイレに2か所、男子トイレに1か所ございます。すべて交換するとなると費用等の面からすぐ実施することは難しいですが、皆様から頂いたご意見・ご要望等を精査しまして、次年度以降の設備改修工事について検討させていただきます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> 駐車場の松の木が無くなり陽ざしが強くなったので早急に代替えの木を植えてください。草刈りをしてください。 (70歳代以上・男性) 駐車場の草丈が高かったりするのでなんとか始末おねがいします。SNS、情報発信の方法について、誰もが使えるわけではないので、もっとシンプルな方法にも目を向けてほしいです。 (60歳代・女性) 	<p>当初は600本程度あった松の木が、ここ数年松くい虫被害にあい、今では10本程度になってしまいました。駐車場の北エリアの防風林植栽については、現在、新潟市に要望をしております。</p> <p>例年、最初の駐車場の除草は6月～7月に業者をお願いし、実施しています。その他にスタッフも適宜除草作業を行っています。</p> <p>SNSの利用者上昇に伴い、当館においてもSNSを使った情報発信の頻度が増えていますが、その他にも多様な媒体を活用し、常に最新の情報をわかりやすく発信することに努めます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> できれば開館時間のわかる月間カレンダーの様な物があるとうれしいです。あと往復の遊泳コースの幅がもう少し広いといいですね。すれ違いが少し難しいかも？ (50歳代・男性) 泳ぐレーンが少ない。 (60歳代・男性) 	<p>遊水館、豊栄総合体育館、文化会館の開館スケジュールやイベント情報を掲載した「ハッピー通信」がロビーの机に置いてありますので、そちらでご確認ください。またホームページでも同様の内容をご確認いただけます。</p> <p>当館の屋内プールは5コースしかとれず、他のプールと比べコース数が少なくなっています。プールでは泳ぐ以外にも様々な形で利用される方がいらっしゃるため、3コースしか設定できないのが現状です。限られたコースの中でお互いに配慮し合い、皆様が気持ちよくご利用できるようご協力をお願いいたします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> 駐車場の防犯灯前は車両止めが必要。館内放送はもっとゆっくりとしたスピードにする。反響で判りにくい。デパートはもっと遅い。スタッフのスリッパはだらしく見える。もっと良い履物はないでしょうか？LINE 友達になりたいがうまくたどり着けない。 (70歳代以上・男性) 	<p>駐車場の外灯のポールには、緩衝材を巻いておりますが、車留めの設置については今後検討いたします。</p> <p>館内の音声が聞き取りにくいとのことですので、現在よりゆっくりとした速さに調整いたします。</p> <p>プールでは水に携わる業務が多いため、濡れても大丈夫なようにサンダルを履いています。また、プールサイドなどで、緊急時にガラス片等があっても迅速に対応できるようサンダルを用意しています。お客様に不快感を与えないよう清潔感のある身だしなみを</p>

	<p>心がけてまいりますので、ご理解をお願いいたします。</p> <p>LINE の登録にいては、スタッフにお声がけいただければ、ご登録の対応させていただきます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> 寒い時期に、プールから上がって（教室後）行くところがないと辛いです。教室後、すぐ教室だと居場所がない人がシャワーの前で寒いまま待たないといけません。採暖室も身体がぬれている時は全然あたまりません。マスクをして、もっとあたたかい方の採暖室へ行くことを教えて欲しいです。プールの水が冷めたい所とあたたかいところがあり、場所によってはすごく寒いまま1時間教室はとても辛いです。教室の前にみんなで、グルグル回って温度が少しでも同じくなるように工夫したりしたら、快適に利用できるのではないかと思います。暖かい時期はそれほど気にならないことですが、寒い時期はとても悩ましいです。改修されるとの事で、少し改善されるといいなと期待します。教室に通って1年になりました。続けられる運動があること、とてもありがたいです。楽しい教室づくりをありがとうございます。肩の痛みが、1年でなくなりました。動かすという意識が少しついたようです。親切なみなさんに大変感謝しています。1月にまた通えること、楽しみにしています。LINE とても便利です。応募忘れがなくなりました。 (40歳代・女性) 教室の半円部分に近いところが水温低く寒い (70歳代以上・女性) 	<p>施設の特性上(暖房能力や天井が高いなど)、特に冬期間は室温が上がりにくくなっております。</p> <p>プール水は循環する仕組みになっており、当館ではろ過された水の吐出口が往復コース側と半円プール側の壁面にあります。往復コース側からはプールの水温をあげるための温水が出ますが、半円プール側から循環された水がそのまま出てきますので、人の利用が少なく温水と循環水が混ざる前は、場合によって冷たく感じることもあります。現在、感染拡大防止のためジャグジーや採暖室を一部制限しているため、冬期間の水温は例年より0.5℃～1℃高く設定しています。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ロッカーのカギをアルコールでシュッシュして教室終わった後とかなんじかんおきに。又は洗面台においてほしい。 (70歳代以上・女性) 	<p>ロッカーは1日2回消毒を行っています。また更衣室は定期的に見回り、消毒作業も行っております。</p> <p>各更衣室にはアルコールを2か所設置しており、各洗面台にはハンドソープがございますので、そちらをご利用ください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> 今年の夏は外のスライダーが利用できるとうれしいです。 (40歳代・女性) 	<p>夏のコロナの感染状況を踏まえ、判断したいと思います。</p>
<ul style="list-style-type: none"> 改修工事は1月～がよかった。9月の教室も参加したかった。夜看板が見にくく目立たないので、初めて来るときわからなかった。もう少し工夫がほしい。 (40歳代・女性) 	<p>改修工事は、屋外プールの床改修工事も関係してくるため、冬場ではなく9月から開始する予定となっております。</p> <p>看板については、間接照明を調整するなどし、夜間でも目立つよう工夫いたします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> SNSは同じ内容を記載してください。教室の後、床がびしょびしょ。要改善です。 (50歳代・未記入) 	<p>SNS等での情報発信の際は、正確にわかりやすく伝わるよう努めてまいります。教室参加者には再度、プールサイドへのタオル持参と、利用後は体を拭いてから更衣室に入るよう、周知徹底してまいります。</p>

<ul style="list-style-type: none"> 教室の始まる前にトイレへ行ったらまだ清掃中の事が2回ありました。利用はさせて頂きましたがもっと早く清掃を終わらせて頂きたいとおもいました。 (70歳代以上・女性) 	<p>ご不快な思いさせてしまい申し訳ありませんでした。教室開催時は、10時15分までに更衣室の清掃を終了するようにしていますので、時間厳守に努めてまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> 現在、女性更衣室入り口に張り出されている意見改善報告などを館入り口の血圧計のある場所の自動トビラに移してもらいたい。字が小さいのに加え、暗くてよく見えません。 (70歳代以上・男性) 	<p>今年度の改修工事でロビーの照明が今より明るくなるということです。今後はお客様から頂いたご意見・ご要望の掲示物も見やすくなると思います。文字については、大きさや行間を調整し、見やすくなるよう改善します。</p>
<ul style="list-style-type: none"> 7月・8月の受付→会員様と一般の受付の場所を別にしてほしいです。両方スムーズに受付できると思うので検討よろしくお願い致します。ジャグジーの泡復活お願い致します。サウナ室（5名限定：沈黙厳守）復活お願いします。 (60歳代以上・男性) 日頃のご指導・感謝申し上げます。1. 更衣室の換気、2. シャワー、①温度の安定②高位置を増加、3. ジャグジー湯の垢、4. サウナ風呂の再開は無理かな!!わがまを言いまして、申し訳ありません。今後ともよろしく願い申し上げます (70歳代以上・男性) 	<p>夏期営業期間の入館時間については、順番待ちの列が出来ている場合は、先に並ばれていた方からのご案内になりますのでご理解をお願いいたします。お待ちいただく時間なるべく長くないよう受付業務に携わるスタッフを増員して対応してまいります。</p> <p>ジャグジーのバイブラ（気泡）は「新潟市社会体育施設の感染拡大予防ガイドライン」に基づきジャグジーの利用人数を制限していることや、気泡が出る場所が限られ不公平になるため現在中止しております。また、使用制限等の規制がまだ緩和されておられませんので、高温採暖室の再開についてはもうしばらくお待ちください。</p> <p>更衣室については、空調設備により常時吸排気を行い、換気窓もすべて開けて換気しております。また空気清浄機も各更衣室に1台ずつ設置しておりますので、安心してご利用ください。</p> <p>シャワーフックは今後可動式の導入を検討いたします。</p> <p>ジャグジーのお湯は、常時循環ろ過され、塩素濃度も1時間に1回確認しております。また、週1回配管の洗浄と水の入替を行い、衛生的な環境を維持することに努めています。</p>
<ul style="list-style-type: none"> これから夏にかけて更衣室が水で濡れない様、今と同様プールサイドにタオルを持っていく指導を行ってほしいです。 (60歳代・男性) 	<p>夏期には多くのお客様がご利用されますので、案内文や受付でお声がけし、ご協力をお願いしてまいります。</p>

【その他ご意見・ご要望】

内容	対応
<ul style="list-style-type: none"> 意見用投票箱を利用しても反映されない。きちんと見てくれているのでしょうか？ (70歳代以上・女性) 	<p>ご不快な思いさせてしまい申し訳ありませんでした。ご意見箱の中身は毎朝確認しており、皆様からお寄せいただいたご意見・ご要望等に対しては、14日以内に回答することとされています。費用面や遊水館単独では変更で</p>
<ul style="list-style-type: none"> 質問の返答期間が遅すぎる。返答がない為内容はずっと続いている。 	

(60 歳代・女性)	きないこともあるため、すべての要望にお応えすることが難しいですが、すぐにできるものは可能な限り迅速に対応してまいります。
<ul style="list-style-type: none"> 市外の利用者（子供）にも、割引制度があるとありがたいと思います。 (40 歳代・女性) 	市の施設が無料または割引料金で利用できる、サタデーパスポートの制度がありますが、対象が市内の小中学生となっておりますので、ご了承ください。
<ul style="list-style-type: none"> アンケートについてわかりにくい (60 歳代・女性) 	アンケートの内容をもう一度精査し、より見やすく、わかりやすい文面になるよう改善してまいります。
<ul style="list-style-type: none"> 今は車の運転が出来るのでいいですが、運転が出来なくなると交通の便が悪く何とか豊栄駅からでも、マイクロバスのようなものが出ていたらとても助かります。今の状態だと、車の運転ができなくなると、いくら行きたいと思っても行けなくなってしまいます。何とかならないものでしょうか。免許証を返納したいと思っておりますが遊水館に行くことが出来なくなるので返納できないでいます。 (70 歳代以上・女性) 	大変申し訳ございませんが、公共のバスは北区文化会館まで「区バス」が運航しているだけとなっております、文化会館からは徒歩でお越しいただく必要がございます。 いただいたご要望は、新潟市に報告させていただきます。

感想 (5 件)

<ul style="list-style-type: none"> いつも楽しく水泳教室に参加させていただいております。ありがとうございます。 (20 歳未満・女性) 毎週楽しみにして通っています。「水泳っていいな♪」という気持ちをはぐくんでいただき感謝しています。 (20 歳未満・女性) 職員の方が冬は除雪、夏は草刈りをしている姿を見ました。本当にありがとうございます。 (70 歳代以上・女性) 長期工事で教室がやすみになるのが残念です。また、来年から楽しく参加できることを心待ちにしています。 (50 歳代・女性) 掲示物もわかりやすい。 (30 歳代・女性)
--