

～広島グリーンアリーナモニターの皆さまからのご要望にお応えして～

【スタッフの対応について】

① フィットネスプラザの運営が変わってスタッフの笑顔が少なくなった。また表示なくプログラムの変更がある。

4月のスタート時に加えて1月に接遇の再研修を行いました。今後も日々改善指導してまいります。また、プログラムについては、インストラクターの体調不良等により急遽変更が生じました。今後は表示については迅速に対応してまいります。

② 元気に挨拶してくれるスタッフとそうでないスタッフの差が激しい。(フィットネスプラザ)

全スタッフが元気に挨拶を行うよう日々改善、指導してまいります。

③ 総合受付の電話対応が悪い。

職員の研修を充実し、電話対応については丁寧で明るい対応を行います。

【施設の案内表示について】

④ 初めて来館する方に武道場がわかりにくい。

館内メディアボードで武道場への行き方を掲示し、ご案内しています。併せて施設の配置などを記載した「フロアガイド」を作成し、配布を始めました。

⑤ ふらりと立ち寄った時、何かスポーツ大会をしているようだと思っても、何の大会なのかわからない。周辺に案内板などを増やせば通りがかりの人も興味を持つと思う。

館内メディアボードで今日の行事予定を掲示し、ご案内しています。大規模な大会については、大会名の掲示について主催者をお願いしてまいります。

⑥ 所在がわかりづらいし、聞く場所もわからない。総合案内表示がもっとほしい。

複雑に各施設が入り組んでいるので、それを表示するパネル等を強化してほしい。

大・小アリーナの簡単なマニュアルを配布してほしい。

わかりやすい施設の配置・機能などを記載した「フロアガイド」を作成し、配布を始めました。

⑦ グリーンアリーナの場所がわかりづらい、地元以外の人にもわかりやすく表示してほしい。

周辺区域に案内表示を設置していただくよう関係機関や周辺施設に要望してまいります。

【清掃状況について】

⑧ トイレのドアの内側が汚い。

トイレが汚れていることがある。

トイレの清掃は毎日行っておりますが、清掃後に汚された場合、後で使用される方が不愉快な思いをされることがあると思います。きめ細かい対応に努めてまいりますので、お気づきの場合は、本館1階の管理事務所又はスタッフまでご連絡ください。

⑨ ロビーでときどきゴキブリを見かける。

年2回病害虫の駆除を実施しています。周辺公園等からの侵入もありますので、お気づきの場合は、本館1階の管理事務所又はスタッフまでご連絡ください。

⑩ シャワールームのカーテンの金具が外れていることがある。(武道場)

毎日点検・清掃を行っておりますが、利用後に金具が外れていることがあると思います。お気づきの場合は、武道場管理室又はスタッフまでご連絡ください。

⑪ 武道場の床が大変汚れていることがある。

定期的に床の清掃は実施しておりますが、利用により汚れることがありますので利用者の理解と協力を得ながら、利用後の清掃（モップ掛け）の徹底を図ってまいります。

⑫ 店にごみがあることがある。清掃がややむらがある。

よりいっそうきめ細かく清掃するよう心掛けてまいります。

【その他のご意見・ご要望など】

① ひろしま公共施設予約サービスの内容は以前の方が使いやすい。

ひろしま公共施設予約サービスの予約が使いづらく手間がかかる。

広島県が県公共施設に统一的に導入した予約サービスシステムであり、担当課に意見があったことを伝え、改善してもらうようお願いいたしました。

② ボクササイズではなく、ボクシングクラブがあれば参加したい。

ニーズにあったプログラムを企画してまいります。なお、民間のボクシングクラブ等の各種情報は「スポーツ情報センター（082 - 228-4979）」で提供しています。

③ プールに入る前のシャワーが出たり出なかったり短かったりしてきれいに洗えない。

シャワーセンサーの点検調整作業を行いました。

④ 冬のプール更衣室が寒いので高齢者にはつらい。

エコ対策の観点から、室内温度を冬は18度に設定しています。ご協力をお願いします。

⑤ レストランがもう少し明るい感じになったらいい。

改善してもらうよう、レストランの経営者に意見があったことを伝えました。

⑥ 経営が変わって、売店の弁当がすぐなくなって困る。

さっそく弁当の仕入れ量について再検討をさせていただきました。また、利用者の皆様にご満足いただける品揃えを心掛けて参ります。

⑦ 雨漏りがひどくなっている。

本館の1階西側入口は応急処置をしましたが、今後本格的な原因調査を行い、修理しますのでもうしばらくお待ちください。

⑧ 駐車料金が高いので安くならないだろうか。（プール利用者）

広島県立総合体育館の駐車料金は、基町パーキングアクセス（基町クレド・広島センタービル・メルパルク広島・シャレオ）で同一料金の設定となっています。なお、体育館利用手続等のため最初の30分は無料としています。ご了承ください。

⑨ コンサートの日は客が階段に座り込んでいて通れない。警備の方が見回って注意をしてほしい。

主催者と連携しながら通行の妨げにならないよう努めてまいります。

⑩ 特にスポーツイベントのときに、小アリーナ出入口の喫煙コーナーから大幅に離れたところでタバコを吸っている人がいる。

喫煙者にマナーの向上を呼び掛けるとともに、喫煙コーナーの設置場所変更について検討します。

⑪ 島根ふるさとフェアに毎年行っているが、人が多く年々内容が薄くなっている気がする。

主催者にお伝えします。なお、具体的な提案があればお知らせください。

⑫ 夏休みなどに、子供向けイベントをたくさん企画してほしい。

今後も魅力的なイベントを企画・開催、誘致してまいります。

⑬ 身体障害者だけでなく、精神障害者も減免にするのはどうかと思う。手帳を持っているからというだけでなく、判断基準を設けてほしい。

広島県条例で精神障害者保健福祉手帳の交付を受けている者が利用するときは、利用料金を免除すると定めてあります。障害者スポーツ向上などのため、減免制度を導入していますことをご理解ください。

⑭ 前の利用団体が利用した後、床に汗が落ちていることがある。利用後は床を清掃して帰るよう注意してほしい。

利用者の理解と協力を得ながら、利用後の清掃（モップ掛け）の徹底を図ってまいります。

⑮ 週2回教室があるが、特に2・3・4月ごろ館の使用状況により使用できないことがあり、残念に思う。

武道場を全館利用するスポーツ大会などが開催される場合は利用できないことがあります。ご理解ください。

⑯ 卓球やバドミントンが気軽にできたらよいと思う。

卓球は、武道場にて毎週木曜日18時～21時の個人利用の日に利用できます。バドミントンについては、小アリーナにて毎週月・水曜にスポーツ教室を開催していますのでご参加ください。

⑰ 武道場でスポーツ教室などを開いているが、どういうスケジュールで、申し込みはどこでどのようにするのでしょうか。

また、ジムの経営ですか？

武道場では毎週水曜日に卓球・ボールエクササイズ・親子体操の教室を開催しています。申し込みはフィットネスプラザ受付です。詳細については、フィットネスプラザ受付にお問い合わせください。なお、総合体育館ホームページにも掲載していますのでご覧ください。