

## お客様からよく寄せられるご意見と回答 <<No.1>>

### 【健康づくりゾーン・プール・トレーニングジム・教室・ショップ】

《プールへのご意見》 幼児やJrスイミングの教室に申し込んだのですが、なかなか当選しません。教室の抽選申し込みの結果は、初心者を優先してほしい。  
(※相反する意見として、受講者を優先して、継続受講させて欲しいという意見もございます。)  
また、もっと教室数や、利用コースを増やして欲しい。

《回答》 教室に関しましては、当選者の方は継続受講を要望されますし、落選された方や、初めて申込をされる方は、優先的な受講を要望され、相反する意見を頂きます。  
私ども運営者側としましては、それぞれのご意見の公平性を考慮して、継続の方も、初めての方も、落選者も、毎回同じ条件で、パソコンによる抽選をさせていただいております。  
したがって、いずれかの方を優先にする予定はございません。  
幼児スイミング(水慣れ・初級)と、Jrスイミング(初級・中級・上級)の往復はがきによる応募数は、人気の高いクラスや曜日によっては、定員数に対して、約4倍以上の申し込みがございます。  
この倍率を下げるために、2009年第1期教室より、幼児スイミング2クラスと、Jrスイミング3クラスに関しましては、往復はがきでの申し込みは、お1人様1枚までの申込と、制限をかけております。  
(※ この申込方法にする前は、約7倍の申込がございました。)  
また、1教室の募集人数も、教室で利用できるコースの数と、安全性を考慮した上で限界まで増やし、教室の開催数もオープン当初と比べると2~3倍に増やして対応しております。他の教室や、一般利用者との兼ね合いから、お子様向けのプール教室を、これ以上増やすことは難しいと考えております。

《プールへのご意見》 一般利用者のコースが少ない。(※ 人気の高いスイミング教室受講者からの意見としては、「子どもスイミング教室のコースや、定員をもっと増やして欲しい」といった、相反するご意見もございます。)

《回答》 岡崎げんき館のプールコースは、6コースとなっております。  
一般利用者の方は、もっと利用コースを増やしてほしいと要望されますし、幼児やJrスイミングの利用者の方は、もっと定員や教室数を増やしてほしいと要望されます。  
こうした、それぞれの意見を尊重したうえで、コースを半分ずつ利用する形で、通常は、教室のコースは最大3コースまで、一般利用のコースは最少でも3コース以上を確保するようにして、運営しております。  
一般利用に関しましては、料金が安いこともあり、現状では当初の予想の倍以上の方が利用していらっしゃいます。

《プールへのご意見》 初心者だけでなく、上級者が満足して泳げるようにして欲しい。

《回答》 プールを利用されるお客様は、教室参加者の方や、一般利用者の方がいらっしゃり、利用目的についても、「泳ぐ」「水中ウォーキングをする」など、それぞれ異なります。また、体力、泳力なども個人差があります。  
様々な用途や、目的、ご要望にできるだけお応えできるよう、私ども運営者側はコース割を考えておりますが、なにぶんコースが6コースと限られていますので、その中でのコース割となってしまいます。  
教室に利用するコースは最多で3コース、一般利用のコースは最少3コースを基本としていますが、3コースという限られたコース数では、泳力に関わる細かいニーズにお応えすることは難しいのが現状です。  
ホームページや館内掲示を参考にいただき、教室が開催されない時間帯や曜日を選んでご利用くださいますよう、よろしくお願いいたします。

《プールへのご意見》 小学3年生以下の子ども1名に対して、保護者がなぜ1名必要なのですか？  
保護者1名に対して複数子どもを連れていけるようにして欲しい。

《回答》 お子様が多人数いらっしゃるご家庭において、利用しにくい側面があることは事実ですが、水の事故というのは皆様がお考えになる以上に発生しやすく、お子様だけでなく、泳ぎが得意な大人でさえも溺れて、水の事故に遭ってしまう可能性があるものです。  
岡崎げんき館では、安全にプールを利用いただき、できる限り水の事故を防ぐための予防策の一つとして、小学3年生以下のお子様1名に対して、保護者が1名ついていただくことをルールとして定めています。  
お子様の命を守るためのルールですので、事故防止のため、ご理解とご協力をお願いします。

《プール・トレーニングジムへのご意見》 定期券や回数券を紛失した際、再発行はしてもらえますか？

《回答》 定期券、回数券の紛失における再発行はできません。紛失の際は再度ご購入ください。

## お客様からよく寄せられるご意見と回答 <No.2>

《プール・トレーニングジムへのご意見》 定期券や回数券購入後の返金はできますか？

《回答》 発券後の定期券、使用後の回数券の返金はできません。ご了承のうえ、チケットをご購入ください。

《プール・トレーニングジムへのご意見》 教室の参加料金の返金はできますか？

《回答》 教室の一括申し込みにおいて、ご入金後の返金は一切できません。ご了承のうえ、教室参加料金をお支払いいただきますよう、宜しくお願いします。

《プール・トレーニングジムへのご意見》 給水機を設置して欲しい。

《回答》 岡崎げんき館では、衛生上の理由より、館内に給水機の設置は致しません。

【衛生管理上の理由】

給水機にて、うがいや口をゆすぐ方も多く、人の唾液や唾により、給水機の給水口やシンク、排水口から細菌を発生する可能性が考えられる為、岡崎げんき館では給水機は設置しない方針をとっております。

【水分補給について】

トレーニング時の飲料水等は、各自でご準備、もしくはご購入くださいますよう、よろしくお願ひいたします。

プール・トレーニングジム等は自己責任のもとでご利用頂いております。

水分補給は、ご自身の健康管理上、お願いします。

《トレーニングジムへのご意見》 トレーニングジムのマシンや器具、設備(ストレッチの為の器具、新しいマシン、ウエイト等)を、もっと増やして欲しい。

《回答》 トレーニングジムのマシンは、全体のバランスを考えて設置しております。

ただ、同じトレーニングジムを利用するお客様においても、健康維持、シェイプアップ、筋力アップ等々、それぞれの目的が違うため、限られたスペース内において、全てのニーズに細かく応えることはできません。

安全に利用していただけるよう、マシン同士の設置に十分な間隔も必要である為、マシンの増設の予定は現在ありません。

《更衣室へのご意見》 更衣室が寒いです。風邪をひきそうなので、もっと暖かくして欲しい。

《回答》 げんき館の男女の更衣室は、着替えには十分な温度だと思われませんが、

プールの室内の温度が30℃を超える為、そこから更衣室に移動しますと、どうしても体感温度としては寒く感じます。

そのため、子どものプール教室後は採暖室で身体を温めてから更衣をしていただくようにしています。

風邪をひかない為には、更衣室に入りましたら、素早くタオルで水分を拭き取り、できるだけ早く服を着るように、各自で心掛けてください。

また、濡れた頭が冷えないように、巻きタオル等で頭をしっかり保温するようにしてください。

《プール・健康回廊へのご意見》 プールや広場に滑り台等の遊具を設置して欲しい。

また、プールに流水プールを設置して欲しい。

《回答》 岡崎げんき館は、健康増進施設です。

レジャープールやレジャー施設ではありませんので、遊具の設置や、流水プールの増設はいたしません。

また、健康広場につきましても、健康遊具以外の設置はいたしません。

《更衣室へのご意見》 更衣室の床が濡れている。

《回答》 更衣室は、定期的に見回りをしていますが、プールの使用後や、シャワーを浴びた後などに、床面がメッシュのゾーン内で体を十分に拭かず濡れたまま歩く方がいらっしゃいますと、床は濡れてしまいます。

床が濡れていることにお気づきの場合は、お手数ですが備え付けのモップで拭いていただくか、スタッフまでお声かけください。

床を濡らしてしまわれた場合は、後からご利用になる方のために、更衣室に備え付けられているモップで床を拭いてくださいますよう、宜しくお願いします。

お客様同士が、気持ちよく更衣室を利用できるよう、ご協力をお願いします。

## お客様からよく寄せられるご意見と回答 <No.3>

### 【全館】

《情報ライブラリー・打合せコーナーへのご意見》 打合せコーナーや図書室で、宿題やゲームをさせて欲しい。

《回答》 げんき館の中で、食事をとれるスペースは、打合せコーナーのみとなっております。  
テーブルも椅子も限られたスペースの中に設置されていますので、数に限りがあります。  
このような状況で、場所を独占して宿題やゲームをしてしまうと、食事をとったり、打合せをしたり、休憩をとったりするスペースがなくなってしまうため、げんき館内での宿題やゲームは禁止しています。  
ただし宿題(自習)に関しては、情報ライブラリー(図書室)にて2014年7月23日より、一部の席での自習を受付しています。自習を希望される方は、図書室カウンターにて申込の上、ご利用ください。

《営業時間についてのご意見》

子ども育成ゾーンや、健康サービスステーション(ショップ)等の営業時間を、もう少し長くして欲しい。

《回答》 子ども育成ゾーンの営業時間は9時～17時まで、ショップの営業時間は10時～17時と定められており、ご期待に沿うことができず大変申し訳ございませんが、営業時間の延長および変更はいたしかねます。

《営業時間についてのご意見》

小中学生が、保護者同伴でなくても利用できる時間を、18時まで延ばして欲しい。

《回答》 当館では、防犯および事故防止といった安全上の観点から、17時以降の中学生以下のお子様の利用には、保護者の方の同伴が必要と定めております。  
岡崎げんき館として定めたルールですので、必ず守ってくださいますよう、お願いいたします。

### 【駐車場】

《駐車場へのご意見》 駐車場が満車の時は、どこに駐車したらよいのでしょうか？

《回答》

岡崎げんき館の駐車場は220台分です。混雑によるご不便をおかけして、誠に申し訳ございません。  
また、岡崎げんき館には、臨時駐車場はございません。  
「教室や検診などを受けられる方が優先」といった優先順位もありませんので、来館者の方は皆様同じ条件での駐車場利用となります。  
満車時は、ご足労ではございますが、岡崎市役所立体駐車場(無料・利用時間:8:30～21:00・年末年始休み・徒歩約10分)に停めてくださいますよう、お願いいたします。  
岡崎げんき館北側道路の向かいにある「歯科総合センター」の駐車場は有料(30分:300円・個人負担)です。  
歯科総合センターは岡崎市の施設ではありませんので、利用料金はおお客様の個人負担となります。  
満車が予想される日は、「げんき館だより」等の掲示物やHPでも案内しておりますので、参考になさってください。  
駐車台数には限りがございますので、公共交通機関、自転車、徒歩でのご来館にご協力をお願いします。

《駐車場へのご意見》 駐車場が不足しています。臨時駐車場を設けるか、立体駐車場を作ってください。

《回答》 ご不便をおかけし、誠に申し訳ございません。  
立体駐車場や臨時駐車場の増設に関しては、私ども運営者側としても、岡崎市へ意見を申しておりますが、多大な費用を要することですので、岡崎市が予算を設けない限り、立体駐車場の建設は不可能だと思われれます。  
また、今現在、岡崎市で岡崎げんき館の駐車場を増設する計画はないようです。  
駐車台数には限りがございますので、公共交通機関、自転車、徒歩でのご来館にご協力をお願いします。

『よく寄せられるご意見と回答<No.1～3>』や、『よくある質問Q&A<No.1～3>』に類似したご意見を意見箱に投函されても、同じ回答となりますので、掲示はいたしません。

教室内容におけるご意見やご質問等は、直接インストラクターとお話してください。  
意見箱での、教室内容におけるご意見の受付、また掲示による回答はいたしません。