

軽井沢風越公園 利用者アンケート集計報告

風越パークコーオペレイション

利用者アンケート実施概要

実施理由	お客様からの声として、ご意見やご要望は頂いておりますが、より多くのお客様へアンケートを実施することにより、風越公園の課題や要望を把握し、風越公園の業務改善やサービスの向上をはかるため実施しました。
実施期間	平成30年9月15日(土)から平成30年10月21日(日)
実施場所	軽井沢風越公園アイスアリーナ スカップ軽井沢 軽井沢アイスパーク 軽井沢風越公園総合体育館
実施内容	風越公園利用者アンケート(次ページのとおり)
実施方法	上記4施設にて施設利用者にアンケートをランダムに配布しました。アンケートの回収は投書箱への投函や施設受付で回収しました。
アンケート配布枚数	700枚
アンケート回答者数	271名
回収率	38.71%

お客様のご意見をお聞かせください

より良い公園づくりのためにお客様のご意見を参考にさせていただきたいと思います。
貴重なお時間をいただき大変申し訳ございませんが、以下のアンケートにお答えいただきますようお願いいたします。

質問は全部で7つございます。それぞれの項目に当てはまる部分に○をつけてください。
設問3、設問4、設問7は具体的な事項もご記入いただければ非常に参考になりますので
ご記入をお願いいたします。

1 風越公園へはどちらからお越しになりましたか？

軽井沢町内 長野県内 長野県外

2 どちらの施設をご利用になりましたか？

アイスアリーナ スカップ 屋外テニスコート グラウンド

スケートリンク カーリングホール 総合体育館

3 その際のスタッフの対応はいかがでしたか？

接客態度 大変良い 良い 普通 悪い 非常に悪い

表情 大変良い 良い 普通 悪い 非常に悪い

言葉使い 大変良い 良い 普通 悪い 非常に悪い

対応 大変良い 良い 普通 悪い 非常に悪い

姿勢 大変良い 良い 普通 悪い 非常に悪い

具体例がありましたらご記入ください。

裏面に続きます

4 ご利用いただいた施設の状態はいかがでしたか？

清掃状態	大変良い	良い	普通	悪い	非常に悪い
利用のしやすさ	大変良い	良い	普通	悪い	非常に悪い
備品の使いやすさ	大変良い	良い	普通	悪い	非常に悪い
事業やサービス	大変良い	良い	普通	悪い	非常に悪い
安全対策	大変良い	良い	普通	悪い	非常に悪い

具体例がありましたらご記入ください。

5 性別と年齢を教えてください。

男性	女性		
～30代	40～50代	60～70代	80歳以上

6 風越公園はどれくらいの頻度でご利用になりますか？

今回が初めて	週に1～2回程度	週に4～5回程度
月に1～2回程度	年に4～5回程度	年に1～2回程度

(最も近いものをお選びください)

7 風越公園への要望やご提案がありましたらご記入ください。

ご協力ありがとうございました。

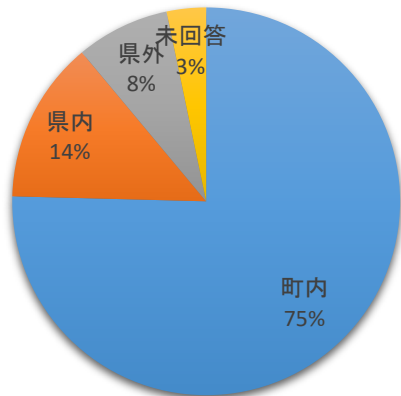
ご記入いただきましたアンケート用紙は施設受付または備え付けの投書箱へ投函願います。

軽井沢風越公園指定管理者：風越パークコーオペレイション

アンケート結果

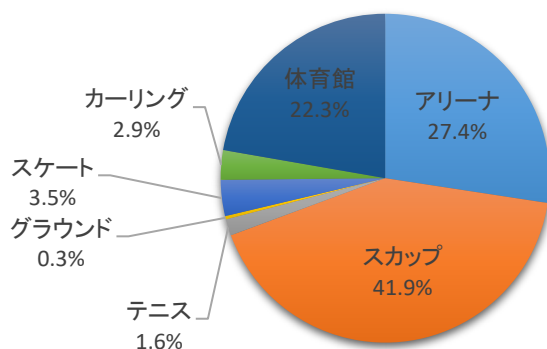
1 風越公園へはどちらからお越しになりましたか？

アンケート回答者の所在区分



2 どちらの施設をご利用になりましたか？（複数回答あり）

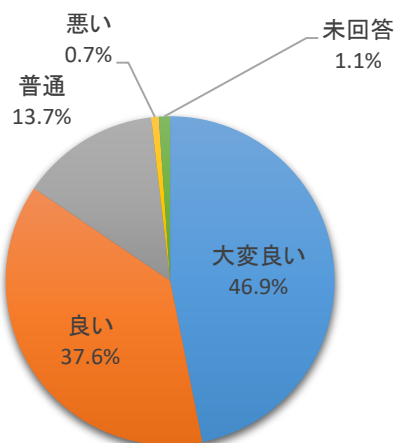
利用施設割合（複数回答あり）



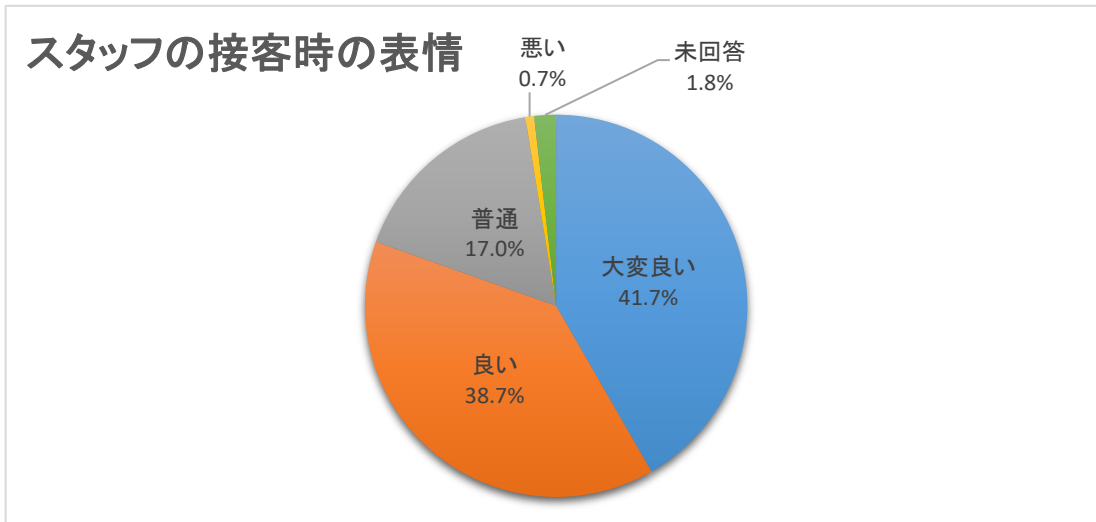
3 その際のスタッフの対応はいかがでしたか？

① 接客態度

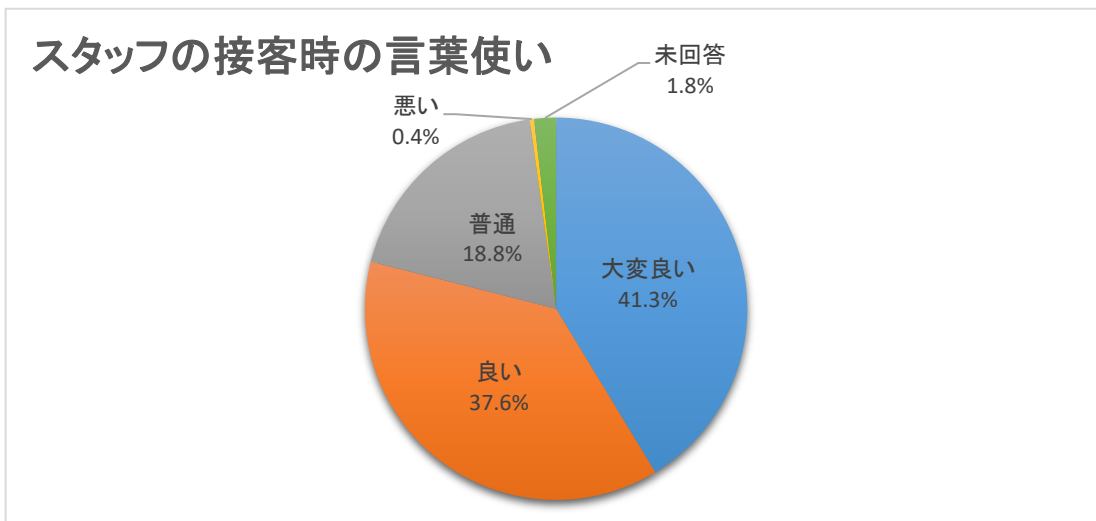
スタッフの接客態度



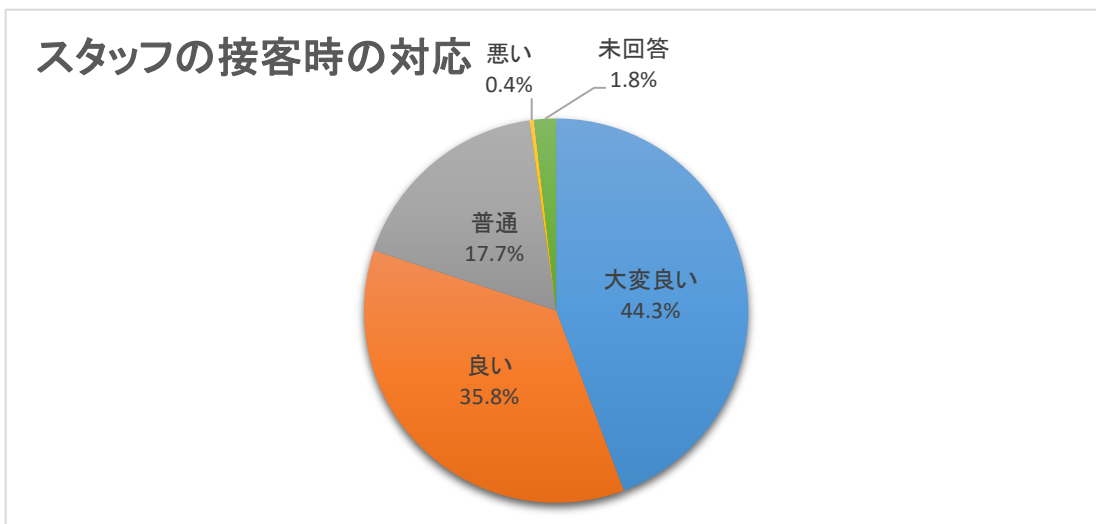
② 表情



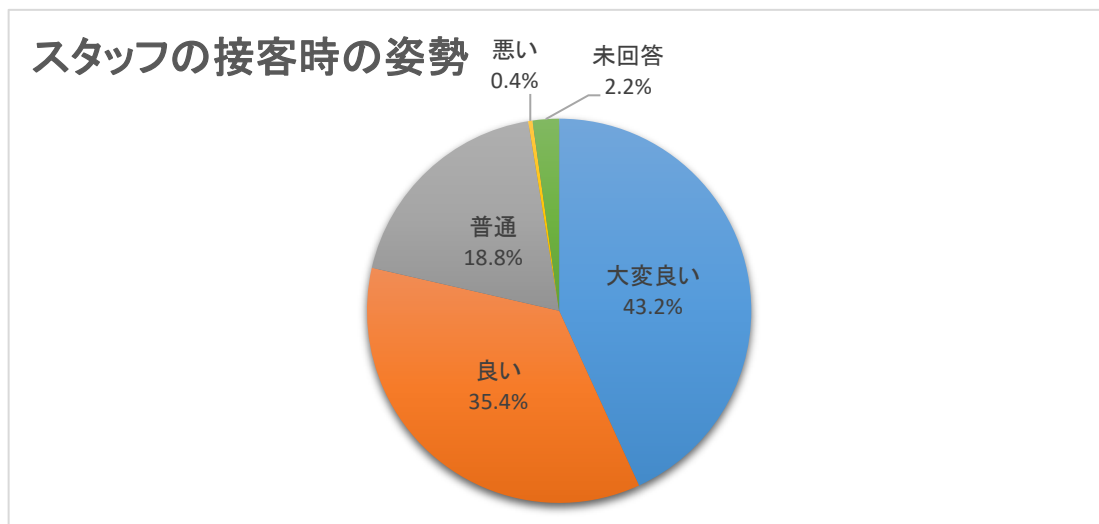
③ 言葉使い



④ 対応



⑤ 姿勢



記載された具体例と施設側からの回答

アイスアリーナ

- 数年前に比べスタッフの方が丁寧になっていて良いと思います。(女性 30代以下 町内)
ありがとうございます。今後も丁寧な接客を心がけてまいります。
- 丁寧でよい方が多いですが、一部挨拶をしても返していただけない方いて残念です。(女性 40～50代 町内)
不快な思いをおかけいたしましたして申し訳ございません。挨拶ができるよう指導してまいります。また挨拶をされてからするのではなくスタッフ側から進んで挨拶ができるようにしていきます。
- 現在は感じのよい方が増えましたが、以前はリンクが雪のようになっているのに頼まないと言ボを動かしていただけないことも(年末年始)民間だったら絶対に苦情がくるだろうという…公営であろうと民間であろうと気を抜いてはいけないと思います。(県内)
至らない点があり大変失礼いたしました。現在は切替時の整氷を徹底しております。今後も丁寧な整氷作業を実施してまいります。
- スタッフの数を増やして欲しいです。(女性 30代以下 町内)
最低限の人員で運営しており、ご不便をおかけしている部分もみられますので施設間の人員の調整を実施し増員ができるよう検討してまいります。
- いつも挨拶してくださいませ。(男性 40～50代 町内)
- わからないことがあれがわかりやすく対応していただけます。(女性 県外)
- 良いと思います。(男性 30代以下 町内)
- いつもとても親切です。(女性 40～50代 町内)
- 行田さんが最高です。(男性 30代以下 町内)
- みんないい人でよかった。いつも研磨ありがとうございます。(30代以下 町内)
- いつも利用させていただいておりますが、まったく悪いところがありません。ありがとうございます。(男性 40～50代 町内)
- みんないい人でよかった。(町内 30代以下)
お褒めの言葉ありがとうございます。今後も利用される方の立場に立った接客を心がけてまいります。

スカップ軽井沢

- 利用者で友人二人組みで遊泳コースを使っている方が多くいらっしゃいますが、二人でおしゃべりしながら幅を取って水中歩行したりされる方がいます。空いているときはいいのですがそれが何組もいるとローテーションもできないのでぶつかりそうで危ないです。利用者が多くなってきたら係員の方にコースの誘導をして欲しいです。(男性 40～50代 町内)
ご指摘ありがとうございます。遊泳コースは泳ぎの練習や歩行での利用、子供たちの遊泳等での利用が想定されます。皆様で譲り合ってご利用ください。また、混雑時はご指摘のとおり係員がコース内を確認し注意を促してまいります。

- 多少人によりけり。(町内)
スタッフ全員が同じくらいの対応ができるよう指導、研修を実施してまいります。
- 時々ですが大あくびが見られます。お疲れのときは誰にも見えないところで背伸びしてもいいのでは・・・(女性 60～70代 町民)
大変申し訳ございませんでした。スタッフ一同、気を引き締め業務にあたるようにします。
- 数々の時計を合わせてください。(町内)
大変ご迷惑をおかけいたしまして申し訳ございません。日々の点検の際に時間を確認しずれのないように調整してまいります。
- トレーニングジムでマシンに座りながら携帯電話を操作していたり、ひとつのマシンを長時間占有している人がいて使いにくい。(男性 40～50代 県内)
大変ご迷惑をおかけいたしまして申し訳ございません。スタッフにて注意しておりますが確認しきれない部分もありますので、お気づきの点がございましたらお近くのスタッフまでお知らせください。
- プール内に冷水機があるといいです。ドライヤーやメイク落としがあって助かります。(女性 30代以下 県外)
現在のところ冷水機の設置予定はありませんので洗面台をご利用いただくか、ペットボトルや水筒等割れる恐れのない容器でお持ち込みをお願いいたします。
- 茨城県から来ました。どこに何があるのかわからずと惑いました。まず入口、脱衣所水道(特に目洗い)、矢印と表示が欲しいと思いました。でも大変楽しくスイミングを楽しみました。ありがとうございます。(男性 60～70代 県外)
貴重なご意見ありがとうございます。初めてご利用になれる方でもわかりやすく利用できるような施設づくりを目指してまいります。
- 利用させていただきありがとうございます。ジムも楽しいしアドバイスもいただけたしプールも身体によくてバランスが良くなりうれしいです。ありがとう！！(女性 60～70代 町内)
- 施設がきれいなのでよくジムを利用します。(女性 30代以下 町民)
ご利用ありがとうございます。きれいな状態が維持できるよう管理してまいります。
- いつもありがとう。(男性 80代 県外)
- 毎回気持ちよく利用させていただいております。(40～50代 県外)
- いつも快適にご利用させていただいております。これからも変わらずよろしく願います。(女性 40～50代 県外)
- ニコニコ対応してくださったのが良かったです。(男性 40～50代 県外)
- 挨拶をしてくれる。(男性 30代以下 県内)
- とても気持ちよく利用しています。ありがとうございます。(女性 40～50代 町民)
- いつも明るく挨拶していただきうれしいです。(女性 40～50代 町民)
- 最高！！(女性 40～50代 町民)
- 県外民にも親切で毎回すばらしい施設を楽しませていただいております。(男性 60～70代 県外)
- 良かったと思います。(男性 30代以下 町内)
- 積極的な声かけがあった。(女性 30代以下 県外)
- 現場の状況を良くみています。(男性 40～50代 県内)
- 全体的に丁寧に対応いただいていると感じます。(女性 60～70代 町内)
- 楽しく利用させていただいております。(60～70代 県外)
- 皆さん挨拶をしてくださるのでいつも安心感があります。(女性 40～50代 町民)
2回目でしたがきれいで使いやすくとても良かった。こどもが大喜びでした。またきます。(男性 40～50代 町民)
- すぐに顔を覚えてくださり、気軽に声かけしてくださるのでこちらも安心して利用できます。また、何かあった際も伝えやすいので助かっています。(女性 30代以下 町民)
- 今年は別荘の人に利用料半額の制度を作ってくださいありがたく利用させていただいています。夏の二ヶ月いろいろな施設を使わせていただきました。ありがとうございました。(町内)
お褒めの言葉ありがとうございます。これからも気持ちよくご利用いただけるように対応してまいります。

アイスパーク

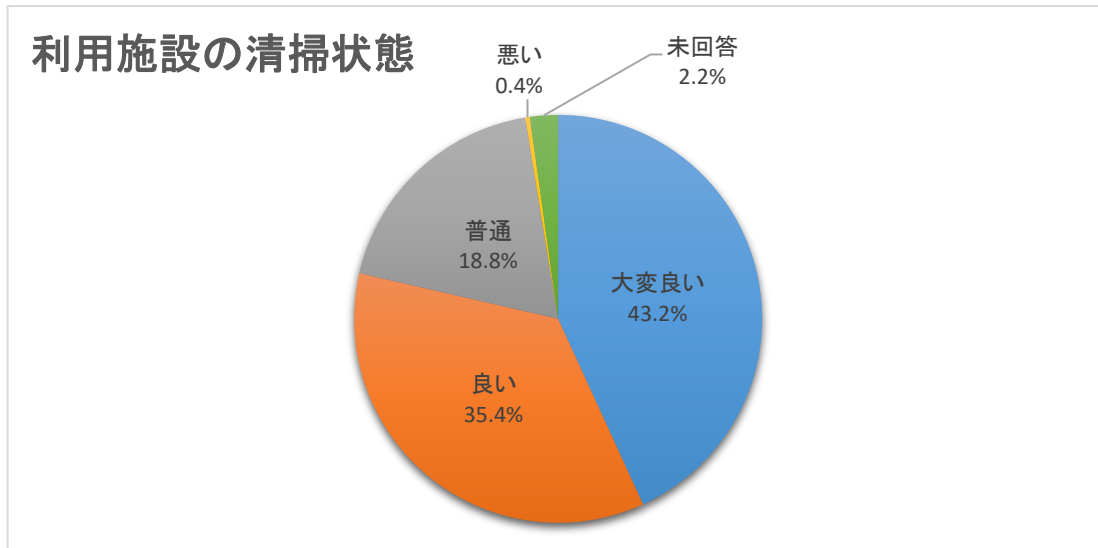
- すごく良かった。(女性 30代以下 県外)
- 神対応でした。(男性 30代以下 町内)
お褒めの言葉ありがとうございます。今後も利用される方の立場に立った接客を心がけてまいります。

総合体育館

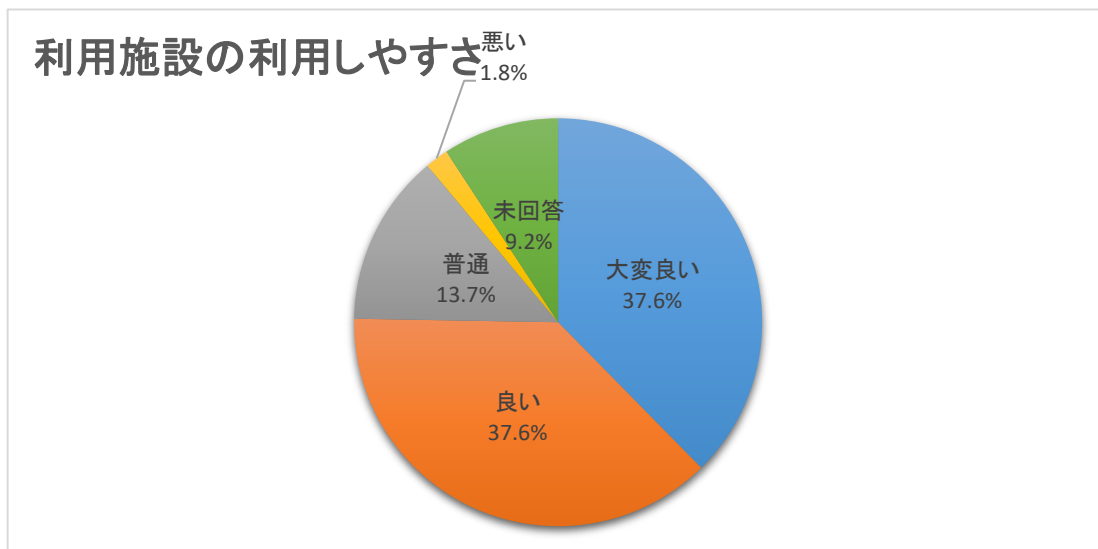
- 年配の方で態度の良くない人がいます。(男性 40～50代 町民)
- 人によってですね。(女性 40～50代 町民)
- 今日のスタッフさんは良かったですがそうでない日もあります。(女性 40～50代 町民)
- 窓口の年配の方の表情がいまいち、笑顔がない。全ての軽井沢の接客者は自身が「軽井沢の顔」である自覚を！！(町民)
不快な思いをおかけいたしました大変申し訳ございません。接客態度について指導研修を実施してまいります。
- 利用者の立場で考えているとは思えない。ダブルブッキング時もほぼ放置で調整するのではなく、当人同士で勝手にやってくれ言わんばかりで非常に困った。(女性 40～50代 町民)
不快な思いをおかけいたしました大変申し訳ございません。利用される方の立場で接客にあたるよう指導して参ります。また予約のダブルブッキングが発生しないように管理運営をしてまいります。
- スタッフの方以外に利用者同士(見ず知らずの)が挨拶しあってとても気持ちがいいです。(女性 40～50代 県内)
お客様同士のコミュニティの場になるように心がけてまいります。
- バレーボールは窓のカーテンを閉めて練習しますが一般の方がカーテンを開けてしまう事が多々ありますがすぐに対応していただき閉めてくださいました。(男性 60～70代 県外)
- そのまま体育館に入りましたのでスタッフの方と接していません。(男性 60～70代 町民)
- 直接スタジオに行ってしまうのであまりスタッフさんに会いません。(40～50代 町民)
いつもご利用ありがとうございます。お気づきの点がありましたら受付までお申しつけ下さい。
- いつもありがとうございます。気持ちよく利用させていただいています。これからもよろしく願います。(女性 60～70代 町民)
- スタッフさんから挨拶していただき気持ちいいです。(女性 30代以下 町民)
- やさしく気持ちよく対応してくださいます。(女性 40～50代 町民)
- 大変親切です。(60～70代 県外)
- すごく練習しやすい体育館なので伸び伸びとプレーさせていただくことができました。周りも自然がたくさんですごく過ごしやすく、大好きな環境でプレーさせていただけることに感謝しています。Vリーグの試合で多くの方に楽しんでいただけるようにがんばっていきたいと思います。ありがとうございました。(女性 30代以下 県外)
- いつも快適に練習させていただいてありがとうございます。Vリーグの試合に地元の方々にたくさん観戦しにきていただけると嬉しいです。(女性 30代以下 県外)
- スタジオを予約しました。駐車場から帰ろうとしていると予約時に対応したスタッフが走ってきて「軽井沢の方ですか？」と確認しに来たのです。任務に忠実なスタッフだと思いました。(男性 60～70代 町民)
- 表情など気にせず素のままでもよいかと思います。十分良くさせていただいています。いつもありがとうございます。(女性 40～50代 町民)
お褒めの言葉ありがとうございます。これからも気持ちよくご利用いただけるように対応してまいります。

4 ご利用いただいた施設の状態はいかがでしたか？

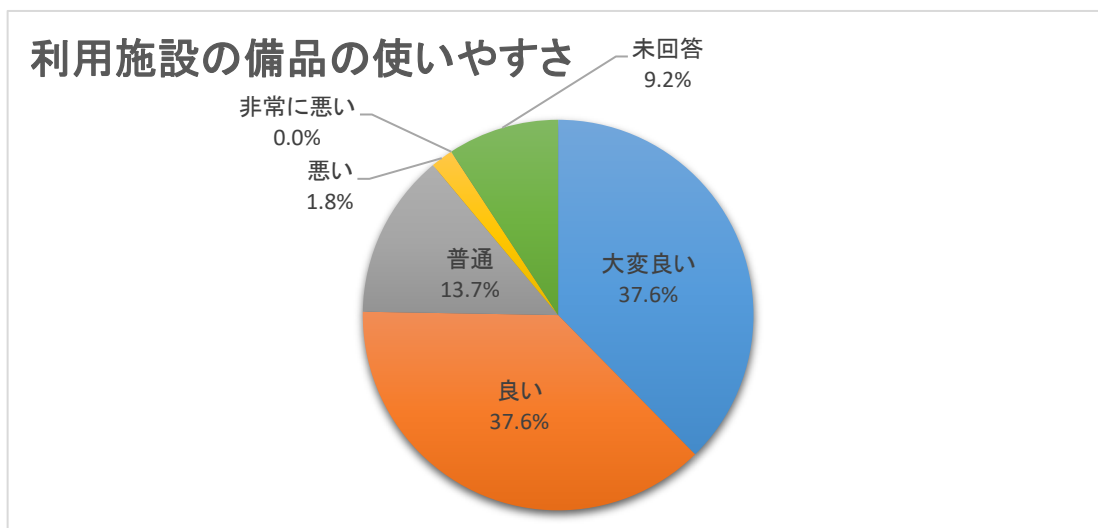
① 清掃状態



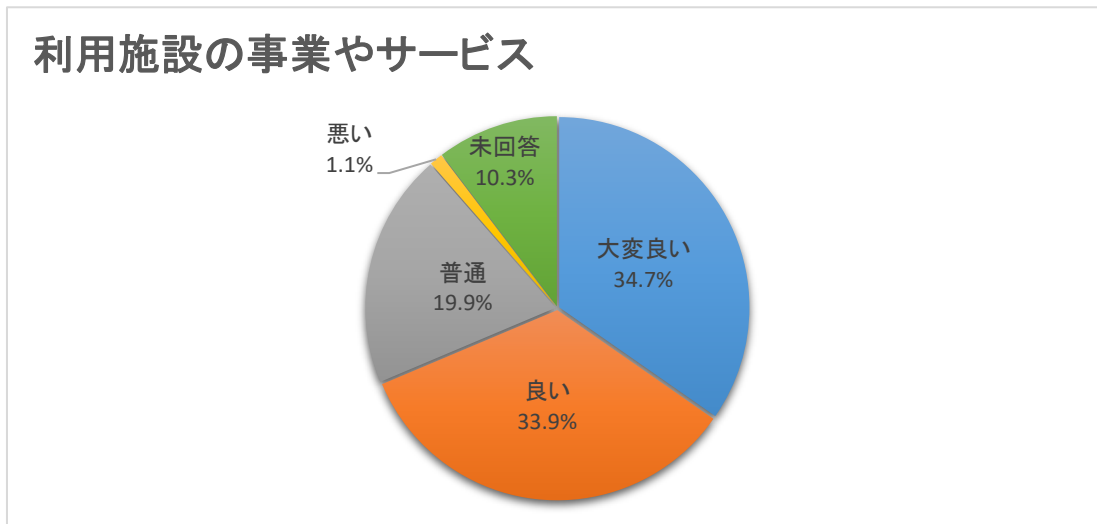
② 利用しやすさ



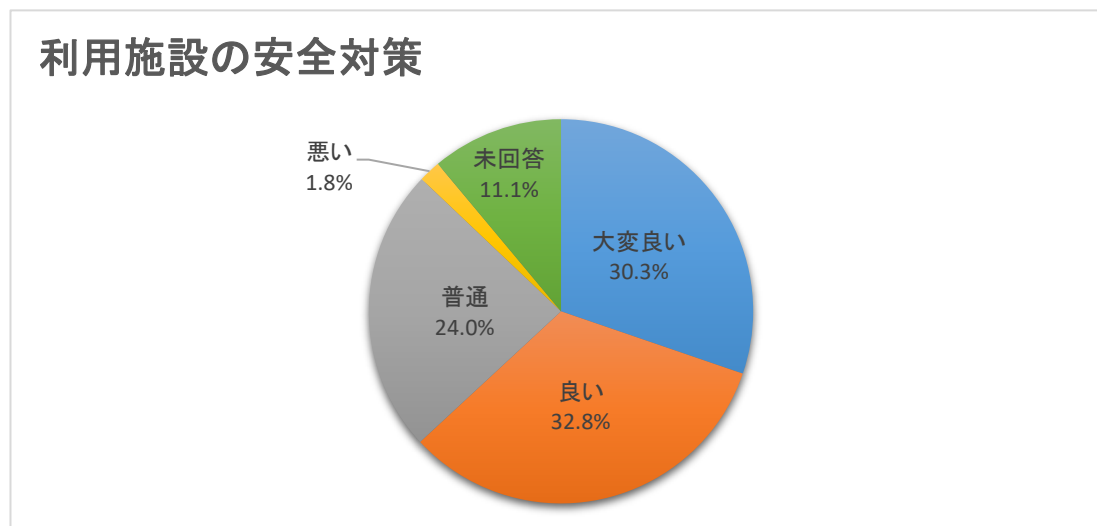
③ 備品の使いやすさ



④ 事業やサービス



⑤ 安全対策



記載された具体例と施設側からの回答

アイスアリーナ

- ゴール周りのネットは必要かと思いました。(女性 40～50代 町内)
貴重なご意見ありがとうございます。ネットの設置につきましては所有者の軽井沢町とも相談し検討してまいります。また、観戦中はパックの行方に十分注意しご観戦下さい。
- プール監視員はいるけどリンクは怪我をしやすそうなのに監視員がいないのはどこも同じですか？(女性 30代以下 町内)
スタッフによる巡回を実施しておりますが、今後は巡回頻度をあげる、一般滑走時間中はリンク内にスタッフを常駐させる等検討してまいります。
- 係員が少ないので人員を増やしたほうが良い。(男性 40～50代 県内)
最低限の人員で運営しており、ご不便をおかけしている部分もみられますので施設間の人員の調整を実施し増員ができるよう検討してまいります。
- 前に来たときに比べキレイ。(男性 30代以下 町内)
- 言うことがありません。(30代以下 町内)
- 協力くださり助かっています。(男性 40～50代 町内)
- 施設は古いが清掃は行き届いていると思います。(女性 30代以下 町内)
お褒めの言葉ありがとうございます。今後も利用される方の立場に立った接客を心がけてまいります。

スカップ軽井沢

- 主人が水泳帽を忘れ、次の回の時に忘れ物の中から探してくださり見つかりました。ジャグジーの設備が大変気持ちよくありがたいです。(女性 60~70代 町民)
ご利用ありがとうございます。忘れ物は一定期間保管しております。またお帰りの際は忘れ物のごきませんようお気を付けください。
- 祝日も営業しているので助かります。(女性 30代以下 町民)
祝日は曜日に関係なく営業しておりますのでぜひご利用ください。
- メイク落としがあつてうれしかったです。(女性 40~50代 県外)
プール水水質維持のため備え付けております。
- 更衣室の足元のタオルが清潔でうれしいです。(女性 40~50代 町民)
館内点検時に合わせて交換を実施しております。点検時以外も交換いたしますのでお気づきの点がございましたらお近くのスタッフまでお知らせください。
- ロッカーの上のほこり清掃をお願いします。(男性 30代以下)
スタッフの方も大変かと思いますがオフシーズンも利用する者としてはオフシーズンのロッカーやプールが汚れており気になります。ルール、マナーの守れない方をどうかしてほしい。(オンシーズン)(女性 30代以下 町民)
- たまにシャワーやトイレが清掃されていない時がある。ジム内はとてもきれいでよい。(男性 30代以下 県内)
ご不快な思いをおかけいたしまして大変申し訳ございません。時期にかかわらず点検時や清掃時の交換を徹底してまいります。ルールやマナーについては文書や図の掲示やスタッフによる口頭での注意喚起を実施し、ルールの順守やマナーの向上をはかってまいります。
- シャワーの水量、吐水時間どちらも不十分で身体がきちんと洗われず不衛生。(男性 60~70代 県外)
ご不便をおかけいたしまして申し訳ございません。現在吐水時間、水量ともに最大となっております。何度かボタンを押してのご利用をお願いいたします。
- ジム等の利用料金が安い。(男性 30代以下 県内)
現在のところ利用料金の改定については実施予定はございません。利用料金が1回分お得になる回数券がございますのでこちらをご利用ください。
- 時々2階のロッカーの空調が効いていなく暑いときがある。(女性 40~50代 町民)
ご迷惑をおかけいたしまして申し訳ございません。始業時のチェックや点検時のチェック体制を強化し、このようなことのないようにしてまいります。
- サウナの温度をもう少し上げていただきたい。(男性 40~50代 県外)
プールの付帯設備としての「採暖室」となっており、現状の温度も設定範囲内でも一番高くなっております。なお、「サウナ」は公衆浴場としての届け出が必要となるためプールの付帯施設である「採暖室」とは設定できる温度が異なります。
- 土日にプールエクササイズメニューを作りたいです。(女性 40~50代)
土曜日曜は利用される方も多くプールの混雑も予想されるため教室の開催は実施しておりませんのでご了承ください。
- 給水機があつたらいいです。(女性 60~70代 県内)
現在のところ冷水器の設置予定はありませんので洗面台をご利用いただくか、ペットボトルや水筒等割れる恐れのない容器でお持ち込みをお願いいたします。
- 料金割引があると助かります。いつも利用しているので(町外)(女性 60~70代 県内)
現在のところ料金の割引については実施予定はございません。利用料金が1回分お得になる回数券がございますのでこちらをご利用ください。
- 風呂があればいい。(男性 60~70代 町民)
お風呂を設置することは困難であるためジャグジー及びシャワールームをご利用ください。
- 照明がもう少し明るいといいです。(男性 40~50代 県外)
屋内プールの衛生基準に定められております100ルクス以上になるように設定しております。
- 大人プールに子どもを入れないでほしい。(女性 60~70代 町民)
水深の目安で「大人用プール」「子供用プール」「幼児用プール」と表記しておりますがいずれのプールも利用可能となります。幼児や小さなお子様が大人用プールを利用する際には保護者の方が一緒に入水し、お子様から目を離さないようお願いいたします。
- 更衣室からトイレまできれいでした。(男性 40~50代 町民)
- シャワーがユニット式なのはいいですね。(女性 40~50代 県外)
お褒めの言葉ありがとうございます。

アイスパーク

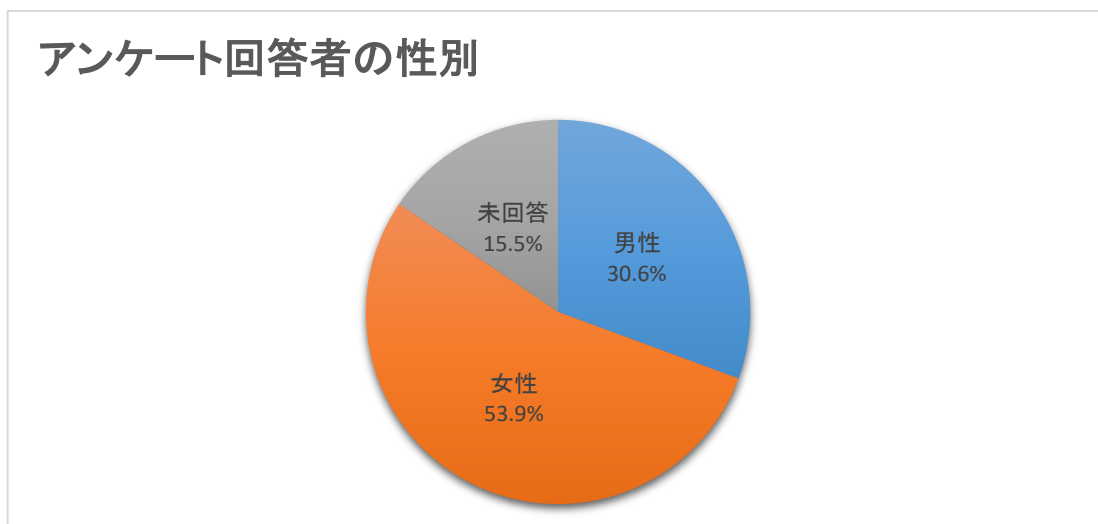
- 面白いところでした。(男性 30代以下 町内)
ご利用ありがとうございます。またのご利用をお待ちしております。

総合体育館

- スタジオの鏡前のバーについて、バレエ用かと思いますが他のダンスで使う場合ちょうど脚の位置がバーで隠れてしまいます。2面のうち1面はバー無しになると助かります。(女性 60～70代 県内)
バレエバーですが現在のところ取り外す予定はありませんので現状のままでご利用ください。
- バドミントンポールの整備不良。(男性 60～70代 町民)
大変ご迷惑をおかけいたしましたして申し訳ございません。整備点検を実施し対応いたしました。定期的に点検を実施しておりますが至らない点がございましたら受付までお申しつけ下さい。
- 体育館のメインアリーナを利用していますがネットの外側(窓側)にゴミやほこりが多い日があります。(女性 40～50代 町民)
不快な思いをおかけいたしましたして大変失礼いたしました。気持ちよくプレーできるように清掃や点検を強化してまいります。至らない点がありましたら受付までお申し付け下さい。
- スタジオのイスが重くて配置、収納に大変苦勞する。是非とも会議室の軽いパイプイスと取り替えて欲しい。最品はイスのフレームが古くなり重ねた上下が離れにくくなり一層取扱に苦勞する。是非とも公園所有者や管理者の人たちが実際にイスを配置、収納を実施体験してみてください。(男性 60～70代 町民)
ご不便をおかけいたしましたして申し訳ございません。会議室のイスにつきましては会議室付けの備品となりますので交換はできかねます。スタジオのイスは町管理施設で使用しなくなった物を利用しておりますので劣化等により扱いにくい部分もあるかと思えます。入れ替えについては購入費用や利用料を含め検討課題とさせていただきます。
- 次の時間との間を取ってほしい。(女性 60～70代 町民)
より多くの方にご利用いただくために、ご利用時間内での準備、片付け、清掃をお願いしております。ご理解、ご協力をお願いいたします。
- いつも開いているので助かります。(女性 40～50代 町民)
ご利用ありがとうございます。12月31日・1月1日以外は営業しております。
- いつもピカピカですし掃除用具が使いやすいです。(40～50代 町民)
- 清潔でいつも気持ちよく利用させていただいています。周囲の環境がすばらしく普段東京で生活している私たちにとって毎回ここに来ることが楽しみです。(男性 60～70代 県外)
お褒めの言葉ありがとうございます。これからも気持ちよくご利用いただけるように対応してまいります。

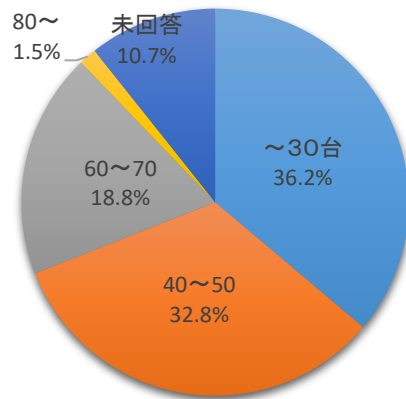
5 年齢と性別を教えてください

① 性別



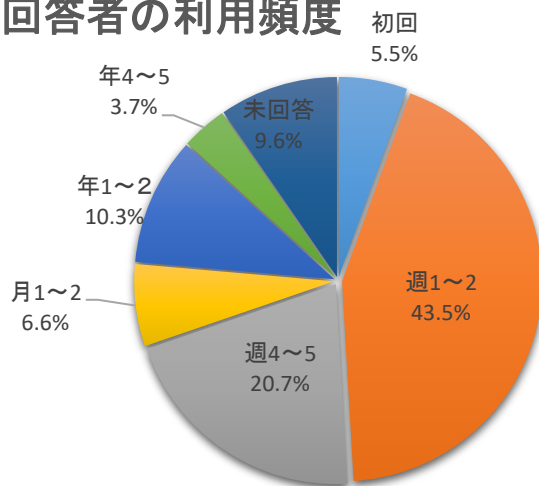
② 年齢

アンケート回答者の年代



6 風越公園はどれくらいの頻度でご利用になりますか？

アンケート回答者の利用頻度



7 風越公園への要望やご提案がありましたらご記入ください

記載された具体例と施設側からの回答
アイスアリーナ

- 壁等の傷を直してほしい、どうしても汚れてみえてしまう。(女性 30代以下 町内)
不快な思いをおかけいたしました大変失礼いたしました。自営でできるものは早急に実施し、困難なものは業者を手配し修理を実施してまいります。
- 特にスピンのときに私も注意しないといけないと思うが、猛スピードで近づいてきたりふらふらと話しかけたりしてくる人がいるので、可能だったらリンクの中央側と外側とで分けるなどして欲しい。(女性 30代以下 町内)
- 外国人の男の人が一般滑走の練習の妨害をします。追いかけてきたり、住所を聞いたり、触られたりして困っています。(女性 30代以下 町内 5件)
スタッフによる巡回を実施しておりますが、巡回の方法や内容を検討してまいります。
お気づきの点やお困りの点がございましたらお近くのスタッフや受付にお知らせ下さい。

- リンクをもう1つ作って欲しい。リンクを新しくして欲しい。何でカーリング場を作ったんですか？(30代以下 町内)
- もっと広くしてほしい。新しいのがいいです。(男性 30代以下 町内)
ご提案ありがとうございます。リンクの新設につきましては要望として軽井沢町にお伝えします。カーリングはアイスホッケーやフィギュアと異なる整氷方法やアイスコンディションとなるため別施設となっております。
- フィギュア専用のリンクがあると嬉しいです。壁が鏡張りだと助かります。(女性 40～50代 県外)
- スケート場をもう1つ作ってほしい。カーリングはいらないです。外のスケート場近くがいい。(男性 30代以下 町内)
ご提案ありがとうございます。リンクの新設につきましては要望として軽井沢町にお伝えします。壁の鏡張りにつきましては今後の検討課題をさせていただきます。
- おにぎりや軽食が買えるところがあると大変ありがたいです。いつも施設を使わせていただきありがとうございます。(女性 30代以下 町内)
- コンビニのような施設があればよいと思います。(女性 30代以下 町内)
- 敷地内に食べ物屋があると良い。(男性 40～50代 県内)
- 飲み物が高すぎる。売店があればいいな。(女性 30代以下 町内)
- HOT SNACKの自販機がほしいです。(女性 30代以下 町内)
- から揚げ等の自販機がほしい。(男性 30代以下 町内)
ご提案ありがとうございます。飲食施設の設置は風越公園の現状からみまして困難かと思われま。食食用の自販機をアイスアリーナ、総合体育館に設置しておりますのでご利用ください。新たな食品用自販機の設置につきましては今後の検討課題といたします。
- お支払いがクレジットカードが可能になると良いですね。近くにコンビニがほしい。最後にもう1つリンク(フィギュア専用)があるととても使いやすそうです。(女性 60～70代 県外)
ご提案ありがとうございます。現在、現金または銀行振込でのお支払いとなっております。クレジットカード決済につきましては各種ICカードでのお支払いを含め今後の検討課題とさせていただきます。コンビニエンスストアにつきましては、ご不便をおかけいたしますが近隣の店舗をご利用ください。リンクの新設につきましては要望として軽井沢町にお伝えします。
- アイスアリーナとアイスパークの区別がつきにくい。(男性 40～50代 町民)
アイスアリーナは通年リンク化の際に「風越公園アリーナ」から「風越公園アイスアリーナ」に改称しております。アイスパークにつきましては、カーリングホールと屋外スケートリンクの総称として公募により決定いたしました。ご参考までにアイスアリーナを「アリーナ」アイスパークを「パーク」と表現されている方もいらっしゃるようです。
- いつもありがとうございます。(男性 30代以下 町内 3件)
- これからもよろしく願います。(女性 40～50代 町内)
お褒めの言葉ありがとうございます。今後も利用される方の立場に立った接客を心がけてまいります。

スカップ軽井沢

- もう少しゴミ箱があったらよいと思いました。(男性 30代以下 県外)
ご利用時に出了たごみはお持ち帰りをお願いしておりますのでご協力をお願いいたします。
- ジムが低価格で都度(ビギナー受講後)利用できるとうれしいです。(女性 40～50代 県外)
現在のところ利用料金の改定については実施予定はございません。利用料金が1回分お得になる回数券がございますのでこちらをご利用ください。
- 期間限定のスイミングスクールがあると嬉しい。あるいは単発(子供向け)(女性 30代以下 県外)
夏休み期間限定の水泳教室(子供向け)を開催しております。ほかの期間については現在実施しておりませんが今後の検討課題とさせていただきます。
- もっと木を植えてください。(男性 40～50代 県外)
公園内のスペースの問題もあり現在は樹木の剪定作業を中心に実施しております。また枯れてしまった植栽部分については植え替えを実施しています。
- ジムを利用するのにジムシューズを忘れてしまうことがあるので有料でもいいのでレンタルがあると助かります。(女性 40～50代 県外)
トレーニングルーム受付にて数に限りはありますが貸し出しを実施しております。ご来館の際は忘れ物のないようにお越しく下さい。

- カップのホットコーヒーが飲みたい。(女性 40～50代 町民)
以前は設置しておりましたが、館内の湿度が高いことが原因と思われるカビの発生問題があり現在は設置していません。
- スクワットスタンドがもう1台あると良い。(男性 30代以下 県内)
- ダンベルや器具を増やしてほしい。ジムを広くしてほしい。(男性 30代以下 町民)
トレーニングルームのスペースの問題もあるため、新たなダンベルや器具の購入、スペースの拡大等は今後の検討課題とさせていただきます。
- 通年来ているのだから町民と同額にして欲しいです。(女性 60～70代 県内)
- 町外でも同一料金にして欲しい。(女性 40～50代 町民)
現在のところ利用料金の改定については実施予定はございません。利用料金が1回分お得になる回数券がございますのでこちらをご利用ください。
- 車の急速充電設備があるとよい(町役場と同じもの)(未回答)
- 車の充電設備があればよい。(女性 40～50代 町民)
現在のところ設置の予定はありませんが、電気自動車を取り巻く状況や、町内の設置状況をみながら検討させていただきます。
- 提案として、スイミングスクールで待っているお母様向けにプチ美容体験やネイルサロンみたいなものがあったらウケそうだと思います。イオン等に入っている1Hですむ内容の感じ。(女性 30代以下 町民)
ご提案ありがとうございます。今後の検討課題とさせていただきます。
- 屋外のウォーキングコースを指定してください。(男性 80代 町民)
屋外テニスコートの周りを周回するコースを設定しております。新たなコースも現在検討しておりますので今しばらくお待ちください。ご利用の際は通行車両等に注意してご利用ください。
- 人を増やしてもらいたいです。(男性 40～50代 県民)
最低限の人員で運営しており、ご不便をおかけしている部分もみられますので施設間の人員の調整を実施し増員ができるよう検討してまいります。
- スケート場を屋内にしてください。(男性 町民)
- 屋外スケートリンクに屋根をかけてください。(男性 40～50代 町民)
ご提案ありがとうございます。要望として軽井沢町にお伝えします。
- シャンプーなどがあるとうれしい。(プール)(女性 30代以下 町民)
お客様の好みの問題もありますのでご自分の物をお持ちください。
- 循環バスを利用するため本数を多くしてほしいです。(女性 60～70代 県外)
町内循環バスの運行に関しましては軽井沢町になりますので要望としてお伝えします。
- ロッカーの床に敷いてあるマットが濡れている。それ以外は監視員がちゃんと見てくれるから安心。(女性 30代以下 県外)
ご不快な思いをおかけいたしました大変申し訳ございません。点検時や清掃時の交換を徹底してまいります。安心してご利用いただけるよう今後も監視してまいります。
- 誰でも気軽に利用できる雰囲気であってほしいです。(女性 40～50代 町民)
このような雰囲気がなくならないように管理運営にあたってまいります。
- 月曜のお休みが残念です。自分が月曜休みなもので・・・(女性 40～50代 町民)
軽井沢町の条例に沿って休館日をいただいております。現在のところ休館日の変更は予定していませんが、今後の利用状況等により検討課題とさせていただきます。
- いつもとても楽しんでおります。ありがとうございます。(女性 40～50代 町民)
- いつも楽しんで利用させていただいております。(女性 60～70代 町民)
- いつもありがとうございます。(女性 30代以下 町民)
- 立派な施設ですばらしいです。(女性 60～70代 県内)
お褒めの言葉ありがとうございます。
- プールではいっぱい泳いだり遊んだりしたのしかったです。また軽井沢にきたらいっぱいおよいでいっぱいあそんで、なるべくすこしのじかんだけあつというまだけれどたくさんあそべてよかったです。わたしはあした軽井沢から東京に帰りますが夏休みではないのでもういけないとおもいますたのしかったです。(女性 30代以下 県外)
たくさん遊べてよかったですね。また遊びに来て下さい。

アイスパーク

- 食べ物とかも販売したほうが良いと思います。(男性 30代以下 町内)
ご提案ありがとうございます。飲食用の自販機をアイスアリーナ、総合体育館に設置しておりますのでご利用ください。新たな食品用自販機の設置につきましては今後の検討課題といたします。

- 初心者と常連のシートを分けてほしい。(男性 30代以下 町内)
ご提案ありがとうございます。初心者のお客様も常連のお客様も当公園では同じお客様としてご利用いただいておりますのでシート分けを実施する予定はございませんのでご了承下さい。
- 少しレンタル料が高い。(男性 40～50代 町内)
各種レンタル品をご用意しておりますが購入価格と利用想定人員から価格を算出しておりますのでご了承願います。

総合体育館

- 予約が時間ぴったりどうしでなされていると少し余裕がないです。00分から00分の予約ではなく00分から50分、00分から25分など5分くらい入れ替えのための「ムダ」をあけたほうがいいのではないのでしょうか。(女性 40～50代 町民)
より多くの方にご利用いただくために、ご利用時間内での準備、片付け、清掃をお願いしております。連続して予約が入っている場合は受付時に時間内に終了していただけるようにお声掛けを実施しております。ご理解ご協力をお願いいたします。
- スタッフの都合、施設の都合ではなく利用者の立場で考えてほしい。(女性 40～50代 町民)
不快な思いをおかけいたしまして申し訳ございません。利用させる方の立場を考え管理運営を実施してまいります。
- フィギュアスケート、カーリングなどでオリンピック選手と触れ合う企画があったとのこと。参加できませんでしたがそのようなイベントが今後も行われることを望みます。(女性 40～50代 県内)
ご提案ありがとうございます。軽井沢町や指定管理者が実施するイベントはもちろんですが公園以外でもそのようなイベントが開催される際は情報提供ができるようにしてまいります。
- テニススクールを設けていただくと初心者やテニス仲間のいない人でもテニスをやりやすいのでお願いします。(女性 40～50代 町民)
ご提案ありがとうございます。現在は子供向けのテニススクールのみ開催しております。体育館では実施しておりませんが町内にはテニススクールもございますのでご利用してみたいはいかがでしょうか。
- 短時間のスポーツ教室(子供向け)があるといろいろなスポーツを体験できてよいと思います。サブアリーナ半面利用の際ボール等の飛び出し防止のため中央にネットがあればよいと思います。(女性 40～50代 町民)
ご提案ありがとうございます。子供向けのスポーツ教室は子ども体育塾をはじめ自主事業として各種ご用意しておりますので是非ご参加ください。サブアリーナは卓球以外の球技での利用はお断りしております。卓球利用の際は用具庫内に防球フェンスを準備しておりますのでご利用ください。
- 女子更衣室に座っていたら電気が消えてしまいすぐについたのですが怖かったです。一人でシャワーを浴びていたら男性スタッフさんが入ってきてちょっとびっくりしました。(一度きりでしたけど・・・)(女性 40～50代 町民)
更衣室やトイレは節電のため人感センサーを導入しており、感知後10分程度で切れる設定となっておりますのでご理解ください。スタッフ点検時は、照明が点灯している場合は入室を控えておりますが、入室の際は声掛け等の対応を実施いたします。驚かせてしまいまして申し訳ございませんでした。
- いつも気持ちよく使わせていただいております。ありがとうございます。(女性 40～50代 町民)
- いつもありがとうございます。(女性 30代以下 町民)
お褒めの言葉ありがとうございます。これからも気持ちよくご利用いただけるように対応してまいります。