

## 7 利用者等からの意見・苦情等及びその対応状況

	受付年月日	ご利用施設	意見の概要	対応・取組み状況
1	2023/11/1	第4会議室	【その他】 大きなイベントがあると利用者の数がない。要検討を。数が少ない。	大変ご不便をおかけいたしました。当館の駐車場は、会館を利用されるお客様だけでなく、県立図書館や公文書館のお客様との共用駐車場となっています。ホール等で催し物が開催される時は、駐車可能台数がより不足し、ご迷惑をおかけしているのが現状です。当駐車場の他に、平日の17時30分以降や土日・祝日の8時～22時は県庁駐車場も利用していただけます。また、近隣の民間駐車場の案内を事務所で準備しています。皆様へ催しをご案内される際には、併せて、公共交通機関でのお越しを呼び掛けていただきますようお願いいたします。
2	2023/11/1	第5会議室	【ご利用施設の満足度：とても満足】 広くきれいでした。 【お申込み手続きについて：普通】 少し時間がかかりました。 【事務職員：とても良い】 非常に対応が良かったです。 【清掃・警備員：とても良い】 きれいでした。 【舞台技術室職員：とても良い】	大変ご不便をおかけいたしました。申込みの方法については今後検討を重ねてまいります。お電話での仮予約の後、利用申込書の提出をお願いしております。なお、仮予約をいただければ、正式申込みはFAX、メールでも受け付けております。また、ホール以外の施設につきましては「とっとり施設予約サービス」にてweb申込が可能となっており、仮予約や書類提出なしで申込をすることができます。（初回利用時は利用者登録の手続きが必要です。）また、申込を受けてから審査のため少々お時間をいただきますことをご理解ください。今後ご利用をお待ち申し上げます。
3	2023/11/1	第1練習室	【その他】 前の時間帯に使っていた方、机出しっぱなしでした。練習室入口の戸（廊下側）が油切れみたいで、キーッと鳴ってます。	大変ご迷惑をおかけいたしました。お客様には利用施設の原状復帰をお願いしております。また、当館の職員・清掃に入っている委託業者による確認も不十分でした。利用者への声掛け、職員による利用後の確認を更に徹底してまいります。また、練習室の扉について早速点検を実施し調整をいたしました。今後もお気づきの点がございましたら、スタッフまでご連絡なくお申し出ください。
4	2023/11/5	第3会議室	【ご利用施設の満足度：やや不満】 広すぎでした。	ご利用ありがとうございます。当館の会議室は、洋室6室(30席～199席)、和室2室(12.5畳及び15畳)となっております。ご利用内容により、この中からお選びいただくこととなりますが、各施設の詳細はスタッフまでお気軽にお問い合わせください。今後ご利用をお待ち申し上げます。
5	2023/11/5	第1会議室	【環境への配慮について：いいえ】 寒かった。	大変ご迷惑をお掛けいたしました。温度調節等その都度必要がございましたら、遠慮なく事務室までご連絡ください。今後もお気づきの点がございましたら、ご遠慮なくスタッフへお問い合わせください。今後ご利用をお待ち申し上げます。
6	2023/11/7	第6会議室	【ご利用施設の満足度：満足】 清掃もあると思うが、もう少し早くは入れたらありがたいです。	ご不便をおかけしております。当館では清掃や点検が終了している場合、利用時間の15分前に鍵をお出しするサービスを行っております。鍵の貸出しについてはご要望にそえない場合もありますのでスケジュールに合った利用時間のお申込みをお願い致します。今後ご利用をお待ち申し上げます。
7	2023/11/7	第5会議室	【ご利用施設の満足度について：満足】 スクリーンの設置に来て下さった 【清掃・警備員：良い】 いつも率先してあいさつしてください	ありがとうございます。引き続きご満足いただける施設運営を心掛けてまいります。今後ご利用をお待ち申し上げます。
8	2023/11/8	フリースペース	【その他】 机・椅子・TV機器など、気持ちよく対応していただきありがとうございました。	ありがとうございます。引き続きご満足いただける施設運営を心掛けてまいります。今後ご利用をお待ち申し上げます。
9	2023/11/9	小ホールほか	【その他】 明日もよろしくお願いします。	ありがとうございます。今後ご利用をお待ち申し上げます。

10	2023/11/9	メッセージボックス	<p>【警備員：良い】 警備の方がすれ違う時、こんにちはとあいさつをして下さりました。気持ち良かったです。</p> <p>【その他】 屋外の喫煙所について。私は心臓と肺の病気で常時酸素吸入をしているタバコ煙は禁忌な者です。（車イス利用者です。）障がい者用駐車場からあまり離れていない場所に屋外喫煙コーナーがあります。風向きにもよるかもしれませんが、煙のにおいがいつもつらいので、できましたら場所をもっと離すなど工夫をお願いしたいです。何度も施設を利用して頂き、良い施設でありたいですが、喫煙所からの煙のにおいにはいつも困っております。（できれば煙はさけたいです。）現状（声）を知って頂き、難しいとは思いますがご検討の程よろしくお願い致します。</p>	大変ご迷惑をおかけいたしました。いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます、喫煙所の運用方法の見直し、喫煙所利用者への注意喚起など努めてまいります。今後もお気づきの点がございましたら、ご遠慮なくスタッフへお問い合わせください。今後もご利用をお待ち申し上げます。
11	2023/11/10	第1練習室	<p>【その他】 ありがとうございました。</p>	ありがとうございます。今後もご利用をお待ち申し上げます。
12	2023/11/12	第2会議室	<p>【ご利用施設の満足度：やや不満】 LANの接続が中断した</p>	大変ご不便をおかけいたしました。インターネットについて職員による点検を行い、問題なく利用できる状態となりました。ご不明な点はスタッフまでお問合せください。今後もご利用をお待ち申し上げます。
13	2023/11/12	第1練習室	<p>【その他】 いつもありがとうございます！また練習させていただく際にはよろしく願います！</p>	ありがとうございます。引き続きご満足いただける施設運営を心掛けてまいります。今後もご利用をお待ち申し上げます。
14	2023/11/15	第1会議室	<p>【清掃・警備員：少し悪い】</p>	大変ご迷惑をおかけいたしました。常に気持ちのよい対応ができるよう、職員の接客向上に努めてまいります。今後のご利用をお待ち申し上げます。
15	2023/11/15	小ホール	<p>【ご利用施設の満足度：満足】 問題なく利用できた。 【お申込み手続き：簡単】 説明が分かりやすくスムーズにできました。 【事務職員：とても良い】 親切な対応だった。 【清掃・警備員：とても良い】 親切な対応だった。 【舞台技術職員：とても良い】 親切な対応だった。</p>	ありがとうございます。引き続きご満足いただける施設運営を心掛けてまいります。今後もご利用をお待ち申し上げます。
16	2023/11/21	小ホール	<p>【その他】 親切に対応していただきありがとうございました。</p>	ありがとうございます。引き続きご満足いただける施設運営を心掛けてまいります。今後もご利用をお待ち申し上げます。
17	2023/11/21	第1練習室	<p>【その他】 ありがとうございました。</p>	ありがとうございます。今後もご利用をお待ち申し上げます。
18	2023/11/21	梨花ホール	<p>【その他】 スタッフの方々に感謝。人は会場をつくる</p>	ありがとうございます。引き続きご満足いただける施設運営を心掛けてまいります。今後もご利用をお待ち申し上げます。
19	2023/11/24	第1練習室	<p>【その他】 ありがとうございました。</p>	ありがとうございます。今後もご利用をお待ち申し上げます。
20	2023/11/25	第6会議室	<p>【ご利用施設の満足度：とても満足】 清潔 【事務職員：とても良い】 親切 【その他】 第6会議室もインターネットラインがほしい</p>	大変ご不便をおかけしました。第1～5会議室には室内にLANポートがあり有線LANでインターネットをお使いいただけます。インターネットのご利用をお考えの際には、ご検討ください。今後もご利用をお待ち申し上げます。
21	2023/11/25	第4会議室	<p>【その他】 いつもありがとうございます。</p>	ありがとうございます。今後もご利用をお待ち申し上げます。
22	2023/11/26	イベントホール	<p>【その他】 全て親切にして頂き又、いろいろありがとうございました。</p>	ありがとうございます。引き続きご満足いただける施設運営を心掛けてまいります。今後もご利用をお待ち申し上げます。

23	2023/11/26	第8会議室	【その他】 いつもありがとうございます。	ありがとうございます。今後ご利用をお待ち申し上げます。
24	2023/11/28	第6会議室	【その他】 いつもお世話になります。とても満足しております。	ありがとうございます。引き続きご満足いただける施設運営を心掛けてまいります。今後ご利用をお待ち申し上げます。
25	2023/11/29	第2会議室ほか	【その他】 2日間ありがとうございました。	ありがとうございます。今後ご利用をお待ち申し上げます。
※ 上記内容については、とりぎん文化会館ホームページ及び館内に掲載公表しています。				