

## 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	2023/6/1	第5会議室	【お申込み手続きについて：その他】 直接行っていないので分からない 【職員の対応（事務職員）：とても良い】 ていねいに対応いただきました	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。
2	2023/6/1	梨花ホール、リハーサル室、第3練習室、第4練習室	【ご利用施設の満足度：とても満足】 スタッフの皆様へ、大変丁寧にご対応いただいています。 【その他】 高校生に対しても、親切に接していただき、おかげ様でよい形で大会を迎えることができました。心より御礼申し上げます。	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。
3	2023/6/2	梨花ホール、リハーサル室、第3練習室、第4練習室	【その他】 明日もよろしく願います。	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。
4	2023/6/3	梨花ホール、リハーサル室、第3練習室、第4練習室	【ご利用施設の満足度：とても満足】 丁寧にご対応いただき感謝します。 【その他】 来年は7月に予約をいれさせていただきました。色々無理を申し上げ迷惑をおかけしますが、よろしく願います。	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。
5	2023/6/4	第2会議室、第5会議室	【ご利用施設の満足度：満足】 利用目的（試験教室）に適している。 【お申し込み手続きについて：簡単】 とっとり施設予約サービスを利用 【職員の対応（事務職員）：良い】 対応が親切 【清掃・警備員：良い】 挨拶態度、良好	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。
6	2023/6/4	第6会議室	【その他】 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。
7	2023/6/4	梨花ホール、小ホール、リハーサル室、第1～4練習室、イベントホール	【その他】 今年も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。
8	2023/6/7	第1練習室	【その他】 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。
9	2023/6/8	第4練習室	【ご利用施設の満足度：とても満足】 フローリングで使いやすい	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。
10	2023/6/10	リハーサル室	【その他】 ティンパニのゲージをなおしていただきありがとうございます。29インチのAが緩いです。願います。	ご意見ありがとうございます。再度業者によるメンテナンスを実施し、ご指摘いただいた件について調整しました。今後もお気づきの点がございましたら、ご遠慮なくお申し出ください。

11	2023/6/10	リハーサル室	【お申込み手続きについて：普通】 Web利用が出来るようになりありがたいです。 【職員の対応（事務職員）：とても良い】 2度のピアノ移動お手数おかけしました。快く対応してくださりありがとうございます。	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。
12	2023/6/10	小ホール	【その他】 お世話になりました。	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。
13	2023/6/10	第4会議室	【ご利用施設の満足度：満足】 備品等置いてあったので。	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。
14	2023/6/10	イベントホール	【その他】 駐車場がいっぱいになった。	大変ご不便をおかけしております。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。さらに、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。
15	2023/6/11	第2練習室	【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。
16	2023/6/13	第2会議室	【その他】 スタッフの方の対応が良かったです。 ありがとうございます。	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。
17	2023/6/15	第1会議室	【その他】 不慣れでわからずご迷惑をおかけしました。大変お世話になりました。今後ともよろしく願います。	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。
18	2023/6/16	第2会議室	【その他】 快適に利用させていただきました。 ありがとうございます。	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。
19	2023/6/16	第1会議室	【その他】 途中でマイクの1本の調子が悪くなった。（電池かもしれない）	大変ご不便をおかけいたしました。利用後に職員で確認したところ、異常ありませんでした。長時間マイクを利用される場合、新品の電池をお部屋の中に準備していますのでご使用ください。その他の理由でマイクの不調等ございましたら、恐れ入りますが都度ご連絡をお願いいたします。別のマイクへの交換、業者による点検等、状況に応じて対処させていただきます。
20	2023/6/17	第2会議室	【その他】 鍵を置いておける場所は設けられないか	ご意見ありがとうございます。現在、各部屋に鍵を保管する場所は設けておりません。お手数をおかけしますが、紛失のないよう主催者様での管理をお願いいたします。いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。
21	2023/6/17	第2練習室	【ご利用施設の満足度について：とても満足】 掃除が行き届いて、いつも気持ちよく利用させていただいてます。 【お申込み手続きについて：簡単】 とっとり施設予約サービスから、予約、申込、支払まで便利でした。	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。

22	2023/6/17	第3練習室	【その他】 ありがとうございました。	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。
23	2023/6/17	梨花ホール	【その他】 いろいろと親切に対応いただきました。ありがとうございます。	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。今後もご利用をお待ち申し上げます。
24	2023/6/18	第4会議室	【職員の対応（事務職員）：とても良い】 受付の方の対応が親切でした。 【清掃・警備員：とても良い】 清掃の方があいさつしてくれました。 【その他】 より良い環境を作ってくださいました。	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。今後もご利用をお待ち申し上げます。
25	2023/6/18	第5会議室	【清掃・警備員：とても良い】 お会いした時、あいさつさせていただきました。 【その他】 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。今後もご利用をお待ち申し上げます。
26	2023/6/20, 21, 22, 23	第2会議室、第6会議室	【職員の対応（事務職員）：とても良い】 とてもいいいで協力的でした 荷物発送を快く引き受けていただいた 【清掃・警備員：とても良い】 朝のあいさつを交わしました。 【その他】 月曜が休みで前日の準備ができず、かつ当日が8：45から入場であったので、初日の火曜の朝がバタバタであった。せめて8：15入場可として欲しい。（9:30からセミナーを開始するため。帰りのJRが1本早く乗れるため）	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。 当館の利用時間は9時～21時30分となっておりますが、朝の清掃や点検が終了していれば8時45分に鍵をお出しするサービスを行っております。当館の開館時間に合ったスケジュールでのご利用をお願いしておりますが、止むを得ない事情がある場合には事前に申請いただき、時間外料金をいただいて対応しております。鍵の貸出しについては柔軟な対応を心がけておりますが、ご要望にそえない場合もありますのでご理解ください。
27	2023/6/21	第1練習室	【その他】 ありがとうございました。	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。
28	2023/6/24	第1練習室	【ご利用施設の満足度：とても満足】 広くてきれいだった。 【お申込み手続きについて：簡単】 ネットでも申し込めるから 【職員の対応（事務職員）：とても良い】 丁寧に対応してくれた。 【清掃・警備員：とても良い】 気軽に話しかけられそう	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。
29	2023/6/24	第3練習室	【その他】 ありがとうございました。	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。
30	2023/6/27	第6会議室	【その他】 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。今後もご利用をお待ち申し上げます。
31	2023/6/28	第1練習室	【その他】 ありがとうございました。	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。
32	2023/6/28	第2会議室	【ご利用施設の満足度について：とても満足】 環境・設備ともにOKです。 【清掃・警備員：とても良い】 とても清潔でOKです。	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。今後もご利用をお待ち申し上げます。

33	2023/6/29	第1会議室	<p>【ご利用施設の満足度：不満】 開始前30分に鍵を渡して欲しい人がいっぱい来ているのに駐車場入口も開けないのは利用者視点ではない。</p>	<p>ご不便をおかけしております。当館の利用時間は9時～21時30分となっておりますが、朝の清掃や点検が終了していれば8時45分に鍵をお出するサービスを行っております。また、駐車場については8：30から利用可能です。当館の開館時間に合ったスケジュールでのご利用をお願いしておりますが、止むを得ない事情がある場合には事前に申請いただき、時間外料金をいただいで対応しております。鍵の貸出しについては柔軟な対応を心がけておりますが、ご要望にそえない場合もありますのでご理解ください。</p>
<p>※ 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。</p>				