

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	2023/7/1	第3練習室	【お申込み手続き：複雑、面倒】 電話だけで予約完了にしてほしい	ご不便をおかけしております。お電話での申込は仮予約となりますため、正式な申込には利用申込書をご提出いただいております。お電話での仮予約をいただいた後は、FAX・メールまたはご来館のうえ、申込をしていただきますようお願いいたします。利用申込書は当館ホームページからダウンロードできますので、ご利用ください。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申込ができます。web申込では書式提出による申込は必要ありません。（初回利用時は利用者登録の手続きが必要で
2	2023/7/2	リハーサル室、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。
3	2023/7/5	梨花ホール、リハーサル室、第4練習室	【その他】 お世話になりました。	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。
4	2023/7/5	第4会議室	【職員の対応（清掃・警備員）：とても良い】 落とし物を届けてくれた。	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。
5	2023/7/5	第2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。
6	2023/7/6	第5会議室	【ご利用施設の満足度：やや不満】 スクリーンのつりさげ式のフックがこわれていて使用できない	大変ご不便をおかけしました。説明不足で申し訳ございませんが、第5会議室にはつりさげ式スクリーンは、故障のためご使用いただけません。移動式スクリーンを設置しておりますので、そちらをご利用ください。その他お困りごとやお気づきの点ございましたら、その都度職員までお声がけください。
7	2023/7/9	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。今後もご利用をお待ち申し上げます。
8	2023/7/15	小ホール	【その他】 とても親切で細やか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。今後もご利用をお待ち申し上げます。
9	2023/7/15	イベントホール	倉庫のダウンライトがセンサーになって助かりました。倉庫の展示室側の扉にストッパーがついて便利になりました。	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。
10	2023/7/16	リハーサル室	【その他】 安全ピンが針の出た状態で落ちていました。	大変ご迷惑をおかけいたしました。当日は直前まで他の方の利用が入っており、利用された方が置き忘れたようです。利用者様には、使用したお部屋の原状復帰を行ってから鍵を返却していただくようお願いしており、持込の備品、ゴミ等は、すべて利用者様でお持ち帰りいただくことになっております。今後は利用者様への片付け等の声掛け、職員による利用後の確認を十分に行ってまいります。
11	2023/7/16	小ホール	【職員の対応について（舞台技術職員）】 本当にありがとうございました。すばらしい対応をして頂きました。	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。今後もご利用をお待ち申し上げます。
12	2023/7/17	フリースペース	【その他】 暑いです。	ご不便をおかけしております。フリースペースは天井及び壁がガラス張りとなっており、また膨大な容積のため、温度管理がとても難しいのが現状です。高温時には冷風機、扇風機を作動しておりますが、利用者様が快適に利用できるよう努めてまいります。
13	2023/7/17	第1、3練習室	【その他】 いつもお世話になります。	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。
14	2023/7/19	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。
15	2023/7/19	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。
16	2023/7/19	小ホール	【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。

17	2023/7/20	第2練習室	【ご利用施設の満足度：満足】 お部屋を手頃な価格で借りられるのはありがたいです。ピアノの鍵盤の状態が良くなるというと思います。	ご意見ありがとうございます。また、利用後にピアノの状態についてご指摘いただきありがとうございました。定期的に調律しておりますので、いただきましたご意見をお伝えいたします。また、何かございましたらお気軽にお声掛けください。
18	2023/7/20	第4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。
19	2023/7/20	第5会議室	【ご利用施設の満足度：とても満足】 使用しやすかったです。 【お申込み手続きについて：簡単】 ネットでの仮予約等すんなり申請出来ました。 【職員の対応（事務職員）：とても良い】 具体的にご教示くださり助かりました。	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。
20	2023/7/25	第1会議室	【ご利用施設の満足度について】 会議室も広く、設備も整っており使いやすい。 【職員の対応について】 都度のお願いにも、何度も対応していただきました。適切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。今後もご利用をお待ち申し上げます。
21	2023/7/25	第6会議室	【その他】 とても満足しております。いつもお世話になります。	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	2023/7/26	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。
23	2023/7/26	第3会議室	【満足度：とても満足】 円卓がすばらしいです。	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。
24	2023/7/26	リハーサル室	【お申込み手続きについて：普通】 備品について等、色々教えていただいたため	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。
25	2023/7/29	第2会議室ほか	【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。
26	2023/7/29	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。今後もご利用をお待ち申し上げます。
27	2023/7/30	第7会議室、 第8会議室	【その他】 前日使われた机、いす、鏡がそのままの状態で片付けされていませんでした。	大変ご迷惑をおかけいたしました。ご利用されるお客様には、机や椅子を元のおりに戻すなど、お部屋の原状復帰をお願いしていますが、片付けをされていなかったようです。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だったようです。利用者への利用後の片付け・清掃の声掛け、職員による利用後の確認を更に徹底してまいります。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。
28	2023/7/30	梨花ホール	【その他】 控室のテレビが新しくなると嬉しいです。どうもありがとうございました。	ご不便をおかけしております。現在、控室のモニターテレビについて更新を検討しているところです。また、何かございましたらお気軽にお声掛けください。
※ 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。				