

## 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	2023/10/1	第4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。今後もご利用をお待ち申し上げます。
2	2023/10/1	リハーサル室	【ご利用施設の満足度：とても満足】 ピアノが弾きやすい 【お申込み手続き：簡単】 2度目だったので	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。
3	2023/10/3	第2会議室	【ご利用施設の満足度：とても満足】 急な対応もしてくれました。	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。
4	2023/10/4	第2会議室、会議準備室	【その他】 会議準備室の匂いが気になった	大変ご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。会議準備室のにおいについては現在原因を調べています。当面の対応として、会議準備室の利用がない時に窓やドアの開放、室内の換気スイッチ・エアコンの送風機能をつける等の換気を行ってまいります。快適に施設をご利用いただけるよう施設管理には日々の点検を心がけておりますが、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。
5	2023/10/4	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。
6	2023/10/5	第5会議室	【ご利用施設の満足度：やや不満】 スクリーンを上下する棒がない 【お申込み手続き：普通】 オンライン申込で請求もメールにてと言われたが届いていない。 【事務職員：悪い】 はじめてオンライン申込した者への回答が言いきりでありえない。	この度は大変申し訳ございませんでした。説明不足であったこと、深くお詫び申し上げます。第5会議室のフック棒はスクリーン本体に付属しております。また、オンライン申込の場合、通知メールが届きましたら『とっとり施設予約サービス』マイページにて請求書のご確認・お支払いが可能となります。今後このようなことがないよう職員一同、接遇向上に努めてまいります。今後もご利用をお待ち申し上げます。
7	2023/10/5	第2会議室	【その他】 鍵の貸出し時間が電話で出る方と当日担当の方で言う時間が違って困った。	大変ご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。鍵の貸出時間につきまして、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。ご理解いただきますようお願いいたします。
8	2023/10/5	第3会議室	【ご利用施設の満足度：とても満足】 雰囲気が好きです 【お申込み手続きについて：簡単】 メール添付で申し込めました	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	2023/10/9	第2練習室	【ご利用施設の満足度：満足】 室料は良いが、ピアノレンタル料が少し高い	施設利用料は利用日の1ヶ月経過後のお申込による減免料金で、ご利用いただいております。ピアノについては、製品のグレード、他の類似施設等の料金を参考に設定しております。ご理解いただきますようお願いいたします。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。ご利用をお待ち申し上げます。
10	2023/10/9	展示室ほか	【ご利用施設の満足度：満足】 レイアウトを含めて全体的に使いやすい 【お申込み手続きについて：普通】 電子申請も普及しており使いやすい 【事務職員：とても良い】 親切に対応していただいた 【清掃・警備員：とても良い】 あいさつをしっかりといただきました。 【舞台技術室職員：とても良い】 丁寧に説明していただいた。 【その他】 2年連続で使わせていただきましたが、とても使いやすい施設です。来年もぜひ使わせていただきたいと思っております。	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。
11	2023/10/13	第2会議室	【満足度】 使い方の指導も丁寧になりました。 【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。

12	2023/10/14	小ホール	【その他】 直前のスケジュール変更などにもすぐに対応していただき、とてもスムーズに進行することができました。関わっていただいたスタッフの皆さま本当に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。
13	2023/10/18	梨花ホール	【舞台技術職員：とても良い】 丁寧な説明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。
14	2023/10/18	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。
15	2023/10/18	第3会議室	【ご利用施設の満足度：やや不満】 コンセントの場所。机の移動のし易さ。 【お申し込み手続き：簡単】 電話で簡単でした。 【事務職員：とても良い】 丁寧で良かったです。 【清掃：とても良い】 きれいでした。	ご不便をおかけいたしました。室内に延長コードをご用意しております。また、事務室から延長コードの貸出を先着順で行っておりますので、スタッフまでお声がけ下さい。 また、第3会議室の円卓は移動することができかねますので、ご理解の程よろしく願います。またのご利用をお待ちしております。
16	2023/10/19	イベントホール（展示室）	【お申込み手続きについて】 即対応してもらえる 【事務職員】 即対応してもらえる 【その他】 スポット照明が暗い所がある	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。 展示室の明るさにつきまして、ライトの位置や向きを変えることで調整していただいております。調整時には高所作業台をお使いいただけますのでスタッフまでお申し出ください。 なお、今後展示室のスポットライトの数を増やすことを検討しております。またのご利用お待ちしております。
17	2023/10/20	梨花ホール	【その他】 ありがとうございました。	ありがとうございます。今後ご利用をお待ち申し上げます。
18	2023/10/20	イベントホール（展示室）	【事務職員：とても良い】 ていねいである。	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	2023/10/20	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。今後ご利用をお待ち申し上げます。
20	2023/10/21	第2会議室他	【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。
21	2023/10/22	第2会議室ほか	【ご利用施設の満足度：満足】 第2会議室の照明が少し暗い 【お申込み手続き：簡単】 とっとり施設予約サービスを利用 【事務職員：とても良い】 よく分かる応接 【清掃・警備員：とても良い】 あいさつ態度が気持ちよい	大変ご不便をおかけ致しました。照度は基準以上となっております。なお、調光照明について令和6年1月下旬から2月末にかけて改修予定であり、従来より明るくなります。今後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。
22	2023/10/22	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。
23	2023/10/22	第3会議室	【その他】 感謝です。	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	2023/10/22	小ホール	【その他】 駐車場係がなくて助かりました。	ありがとうございます。利用者数が少ない場合のみ、駐車場係の配置を不要としております。今後ご利用をお待ち申し上げます。
25	2023/10/24	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。
26	2023/10/26	第4会議室	【お申込み手続き：普通】 部屋の備品の注文をオンラインできると良いです。	ご意見ありがとうございます。インターネット申込での備品予約に関しまして現在検討中です。ご利用者様の利便性向上に努めてまいります。今後ご利用をお待ち申し上げます。
27	2023/10/26	第4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。

28	2023/10/26	第2練習室	【事務職員：とても良い】 丁寧に教えて下さった。 【清掃：とても良い】 とてもきれいだった。	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。
29	2023/10/27	イベントホール（展示室）	【その他】 展示ホールのつい立の表側の第1に照明が無いので絵が暗くて見えづらい	大変ご不便をおかけいたしました。入口から1列目の展示パネル表側には照明レーンがないため、明るくすることができないのが現状です。明るさが必要な場合は2列目以降にパネルを設置することを推奨いたします。いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。今後もご利用をお待ち申し上げます。
30	2023/10/27	第4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。今後もご利用をお待ち申し上げます。
31	2023/10/27	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。
32	2023/10/29	第1会議室	【その他】 問い合わせに、確認後、返事をすると言われ、電話を切った。しかし、3時間近く待つ返事がなく、再度電話をして同じ説明をした。初めに対応した職員に誠意が感じられなかった。職員の連携はどうなっているのか疑問に感じた。	この度は大変申し訳ございませんでした。対応が遅れましたこと、深くお詫び申し上げます。職員に業務対応が重なり、今回の不手際を生じてしまいました。今後このようなことのないよう、職員一同、接遇向上に努めるとともに業務手順の改善をまいります。今後も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。				