

## 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	2023/8/1	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。
2	2023/8/2	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。
3	2023/8/4	第2会議室	【その他】 いつも良くしていただいて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。
4	2023/8/5	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。
5	2023/8/5	フリースペース	【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	2023/8/8	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。今後もご利用をお待ち申し上げます。
7	2023/8/9	第6会議室	【職員の対応（警備員）：とても良い】 以前利用した際、足をケガしていましたが、警備員さんに非常に親切に対応していただきました。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。
8	2023/8/9	第5会議室	【その他】 1本のワイヤレスマイクで雑音発生し使用できなかった。	大変ご迷惑をおかけいたしました。ご利用後にマイクを点検いたしました。今後もお気づきの点がございましたらご遠慮なくスタッフへお問い合わせください。
9	2023/8/10	第2会議室	【その他】 可能であれば、鍵を貸し出していたら前に冷房をつけていただければと思います。（特に夏場は）	大変ご不便をお掛けしております。冷房は鍵出し前に入れておりましたが、ご希望の温度まで下がりがきつていなかったと思われます。温度調節は管理室にて行なっておりますので、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。
10	2023/8/11	第2会議室	【その他】 毎回、快適に使用させていただいてます。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。今後もご利用をお待ち申し上げます。
11	2023/8/17	第2練習室	【その他】 ピアノ、高音のド(C)がうねっています。	大変ご迷惑をおかけいたしました。早速、委託業者による点検・調律を実施いたしました。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。
12	2023/8/17	イベントホール	【その他】 特にありません。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。
13	2023/8/18	リハーサル室	【その他】 当日のピアノ配置について、アイデアを出していただいた。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。
14	2023/8/18	第6会議室	【その他】 ちょっと早く来たが鍵を貸してくれた	鍵は利用施設が空いている場合に、利用申込時間の15分前から貸し出しております。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。
15	2023/8/18	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。
16	2023/8/19	イベントホール	【ご利用施設の満足度：満足】 大きなイベントが重なっている場合は教えて欲しい。駐車場が満車で来場者激減。 【その他】 上記に関して予約時は他のイベントの開催状況を確認できるのか？予約後に駐車場が満車になる規模のイベントが入った場合、他の予約者に事前通知等はできないものなのか？	当日は大きな催事が重なり、大変ご不便をおかけしました。施設利用状況については問い合わせいただきましたらお答えいたしますので、ご遠慮なく職員までお尋ねください。また、満車予想については当館ホームページにて“駐車場混雑予想”を掲載しております。パソコン、スマートフォンから随時ご確認いただけますので、ご利用ください。 なお、混雑が予想される場合は、県庁駐車場（平日の17時30分以降及び土日祝日の終日のみ）や県庁北側駐車場も利用していただけますので、ご活用ください。今後もご利用をお待ち申し上げます。
17	2023/8/19	第4会議室	【その他】 エアコンの調子よし	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	2023/8/20	イベントホール	【その他】 倉庫の扉を止めるストッパーが壊れているので、直した方が良くと思います。	大変ご迷惑をおかけいたしました。点検し新しい物と交換させていただきました。今後もお気づきの点がございましたらご遠慮なくスタッフへお問い合わせください。
19	2023/8/22	梨花ホール他	【その他】 これからもよろしくお願いします。	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。

20	2023/8/24	展示室	<p>【ご利用施設の満足度：とても満足】 分からないことに親切に対応していただきました 【職員の対応（事務職員）：とても良い】 その場まで足を運んで分かるように説明していただきました 【職員の対応（警備員）：良い】 あいさつをしていただきました</p>	<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。</p>
21	2023/8/25	第2会議室	<p>【その他】 他団体との重複により駐車場が満車に近かった。あらかじめ他の予定が分かれば、予約時点で知りたい。</p>	<p>大変ご不便をお掛けいたしました。他の利用申込の方が後であったため、予約時点でお伝えすることは難かったと思われます。施設利用状況については問い合わせいただきましたらお答えいたしますので、ご遠慮なく職員までお尋ねください。また、満車予想については当館ホームページにて“駐車場混雑予想”を掲載しております。パソコン、スマートフォンから随時ご確認いただけますので、ご利用ください。</p>
22	2023/8/26	リハーサル室	<p>【その他】 23インチのティンパニのペダルが自然にはねあがってしまいおかしいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。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。</p>
23	2023/8/26	小ホール	<p>【ご利用施設の満足度について：満足】 ゴミの処分をご相談できるとうれしいです。</p>	<p>ご不便をお掛けしております。ご利用の際に発生しましたゴミの処分につきましては、ご利用者自らで処分（持ち帰りなど）していただくため、大量にごみが出る場合については、回収業者を紹介し、直接契約していただいております。今後もお気づきの点がございましたら、スタッフまで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。</p>
24	2023/8/26	第4練習室	<p>【その他】 ありがとうございます。</p>	<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。</p>
25	2023/8/27	第4練習室	<p>【その他】 ありがとうございます。</p>	<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。</p>
26	2023/8/29	イベントホール	<p>【利用施設の満足度：とても満足】 立地、駐車スペース、展示室の広さ、空調とても良いです 【職員の対応（警備員）：とても良い】 あいさつが気持ち良いです</p>	<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。</p>
27	2023/8/29	第3会議室	<p>【職員の対応（事務職員）：とても良い】 急なお願いにもすぐに対応してくださった</p>	<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。</p>
28	2023/8/29	第6会議室	<p>【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。</p>	<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。</p>
29	2023/8/30	第1会議室	<p>【その他】 エアコンのよく聴く場所・エリアを座席表で色分けしていただくなどして示してもらえると席案内がしやすい。寒くて調子が悪くなったと帰られた方もあったが、全員が寒かったわけではないので…。</p>	<p>ご不便をお掛けしております。体感温度には個人差があるため、こまめな温度調節と参加者へ上着やひざ掛け等の持参のご案内をお願いします。第1会議室の空調は、会館事務室で管理するシステムになっております。温度調節が必要な場合は、お手数をお掛けしますが、お気軽に事務室までお申し付けください。</p>
30	2023/8/30	梨花ホール他	<p>【その他】 ありがとうございます。来年もよろしく願います。</p>	<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。</p>
	2023/8/31	梨花ホール他	<p>【お申込み手続き：複雑・面倒】 時間調整についてとまどう部分があった。</p>	<p>当館の利用時間は、午前9時～午後21時30分となっております。準備と片付けを含めた時間で借りていただいております。清掃が終了している場合15分前に鍵をお出しますが、8時45分からの準備で間に合わないようでしたら、利用施設を前日から借りていただき、ご準備いただくようお願いしております。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協議・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>

30	2023/8/31	第3会議室	<p>【ご利用施設の満足度：とても満足】          使いやすかった</p> <p>【職員の対応（事務職員）：とても良い】          音声機械の利用など丁寧にご案内いただいた</p> <p>【その他】          お一人のマイクだけたびたび音声がとぎれることがありました。</p>	<p>大変ご迷惑をおかけいたしました。ご利用後にマイクを点検いたしました。今後もお気づきの点がございましたらご遠慮なくスタッフへお問い合わせください。</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。