

2020年度上半期利用団体アンケートで いただいたご意見に対する回答(ハガキ団体様)

いつもご利用ありがとうございます。皆様からいただいた貴重なご意見を今後の運営の参考にさせていただきます。今後ともよりよい施設運営のためにご協力をよろしくお願いいたします。

1. 鍵の貸出について

(ご意見)

- ・倉庫の鍵の取り扱いを一考願いたい。
- ・備品庫の鍵をいちいちかえすのが不便。
- ・部屋の鍵と備品庫の鍵を借りる手続きが3階の往復で大変。

(回答)倉庫の鍵は持ち帰りや盗難を防ぐため現在の数で貸し出しを行っております。共有の鍵となりますので次の団体様のために終わりましたらお早めにお戻しくださいますようお願いの程よろしくお願いいたします。

(ご意見)鍵の返却を終了5分前にしていただきたい。現在、鍵の受け渡しは予約開始時間の5分前(前に利用グループがない場合)となっています。

しかし、返却に関しては、予約時間ギリギリまで使用されているため、受け渡しが遅れ(利用終了後鍵を閉め、1階事務室窓口まで返却、そこで初めて鍵の受け渡しが行われ、3階の鍵を開けます)、次の開始時間に食い込む形となり、これまでに何回か利用時間が遅れました。まして、301号室と302号室の仕切りが解除されていない場合は、さらに開始が遅れます。利用開始の鍵の受け渡しが5分前なら、利用終了後の返却も5分前にすべきと思います。ご検討よろしくお願いいたします。

(回答)基本的に2部屋を一体化してご利用希望の場合は一体化ご希望の団体様のご予約時間内に仕切りの開け閉めを行っております。前のご予約がない場合は仕切りは開けた状態で5分前にカギを貸出しを行うことも可能ですがご予約時間内で開け閉めまで行いますので何卒ご了承くださいませようお願い致します。

(ご意見)許可書の提示が不便。受け取り5分前を早めてほしい。

(回答)利用許可書は指定管理者が部屋の利用を許可したという証明になります。本人確認のためにご提示をお願いしております。許可書の提示を省きますと別人が団体を名乗り部屋を利用した場合、備品を壊すなどの利用違反行為をしても許可をした団体に対して弁償や利用禁止などの措置をとることになります。そのようなトラブルを避けるためにも許可書の提示をお願いしておりますのでご理解をお願い致します。許可書をお持ちいただけない場合は事前にご連絡いただくとスムーズにご案内可能です。また前にご予約がない場合は5分前からお貸出ししておりますが必ず5分前にお渡しできるわけではありませので準備時間を含めた時間のお申込みをお願い致します。

2020年度上半期利用団体アンケートで いただいたご意見に対する回答(ハガキ団体様)

2.予約方法について

(ご意見)やむを得ないですが全く使えなく日があるのは残念。

(回答)お客様の予約状況により全館貸し切りとなる場合がございます。酒まつりや市のイベントなど大イベントもございます。ご了承の程よろしく願いいたします。ぜひご参加ください。

(ご意見)

- ・用紙の記入が多い。
- ・記入用紙を書くのに時間がかかる。
- ・時間がかかるので簡素化して欲しい。(2件)

(回答)お時間をおとりして申し訳ございません。ハガキ申込みの方は申込記入を一部簡略化いたしました。ご意見をお聞かせくださいませ。ネット予約をご活用いただくと申込書記入不要で仮予約が可能です。ご利用方法はスタッフまでお気軽にお尋ねください。

(ご意見)

- ・もう少し広い部屋が良い。
- ・音だし部屋が少ないため、他グループと重なり広い部屋が使えない。
- ・思うように部屋取れない、市の行事がたくさん入るので市に改善してほしい。

(回答)多くの方にご利用いただいておりますのでご希望の日時でご予約できないことがあるかと思えます。ご予約可能なお部屋の中からご提案させていただきます。ご不便おかけし申し訳ございません。市役所主催に関しては市民の方向けのイベントですのでぜひご参加くださいませ。

2020年度上半期利用団体アンケートで いただいたご意見に対する回答(ハガキ団体様)

2. 予約方法について-2

(ご意見)ハガキの取消ができないが困る。

(回答)定期利用団体様は優先予約で一般の方より優先的にご予約をお受けしておりますので取消はご遠慮いただいております。計画的にご利用くださいますようお願い致します。

(ご意見)ハガキカレンダーがハガキ提出後に利用不可になり、残念だった。

(回答)ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。配布後やむを得ない優先予約が入る場合もございます。変更する場合はホームページ内でお知らせ致します。ご了承くださいませ。

(ご意見)カレンダーハガキの▲を時間帯で色分けしてほしい。

(回答)カレンダーの記載方法を更新致しました。利用不可の時間帯を記しております。ご意見をいただけますと幸いです。ぜひご活用くださいませ。

(ご意見)17:00~18:00の間をサロンホールが使えたら広く使えて安心して利用できる。

(回答)安心してご利用いただくために定期的な清掃の時間を設けるため12:00~13:00と17:00~18:00の1時間のみのご予約は承っておりません。コロナ対策としても安心してご利用いただくためにご理解の程お願い致します。17:00~18:00をご希望の場合は恐れ入りますが2区分以上のお申込みをお願い致します。

(ご意見)定期利用は年1で受け付けてほしい。

(回答)誠に恐れ入りますが年1回、1年分まとめてのご予約は承っておりません。年1回のお申込みとなりますと取消、変更も出やすくなると予想されます。4か月前が最長でございます。ご不便をおかけして申し訳ございません。

2020年度上半期利用団体アンケートで いただいたご意見に対する回答(ハガキ団体様)

2.予約方法について-3

(ご意見)308は以前より取りやすくなった。小ホール・サロンホールは難しい。人気だから仕方ない。

(回答)多くの方にご利用いただきまして誠にありがとうございます。多くのご希望が入りご予約が取りづらく申し訳ございません。小ホール・サロンホールなど人気の施設は毎月1日に開催している抽選会のご参加をお勧め致します。

(ご意見)書類が一部簡素になり良かった。予約控え(ハガキ申込)がないので不便。還付の書類が多い。

(回答)ご返金の際に条例上必要な書類を記入いただいております。ご理解をお願い致します。ハガキ提出前のお控えについてはお客様自身でメモなどお取りいただきますようお願い致します。

(ご意見)変更手続きも来館が必要なのが面倒。

(回答)変更の際は利用許可書が必要となります。原則ご来館をお願いしておりますが困難な場合は郵送でも対応可能です。お手数ですがご相談くださいませ。

(ご意見)市民ギャラリーの抽選会に4回行き、4回目でやっと当たった。当たった日に世話人の変更届を出すのがわからなく、後日変更届を出しに行った

(回答)4度目でのご当選おめでとうございます。当日の展示を楽しみにしております。市民ギャラリーは特に多くの方に利用していただいております。希望日時でお部屋をご予約できないことがあるかと思いますが何度でもチャレンジください。変更届に関してはご不便おかけし申し訳ございません。

(ご意見)高齢のため不自由。

(回答)いつもご利用くださりありがとうございます。ご不明な点がございましたらスタッフがご案内いたします。お申し付けくださいませ。

2020年度上半期利用団体アンケートで いただいたご意見に対する回答(ハガキ団体様)

3.コロナ対策について

(ご意見)

- ・消毒アルコールを各階に一つ増やしてほしい。
- ・駐車場、トイレに消毒液の設置希望。
- ・トイレに乾燥機の設置希望。

(回答)手指消毒用アルコールは南側自動ドア、こもれび広場、受付窓口にご準備しております。その他ご利用ご希望の場合はご持参にご協力くださいますようお願い致します。また、お手洗いへ乾燥機の設置の予定はございません。感染対策のためにもご理解お願い致します。

(ご意見)空気清浄機を購入してほしい。(2件)

(回答)申し訳ございませんが現在購入の予定はございません。各部屋に扇風機とサーキュレーターをご準備しております。換気にご利用くださいませ。

(ご意見)送風と換気を常にしてください。

(回答)換気システムのある部屋は常にオンにしておりますのでご安心ください。ドアを開放しての換気にご協力をお願い致します。

(ご意見)

- ・机を拭く台拭きが欲しい。
- ・机、イス用のアルコール消毒が欲しい。

(回答)準備致しました。鍵貸し出し時に拭き取り用ペーパーとビニール袋と一緒にお渡ししておりますのでご活用ください。

(ご意見)窓を開けたい。(2件)

(回答)構造上できかねます。ドア開放扇風機・サーキュレーターでの換気にご理解をお願い致します。

(ご意見)こもれび広場の机とイスを戻してほしい。

(回答)数を減らして設置致しました。ソーシャルディスタンスと飛沫防止にご注意の上3密防止と長時間独占されないよう譲り合ってください。

2020年度上半期利用団体アンケートで いただいたご意見に対する回答(ハガキ団体様)

4.スタッフ対応について

(ご意見)時間にシビアで1~2分の遅れでせかされた。柔軟に対応してほしい。

(回答)準備、片づけを含め余裕をもった時間で予約の申し込みをお願いします。遅れそうな場合は窓口までご一報ください。

(ご意見)ハガキの重複相手から譲ってくれないとクレームがあったことをスタッフに伝えられた。人数の入れ替わり時にそんなに時間がかかりますか？と言われた。譲った回数と言われても集計方法が不明。それなら調整会議でいいと思う。嫌な気持ちになった。

(回答)ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。重複した場合は調整会をご案内いたします。よろしくお願い致します。

2020年度上半期利用団体アンケートで いただいたご意見に対する回答(ハガキ団体様)

5.備品について

(ご意見)鏡を購入してほしい。(6件)

(回答)先日前お取りしたアンケートの結果から移動式の鏡の購入が決定いたしました。納品時期は未定ですが納品いたしましたらぜひご利用ください。

(ご意見)使いやすいストッパーが欲しい。

(回答)現在のストッパーの使い方がご不明な場合は、窓口スタッフまでお申し付けください。

(ご意見)多目的室の靴箱の底にすべるシートを貼ってほしい。

(回答)検討致しますのでご要望の目的をお知らせください。

(ご意見)急須が欲しい。

(回答)衛生面を考慮して貸し出しは行っておりません。ご希望の方はお持ち込みをお願い致します。

(ご意見)掲示物が貼れないので、簡単に貼れる壁、コルクボードが壁に設置してあるなど、工夫して欲しい。

(回答)施設をきれいに保つため施設構造上、テープ、画鋲は禁止となっております。ホワイトボードや鉄の部分に活用いただける磁石、掲示用L字スタンドなど無料でお貸し出ししております。窓口でお申し付けくださいませ。

(ご意見)荷物の運搬用に入口に台車の用意があれば便利。

(回答)防犯管理上、全ての入口には設置しておりません。搬入口近くの1階北側の部屋に共有の台車を3台お用意しております。ご利用の際は窓口にお申し付けいただけますと自由にご利用いただけます。

2020年度上半期利用団体アンケートで いただいたご意見に対する回答(ハガキ団体様)

6.その他のご要望

(ご意見)備品の支払いを1か月ごとに戻してほしい。

(回答)システムの都合上お手間をとり申し訳ございません。利用当日のお支払いのご協力をお願い致します。

(ご意見)机の変更、床に机の設置場所が分かるよう印をつけてほしい。

(回答)入口にレイアウト図を吊るしております。ご確認よろしくお願い致します。

(ご意見)公民館的役割を担ってほしい。

(回答)具体的なご希望がございましたら窓口にお申し付けくださいませ。芸術文化ホールとしてお客様のご希望に合わせてご提案させていただきます。

(ご意見)机の出し入れが難しい。

(回答)ご不便をおかけして申し訳ございません。お部屋番号をお知らせ頂けますと幸いです。3階の倉庫は整理整頓致しましたのでよろしくお願い致します。

(ご意見)もう少し広い部屋が良い。

(回答)ご希望をお伺いしながらお部屋を提案させていただきます。窓口にてお申し付けください。

ご記入いただいたご意見、掲載内容は一部要約しております。
ご了承お願い致します。
ご協力ありがとうございました。