

## 平成18年4月

	意見の概要	対応・取組状況
1	キューケンホフコーナーの花が少なかった。	キューケンホフコーナーはキューケンホフ公園より直接デザインしていただき球根を無償でいただいています。今年は気温が低く開花が遅れたことでイベントの始期ではまだ見ごろではありませんでした。できるだけイベント期間と花のみごろをマッチさせていきたいと思ひます。
2	チューリップの種類をもっと増やしてほしい。(スプリンググリーン、アンジェリケなど)	今年、昨年より30品種多く130品種そろえており球根数も13万球を植栽しています。スプリンググリーンこそないですが、アシジェリケ、ファンシフル、パレリーナなど人気の品種も数多く植えています。また、購入の条件で一種類の品種が500球単位となっているためこれ以上の品種を増やすことは植栽場所の関係上難しいかと思ひます。
3	花や木の名前がその場でわかればもっとよくなるので表示してほしい。	景観を損なわないかぎり、写真撮影など考慮して設置しているが、再点検し、さらに努力していきたいと思ひます。
4	イベントが少ない	時期によりますが、平日はイベントを行っても参加者が少ないため、できるだけ土日に集中させております。
5	クイズラリーよりスタンプラリーの方がよい。	計画ではすでにクイズラリーだけでなく、スタンプラリーを実施するように考えています。
6	イベント期間を延ばしてほしい。	平成18年度は、花の開花に合わせてイベント数を増やすと共に、よりタイムリーなイベントを実施するよう計画しています。そのため、一つのイベントとしては期間が短くなることもあります。

## 平成18年5月

	意見の概要	対応・取組状況
1	シバザクラが少なかった。	日照不足によりシバザクラが生育不足となっておりますがその他のチューリップ・パンジーなどの見頃の花を紹介して満足度の向上を図っております。
2	GW中にもムーンライトを見たい。	現在はGW期間中は時間延長をし、19時まで営業しておりますこれは遠方からおいでになるお客様にもゆとり時間をとって頂けるように配慮したものであります。過去の入園状況を見ておりますと17時以降はほとんど入園者がなく費用対効果等を考慮しムーンライトは行っておりませんが、今後お客様の要望等が多ければ検討していこうと思っております。
3	展示機器(花回廊のトンネル)に調整中のものが多かった。	お客様には大変迷惑をかけているところです。現在修理、撤去の両面で検討しており、決定次第対応したいと思います。 <b>【7月3日から再開しております。】</b>
4	入園料をもっと安くしてほしい。	とっとり花回廊では、ご来園のお客様に対して十分に満足して頂くため、植栽管理コンサル・体験教室等のイベントなどの充実を図っており、皆様から頂いた入園料で運営しています。また、友の会の入会費(または継続会費)につきましては入園料が無料になるだけでなく園内ショップの割引会報誌の配布(花回廊の情報提供)ポイントカードでの特典など様々なサービスに使用しております。 この入園料や入会費(また継続会費)に見合うだけの価値あるフラワーパークを維持発展させていくために今後とも一層努力していきたいと思っております。

## 平成18年6月

	意見の概要	対応・取組状況
1	展示機器に調整中のものが多かった。	先月からお客様に大変ご迷惑をかけているところですが、修理することとしました。 <b>【7月3日から再開しております。】</b>
2	フラワートレインを途中停車させてほしい。	このことについては以前試験的に途中停車をしたことがあります。結果として、 ・新たに停車場への人員配置が必要なこと ・停車場での空席確保が難しく途中乗車ができない場合があること ・途中下車を希望されるお客様自体が僅かであったことが原因で現在のところは実施に至っておりません。
3	園芸ショップ付近の花について販売しているものとそうでないものが混在しているためわかりにくくなっている。	販売用の花には値札を付けるようにして展示用のものと区別させていますが、中には紛らわしくなっているものがありますのでさらに商品配置を工夫するなどして改善していきたいと思っております。

## 平成18年7月

	意見の概要	対応・取組状況
1	全体的に花が少なかった。もっと遅い時期に来ればよかった。	天候不順でユリの開花が遅れイベントに間に合わなかったため新聞やHPでその情報を資料提供しましたが、完全な周知ができませんでした。
2	花の名前をもっと大きく目立つように置いて欲しい。	できる限り対応するようにしていますが、景観上の問題もありますので、表示の大きさや数に気を付けながら表示していきたいと思います。
3	ムーンフラワーガーデンの照明をもっと明るくしてほしい。	日本を代表する照明デザイナー・石井幹子さんのデザインによるもので、「月明かり」をイメージしたものであっても月明かりが優しく照らされているような幻想的な園を演出しているものです。ご理解いただきますようお願いいたします。
4	水上花壇の水が汚れている。	水上花壇など生き物がある池は薬品を使用した洗浄ができないため清掃できる頻度が低くなっていますただ汚れやすい時期なので早急に対応したいと思います。
5	花の栽培マニュアルを販売してほしい。	現在園芸ショップで販売していますが、お客様の要望に応じてさらに充実していきたいと思います。

## 平成18年8月

	意見の概要	対応・取組状況
1	暑かったため花が疲れていた。	サマーフェスタ期間中は雨がほとんど降らず、真夏日が続いたため、灌水をしても花に十分な水分を与える事ができませんでした。また、夏は春や秋に比べ、同じ花でもくすんだ色になるため、目立たなかったことも原因の一つだと思われます。
2	「サマーフェスタ」の意味(場所)がよくわからなかった。	「サマーフェスタ」は、夏休み期間に花回廊で開催されるイベントや花々を楽しんで頂く空間などをすべて含んだ総合的な名称です。ただ、イベントが少なかった平日は寂しく感じられたかもしれませんので、毎日少しでも賑やかな雰囲気づくりをしていきたいと思っております。
3	夜間開園時間を延長して欲しい。	今年度はより効率的な開催を実現するため、昨年度と同程度の開催日数としておりますが、過去の実績(夏休み期間以外の金曜日を除く平日や午後8時以降の来園者が少ない)を踏まえて、開催時間については午後9時までとしています。
4	障害者である自分が介護者を連れて来園したが、無料にならなかった。パンフレットには介助者は無料と書いてある。	昨年度までは、手帳をご提示頂いた方には、介助者分のチケットも渡していましたが、本年度から、実際に介助をされる方のみ無料とさせて頂きました。今回は対応したスタッフの「介助者」に対する認識が不十分であり、今回の不手際に至ったと考えられます。お客様にお詫びするとともに、今後このようなことがないよう職員に周知徹底します。
5	園内バーベキューについて ・最低予約人数を2名からにしてほしい。 ・入園料込みの料金なのに入園料無料の会員が250円引きにしかない。	・バーベキューの実施の際には、数名のスタッフが別途必要となるため、5名様以上の予約制としています。ただし、同日に別の予約があり、さらに席に余裕がある場合は、お受けできる場合もあります。 ・バーベキューを利用される方は食事目的の方が多く、正規の入園料金では割高であるため、入園料部分を250円にさせて頂いております。

## 平成18年9月

	意見の概要	対応・取組状況
1	フラワートレインのエンジン音が大きくて、車内の案内音声が聞き取りにくい。	フラワートレインは最大45名の乗客を乗せて高低差のある園内を車内案内音声に合わせた速度で走行するため、ガソリン車よりディーゼルエンジンの牽引車の方が運行に適しています。よって、エンジン音が大きくなるため、今回御指摘のことにつきましては、車内案内音声の音量調整を行うことで対応します。
2	無料シャトルバスの排気ガスの黒煙が後続の車の視界を遮って危ない。	現在、とっとり花回廊が所有するマイクロバスを使用して無料シャトルバスを運行しています。このバスは年式が古く、ご意見にあるような御迷惑をおかけすることがありますので、近々、黒煙の排出を抑えた新しいエンジンに載せ替える予定です。
3	園芸ショップにおいて、花回廊でしか買えない独特の花や安い苗を置いて欲しい。また、ショップ周辺の花壇が傷んでいた。	日ごろから、花回廊の特徴を活かしたお店づくりとショップ花壇の充実に取り組んでいますが、更に徹底していきます。

## 平成18年10月

	意見の概要	対応・取組状況
1	ダリアをもっと集中させてほしい。	ダリア植栽はユリほ場と併用で行った為、分散する形になりました。今年はその弊害でユリのボリュームが下がったという声もあり、来年度はほ場を全てメインフラワーのユリに戻し、ダリアは鉢植えとし、一株でボリュームある株にし、西館テラス周辺で展示する計画です。
2	もっとダリアに名前をつけてほしい。	ほぼ、咲き方と名前の表示をしたつもりでしたが、一部不明のものがあり、申し訳ありませんでした。
3	春に比べて花が少ない。	チューリップ、ユリは派手な花です。それに比べるとどうしても地味な印象だと思えます。そこで花のボリューム感を出すためダリア植栽を導入いたしました。今後も入園者の皆様に感動していただけるような新規の植物を開拓し導入していきます。
4	ダリアの球根を売ってほしい。	一般的には、春に販売をするものでありますが、園で植栽していたものの中からはいいものだけ5週連続でオークションと園芸ショップで販売しました。今後、もっと解りやすい方法等を検討したいと思います。
5	正面ゲートでイベントをもっとPRしてほしい。	全体的なイベント内容は入口ゲートに設置している液晶パネルで視覚的に表示しています。また、入口に土曜・日曜を中心に行う特別なイベントは個別に看板にて表示していますが、今後はもっと解りやすい方法等を検討したいと思います。
6	テナントの販売所において、お客様に対して失礼な言動があった。	メールでのご意見でしたので、上記言動に対するお詫びをするとともに、販売所に対して今後このようなことがないように申し渡しました。
7	プロムナードのガラスをきれいにしてほしい。	定期的に清掃を実施しており、直近は10月下旬に行いました。
8	高齢者の割引がない。	当園では、来園者の方々に満足していただくためには、園内の植栽管理、コンサート・体験教室等のイベント活動の充実を図ることが重要と考えており、いただいた入園料をこの活動に使用しております。高齢者の割引を行うというのも一つの考え方であると思いますが、来園者の方々にまた行ってみたくなる施設となるよう努力していきますので、ご理解いただきますようお願いいたします。
9	レストランに電話してもなかなかでない。	コードレスの受話器を厨房に置き、営業時間内はすぐ出られるようにしていますが、お客様が多く忙しい時には出られない場合があります。極力このようなことがないようにいたします。
10	雨天時の障害者施設の利用の時に狭い通路を案内し、結果的に不便をかけた。	施設設備の関係上、雨の日は車いす利用者にとっての乗降が不便であるため、管理事務所側からの入園を案内しました。しかし、狭い通路へ案内したためお詫びするとともに今後の改善を検討することとします。
11	重度の障害がありトイレの便座に後ろ向きに座れないため、ウォシュレットの機械のない便座も用意してほしい。	これは、施設のバリアフリーの観点から整備されているもので、鳥取県福祉のまちづくり条例上必置となっています。御不便をおかけしますが、御理解のほどよろしくお願ひします。

## 平成18年11月

	意見の概要	対応・取組状況
1	北館のシアターで「大山」の映像を流して欲しい。	北館シアターでは、昨年の冬から「ウオレマイパイン」(ジュラシックツリー)を紹介する映像を流してきましたが、鳥取県を代表する大山の映像を希望されるお客様も多いと思われますので、近日中に映像の切替を行いたいと思います。
2	会員に提供するポイントカードで10ポイントためたときの買い物2割引きをレストランでも使えるようにしてほしい。	ご来園された会員様へのサービス向上のため、前向きに検討させていただきます。
3	トピアリーの案内看板をもっと分かりやすい説明にしてほしい。	トピアリーとは、「植物を人工的にまた立体的に形づくる造形物」のことです。もともと『刈り込む』という意味で、幾何学形や動物の形に刈り込んだ樹木を指しました。とっとり花回廊では、西館テラスからプロムナード橋にかけてポットマム(鉢植えのキクのこと、これは植物名ではなく、ポット・クリサンセマム(鉢植えキク)を略した言葉です。)を刈り込んだトピアリーを展示しました。今後は可能な限り一般の方にも解りやすい説明を心掛けたいと思います。
4	11月にはめずらしい草花もなく1000円は高いと思われるので割引を検討して欲しい。	当園では、来園者の方々に満足していただくために、園内の植栽管理、コンサート・体験教室の充実など、園の魅力を高めるため、いろいろなイベント活動等の充実を図ることが重要と考え、日々努力をしているところでございます。皆様方からいただいた入園料は、このような活動に使用しております。また、とっとり花回廊では1年間を通して草花をご覧いただけるように管理運営しておりますが、特に11月以降には、来春に咲く花の球根に植え替えをすることや、積雪により屋外の花が見えなくなることがあります。入園料の割引を行うというのも一つの考え方であると思っておりますが、いただきました入園料は園内の魅力を高め、来園者の方々にまた行ってみたいくなる施設となるよう有効に活用していきますので、ご理解いただきますようお願いいたします。
5	友の会の会報誌の中にイベントのチラシが入っていたが、イベント終了後に届いたため行けなかった。	今回の遅配については、今まで幣園が会報誌の発送を委託していた地元の会見郵便局が、無集配局となったことにより、通常より時間がかかってしまったことが原因でした。ご迷惑をおかけしたことをお詫びをすると共に、今後は、発送日を早めて二度とこのようなことがないよう、より一層の努力をしていきますのでよろしくお願い致します。

## 平成18年12月

	意見の概要	対応・取組状況
1	夜間開園の時に水上花壇にもライトがもっとあればよかった。	とっとり花回廊のムーンライトフラワーガーデンは、世界的照明デザイナーである石井幹子さんのデザインによる景観照明となっています。「月明かり」をイメージした夜間庭園となっており、昼間の花木の景観とは異なる趣を演出しますが、照度が不足して足元が危険であるような場合には、照明の追加を検討したいと思います。
2	12月10日(日)にNHKのTV・ラジオ同時生中継があったが、これを知らせるチラシに記載されているTV放送の時間が実際と違っていたため、予約録画した際に録画されなかった。	11月の下旬に初めてNHKからこのお話をいただき、急いでチラシを作成しました。この時に放送時間の確認不足のため、誤った時間を記載してしまいました。後日誤りに気づき訂正しましたが、それ以前にご覧になったお客様には大変ご迷惑をお掛けしました。今後このようなことがないよう確認を怠らないなど慎重に対応したいと思います。なお、お客様には、お詫びをして番組を収録したDVDをお渡ししました。
3	東館の大山キャラボクのジオラマが埃をかぶっている。これをやめて生きた花木を展示してはどうか。	とっとり花回廊は、鳥取県を代表する大山を借景にした日本最大級のフラワーパークを謳っています。東館は、とっとり花回廊のメインフラワーであるユリを展示するとともに、大山と大山の頂上周辺に自生する鳥取県の県木でもある特別天然記念物「大山キャラボク」を来園者に展示・紹介するものであり、意味のある場所と考えております。ご指摘のとおりジオラマが埃をかぶっていましたので、年末に掃除いたしました。
4	ピロロ・ポロロ花壇を案内する表示がなくなっている。	ご指摘の案内表示につきましては、回廊ガラスにフィルムを貼る工事及び工事の養生のために撤去しておりましたが、養生期間を超過致しましたので、再度表示しております。
5	幻のヤマユリ「ベニスジ」がなぜ幻なのかをもっと宣伝してもらえないか。	ご指摘のようにその点からの広報が不十分でしたので、ホームページやブログ上で説明をさせていただいています。
6	ムーンライトの最終入園時間が早い。	12月は、クリスマスのイベント期間中にイルミネーションの展示を行うため、ムーンライトフラワーガーデンを開催しますが、天候や気温の関係から、他の開催日(6月～9月)よりも閉園時間を30分短縮し、20時30分としています。最終入園時間が早いのではないかとのことですが、お客様に十分に満足していただくためには、少なくとも入園から退園までに30分の時間が必要との判断から20時としております。ご理解をいただきますようお願い致します。なお、今後もお客様に満足いただけるようにできる限り努力・改善をしていきたいと思っております。
7	大山王国はメルマガが始まったようですが、とっとり花回廊のメルマガは予定がないですか。ホームページをできるだけチェックしていますが、やはり見逃してしまうイベントなど沢山あるので、ぜひメルマガを始めてほしい。	メルマガについては、利用者のニーズや管理方法を調査・研究しつつ、今春を目標に前向きに検討していきたいと思っております。 <b>【19年4月からメルマガを開始しました。】</b>

## 平成19年1月

	意見の概要	対応・取組状況
1	花回廊のシンボルマークを携帯電話の待ち受け画面に欲しいのですが、HP上を探してもバナーくらいしか見あたりません。せっかくのロゴなんだからHP上にもっと使えばいいと思います。	今回は使用可能なサイズでHP上に掲載しましたが、とっとり花回廊のシンボルマークの商標権及び著作権は鳥取県が有しており、使用するためには申請が必要となりますのでご承知ください。
2	フラワートレインが運休していて残念です。雨だからトレインで回りたかった。	フラワートレインの冬季(1月～3月中旬)の営業は、来園者数や雪などによる運行不能の可能性が大きいため、土日祝日のみとなっています。お客様にはご迷惑をかけることもあるかと思いますが、お客様への最大限のサービスができるように効率的な運営を心掛けていきたいと思しますので、ご理解をよろしくお願い致します。
3	山口市萩のように園内の余った土地に椿などを植えれば、お客様の少ない時期に来園者が増えるのではないのでしょうか。	萩市のように園内に椿を植栽して群生林をつくることは、植栽スペースや経費上の問題から難しいと思われませんが、他の植物を使った冬季の魅力づくりに積極的に取り組んでいきたいと考えています。

## 平成19年2月

	意見の概要	対応・取組状況
1	500円程度の昼食があればもっとレストランの利用者が増えると思う。	現在、500円前後の商品としては、ミックスサンドウィッチ(525円)のみとなっております。新しい500円前後のメニューの提供や既存の商品の値下げにつきましては、採算や効率性の問題で現在のところ考えておりません。なお、団体予約のお客様について、弁当やカレーライスなど特別にご用意したケースはあります。このような団体予約のお客様に対しては、予算に応じた柔軟な対応が可能です。
2	花はとてもきれいだが、名前がないものがあります。また説明があればとてもうれしいです。	花の見ごろや花壇の見直しのため名前の設置に対応しきれていない部分がありますが、このような意見があるためできる限り対応するようにしています。ただ、写真スポットとなるような場所では表示の大きさや数を制限しているところもあります。説明につきましては、土・日・祝日とボランティアガイドによる園内見どころ案内で対応しているところがありますが、更に充実・拡大していきたいと思います。
3	ボランティアガイドの養成講座を受講しているが、講座の終了時間が米子行きのシャトルバスの出発時間に間に合わないので、調整してほしい。	受講者にシャトルバスの出発時間を直前に知らせるようにし、またその便に他の乗客がいない場合には、出発を少し遅らせるなどの対応をしたいと思います。
4	ゆりの館(東館)の大山の展示模型が1年中同じものなので、季節感のあるものにするとか感動するような形にしてほしい。	ご指摘の展示物につきましては、キャラボクの模型になっており、天候による変化を楽しむ設計になっています。季節感はないですが、ダイセンキャラボクを立体的に実感できるようになっています。もう少しスペースがあれば、頂上付近の模型もできるかと思いますが、現状では難しいと考えます。

## 平成19年3月

	意見の概要	対応・取組状況
1	障害者である自分が介助者を連れて来園したが、無料にならなかった。パンフレットには介助者は無料と書いてある。	平成17年度までは手帳を提示頂いた方には自動的に介助者の分を含めてチケットを渡していましたが、平成18年度から単なる同伴者でなく実際に介助をされる「介助者」のみ無料とするようにさせて頂きました。従前の手続きで過去に入園されたお客様の中には、戸惑うこともあるかと思えます。今後このようなことがないように十分配慮したいと思います。
2	旅行会社からの電話問い合わせの中で、花の見どころの質問があったが、職員が十分に回答することができなかった。	今後このようなことがないように、日ごろから全職員が園内の情報を共有し、いつでも応答できるよう心掛けたいと思います。
3	3月10日に来園し、カタクリの開花状況についてスタッフに尋ねたところ、3月末になるとの回答を受けたが、翌日の新聞には、3/2に開花し林の中で点々と咲いているという記事が載っていた。	全職員がいつでも正確な情報提供ができるよう情報の周知徹底を図ります。
4	園内にあるランの販売をしてほしい。	フラワーショップで販売しているランについては、以前園内に展示している大鉢を含めた様々なものを販売した結果に基づいて仕入を行っています。値段的にも手頃で売れ筋を提供できるようにしていますが、再度お客様の意見を取り入れながら改善していきます。また、ショップに置いていない花についてもその時の季節の花であれば注文を受け付けますので、お気軽にお問い合わせください。
5	江尻光一先生のランの講演会の時にマイクの声が聞こえにくかった。	ランに囲まれた雰囲気ある講演会にするために、フラワードームを講演会場にしましたが、フラワードームが円形ガラス温室になっており、スピーカーから発する音が反響し、お客様の場所によっては聞こえにくくなってしまいます。今後はスピーカーの増設や設置場所の見直しを図り改善したいと思います。
6	主要道路から花回廊へ向かう道路案内表示が少ない。	とっとり花回廊への道路案内表示については、多方面からのお客様へのわかりやすい表示をと心掛けていますが、まだまだ十分でないところがありますので、再度チェックしたいと思います。
7	北館1階のトイレに赤ちゃんのおむつ交換スペースを確保してほしい。	1階のトイレにはおむつ交換のスペースはありませんが、2階のトイレには設置してあります。お手数ですが、エレベーターを使用し、2階のトイレをご利用頂きますようよろしくお願いいたします。
8	北館シアターが調整中で見ることができなかった。	3月はシアターのプロジェクターが故障のため、修理中でしたが、3月末に修理が完了しました。ご迷惑をお掛けしました。
9	回廊のガラス面を利用して、油絵などの展示をしてはどうか。	園内外の自然の景観をお楽しみ頂くため、回廊の左右両面にガラスを採用しております。また、展示した場合、展示物が雨風にさらされることとなりますので、展示はなかなか難しいかと思えます。