H26

意見・苦情

	受付日	意見	苦情	内　容	進捗状況	
聞き取り	4月6日	○		国際会議室のプロジェクターの高輝度を要望と常設スポットライトの角度、明るさの微調整の要望		改修時期に要検討とする
聞き取り	4月8日	○		会議室の時間単位の貸出希望	済	区分制貸出により利用者の予約受付枠が広がったメリットを説明しご理解頂く
聞き取り	4月11日	○		職員の利用対応者への感謝		
聞き取り	4月13日	○		小ホールの舞台袖の明り調整希望	済	電球数を増減し、明るさの調整を行うこととした
聞き取り	4月13日	○		構内駐車場の貸出に関する案件	済	施設別に構内駐車場の割り振りをしていることをご理解頂く
聞き取り	4月13日	○		施設・設備の充実度に対しての感謝		
聞き取り	4月14日	○		施設の利便性についての高評価		
聞き取り	4月14日		○	通知書記載の施設料金と当日精算時との齟齬の件	済	増税後の料金が確定する前に申請書を提出されたために起きた案件。説明の上ご理解頂く
聞き取り	4月17日	○		備品ではないものの貸出希望（LANケーブル）	済	事前に相談いただければ当日貸し出す説明をしてご理解頂く
聞き取り	4月17日	○		室料と備品料金の合算希望	済	備品が確定している場合にのみ合算請求可能と説明をし、ご理解頂く
聞き取り	4月18日	○		20分前以前の鍵貸出サービス希望	済	施設貸出前に備品準備・清掃等もあるため20分前をご理解頂く
聞き取り	4月18日	○		施設の利便性についての高評価		
聞き取り	4月18日	○		施設の利便性についての高評価（駅から近い）		
聞き取り	4月18日	○		職員の利用対応者への感謝		
聞き取り	4月19日		○	会議室の時計の遅れ、3階テラスの扉開閉の件（天候不順時）	済	時計表示チェック済み。開閉については天候次第のため、都度　事務所へ連絡対応を説明済み
聞き取り	4月20日	○		施設・設備の充実度に対しての感謝		
聞き取り	4月25日		○	備品対応の遅れの指摘	済	出勤職員が他案件で対応のため、要請時に即対応できなかった案件。謝罪し了解頂く
聞き取り	4月25日	○		職員の利用対応者への感謝		
聞き取り	5月6日	○		職員の利用対応者への感謝		
聞き取り	5月8日	○		施設・設備の充実度に対しての感謝		
聞き取り	5月11日	○		職員の利用対応者への感謝		
聞き取り	5月14日	○		職員の利用対応者への感謝		
聞き取り	5月16日	○		職員の利用対応者への感謝		
聞き取り	5月20日	○		職員の利用対応者への感謝		
聞き取り	5月25日	○		職員の利用対応者への感謝		
聞き取り	5月25日		○	早朝時間外の鍵貸出時間が変更となった点の周知不足による問題	済	例年時間外利用のお客様対象に、26年4月より時間外対応の変更について案内状を送付。また新規のお客様に対しても打ち合わせ等で説明済み。今回は本部と会場責任者間での伝達ミス。今後は申込み、打合せ時に会場責任者への
聞き取り	5月27日	○		職員の利用対応者への感謝		
聞き取り	5月28日		○	会議室ブラインドカーテンの不備	済	ブラインド滑車の不備。修理済み。
聞き取り	5月29日		○	ワイヤレスマイクの利用方法の周知不足	済	ワイヤレスマイクの送信部を塞いだための不調。取扱いについて表示を大きくするなどで対応。
聞き取り	5月31日	○		施設・設備の充実度に対しての感謝		
聞き取り	6月1日		○	会議室の時計遅れ	済	時計表示チェック済み
聞き取り	6月4日	○		職員の利用対応者への感謝		
聞き取り	6月4日	○		職員の利用対応者への感謝		
聞き取り	6月11日	○		施設の利便性についての高評価		

聞き取り	6月13日	○		職員の利用対応者への感謝		
聞き取り	6月13日	○		施設の利便性についての高評価		
聞き取り	6月15日	○		インターネット上での予約申し込みができると便利	済	各種申請書ファイルを、ホームページ上で受付するサービスを周知済み
聞き取り	6月17日	○		申込書をFAXだけでなくメールなどでもOKになると便利	済	各種申請書ファイルを、ホームページ上で受付するサービスを周知済み
聞き取り	6月19日	○		職員の利用対応者への感謝		
聞き取り	6月25日	○		職員の利用対応者への感謝		
聞き取り	6月25日	○		職員の利用対応者への感謝		
聞き取り	6月29日	○		職員の利用対応者への感謝		
聞き取り	7月13日	○		鍵の貸出(20分前から30分前へ) の要望	済	前催事の後片付け・清掃及び備品準備の時間を要することをご理解頂く
聞き取り	7月14日	○		職員の利用対応者への感謝		
聞き取り	7月15日	○		鍵の貸出(20分前から30分前へ) の要望	済	前催事の後片付け・清掃及び備品準備の時間を要することをご理解頂く
聞き取り	7月17日		○	清掃職員の対応への不満(清掃作業のための退出促し行為)	済	清掃業者には注意喚起済み
聞き取り	7月18日		○	新プロジェクターの性能の不満	済	プロジェクターの輝度の問題。別プロジェクター貸出により解決
聞き取り	7月18日		○	マイク不調による音切れ	済	機器接続部品の不具合が原因。修繕対応済み
聞き取り	7月19日	○		FAX機器取扱い説明不足の指摘(FAX送信時における送信面の表記依頼)	済	表記済み
聞き取り	7月21日	○		液晶プロジェクター台以外の補助台貸出希望	済	総合受付での依頼対応の説明済み
聞き取り	7月26日	○		職員の利用対応者への感謝		
聞き取り	7月26日	○		職員の利用対応者への感謝		
聞き取り	7月28日		○	会議室の事前分割要請に対する対応漏れ	済	早急に対応済み。また職員へ注意喚起済み
聞き取り	7月30日		○	カーテンのフックが外れていたことへの指摘	済	修繕対応済み
聞き取り	8月6日	○		職員の利用対応者への感謝		
聞き取り	8月8日	○		第7会議室の雨漏り	未	対策について業者と協議中
聞き取り	8月9日	○		施設の利便性についての高評価		
聞き取り	8月11日	○		職員の利用対応者への感謝		
聞き取り	8月17日	○		施設の利便性についての高評価		
聞き取り	8月18日	○		レストランの定休日に利用希望された件	未	定休日のため使用できなかったとのこと。事前にわかる表示方法または案内を検討。
聞き取り	8月18日	○		施設の利便性についての高評価		
聞き取り	8月20日		○	会議室の後片付け中に、次の利用者が準備を始め不快に感じた件	済	鍵返却時、前催事者によるクレームを説明の上、以後注意頂くこととした。
聞き取り	8月22日	○		鍵の貸出(20分前から30分前へ) の要望	済	前催事の後片付け・清掃及び備品準備の時間を要することをご理解頂く
聞き取り	8月24日	○		職員の利用対応者への感謝		
聞き取り	8月24日	○		職員の利用対応者への感謝		
聞き取り	8月25日	○		職員の利用対応者への感謝		
聞き取り	8月29日	○		施設の利便性についての高評価		
聞き取り	9月2日		○	ワイヤレスマイクの充電切れ	済	長時間継続利用による充電切れ。会場内の充電器を利用いただくか事務所へ連絡し備品交換の説明済み
聞き取り	9月6日	○		施設の利便性についての高評価		
聞き取り	9月7日		○	会議棟ロビーでの他利用者の騒音	済	会議棟廊下にて大騒ぎしていた案件。事務所へ連絡いただくと対応すると説明済み

聞き取り	9月8日	○		職員の利用対応者への感謝		
聞き取り	9月9日	○		主催者用駐車場の依頼	済	構内駐車場の利用が可能であることを説明済み
聞き取り	9月13日	○		職員の利用対応者への感謝		
聞き取り	9月19日	○		施設の利便性についての高評価		
聞き取り	9月21日	○		持込機器接続の仕方の相談	済	持込機器は原則、主催者にて対応を依頼。必要な場合、当館備品貸出の説明済み
聞き取り	9月21日		○	備品貸出周知不足による苦情	済	当日でも事務所へ連絡いただければ対応可能を説明済み
聞き取り	9月25日		○	ワイヤレスマイクの音飛び	済	利用後の点検は正常。問題があれば事務所対応を説明済み
聞き取り	9月25日	○		職員の利用対応者への感謝		
聞き取り	9月26日	○		職員の利用対応者への感謝		
聞き取り	9月30日	○		荷物受取サービス等の新プランの依頼	済	前日の会場内への荷物送付は施設利用料が発生するなど実情は難しい旨説明済み。また少量の場合、事務所にて受け取り可の説明済み
聞き取り	9月30日		○	支払手続対応への不満		領収書発行に時間がかかることへの不満。現金を取り扱う場合、複数職員による点検等の時間を説明し、了解いただく
聞き取り	10月2日		○	手話通訳を伴う小ホール集会時、マイク音割れの苦情	済	手話通訳者の立ち位置とSPの距離との関係もあるが、今後は手話通訳者がいる場合、マイクの音量レベルを下げ気味にすることを課内で周知した。
聞き取り	10月4日	○		小ホール　アンケートボックス内のアンケート回収依頼	済	以前のアンケートがボックス内に残っていた案件。アンケートは回収済み。今後、催事終了後　担当者が確認することにした。
聞き取り	10月6日		○	会議室　窓からの雨の吹込みによる苦情	未	業者へ点検依頼中。
聞き取り	10月11日	○		希望の会議室が予約できなかった件	済	会議室半面を希望された案件。規定により受付期間に条件があることを説明済み。
聞き取り	10月11日		○	会議室の鍵貸出方法の苦情とワイヤレスマイク充電切れによる苦情	済	会議室の鍵貸出時、前側か後側どちらの鍵を貸し出すか説明してほしいと言われた案件。今後は説明することとした。ワイヤレスマイクは毎回フル充電したものを貸出しているが、長時間利用で充電が切れた場合は事務所への連絡によ
聞き取り	10月12日	○		施設の利便性についての高評価		
聞き取り	10月13日		○	会議室　窓からの雨の吹込みによる苦情	未	業者へ点検依頼中。
聞き取り	10月14日		○	会議様の廊下の空調について	済	会議様のロビー・廊下が暑かった案件。事務所にて対応する旨　説明済み
聞き取り	10月23日		○	貸出のLANケーブルの不備について	済	原則、貸出用備品ではないLANケーブルは持ち込み頂くよう依頼済み。
聞き取り	10月23日	○		施設の利便性についての高評価		
聞き取り	10月28日	○		職員の利用対応者への感謝		
聞き取り	10月28日	○		職員の利用対応者への感謝		
聞き取り	10月29日	○		予約受付期間の変更希望について	済	会議室　1年前からの予約希望案件。規定に沿った運用をご理解いただいた。
聞き取り	11月3日		○	会議室内のゴミについて	済	点検時の徹底を社内で周知した。
聞き取り	11月6日		○	同フロアに研修会利用者と入学試験利用者が重なる場合の対応について。	済	同フロアのロビーにて大声で雑談されていたケース。フロアに「試験会場につき静粛に」のボードを複数設置し、周知することとした。
聞き取り	11月6日		○	ピンマイクの音量調整に苦慮した件について	済	音響機器の取り扱いが分からない場合は事務室へ連絡頂くよう依頼済み。
聞き取り	11月12日	○		申請手続きの簡素化について（メール受信希望）	済	HP上でファイル受付サービスをご紹介済み。
聞き取り	11月14日	○		施設の利便性についての高評価		
聞き取り	11月16日	○		職員の利用対応者への感謝		
聞き取り	11月18日	○		施設の利便性についての高評価		
聞き取り	11月19日	○		職員の利用対応者への感謝		
聞き取り	11月19日	○		職員の利用対応者への感謝		
聞き取り	11月20日		○	ワイヤレスマイクの充電切れについて	未	早急に充電用電池へ交換予定
聞き取り	11月23日	○		当日支払希望について	済	条例の規定に沿った運用方法を説明済み。
聞き取り	11月24日	○		施設の利便性についての高評価		

聞き取り	12月9日	○		申請手続きの簡素化について(メール受信希望)	済	HP上でファイル受付サービスをご紹介済み。
聞き取り	12月13日	○		職員の利用対応者への感謝		
聞き取り	12月14日	○		施設の利便性についての高評価		
聞き取り	1月16日	○		施設の利便性についての高評価		
聞き取り	1月21日		○	会議室のイスの汚れの指摘	未	年度末にイス納入予定
聞き取り	1月21日	○		当日支払希望について	済	条例の規定に沿った運用方法を説明済み
聞き取り	1月22日	○		当日支払希望について	済	条例の規定に沿った運用方法を説明済み
聞き取り	1月27日		○	ホワイトボード マーカー不具合の指摘	済	点検時のチェックを職員へ周知済み
聞き取り	2月9日		○	会議棟廊下での備品移動による騒音について	済	長礼時 催事内容及び注意喚起を再確認することにした。
聞き取り	2月9日	○		職員の利用対応者への感謝		
聞き取り	2月11日	○		予約受付期間の変更希望について	済	会議室 1年前からの予約希望案件。規定に沿った運用をご理解いただいた。
聞き取り	2月15日	○		職員の利用対応者への感謝		
聞き取り	2月17日	○		施設の利便性についての高評価		
聞き取り	2月19日		○	ワイヤレスマイクの音飛び	済	利用後の点検は正常。問題があれば事務所対応を説明済み
聞き取り	2月22日		○	ワイヤレスマイクの音飛び	済	利用後の点検は正常。問題があれば事務所対応を説明済み
聞き取り	2月25日	○		施設の利便性についての高評価		
聞き取り	2月25日		○	会議室分割利用時の鍵の貸出について	済	両方の鍵を貸出すべき案件。職員に再度周知 徹底済み
聞き取り	2月27日		○	国際会議室の鍵貸出方法について	済	鍵貸出時、当日担当者へ連絡・立ち合いすることとした。
聞き取り	3月1日	○		職員の利用対応者への感謝		
聞き取り	3月6日	○		職員の利用対応者への感謝		
聞き取り	3月22日	○		職員の利用対応者への感謝		
聞き取り	3月23日	○		施設の利便性についての高評価		
聞き取り	3月24日		○	土日の予約希望について	済	公平に予約受付を実施し、複数の場合は抽選となることを説明済
聞き取り	3月25日	○		職員の利用対応者への感謝		
聞き取り	3月27日		○	利用通知書への電話番号追記希望について	未	事務要領の書式改訂と予約システムの見直しが必要なため検討中
聞き取り	3月30日	○		職員の利用対応者への感謝		