

平成 30 年度 第 1 回利用者懇談会議事録

日 時 平成30年7月1日（土） 10：00～10：40
会 場 岡崎市竜美丘会館 会議室
参 加 者 岡崎市竜美丘会館 利用者 5 団体 6 名 管理者 2 名
議 題 施設利用全般に対する感想・ご意見・ご要望

会： いつも竜美丘会館をご利用いただき、ありがとうございます。それでは利用者懇談会を開催させていただきます。

まず皆様が竜美丘会館を利用して何かご意見やご質問があればお聞かせ下さい。

1. 窓口での対応について（職員の接客態度など）

利： いつも親切で丁寧な対応をしていただきありがとうございます。

利： 施設の利用方法に不慣れな時に職員の方にお尋ねしたところ丁寧な対応をしていただき安心して施設を利用することができました。

会： 窓口対応については、皆様より良いとの回答をいただきありがとうございます。ただ、職員の入れ替わりで新人の職員が入ることがあります。新人職員研修を事前に修了させますが会館知識が浅い者もおりますので利用者の皆様に迷惑をおかけしないようベテラン職員がサポートして対応にあたらせております。

接客については対応が難しいことも多々ありますが、当館の利用者の皆様については親切な方が多くありがたいと思っております。今後もお互いにこのような信頼関係を継続できるよう努めてまいります。

2. 備品について（設置数量、使いやすさ、機能性、導入要望など）

利： 備品ではありませんが、3階のパントリーの流し台排水溝の網が小さいのですぐに詰まってしまうようです。何か対策をしていただけないでしょうか。

会： 早急に確認し対応させていただきます。

利： 和室の利用で、机を利用でき感謝しております。

会： 和室は、和机、和椅子を導入して会議などでも利用できるようにしております。私たちは、たくさんの方々に施設を利用していただくため、皆様からのご要望にお応えし今後も利便性の向上に努めてまいります。

利： パントリーに冷蔵庫を設置していただけるとありがたいのですが。

会： 本館棟各階の共有パントリーに冷蔵庫を設置した場合は、それぞれの利用者で分けすることが難しいと考えられます。円滑な運用が可能かどうか今後、検証し設置の可否を決めていきたいと思っております。ホールについては専有となりますので設置を検討させていただきます。

3. その他（その他ご要望、お気づきの点など）

利： 受付窓口で冷えたお茶を販売していると聞きましたが、いつでも販売しているのですか。

会： 冷えたお茶、水の他、常温でも販売を毎日しております。1本から販売しておりますが、50本以上のお買い求めは事前にご予約をお願いします。

利： 施設を毎年定期的に利用しているので、利用調整会議で優先して施設予約が取れるようにならないでしょうか。

会： お客様の中には開館当初から何年もご利用いただいている方もおられます。この方々が初めて利用される方と同じ条件で予約を取らざるを得ないという事情も承知しております。この点はずらいところですが公共施設の管理者として公正公平な対応が求められており、特定の利用者に便宜を図ることが出来ないことのご理解をお願いいたします。

利： 大規模な催事を実施する場合に車で来られる方が多い時には駐車場の案内係りを配置してくださいとお願いされます。こちらでは駐車場案内係りの確保が難しい場合があるので、お金をお支払いするので会館側から駐車場案内係りの手配をしていただくことはできないでしょうか。

会： ご依頼があればこちらで手配は可能です。駐車場案内係りとしてシルバー人材センターから大規模催事に対応できるよう警備会社による交通誘導まで手配可能となっておりますので事前にお申し出ください。

利： 花火大会の日に駐車場を有料で貸し出してはどうですか。

会： 花火大会開催日の駐車場については、市からの依頼があり一部開放をしています。有料化については、公共施設付帯の無料駐車場を有料にすることは難しいと考えられます。

利： トイレについて、洋式トイレが少ないので4階から5階まで上がりました。年寄りやしがむと立てなくなるのでどうかならないでしょうか。

会： 洋式トイレ化については以前からの懸案事項となっており皆様に大変ご迷惑をおかけしております。設置に時間を要するため、今年2月にすべてのトイレに手すりを設置させていただきました。洋式トイレの設置については、本年度2月に4階に設置、順次3階への設置も予定しておりますのでもうしばらくお待ちください。

本日は、貴重なご意見をいただきありがとうございました。これからも、皆様方のご意見ご要望を反映し、施設の管理運営に役立たせ利便性の向上をはかり快適に利用できる施設づくりに努めてまいります。