

## 令和元年度 第1回利用者懇談会議事録

日 時 令和元年7月1日(月) 10:00~10:30  
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 3団体 3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。

始めに昨年度までに皆様方の声を反映し、会館を利用していただけの方々に向け取り組んできました主な内容についてご説明します。

2階レストラン前にカウンターと椅子を設置し「たつみがおかふれあいコーナー」として自由利用していただいています。ここでは竜美丘会館利用者の情報発信チラシなども掲示していますので休憩等でご利用ください。

また各階に Wifi の設備を設置しました。ロビーはもちろんのこと、各部屋の中でもインターネットが使用できるようになりました。

その他に事務所前のスペースにセルフコピー機を設置しています。コンビニと同じような操作になっていますので気兼ねなく利用していただけると考えております。

それでは皆様方が竜美丘会館を利用され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： 丁寧な対応をしていただいています。

利： 窓口では丁寧に対応していただいています。

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。

接客については全ての利用者の方々に常に満足いただける対応は時として難しいことありますが、利用者の皆様からのご理解とご協力を賜りありがたく思っております。今後も一人でも多くの利用者の方々にご満足いただけるよう信頼関係を継続し、気持ち良い窓口サービスを提供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： 末広の舞台に敷く毛氈について、大きなサイズの物があると便利です。

会： ご意見ありがとうございます。当館の毛氈は有料貸出備品で青毛氈と赤毛氈があります。どちらもお茶用の1帖サイズになり舞台用ではありません。大きなサイズにつきましてはホールの貸出備品に赤毛氈がありますので末広舞台でのご利用の場合はご相談ください。

利： 各階のロビーにエアコンを設置してほしい。

会： 空調設備を増設することは容易ではないですが、各階の廊下にも空調の吹出す場所がありますので、運転時間など運用を調整して改善をしていきます。

利： 4階の机の本数が少なくなっているようなので元の本数にしてほしい。

会： 4階の長机については破損したものがあつたため撤去しています。こちらについては修理など早急な対応をとらせていただきます。

### 3. その他（その他ご要望、お気づきの点など）

利： 会議室の壁の汚れとかが気になりますね。

会： ご意見ありがとうございます。各部屋の壁紙につきましては計画的に直していく予定です。なのでお待ちいただくようお願いします。

利： 大きな部屋の空調温度を私どもが変更できませんか。

会： 大きな会議室である5階501号室と4階末広については、空調監視システムで事務所からの温度調整になっています。今現在は温度調整の要望は事務所へ内線電話などでお伝えください。今後は各部屋で調整ができるようにシステムを確認し、温度調整器の増設を検討していこうと思いますので今しばらくお待ちください。

利： 毎月1日の窓口での受付の方法について分かり易くしてほしい。

会： 翌年同月の受付は、当年度同月1日の午後1時から電話と窓口で受付を始めています。窓口では整理券をお配りし、午後1時から整理番号順にお呼びしますので順次予約をしてください。

同じく電話での受け付けも始めますが集中し大変つながりにくい事があります。その場合は大変恐縮ですがお掛け直しをお願いします。

利： 洋式トイレが少ないので設置の要望をお伝えしていますがどうでしょうか。

会： 洋式トイレにつきましては、今年（平成31年）の2月に4階の男女トイレにそれぞれ1カ所ずつ設置しました。来年（令和2年）の2月には3階の男女トイレでの設置を計画しています。2階事務所前のトイレも引き続き設置の計画をしていますのでよろしく願いいたします。

利： 駐車場についてはいつも言わせてもらっているが桜のときとかは大変だね。

会： 駐車場の件につきましては他の方々からも多数のご意見をいただいています。

現在、会館の利用も大変増えてきている状況で、会館利用者の方にも駐車がしにくくなってきており申し訳ありません。春の葵桜や彼岸花の時期など会館利用者以外の方の駐車も多くご迷惑をおかけしています。

対策としては桜の時期には会館負担で警備員を配置し、駐車場整理をおこなっています。施設の管理者としても岡崎市にこの時期の駐車場の混雑状況を報告しており、改善策を取っていただけないか相談をしている次第です。

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。