

【「ITA-リザーブの使いやすさ」についてのご意見】

- 文化会館の予約が直接日付から選択できると良い。
- クリックしたときの処理が少し遅い。
- 深夜の時間帯に利用（予約）ができない時間があるが、通常時は即時予約やその変更がネット上でできるので大変便利である。
- 可能なら予約時に付帯設備の申請も一緒にできるようなシステムを希望します。
- 付帯設備の選択が予約時に出来ないため、複数の日程で条件が異なる時に受付の方に負担が多くなり時間がかかってしまう。

⇒ 2019年5月に「ITA-リザーブ（板橋区公共施設予約システム）」が導入されて以降、ご利用者様や施設スタッフの声を聞きながら、少しずつ改修（カスタマイズ）を重ねてきております。今回頂戴したご意見も、ご利用者様からの指摘事項として区役所担当課へ伝え、今後のシステム改修の参考にさせていただきます。

【「ITA-リザーブを利用しない」についてのご意見】

- インターネットの使用が難しいため、利用しない。

⇒ ご不便をお掛け致しまして申し訳ございません。お電話または施設スタッフへ直接お問い合わせいただけましたら、各施設の空き状況や、お申込みの手順など詳細をご案内いたします。ご理解の程よろしくお願い申し上げます。

【「施設利用抽選（インターネット抽選）」についてのご意見】

- いつの会場をとる抽選かわかりづらい。

⇒ ご不便をお掛け致しまして申し訳ございません。抽選につきましては、毎月25日頃に翌月分の抽選内容を当館ホームページに掲載しております。抽選申込期間は毎月16日～20日、抽選結果発表は25日となり、文化会館大ホールは13か月後、大ホール以外の施設は7か月後の施設利用が抽選の対象になります。詳細につきましては当館ホームページをご参照いただくか、施設スタッフへお問い合わせください。

【窓口での手続きや申請・支払についてのご意見】

- 前払いしなくてはいけないのが、不便である。

⇒ ご不便をお掛け致しまして申し訳ございません。規程上施設窓口にて施設使用料をお支払いいただくことで予約が成立となります。ご理解の程よろしくお願い申し上げます。

- 料金振込みや引き落としも可能にしてほしい。

⇒ 令和5年10月より、窓口における施設利用料及びチケット料金のお支払いにキャッシュレス決済をご利用いただけるようになりました。

【施設の使いやすさについてのご意見】

- 大ホールの音響について残響が少ない。通路はじゅうたん貼りではなく、タイル貼りにならないか

⇒ 貴重なご意見をいただきありがとうございます。文化会館は、今から41年前に開館し、あらゆるジャンルに対応し得るように改修は重ねておりますが、ホール内の残響につきましては、構造上やむを得ない点もございます。通路の改修につきましては、予算規模が大きいため実施決定に至っておりません。施設改修は必要性・緊急性を精査して順次進めていくとともに、応急的に補修する際も丁寧な対応を心掛けてまいります。

- 以前より掃除が行き届いておりきれい

- 部屋は清潔で使いやすい

⇒ 高評価をいただき、ありがとうございます。定期清掃は、平素より業務マニュアルの実践を徹底しております。今後も、ご利用者様が快適に施設をご利用いただけるよう、更なる努力と改善に努めてまいります。

【施設内で不便、危険に感じる箇所についてのご意見】

- グリーンホール 1F ホールの入口が若干わかりづらい(特に初利用の方)

⇒ ご不便をお掛け致しまして申し訳ございません。今後の利用者サービスの向上の検討材料とするために、今回のご意見は板橋区へ進言致します。

- リハーサル室（B2）のトイレ数が足りない。

⇒ ご不便をお掛け致しまして申し訳ございません。お手数をお掛け致しますが1階第3エレベーター付近のトイレも併せてご利用ください。

- 地下1階の練習室の階ではほとんど スマートフォンのアンテナが立たず外部と連絡が取れないのが不便

⇒ ご不便をおかけ致しまして申し訳ございません。練習室をはじめ、当館地階は電波が入りにくく、お電話をご利用の際は、お手数ですが1階エリアでのご使用をお願いいたします。

- 畳はそろそろ替えた方がよい

⇒ ご意見をいただきありがとうございます。今後の利用者サービスの向上の検討材料とするために、今回のご意見は板橋区へ進言致します。

【施設の備品についてのご意見】

■茶道具はそこそこ揃っていて便利。

⇒ 各施設の備品は、常時、ご利用者の皆さまが快適にご使用いただけるよう点検保守を徹底しております。今後も快適にご使用いただけるよう努力してまいります。

■室内の温度がかなり高いので室内がとても乾燥しており、空気清浄機はとても有難いのですが、加湿ができるものがあるとウイルスも広がりにくいので助かる。

⇒ ご意見をいただきありがとうございます。備品につきましては、ご利用者様からご要望の多いアイテムを優先的に順次導入し、お貸し出しできるよう検討してまいります。

【施設内の設備についてのご意見】

■駐車場の全幅が狭く、3ナンバーの車のサイズに対応出来ていない。

⇒ ご不便をお掛け致しまして申し訳ございません。約40年前に導入した設備のため、何卒ご理解いただきます様お願いいたします。今後の利用者サービスの向上の検討材料とするために、今回のご意見は板橋区へ進言致します。

■駐車料金も1日1000円ぐらいだと嬉しい。

⇒ ご意見をいただきありがとうございます。駐車場料金の改定につきましては、今後の検討課題とさせていただきます。

■トイレは、すべて洋式にしてほしい。

⇒ ご意見をいただきありがとうございます。今後の利用者サービスの向上の検討材料とするために、今回のご意見は板橋区へ進言致します。

■利用施設（B1、B2）への数段の階段のため、エレベーターを乗り換え移動しなくてはならない為、高齢者、車いす、ベビーカーの移動が大変不便。

⇒ 施設の増築や改修には多額の資金が必要となりますので、予算状況を見ながら慎重な議論を重ね、一人でも多くのご利用者様の利便性の向上に努めてまいります。

【スタッフの対応についてのご意見】

■受付の方々の対応は、とても親切でいつも笑顔での対応が素晴らしい。

■感染症コロナ対策で色々人の出入りが多いかと思いますがスタッフの皆様がいつも笑顔（男性 or 女性）での対応が素晴らしいです。

⇒ お褒めのお言葉をいただき、ありがとうございます。スタッフの対応につきましては、平素より接遇の向上に取り組んでおりますが、今後も更なる努力と改善に努めてまいります。

【その他のご意見】

■午後区分が13:00～16:30をできれば17:00になると助かります。

⇒ 午後区分ご利用の終了時間は現状の運用形態では16:30までとなっております。17時からの夜間ご利用者がいらっしゃる場合、清掃や入れ替え準備で一定の時間が必要な為、後延長ができないルールとなっております。ご不便をお掛け致しますが、ご理解の程宜しくお願い致します。

■グリーンホール701～703会議室が設けられて良かった。

⇒ グリーンホール7階は、2023年2月に改装工事が完了し、会議室兼保育室として利用できるようになりました。より快適且つ便利にご利用いただけるようになりましたので是非ご活用ください。

■大ホール・小ホール同時に催事がある場合、間違っ入るお客様が多々あり、対策として

ホールの位置を明記する看板を設置するとか、その他施設側からフォローして頂けると有難い。

⇒ ご指摘ありがとうございます。同時に催事がある場合には、サイン表示を随所に設置するなどの対応を検討いたします。施設に看板を新たに設置する案は、今後の検討課題とさせていただきます。

■コロナ禍に限らず電話予約が出来ると有難い。他区の施設では使用料金納付を1週間前に済ませれば電話予約ができるため同じようにしてほしい。

■リハーサル室の利用時間の区分を練習室のように細かくして安くしてほしい。

■ピアノ使用料を安くしてほしい。

⇒ サービスの内容及びご利用者様の対価の見直しを柔軟に行えるよう、検討を進めてまいります。