

2021年2月2日時点の回答です。対応については、変更の可能性もございます。

1	<p>新型コロナウイルス感染症対策による定員変更について</p> <p>現在、オーケストラ（呼吸を伴う楽器使用）、合唱、ダンス等を目的としたご利用に関して、人数制限を行っています。また、ホール客席についても、最前列や前後左右を空ける等、対策を行っています。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策として実施しているものであり、何卒ご理解ご協力をよろしくお願いいたします。今後、国・都・区の方針に基づき、随時見直しを図ってまいります。</p>
2	<p>終了後の備品の片付けについて</p> <p>利用終了後の備品（椅子・机等）については、消毒作業を行っています。各施設の人員や環境が異なり統一することは難しいのですが、対応については全館統一でわかりやすく表示いたします。</p>
3	<p>衛生面でのご指摘</p> <p>コロナ禍における、衛生面、消毒作業等についてのご意見をいただきました。各施設での清掃、消毒作業は確実に実施しておりますのでご安心ください。</p>
4	<p>施設利用料金の4月からの値上げについて</p> <p>利用料金は、区の条例に基づき、受益者負担の観点から決められております。2020年10月より20%増となっておりますが、区の方針として2021年9月末日まで据え置きの方針が出ております。施設運営の経費が増加しており、その一部をご負担いただいておりますので、ご理解くださいますようお願いいたします。</p>
5	<p>利用料金の割り増し（増徴）について</p> <p>利用料金の値上げに伴い、割り増し（増徴）の対象となる参加費等の増額についても検討を進めます。</p>
6	<p>利用料金の支払い期間について</p> <p>基本的に、ご予約いただいてから2週間以内でのお支払いをお願いしております。ホール以外の施設につきましては、ご利用日の2週間前までの手続きであれば全額ご返金が可能です。</p> <p>ホールにつきましては、公演利用等の性質に鑑みご理解くださいますようお願いいたします。</p>
7	<p>早貸・延長について</p> <p>2020年6月以降、新型コロナウイルス感染症対策のための消毒時間を確保するため、延長・早貸制度は休止しております。2021年3月の緊急事態宣言解除後、ご利用時間前後の施設の空き状況を見ながら、制度を再開する予定です。</p> <p>詳細については、ご利用施設にお問い合わせください。</p>
8	<p>利用料金支払いのキャッシュレス化について</p> <p>現在、施設利用料金のお支払いについては ①窓口で現金 ②金融機関からのお振込み の二通りの方法を取らせていただいております。このたび歴史文化施設では観覧料及び頒布物について、電子マネー支払いを導入することが決定いたしました。今後も、益々のキャッシュレス化社会を見据え、クレジットカードや電子マネー、口座引き落とし等での支払い方法につき、検討してまいります。</p>
9	<p>予約がとれない、倍率が高い、区民やボランティア団体を優先して欲しいとのご意見について</p> <p>同じ時間帯に多くの団体様にお申し込みをいただいております。倍率が大変高くなっている施設・時間帯が発生しております。抽選についてはコンピューターで公平に行っておりますので、特定団体に当選が偏ることはありません。抽選前に予約が入っている場合は、当財団や区の事業等であり、事業運営に欠かせないものですので、ご理解くださいますようお願いいたします。なお、区内団体については一般団体より当選率を優先しておりますが、区内団体同士が抽選になることも多くなっている実情がございます。</p>
10	<p>予約システムについて</p> <p>使い勝手につきまして、いただいたご意見をもとに出来る部分から改善しております。大規模なものは、システム改修の際に参考にさせていただき、随時改定を行ってまいります。</p>
11	<p>施設や器具の時間区分について</p> <p>お客様の声や、他自治体の施設運営方法の動向などを注視し、時間区分については、今後の検討課題とさせていただきます。</p> <p>また、器具は施設の貸出時間帯に付随して料金が発生する仕組みとなっておりますため、当日精算についてはご理解くださいますようお願いいたします。</p>
12	<p>施設の開錠時間について</p> <p>施設の利用時間には、準備・片付けの時間が含まれています。貸出施設の扉の開錠は各施設の警備員や職員がおおむね10分前を目安に順に開錠してまいります。なお、現在は新型コロナウイルス感染症に関するチェックシートにご記入いただいたうえで開錠とさせていただきます。</p>

13 駐車場料金について	文化センター等の駐車場料金は、施設利用者の方の搬入・搬出などのご利用を想定しており、入庫後30分までは無料でご利用いただけます。長時間駐車の場合などは、民間コインパーキングのご利用もご検討ください。また、障害者手帳をご提示の方は今年度より利用料金免除となっております。
14 ロッカー利用について	原則として、施設の利用団体に対し1か月ごとでお貸出しをしております。 空きのある場合には、施設の状況に応じて一団体につき複数のご利用等柔軟な対応をいたします。詳細は各施設にお問い合わせください。
15 Wi-Fiの整備について	各施設ロビーにはフリーWi-Fi（Bay-NetのWi-Fi）を導入済ですが、ホールや会議室等でのご利用を見据え、前向きに区へ提案を行っております。フリーWi-Fiの時間制限については、設置業者の仕様ですのでご了承ください。
16 利用者が居ない場合の閉館時間について	区の条例により、各施設の開館及び閉館時間は定められております。
17 施設や器具の仕様について	ホールの残響時間や照明の調整、和室・レクホール等の増設、エレベーターやトイレについて、また、電力についてのご意見をいただきました。 施設は区から委託を受け、財団が管理運営しております。いただいたご要望・ご意見については、今後、改修工事の際に区への提案事項とさせていただきます。 また、貸出器具、会場備え付けの器具などについては、新規購入・入替えの際などにご意見を参考にさせていただきます。
18 器具の不具合	貸出器具の不具合について、ご意見をいただきました。該当施設において、こまめなメンテナンス、修理に努めます。不具合が生じた場合には、窓口にてお知らせください。
19 アンケート結果の公開について	本アンケートについては、各施設窓口、ホームページ上で公開いたします。
20 外部スタッフについて	警備員、清掃員、ホールスタッフなどの対応について、貴重なご意見をいただきました。お客様にご不便やご迷惑をおかけしないよう、改めて指導いたします。
21 職員対応について	職員対応につき、貴重なご意見をいただきました。日頃より定期的な接遇研修や、経験値の高い職員からのフォローアップなどを行っておりますが、いただいたご意見を踏まえ、更なるサービスアップに努めます。 その一方で、職員に対しお褒めや感謝の言葉を多数頂戴することが出来ました。職員一同、いただいたお言葉に感謝しますとともに、これに甘んじることなく接遇の向上を目指してまいります。

■ 広報について

1 各館とのやり取りを基本的にメールでできるようにしてほしい。	メールでのやりとりについて迷惑メール対策のため行っておりませんが、現在問い合わせフォームの設置を検討中です。文化センターでの電話対応は休館日を除く9:00～22:00まで、ファクスは24時間受付しておりますので、こちらをご利用いただけますようお願いいたします。
2 募集方法で区報を利用していますが、当財団のPR誌でもお願いしたい(半年に1回位でよい)。	財団情報紙カルチャーナビKOTOでは固定広告・学習情報（有料）の掲載が可能です。管理課広報担当までお申込みください。
3 ホームページがわかりにくい。ティアラこうとうが江東公会堂になっているなど新しく更新しているように見えない。利用者の立場になってください。	ティアラこうとうは愛称であり、江東公会堂が正式名称です。いただいたご意見をもとに愛称を併記するなど、今後出来る部分から改善を検討してまいります。

施設に特化したご意見につきましては、各施設窓口にて回答をお配りしております。