

## 平成20年4月

	意見の概要	対応・取組状況
1	入場券を買うときに、「介助の方は必要ですか?」と問われ、「2名でお願いします」と言う。「2名とかじゃなくて、介助の方は必要ですか?」と強い口調で言われました。これから楽しもうと思ってやってきたのに、大変いやな思いをしました。	お客様に入場券をお買い求めいただく券売所は、お客様を最初にお迎えする場所として一番大切な場所と考えております。そのような場所において、このような対応をとってしまったこと深く反省しております。今後はスタッフに対し、再度教育をして、お客様に気持ちよく園内を楽しんでいただけるような接客に努めてまいります。重ねてお詫びするとともに、お客様のまたのご来園を心よりお待ちしております。
2	子供連れでも楽しめる広場とか、夏の屋台のような楽しく美味しく安く楽しみたいです。最近の花回廊さんは、入場料が高くてそれに見合う楽しさが得られない気がします。花の施設は十分承知していますが、子供と気軽に楽しめる料金に見合う付加価値のある花の施設になってもらいたいです。	お客様にご指摘いただいたことを十分に踏まえながら、イベントや売店メニューなど、これまでの良い部分を残しつつ、季節にあった催事やメニューなど、さらに検討していきたいと思っております。
3	園内を回るトレインが運行中に音楽をならしながら走ると楽しくなるのではないのでしょうか。	現在、運行中には施設の概要や園内の見所などをご案内しております。音楽を鳴らすには現在の機器では対応ができないため、新たに増設や音楽使用料等の費用がかかります。但し今後そのような声が多くなれば検討させていただきます。
4	花や木の名前をできるだけ付けてほしい。	お客様から同様なご意見があり、日々その解消に努力しているところです。不十分な点につきましては、今後更に努力していきたいと思っております。
5	車で花回廊へ到着するまでの看板・標識が少ない(県境など)。	とっとり花回廊への道路案内表示についてはお客様の提言がありわかりやすい表示を心掛けて改善しておりますが再度点検し、まだ十分でないところにつきましては改善いたします。

## 平成20年5月

	意見の概要	対応・取組状況
1	GWにフラワートレインに孫と乗りましたが、子供は膝の上に座らせるよう注意をされました。ルールはそうかもしれませんが、その言われ方で楽しい気分がいつべんに飛んでいきました。	この件につきましては言い方に問題があったと反省しております。当日は繁忙期を迎えており、一人でも多くのお客様にご利用いただくため、スタッフが小さなお子様は膝の上に乗せていただくようお願いをしております。席に空きがある場合にはこのようなお願いはしないのですが、このたびのスタッフの言動につきましては接客業にあるまじき対応だったと反省しております。今後はスタッフに、このようなことを二度と起こさないよう指導してまいります。
2	花の名前や看板が少なすぎるので、よく分かるように花の傍らに名前をできるだけ付けてほしい。	お客様から同様なご意見があり、日々その解消の努力をしているところです。不十分な点につきましては今後更に努力していきたいと思っております。
3	水上花壇の池が汚れている。	水上花壇などの汚れ対策につきましては、浄化能力のある微生物を利用するなど種々試しておりますが、生き物がいる池は薬品を使用した洗浄ができないこと、また微生物が活発な時期であるため、汚れる周期が早く対応できず苦慮しているところです。今後、清掃時期をずらすなど対応していきたいと考えております。
4	花の丘から下って左側にバラがある通りの右の木にたくさんの毛虫がいました。今月末からのバラもまた見に行く予定なので毛虫の駆除をお願いします。	このたびは、せっかくのご来園にも関わらず誠に不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。ご連絡をいただき、すぐに毛虫の駆除を行いました。今後はこのようなことがないように、責任をもって対処させていただきますので、何卒よろしくをお願いします。
5	「展望喫茶」「レストラン」の看板のセンスがない。	再度点検し、場所や見やすさなど改善していきたいと思っております。

## 平成20年6月

	意見の概要	対応・取組状況
1	車で花回廊へ到着するまでの看板・標識が少ない。	とっとり花回廊への道路案内表示についてはお客様の提言がありわかりやすい表示を心掛け改善しておりますが再度点検し、まだ十分でないところにつきましては改善いたします。
2	身体障害者割引があるが、高齢者割引(2割引)も考えてほしい。	身体障害者の割引につきましては、身体障害者の社会参加や鳥取県が推進する施策に対応して減免を行っていますが、高齢者割引につきましては、現在のところ考えておりません。とっとり花回廊では、いただいた入園料はご来園のお客様に対して十分に満足して頂くため、園内の植栽管理、コンサート・体験教室等のイベントなどの充実を図ることに使用しています。今後におきましても、入園料に見合うだけの価値あるフラワーパークを維持・発展させていくために一層努力してまいります。
3	雨の日に回廊を歩いていると水上花壇、霧の庭園の植栽を近くで見ることができないので回廊の壁に写真や植物の説明が貼ってあると良い。	回廊のガラス壁には、いつご来園いただいても花回廊の四季折々の様子をごらんいただけるような写真や、飲食の案内など貼っておりますが、あまりに多く貼りますと回廊からの景観といった部分で支障があると考えております。ご理解の程お願い致します。
4	正面入り口の見どころ看板は意外と見ないのでゲートのスタッフが一言見どころ案内やイベントを伝えてくれたら良いと思う。	園内の見どころを含め当日のイベントなどお客様がご入園される時間に応じたご案内をしております。
5	リピーターが売店に寄るように売店で麦茶のサービスなどやって見てはどうか。	現在、土日を中心にお客様がお買い求めやすいように入園入口すぐのところまで売店商品の販売を行っております。ご指摘の件を含めまして多くのお客様に売店をご利用いただけるようなサービスを検討させていただきます。
6	スタッフ(シルバー)の方が作業の合間に花の丘の檜の木陰で休憩をされていますが写真スポットとして素晴らしい場所なので休憩場所を変えてもらいたい。	直ちに注意をして休憩場所を変更いたしました。
7	シャトルバスを利用しましたが車体に関して大事に使用されているのはわかりますが送迎バスとしては乗り心地の悪さ等、乗客に対して失礼ではないかと思えます。マイクロバスを新車にする、車体を整備し、見た目、乗り心地を良くするなど工夫されたほうが良いのではないかと思います。	お客様ご指摘の件を含めましてリースなどの方法で新車両の導入を検討してまいります。

## 平成20年7月

	意見の概要	対応・取組状況
1	花それぞれに名前を付けてもらとうれしいです。さらに花言葉なども加えてもらえるとうれしいです。	花の植え替え時に付けるよう努力しているところです。不十分な点につきましては、今後更に努力していきたいと思います。
2	座るところが少ない。	ベンチなどを園内に設置しておりますが、再度園内を点検し景観等も考えバランスよく配置するよう努めます。
3	総合案内所のある建物内はドコモの電波が入りません。電波が入るように改善してください。	以前、電波の入りにくかったフラワードームは改善してご利用できるようになりましたが、お客様ご指摘の場所には電波の入りにくい場所もございます。今後はNTTドコモに改善を要望します。
4	「浴衣で行こう花回廊」で浴衣で来園するとソフトクリームサービスとチラシで書いてあるが無料入園の子供はもらえなかった。改善してほしい。	チラシ等での説明不足でご迷惑をかけてしまい誠に申し訳ございません。早速、無料入園の方もご利用いただけるように改善いたしました。
5	めん処を利用しましたが、セルフでそばの味もまずく店員の態度も悪かった。	セルフに関しましてはお店の形態であり、変更は難しいですが、そばの味、店員の接客につきましては点検、指導いたします。

## 平成20年8月

	意見の概要	対応・取組状況
1	花はとても良いのですが、レストランは値段の割には貧弱で最低です。遠くの県外から来られる人に申し訳ない。是非、改善して欲しい。	地産地消メニューとして鳥取米で開発された長芋(ねばりっこ)を使った麦とろめしと和風惣菜のセットメニューである「ねばりっ娘(こ)定食」や「境港産アジフライ」をご用意しておりますが、お客様のご指摘の点も含めまして、今後ともお客様にご満足いただけるよう改善してまいります。
2	ライトアップを見にきました。夕食でも味わってライトアップをと思っていましたがレストランはニカ所とも閉店、フラワートレインも終了していました。もう少し時間的配慮ができないでしょうか。	お店やレストランの閉店時間については、過去のお客様の利用状況に基づき、時間設定をしていますが、お客様のご要望等が多くあればレストランの責任者と協議し、必要に応じて改善したいと思います。フラワートレインの運行につきましては夜間は安全面の問題もあり18時10分を最終便とさせていただいております。ご理解ください。
3	雨が降った時に駐車場に屋根付き廊下があれば助かります。	現時点では経費等の問題もあり設置は考えておりません。傘の貸し出しで対応させていただいております。
4	「浴衣で行こう花回廊」でソフトクリーム引き替え券を入口でもらわないといけなことがどこにも書いてなかった。	本来ならば入場ゲートで浴衣で来られた全てのお客様には引き替え券を渡すのですが、忘れてしまい誠に申し訳ございません。ご指摘を受けてから券をもらっていない場合にも売り場にて対応できるように改善いたしました。
5	地元のものですが園内で2人の方に道を聞かれました。園内案内で何人が常時配置するとか職員が見回りをするとか必要だと思います。また8月は花も少なくこの時期はフラワートレインの乗車を無料にするなどリピーターを確保するようなサービスが必要だと思います。	園内案内につきましては土日祝を中心にボランティアガイドを配置して、見頃の花のご紹介や園内を同行案内させていただいております。また、お客様の滞在時間に合わせた園内コースをご提案させていただいております。花の少ない時期のサービスにつきましては、お客様ご指摘の事も含めまして検討させていただきます。貴重なご意見ありがとうございます。
6	花はなカレッジで「木の実deアート」というのがありますが、以前「お花の科学」というイベントがありその中の一つ「はっぱdeアート」というのがありました。それとタイトル、内容とも同じ印象を受けます。県の施設が当時行っていた展示者に承諾なく行ってよいのでしょうか。	「木の実deアート」を当園で始めたきっかけは不明ですが、当時の出展関係者の方に確認を取りました。同内容のイベントは全国でもされている施設が多くあるとのことです。名称につきましては似ているので変更する方向で話しをさせていただきました。

## 平成20年9月

	意見の概要	対応・取組状況
1	フラワートレインは、降りたいところに停めてほしい。	以前にも同様のご意見をいただき、途中停車についての試験運行を実施したことがございます。結果として、新たな停車場での乗降客が少ないこと、新たな停車場から乗車される方の席の確保が困難であること、などの問題があり実現に至らなかったという経緯がございますのでご承知ください。
2	花や樹木に名札が少ない、字が小さい。	お客様から同様の意見があり、少しずつですが改善を進めております。花壇の植替えなどで名札が間に合わないこともございますが、迅速に対応してまいります。
3	そば屋の対応が悪い。体が不自由で台が高いため取りにくいのに取ってくれない。忙しくもないのに何もしてくれなく冷たい。感じが悪い。	この度は誠に申し訳ございません。今後はこのようなことのないよう教育、指導してまいります。
4	パンフレットにはもっとライトアップされていたのに実際来てみたらそうでもなかった。もっとライトアップしてほしい。	当園のムーンライトフラワーガーデンは園内の花や樹木を「月の光」をイメージした優しい光で照らす景観照明でございます。お客様によっては、照度が物足りないと感じられる方もいらっしゃいますので、今後そのような声が多い場合には、現状の照明に新たな別の光を加えるなど検討してまいります。
5	ソフトクリームを買った子どもにソフロゼンのストローをお願いしたらダメと断られた。	以前は、お客様の要望がありましたらストローをお渡ししていましたが、原油高騰などの理由により廃止とさせていただいた経緯がございます。今後につきましては、子どもや年配の方などには希望に応じてサービスさせていただくことも検討させていただきます。

## 平成20年10月

	意見の概要	対応・取組状況
1	レストラン花回廊の料理はもう少し美味しくできないか。	地産地消メニューとして鳥取県で開発された長芋(ねばりっこ)を使った麦とろめしと和風惣菜のセットメニューである「ねばりっ娘(こ)定食」や境港産の紅ズワイを使用した「カニ寿司」をご用意しておりますが、お客様のご指摘の点も含めまして、今後ともお客様にご満足いただけるよう改善してまいります。
2	私は障害者で歩行はやや困難で、入場料無料の恩恵はありがたいですが健常者との均衡上、半額負担でもよいのではないかと思います。それとフラワートレインは途中で下車できれば良いと思います。	料金設定につきましては県で設定された基準のため変更は難しいと考えます。フラワートレインの途中下車につきましては、以前にも同様のご意見をいただき、途中停車についての試験運行を実施したことがございます。結果として、○新たな停車場での乗降客が少ないこと○新たな停車場から乗車される方の席の確保が困難であること、などの問題があり実現に至らなかったという経緯がございますのでご了承ください。
3	銀行のキャッシュコーナーがあればうれしいです。	以前にキャッシュコーナーは設置しておりましたが、お客様のご利用が少なく撤去いたしました。今後お客様の要望が多くあれば、検討させていただきます。
4	花に名札を付けて欲しい。	お客様から同様なご意見がありできるだけ付けるよう努力しているところですが、花壇の植替えなどにより対応しきれない面がありますので、今後更に努力してまいりたいと考えております。ご理解いただきますようお願いいたします。
5	地ビール前の木の椅子に座ったら壊れていました。早急に修理してください。	ご迷惑をかけてしまい誠に申し訳ございませんでした。深くお詫びいたします。椅子の点検が不十分であり、早急に点検、安全確認を行い危険なものは処分をします。

## 平成20年11月

	意見の概要	対応・取組状況
1	水上花壇のイルミネーションの中央に幸せの鐘があると良いのではないのでしょうか。	イルミネーションへのお客様のご意見を参考に来年に活かしていきたいと思えます。
2	花回廊によく来るのですがスタンプがたまる特典にトレインに1回無料で乗れるとかソフトクリーム1回無料とか、ショップであまり買う物が無いので地元の間はそういう特典も付けてほしい。	現状の特典をふまえ、頂いたご意見をもとに検討させていただきたいと思えます。
3	フラワートレインの回数券を作って欲しい。来るたびに300円払って乗るのも結構な出費になります。でも子供は乗りたがるからできるだけ乗せてやりたいです。	フラワートレインの回数券につきましては過去にも検討した経緯がありますが、経費、運用上のことで実現に至りませんでした。そのようなことから今のところフラワートレインの回数券につきましては考えておりません。ご了承ください。
4	同行者が介護保険を申請中で、来月認定が下ります。入園料の減免については、介護保険を申請した書類があればOKでしょうか。	当園では介護保険に関しましては、要支援・要介護の認定を受けられた方に無料でご入園いただいております。したがって誠に申し訳ございませんが、現在のお客様の申請の段階、認定の下りていない状況での入園につきましては一般のお客様と同様の形となります。ご理解の程、よろしく願いいたします。



## 平成21年1月

	意見の概要	対応・取組状況
1	昨年、一昨年と鳥取県警察音楽隊さんをお呼びいただきありがとうございます。ぜひ今年も春と秋にコンサートをお願いできないでしょうか。	とっとり花回廊での鳥取県警察音楽隊の演奏でございますが、一昨年秋のイベントのオープニングや昨年春の開園記念日などのセレモニーに合わせて日中に演奏会をしていただいております。今春以降のイベントについても警察音楽隊の演奏を検討しておりますので、ご提案のとおりライトアップに合わせた演奏会について、前向きに検討させていただきます。