

平成27年4月(ご意見)

	意見の概要	対応・取組状況
1	もっとお花を増やし、にぎやかにしたらいいと思います。	参考にさせていただきます。
2	春ですから、もう少し花が多い方がいいです。寂しすぎます。わあーと感激する場面がほしいです。	参考にさせていただきます。
3	ドーム内の案内板、ドームに入るとどちらが北なのか南なのかわからなくなります。その上、中にある案内板も実際の方角とは違っていています。案内板の置き場所を変え、実際の方角と合わせてもらえるとわかり易いかも…。せめて近く出入口に「北」と書いてあると良いと思います。	案内板の位置と角度を微調整しました。自動ドアに貼り出している見所案内と案内板を間違われた可能性もある為、貼る位置等気をつけていきます。
4	東南アジアにはえている、パダウ(インド柴壇)の木(花)を是非、植えて咲かせていただきたいと思ひます。宜しくお願ひ致します。	今後、ドーム・南館の植栽を考える上で参考にさせていただきます。 なぜなら現段階では、「パダウ」は熱帯(熱帯雨林)に分布する植物で、花回廊で栽培するならば、ドーム・南館が考えられますが、生長すると20m以上に達するような巨木を植えるスペースがありませんし、今ある植物とうまく共生できるか心配です(どの植物も植栽したからには良い生長、良い開花を望みます)。 また、開花の条件がいくつかある植物に挑戦するのは現在の職員の状況ではとても難しく、更に、開花期間も短いようで1本程度では見応え、見所に繋がらないかもしれませぬ(巨木になれば別ですが)。 以上のことから、「パダウ」の栽培は見送りたいと思ひます。
5	西館ソフトクリーム売店に人がいない。(11:45~12:15の30分間に同意見4名)	ソフトクリーム売店はフラワードームと西館の2カ所に設置してありますが、以前はスタッフの休憩時間であっても営業を続けており、休憩が十分にとれていませんでした。 このような現状を改善するため、テナント運営をしている宝販売(株)が昨年夏ごろから一時的にソフトクリーム売店を閉める措置をとることとしました。ただし、その際でも販売数の多いフラワードームの店舗は閉めず、西館の店舗のみ11時半から1時半(接客の状況により前後する可能性あり)位の間で一時的に閉店することとし、また、一時閉店する際にはフラワードーム内で販売していることも合わせて案内するよう対策をとっています。 1日3名体制で2店舗を運営している土日などは西館店舗を一時閉店することなく営業できますが、1日2名体制の日はやむを得ず西館店舗を一時閉店させていただいております。 また、ソフトクリーム売店はテナントによる運営となっているため、西館店舗を一時閉店している場合に花回廊所属のスタッフが営業することも難しい状況であります。 しかしながら、今回のご意見を受けまして、ソフトクリーム売店の運営会社である宝販売(株)と対策を協議した結果、お客様のご意見を宝販売(株)が直接お聞きできるよう連絡先を大きく表示してご案内させていただき、また、お急ぎの場合はお帰りの際に購入できるよう駐車場近くにある特産センター野の花のソフトクリームを併せてご案内できるよう改善させていただくこととしました。 今後もお客様サービス向上に向けて改善を行って参りますので引き続きご愛顧を賜りますよう心よりお願ひ申し上げます。

6	<p>屋台すごく不味いラーメンでした。残念です。レストランも不味いし、行列長すぎ。北館、店長はおもてなしの教育すべき。</p>	<p>この度は天気が悪い中ご来園いただき誠にありがとうございました。お食事いただいた屋台のラーメンとレストランの料理がお客様に満足いただけなかったとのこと、ご期待に応えることができず、大変心苦しく思っております。今後ともさらにたくさんのお客様にご満足いただけるようメニューや味を改善していく所存でございます。</p> <p>また、レストランの客席に限りがある関係で、繁忙期になりますとどうしても行列ができてしまいます。この場合は、お弁当販売、屋台営業、メニュー等改善等を行うようにしておりますが、十分な対応ができていない場合もありご迷惑をおかけしてしまいました。大変申し訳ございません。今後ともなるべく待ち時間が少なくなるよう改善に努めてまいります。</p> <p>北館のビアカフェ大山の対応につきましては、おもてなしの点で不十分な点があったとのご指摘がありこちらの点でもご迷惑をおかけいたしました。具体的な内容が把握できなかったため、テナント運営会社の責任者に今回の内容を伝え、不手際な点がなかったかどうか確認し、不手際がありましたら今後このようなことがないように改善するよう申し伝えます。重ねてお詫びをいたします。</p> <p>今後ともご愛顧を賜りますよう心よりお願い申し上げます。</p>
7	<p>素敵なお花に心が洗われました。希望としてトイレの荷物賭をもう少し低い位置にも設置して頂けると有り難いです。</p>	<p>現状、トイレに荷物掛けは無く、ご意見のものはドアストッパーである為、設置位置が高くなっています。今後フック等の取付けも検討したいと思っております。</p>

平成27年4月(ご感想)

	感想の概要	
1	<p>花のキーホルダーを作らせて頂きました。子供に対しても、とても丁寧な言葉づかいでご指導いただき、うれしかったです。ありがとうございました。</p>	
2	<p>今日は有難うございました。花回廊、シアター、特にコチヨウラン、たっぷり見させてもらいました。全てに今日は感動。今日花回廊に来てよかった。また来ます。</p>	
3	<p>今日は雨でしたが、(いつも良い天気の日ばかり来ています)可愛い花達も雨にぬれて更に色あざやかで、また霧も出ていてステキでした。フラワートレインに乗って園を回っていると作業をしておられる方が手を振って下さってとても嬉しかったです。また、レストランで男性職員の方のとても親切でやさしくて、きびきびした動きが見ていて気持ち良かったです。注文した桜うどんオリジナルカレーが2倍もおいしく感じました。</p> <p>ありがとうございました。これからがんばって下さい。</p>	

平成27年5月(ご意見)

	意見の概要	対応・取組状況
1	<p>FBにのってたギンリョウソウを見に来たが、ふるさとの古径のどこなのか全然わからなかった。歩きまわって疲れはてました。もう少し地図や看板があるといい。わかりにくい。FBにのせる時もわかりやすくのせてくれるといい。</p>	<p>開花の現場には看板を設置済みでしたが、気が付きにくい場所だったのかもしれない。原種ユリの小径奥の階段入口と、ふるさとの古径の分岐に矢印での誘導看板を設置して対応しています。</p>
2	<p>園内に喫煙所が全然無い。今時とはいえ、ここは広さが相当あるので、喫煙者で長時間いる者にとっては奥から出口まで距離がありすぎて、とてもしんどい。</p>	<p>園内は全面禁煙となっている為、喫煙所の増設等は出来ないのが現状です。お客様へご理解頂ける様、訴えかけ案内をしていきます。</p>

3	イルミネーション花火がお正月にとてもきれいでした。5月の連休にも、お盆の頃にも企画があればうれしいです。	設置等にかかるコストと過去の入園実績から、GWの実施は困難です。お盆については、一部のみ実施を予定しております。今後もコストとニーズを勘案しながら検討いたします。
4	誕生日の日は入場料が無料になればいいな～。	窓口での確認に時間が掛かり、繁忙期の対応が困難です。そのため、公平なサービスとして提供しづらいと考えます。
5	友の会の抽選、旅行券や特産セットで少ない人数しかあたらないのはやめて、食事券などの当たる人数を増やしたほうがいい。	昨秋より見直しを行い、今春に抽選を終えたところです。応募状況からは人気は分散されており、改善されたと考えております。今後も商品毎の応募状況を見ながら、改善を続けてまいります。
6	4/18に西館でソフトクリームを買う際に孫と分けて食べたかったので「カップをもう一つ売ってほしい。」と頼んだら「カップはありません。」と言われた。「そこにあるじゃないか。」と言ったら「これはカップじゃなくてコーンです。」と言われた。結局お金を払ってコーンを売ってもらったが、そのときに盛られたソフトクリームの量が意欲返しかのようにあきらかに少なかった。態度が悪くて家族みんな怒って帰った。1ヶ月経つが怒りがおさまらないので、電話した。もう会員もやめることにした。	今回の件をソフトクリーム売店を運営している宝販売(株)の責任者に確認を取ったところ、購入したソフトクリームを複数人で分け合えるようにコーンのみでも1個60円で販売していますが、残念ながら今回の案件を具体的に把握しているスタッフが特定できませんでした。また、ソフトクリームの量につきましては、その時の気温などの条件によってクリームの堅さが異なり、同じ量を出しても渦巻き状のクリームの乗り具合等で少なく感じられる場合もあるかもしれないとのことでした。スタッフの特定はできませんでしたが、今回お客様を不愉快にさせてしまった主な原因は、スタッフがコーンを販売する際の一連のやりとりにおける接客態度に問題があったものと思われます。大変ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。例えどのような状況であっても販売スタッフは常にお客様の立場に立った接客を心掛ける必要があります。今後はこのようなことがないようにテナント店舗と一緒にお客様サービス向上にむけて改善を行って参りますので引き続きご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。
7	花回廊大好きでいつも楽しんでいます。さて、昨日レストランで食事の後、北館で久しぶりに4人でコーヒータイム、ぬる～い！！まず～い！！明らかにあの匂いはいれてから時間のたった味でした。要注意。まずくて一緒にいた人と顔を見合わせた。次に他の人がコーヒーを頼んだ時もすぐに出てきたので、やっぱり作り置きしてあった？あれを出すにはまずいと思う。また改善されたら飲みに行きます。	ビアカフェ大山を営業している久米桜麦酒(株)の責任者に事実確認をしたところ、同日の昼頃4人くらいのグループにご利用いただいた際にその中の1人のお客様に同内容のご指摘をいただいていたようですので、今回ご意見くださったお客様に不愉快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。ホットコーヒーの管理方法を確認したところ、コーヒーメーカーでつくったコーヒーを一旦保温ポットで保温しておき、ご注文をいただいた際に冷めないように電子レンジで温めたカップにコーヒーを注いで提供するようにしているとのことでした。ただ、保温ポットとはいえ加熱しているわけではなく時間の経過とともに温度は下がってくるので、一定時間が経過した場合はコーヒーを作り直す必要がありますが、現状ではこの作り直す時間間隔のルールは決めていなかったとのことでした。コーヒーの味や温かさ(熱さ)には個人差があるかとは思いますが、少なくとも一定時間経過後にはコーヒーを作り直す必要があります、その時間のルールを決めておき実施することで今回のような案件発生を防止できた可能性は十分にあります。今後はコーヒーを作り直す際の適度な時間間隔のルールを早急に決めて対応するよう改善を行います。また、テナントの従業員であっても花回廊で働くスタッフの一員としてお客様に気持ちよく園内をご利用いただけるような接客を心掛けてまいります。

8	通路に矢印を置いてください。	この度の意見は園内の案内表示のことだと思います。園内表示を確認し、わかりやすく園内を見ていただけるように検討します。
9	本日、朝、8時30分前に着いたが、ゲートが閉まっており、8時40分過ぎても開かず、トイレに行きたかったが行けず、いろいろな所に旅行するが、開園ギリギリまで駐車場に入れないのは、花回廊ぐらいだ。花はきれいだったが、気分が悪かった。	この日は通常よりゲートの開錠が遅くなった自覚があります。最優先であるお客様を待たせることのない様、早めの開錠を行うようにします。
10	もうすこしバス？みたいなのりものをふやしてほしい。	現状ではフラワートレイン2台運行と考えます。新たに採算の合う遊具や必要な遊び場は園全体で検討していく必要があると考えます。

平成27年5月(ご感想)

感想の概要	
1	フラワートレインが15分間のれてうれしい。

平成27年6月(ご意見)

	意見の概要	対応・取組状況
1	今日トレインに乗せてもらいました。すごく混んでいました。急いで次のお客様が券を買っておられましたが、その方に向かってスタッフが「はよ～せやれ」と言われました。例えスタッフ同士の会話でも客の前で下品で高圧的言葉は情けないです。せつかくの楽しい旅もがっかりです。しっかり教育して下さい。	当日出勤していたトレインスタッフを全員集めて今回の内容を伝えるとともにスタッフ同士のトラブルでお客様から苦情が来るようなことがないよう重ねて注意・指示を行いました。その他のトレインスタッフにも後日注意・指示を行いました。
2	昼過ぎにトレインに乗りました。メガネをかけた大きい男性が顔色かえて同じ運転手さんをしかっていました。理由はどうであれ久しぶりにあんな姿を見ました。ほめられた態度ではないですね。言われた運転手さんはドアをきつくしめられ出発されました。	当日出勤していたトレインスタッフを全員集めて今回の内容を伝えるとともにスタッフ同士のトラブルでお客様から苦情が来るようなことがないよう重ねて注意・指示を行いました。その他のトレインスタッフにも後日注意・指示を行いました。
3	フラワートレインに乗りましたが説明もありよかったです。咲いている花の説明板が小さくて当然トレインの説明では無いものですから、「アーこの花名前何やったんや」という事に関してわからないままでした。出来れば通路のそれぞれの花の説明板をトレインから乗ってもわかり易いように大きく表示してほしいと思いました。	貴重なご意見ですが、トレインから見て解る表示となると相当な大きさの看板と文字になり、園内の景観を損なうことが予想されます。園内では風景の写真を撮るお客様も多くいらっしゃるから現状の名札の大きさと進めたいと考えています。ご不便をおかけしますがご理解ください。
4	平日の夕方にウォーキングがてら花をみたり夕日を見たりしたいのですが、4時半には間に合わなくて残念です。日が長い時は19時ごろまでムーンライトなのであけてほしい！ウォーキングイベントとかヨガイベントとかやってほしい！芝生の所に子供が遊ぶ公園の遊具も増やしてほしい。たまにはおいしいコーヒー飲みながら花をみたい！ラバールやスタバコーヒーとすなばコーヒーなどのイベントしてほしい！	ウォーキング、ヨガにつきましては、秋以降での実施に向けて、現在検討中でございます。開園時間の延長につきましては、過去に実施した結果、入園者数が少なく断念した経緯もあったようでございます。イベント等での臨時的な開園延長は検討してみたく思います。遊具につきましては、県に要望していければと存じます。コーヒーに関するイベントにつきましては、今後検討いたします。

5	<p>駐車場が広くて似たような景色なので、車を停めたところが分からなくなる。駐車場に植えてある樹木に記号を付けて目印にして欲しい。</p>	<p>現在の目印となる看板は、白地に青文字の仕様で多少見づらいかもかもしれません。利用頻度の高いA駐車場の看板の表記と色等のデザイン変更を検討します。</p>
6	<p>来園時は自己所有のシルバーカーを持参してシャトルバスで来ます。乗降のたびにバスの運転手さんに積みおろしをしてもらい、とても気を使います。 花回廊のシルバーカーは、方向転換がしづらくあつかいにくいです。スムーズに動くシルバーカーも少し備えてほしいのでお願いします。</p>	<p>現状のシルバーカーで損傷が少ないものは、メンテナンスをして、継続して使用したいと思います。また、タイヤのロックの掛け方によっては、扱いにくい点もある為、次回購入の際の参考とさせていただきます。</p>
7	<p>いつも楽しませて頂いてありがとうございます。早速ですが、ピクニックコーナーで昼を食べるのが楽しみです。テーブルと椅子が汚れていてウェットティッシュで拭いて座ります。少しかきれいにしていると安心してすわれます。又は濡れタオルが置いてあればいいかなと... よろしくお願いします。</p>	<p>現在クリーンスタッフによるピクニックコーナーの清掃を行っております。より念入りに清掃してもらう様伝えることと、午後の巡回清掃の際にも気をつけて見てもらうようにします。</p>
8	<p>クレマチスの苗の販売をしてほしい。園芸ショップには少ししか種類もないし、くたびれた様な物しかなかった。もっと数も増やしてほしいし、バラの苗販売みたいに大々的にやってもらいたい。欲しい人はたくさんいると思うので、ぜひやるべきだと思います。</p>	<p>クレマチスの販売は、5月上旬から下旬くらいがメインになり、今年は地元の生産者から多数の品種を納品していただき、クレマチスコーナーを充実させることができました。しかし、出荷は限られたシーズンのみとなるため、市場の仕入れも含め6月に入るとある程度の品種を揃えるのが難しくなってきます。お客様のご指摘のとおり、劣化した商品が売り場に残っている状態でしたので、今後は特価への切り替えなども含め売場の商品管理を徹底します。</p>
9	<p>回廊のベンチが釘が出ています。注意して下さい。</p>	<p>日頃から注意して見るようにしていましたが、見落としがありました。6/11中に全てのベンチを点検しています。今後はまとめてチェックではなく、定期的に点検していきます。</p>
10	<p>行ってみての感想といいますが、気になることがありましたので一筆啓上のため、回答不要です。 丁度バラ祭りが終わった次の日に初めて伺わせていただいたため、バラ祭りがどの程度のものだったのか存じ上げませんので、このような意見をすることもどうかとも思いましたが、いくつか気になる点もありましたので失礼とは存じながら具申させていただきたいと思います。バラ祭り終了翌日の月曜日に伺ったので、植え替えの跡も見られませんでしたので、おそらく規模自体は変わっていないのではないかと思います。いかがだったでしょうか。 あの規模の通りであるとするならば、正直想像していたこれぞバラだ！見事だなあ～という感想にはほど遠い感じで、行政的羅列というか、どこかの植木屋の即売会の展示みたいな物寂しい淡々とした展示で、バラ祭りの期間中も想像した範囲を抜けない程度のものであったのかな？と勝手に思っていました。 ところで、HPでも日本最大級とうたっておられるのであれば、もちろん特徴があたりだと思っておりますが、とっとり花回廊といえばこれ！というものは何でしょうか？当然ながら、ドームや回廊、花火、クリスマスイルミネーションなど、設備や国民的イベントは、当たり前のお話なので除外です。そう、たとえば、あしかがフラワーパークといえ今年世界的に話題となった、映画アバターに出てくるような壮大で美しすぎる藤棚です。そういうような、この時期に花回廊に来たら、必ずこれは見なくては損！というものです。それを持たないようでは、そのうちつぶれてしまうでしょう。行ってみての感想として、いったい何が目玉なのだろう？？？という疑問を持ちました。</p>	<p>今後の参考とさせていただきます。</p>

	<p>細かい部分については、これまたいろいろと目につきましたが、一番気になったことを挙げるとすれば、サルビアで囲ったゾーンがありました。真ん中に鉄の蓋が丸見えなところがあり、とても興ざめました。見えないように工夫しようと思えばいくらでも方法はあるはずですよね？アスファルトやコンクリートが目立ち、照り返しが暑そうなので夏は遠慮したいとも思いましたし、そういう部分が随所にみられます。そういうところの積み重ねが客足を徐々に遠のかせていくのではないのでしょうか？</p> <p>提案ですが、お忙しいとは存じますが、園のスタッフという立場を降りて、一人の客として園内を皆で見て回り、改善点とお金をかけない方法を話し合ってみてはいかがでしょうか？</p> <p>あるいは、遊びを取り入れるなど、強要感のない形でお客様のご意見をうかがうなどの工夫もされてみるのも面白いかと思えます。お金をかければいいものを作ることは可能でしょうが、自らをお客様目線におろして、アイデアを絞り、お金を極力かけない手作り園運営を行ってみてはいかがでしょうか？それを隅から隅まで行えたところのみにお客様の足が向き、生き残れるのだと私は思います。</p> <p>大変失礼なこととは思いましたが、せつかくのよい環境の施設ですから、ぜひ、昨日より今日、今日より明日のよりよい施設づくりを願っております。また、イベントの時に都合をつけて伺わせていただきたいと思います。</p>	
11	<p>貴園のていねいな管理に敬意を表します。また、ツイッターやフェイスブックでも楽しませていただいております。山陰に居住するバラ愛好家の一人として意見を申し上げます。貴園のバラ園は今では見ることの少ないハイブリットティーやフロリバンダ、やや昔のイングリッシュローズを楽しむことができ、貴重であると考えます。</p> <p>しかし、公知のとおり、バラの育種はまさに日進月歩であり、毎年魅力的な新品種が続々と発表されています。特に、京成バラ園芸、ロサ・オリエンティス、Rose Farm KEIJI、河本ローズなど日本のバラの魅力は欧米にないものを備えており、個人の育種家の活躍も目を見はるものがあり、近年急速にバラ大国に発展した感があります。</p> <p>そこで、最新品種を備えた新しいバラ園の整備を切に要望する次第です。よろしく願います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。当園では190品種2,000株のバラを管理しておりますが、現在の規模のバラ園を管理水準を維持することを第一に考えたいと思っております。さらに新規でのバラ園を加えることは、現在の管理水準を保つためには難しい状況であると考えています。</p> <p>しかし、ご指摘のとおり、移り変わるバラのトレンドに合わせた植栽内容となっていないことは、私たちも課題として感じております。</p> <p>現在は毎年、生育状況をみながら鉢で養成している新しい品種に入替をしていますが、最新の品種や話題性などを考慮した品種選定を行い、植栽を計画していきたいと思っております。</p>
12	<p>先週のムーンの時間に来た時にフラワードーム内で音がすごく響いていたが、何かそういう仕掛けがあるのか？もし何かそうなる仕掛けがあったり、人の手でどうにか出来ることであれば、どうにかした方が良いのでは？</p> <p>精神疾患を持っている者を連れて来ていて、地下のホール付近の音の反響で状態が悪化し、現在入院してしまった。ドーム内で方向感覚がくるってしまい、その時に姿が見えないのにあちこちから声が聞こえて来たという状況が影響してしまった。</p>	<p>構造上やドーム内の人数によって反響が強くなってしまふ場合があります。今回の事例を県に報告することと、事前にお問い合わせ頂いた際には、確認事項としてお伝えしたいと思います。</p>
13	<p>とても素晴らしく思いました。ささゆりが見れて良かったです。欲を云えばハンカチツリーの花が見てみたいです。</p>	<p>ハンカチノキはフラワードームから花の谷に下りる道のハマナスの近くに植えてあります。かなり成長しないと花を咲かせないと言われており、当園でもまだ花を咲かせていません。一般的に5月上旬頃が開花期ですので、来年に期待したいと思います。</p> <p>「ハンカチの花」と言われることもあるコンロンカはドーム内に展示しています。</p>

14	<p>広いところなので、フラワートレインを1周させるのではなく、停留場を数ヶ所作り各自好きなところで降りれるようにしてほしい。</p>	<p>以前に何度も同様のご意見をいただいたことがあり、現在は希望者がフラワードーム東側で降車のみできるような体制を整えております。</p> <p>また、他の場所についても乗降車する停車場を設ける試験運行を実施したことがございますが、結果として、①途中乗車するためには停車場に新たな人員を配置する必要があること、②停車場での空席確保が難しく、満車の状態では停車場での途中乗車ができない場合があること、などの問題があり、また、同じ乗車料金で乗車時間が短くなる1カ所を設定させていただいたという経緯がございます。</p> <p>今後もできる限り運営改善に努めて参りますのでご理解いただきますようよろしくお願いいたします。</p>
15	<p>開園当初から来ていますが、時代が変わってバリアフリーの時代と移り変わっていますが、広場大駐車場入口にはコンクリートによる段差が各駐車場の全てにあります。</p> <p>特に車イス等の利用には不便があり、公共的な機関が運営されている花回廊とは思われません。改善されてはいかがでしょうか。もっと園外に目を向けて下さい。</p>	<p>現状では、各駐車場から横断歩道等のフラット部分を渡りエントランスへ進んで頂いております。お客様の利用状況を観察しながら、バリアフリー化に向けて営繕要望等検討していきます。</p>
16	<p>レストランを利用させていただいているのですが、今日のごはんはかなりやわらかくて、やわらかすぎました。残念でした。</p>	<p>レストランでは全自動でごはんを炊くことのできる機械を使用していますが、再度スタッフの目でも水量を確認し、適度なやわらかさになるよう徹底します。</p>
17	<p>子どもの遊び場を広くしてほしい。遊具やおもちゃの充実。</p>	<p>以前にも同様のご意見を頂いておりますので、新規導入や修繕等検討していきます。</p>
18	<p>喫煙所を園内に作って下さい。</p>	<p>園内は全面禁煙となっておりますので、お客様にはご理解頂ける様、今後も継続して呼び掛けしていきます。</p>

平成27年6月(ご感想)

	感想の概要
1	<p>花回廊のトイレは、いつ来てもどこのトイレに入っても、団体のバスがたくさん入っている時も、ほんとうにきれいです。来るたびに感心します。どこの施設よりきれいです。</p>
2	<p>「デルフィニウム」という珍しい花が出迎えてくれました。花が大好きなので、境港在住のご夫妻が案内して下さい、百合、蘭、バラ... etc. 堪能しました。有難うございました。</p>
3	<p>とても良かった。大変ですね手入れが。又、来たいです。</p>
4	<p>大変よかったです。又、来たいです。</p>
5	<p>雨上がりで花々が色鮮やかできれいでした。又、来たいです。広すぎて全部回れませんでした。</p>

平成27年7月(ご意見)

	意見の概要	対応・取組状況
1	町内在住、バスを利用して週2回位利用させていただいております。バス利用していますので時間が気にかかります。大きな花時計がどこかにあると花も楽しめて時間も確認できて助かるなあ…と思っています。四季の花々で彩られた花時計もステキだなあと思います。	園内の花時計の設置は現状難しいです。(配置場所、数、見通しの良し悪し等)各館に設置している時計のご案内方法等を改めて確認し、見易さの向上に繋がります。
2	桜の広場の屋根付の休けい所の天井にハチの巣がありました。アシナガバチの巣だと思いましたが、人がさされるかもしれないので駆除をお願いします。	スズメバチの巣を確認しましたので、駆除作業を行いました。
3	旗が揚がっていないがどうなっているのか。昨日も今日も揚がっていない。意識がなっていない。	台風対策のため外しておりましたが、風がおさまっている時は、状況をみながら揚げる様に意識していきます。
4	先月(6月)初旬、夫の母が娘、孫娘と三人で久々に訪れ、義母は歩行困難な為、車イスで、バラ・ユリと見たかった所を廻ってもらい、最後に食事をして帰ろうとレストランに入り注文した時に義母は筋力低下の病気もあるので孫娘が係の方に「このソバを短く切って頂けませんか?」とお願いしたところ「うちではそのようなサービスはやっておりません!!」とけんもほろろに断られ、義母は二、三口位で殆ど食べなかったと言っていました。その出来事を後日聞いて私や私の姉も思わず「えっ!?それってサービス?違うでしょう!!」と怒り爆発です。ほんのちょっとした気遣いで、楽しかった花回廊を気分良く後に出来たんですよ!!孫娘はもうレストランには絶対入らないと言っていました。レストランは外部の業者が入っているから関係無いで済まされるかもしれませんが、多方面から来園されるお客様にはわかりませんが、マニュアル通りの接客ではなくもう少し目配り気配りをして頂ければなと我慢出来なく、あまりにも腹が立ったので新聞投稿しようと思いましたが、経緯を知らない義母に読まれるおそれがあるので、手紙にした次第です。障がいの有無にかかわらず、皆が気持ちよく過ごせる施設にしていきたいと切にお願いいたします。	<p>レストランの受付対応スタッフに今回の件を確認しました。お客様からは食事に関する様々なご要望を承ることはありますが、残念ながら今回の案件を具体的に把握しているスタッフが特定できませんでした。いずれにしても今回の件は対応可能な内容でありましたのでお客様には大変不愉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。今回このような事案が発生した原因として、以下の点が考えられます。</p> <p>1 日頃からお客様から様々なご要望があり、このことのできる限り対応していきたいと考えていますが、どのような内容であれば対応できるのかという点で実際の作業を行う厨房側との情報共有が十分に行われていなかったこと。</p> <p>2 繁忙期や対応するメニューの数によっては他のお客様へのスピーディーな食事提供ができなくなることもあり、過去にお客様から今回の件とは別のご要望を聞いた際に対応できずお断りしたことがあり、このことが念頭にあったため同様の対応をしてしまった可能性があること。</p> <p>今後はお客様からのご要望について、過去にあった事例や想定される事例を考慮してできる限り対応できるよう配慮するとともに、厨房側と受付側との連携や情報共有を徹底することでできる限り迅速で確実な対応ができる体制を整えます。ただし、どうしても受付側では判断しかねるような事案につきましては、その都度厨房側に確認しながら対応させていただきます。</p>

電車のコースが来る度に縮小されている。これは利用者の減少につながるのではないのでしょうか。駐車場を設けては。特に中央、東館等に近いところに。足が悪くなり、再度ドームや東館まで足をのぼすのが困難ですので、花回廊に行くのがおっくうになります。保安上問題もあろうかと思いますが御配慮を。

フラワートレインの運行については、お客様のご意見をいただく度に検討を重ねていますが、特に途中下車を行うべきか否かについては長年の課題となっており、現在は以下の考え方で運行を行っています。

過去には当時の北館の喫茶店を利用いただくために北館で、またフラワードームの北側や東側でも途中乗車や途中下車を試験的に行いました。それに併せて券売機の導入も検討しました。しかし、結果的には途中乗車や途中下車の利用車がほとんどおられなかったことから、本格的な導入には至りませんでした。その原因と運行上の問題点として以下のことが考えられます。

1 距離などによって乗車料金を変えると乗車券管理が複雑になり経費もかかることから単一料金を維持しているため、同一料金でできるだけ長い距離(時間)乗車した方が効率的に園内をくまなく観ることができお得感がある。

2 園内の見どころは変わっていくため、途中下車する場所的なメリットを継続的に伝えにくい。(停車場を見どころに合わせて随時変更することは効率的な運行とならない。)

3 途中乗車をするためには必ず事前に客車に空席があることが前提であるが、各停車場で乗車数の管理をすることが非常に困難である。

現在でも途中停車のご意見があることも事実であり、できる限り要望に応える改善策として、平成25年7月から希望者にドームの東側で途中下車を行っています。ドームの東側としているのは、発車場所の西館から離れており、ある程度の乗車距離(時間)を確保できること、また回廊内の中心的な位置でもあり園内の見どころへ効率よく移動できる場所であるためです。

ただ、この途中下車を実施していることの周知が不十分である可能性がありますので、再度案内表示などを確認するとともに表示を拡大するなど改善を行います。

今年は桜の満開時期に桜の広場付近での停車を行うなどの花の見ごろの時期も含めて安全性や距離延長による運行ロスの問題を考慮しつつ改善を行っています。

キューケンホフコーナー(花の谷)はフラワートレインの周遊コースとして設定していましたが、花の谷の路面の経年劣化が進み、コース幅の狭さやカーブの強さなどにより安全性を確保できないとの判断から平成25年5月より運行コースから外し、繁忙期の利用者の待ち時間を短縮するための運行を行っています。特にチューリップなどの見ごろの時期になると花の谷の人口密度がさらに高くなり安全性が低下します。

6	フラワートレインの駐車場所をもっと作ってほしい。(足の悪い友人もいたのであまり回れなかったのだ)	5 の回答と同じ
7	東館の催事場の照明が暗くて展示物が映えません。	現在電球等の球切れはありませんが、照明の角度が適切でなかった為、展示物に合わせて角度調整等を行います。
8	高齢者のため電動車いすを置いたら如何でしょうか。	高齢の方も来園されますので今後の参考とさせていただきます。また、安全面の確保等につきましても、展示物の兼ね合いや、他の来園者との事故の危険性などを改めて確認しようと思います。

平成27年8月(ご意見)

	意見の概要	対応・取組状況
1	北館シアターのイスの背もたれに足をかけている人がいた。マナーの問題ではあるのだが、何か一言警告文など必要ではないだろうか。	お客様1人1人のマナーの問題でありますので、今後このような行為が増えてくる様でしたら、シアター内のルール等を検討したいと思います。
2	花回廊に何度か行かせていただいたことがあります。お花は確かにきれいなんですが、ファミリー層、若年層からすると少し物足りない感じがします。鳥取には遊園地がないので、それに準ずるものを作ったりする予定はないでしょうか。観覧車などを作れば花回廊一面見渡せすごくいいと思うのですが。それでなくても、体験型のものをもっと取り入れたらリピーターも多くなるのではないかなと思いました。一意見として送らせていただきました。	ご意見有難うございました。確かに観覧車等の遊具があれば、若年層・ファミリー層にもより楽しんでいただけます。ただ、そういった大規模な遊具設置となると、どうしても鳥取県にお願いすることになります。現状では、観覧車のような大規模遊具の設置は難しいと思います。ですが、小規模でも遊具の設置が可能であれば、前向きに取り組んでいきたいと思っています。今後ともとっとり花回廊をよろしくお願いいたします。
3	水上花壇のヒマワリはとても良いです。空と一緒に写真が撮れました。ハイビスカス展の展示場所がプロムナード橋になり、バックの欄干が写ってしまうので来年は考えてほしい。アングルがとりにくいです。	確認したところ確かに写真を撮るときに欄干が写ってしまいます。来年の展示方法は工夫したいと思います。

平成27年8月(ご感想)

	感想の概要
1	夏は来園者が少ないのでしょうか。たしかにお花も残念な感じでした。ですが、花回廊はととりの魅力の一つです。がんばってくださいね。応援しています。またいつか来ます。夏以外に。

平成27年9月(ご感想)

	感想の概要
1	とてもよかった。
2	楽しかった。また来たい。

平成27年10月(ご意見)

	意見の概要	対応・取組状況
1	すべりだいをつくってほしい。	以前より同様のご意見をいただいておりますので、来年度に向けて検討いたします。
2	喫煙室が車いすで入れない。車いすの人も使用できるよう、スロープにしてほしいと要望あり。	車椅子を使用される方も喫煙所の利用が出来る様、スロープの設置を検討いたします。
3	北、東、南館の入口は字が小さくて年寄りには見えにくい。正面ガラスの所に大きく入れて下さい。	自動ドアガラスへの表示は景観上や安全面に問題がある為難しいです。既存の方角表示プラス自動ドアに方角がわかる様な表示を検討します。
4	昨日花回廊に行った。見えるところは手入れがしてあるが、見えない所(回廊から見下ろしたら)3ヶ所か4ヶ所大きなクモの巣がある。ちゃんとして欲しい。かぼちやの重さ当ての余白に書こうと思ったけど書けなかった。	日々の清掃・点検の際に、チェックを強化したいと思います。
5	回廊は左側通行となっておりますが、右側通行の人が多く不都合です。よろしくご指導ください。	現状片側ずつの通行を定める必要性はないように感じております。表示シールの取り外し又は上から隠すような方法を検討致します。
6	紅葉の庭楽しみました。植物名の表示板の位置が低すぎて見にくかったことと、大きさが少し小さく、長い名前の表示がみにくかったことが残念でした。もうひと工夫をお願いします。	庭の景観のこともあり、背の高いネームプレートの設置は控えたいと思います。印字を極力大きくする、見にくいものは一回り大きなプレートを使用するなどの対策を検討します。

平成27年10月(ご感想)

	感想の概要
1	初めて来ました。途中迷いました。ちょっと違う道から来たら案内が少なくて。サルビアがすごかった。大山も見れました。スタッフの方が写真を撮って下さりありがたかった。もう寒かったけどまた来たいです。
2	四ツ葉のクローバーを見つけました。幸せになるといいな～。中には五ツ葉もありました。新しい発見です。いい事があるといいです。かくれたおすすめスポットですよ。

平成27年11月(ご意見)

	意見の概要	対応・取組状況
1	いつも来ますが、紅葉の庭まったく秋を感じない。いつになったら美しい紅葉の庭になるのか不審に思う。カンバン取ったら！プンプン	今年の春に植栽した樹木、宿根草がほとんどで、まだ株も小さく、完全に環境に順応していないものもあります。2～3年経過して株が成長してくると見ごたえが出てくると思います。
2	樹木に名札がほしい。花の丘にある木は不要と思います。	樹木の名札は、古くなったり見えにくくなったりしているものも多く、この冬に再点検して付け替えを行う予定にしております。その他必要と思われるものは適宜取り付けます。樹木伐採は景観や来園者の皆様の休憩スペース、周辺植物の生育状況等を考慮し、検討しております。頂いたご意見も参考にさせていただきます。

3	水を飲む(施設)設備が2~3ヶ所在るといいと思います。	各エリアの水飲み場と、自販機等の位置関係などは問題ないように思いますが、少し目立たない事は現状としてあるので、案内等の見直しを検討します。
4	入場券購入口、売場の人の顔が見えない。太陽の光の関係でスモークがしてあるかもしれないが、相手の方の顔が全然見えないのはどうかと思う。ただ、こちらが誰と話をしているか？一考を要する。	これまでも同様のお問い合わせを頂いております。都度、改善に向けた取り組みを行いますが、新たな問題も生じているのが現状です。今後も見直しに向けて検討致します。
5	雨ざらしになっているイスをきれいにしてほしい。座ると服が汚れそうで困ります。できればもう少し座り心地のいいイスがあるともっとゆっくり花を觀賞できると思います。	雨ざらしベンチは、劣化、腐敗が進んでいるものが多い、清掃して使用というよりは、廃棄を進めているのが現状です。必要な箇所の見直し等も併せて進めていきます。
6	当日入場後1時間の自由行動とし、11:30にレストランに集合することを伝え、レストランへ行き当日予約(座席の確保)を依頼したら、当日予約は出来ないと言われて困惑した。11:30に代表のものが注文して席の確保をしたいがという申し出もことわられた。日曜日で人も多いからという理由からである。どんな団体ですかと聞かれる事もなかった。認知症の人や障がいのある人とそのサポーターでの入場者への配慮はないのだろうか。極めて事務的な対応だった。 こうした人たちの旅行は当日になって体調不良で参加できない人も多く、事前予約はむずかしいのです。また、1人1人の食事バラバラであるのでメニューを見て選んで決めることも大切なのです。入場の際の対応は(窓口)、大変親切で、配慮ある対応していただいただけに余計残念であった。 当日予約はことわられたが、それでもと思い11:20にレストランへ2人で行ったところ、レストランの入口付近へ予約席をとって下さった。とてもありがたかった。更に各人の注文、計算、領収書作成など面倒なことにも丁寧に対応いただいたので、皆がこころよく食事をする事が出来たので感謝する次第です。	通常、花回廊のレストランは団体様用の一定席をあらかじめ確保しており、可能な限り入園前日までに団体予約を受け付け利用していただいております。当日も10時までであれば人数変更(減少)もキャンセル料なしでお受けしております。 また、団体様は一般のメニューとは異なり団体専用メニューからお選びいただくこととしております。しかし、団体予約や一般の入園者が少ない時期に座席数に余裕があれば、福祉施設の団体様などに一般メニューで座席を確保してご利用いただける場合があります。ただし、その場合でもやはり前日までにお話をいただいた方が当日人数の変更があった場合も含めてレストランも対応しやすくなります。今回は他のお客様が少ない日でしたので、お客様にご利用していただくことができ非常に良かったです。日によっては対応致しかねることもあるかと思います。 また、今回は一度利用を希望された際にお客様の事情を聞くこともなくけんもほろろにお断りしてしまった点にも問題があったと思われまます。大変申し訳ございませんでした。今後とも可能な限り様々なお客様に気持ちよくご利用いただけるように配慮してまいりますのでご理解ご協力いただきますようよろしくお願いいたします。
7	駐輪場に屋根をつけてください。または雨天時どこか軒下に停めれるところを作ってほしい。バイクで来ることを願が得てほしい。	以前より、駐輪場の位置が解りづらいとの意見を頂いておりまして、現在、場所を変えて新設が出来ないか県と協議を行っているところです。予算との兼ね合いもありますが、屋根につきましても、併せて検討したいと思えます。
8	イルミネーションとてもきれいでした。ただ残念だったのは屋台の食事が冷めていたことです。屋台なので仕方ないところはあるにしても、寒い外に出しっぱなしの保存では冷めて当然です。もう少し工夫してもらえると、寒い中あったかいものを食べて幸せだ！という気持ちをもってかえってもらえるのにとおりました。	すべての屋台村出店業者に今回の意見を周知し、改善のためのできる限りの対応をお願いしました。

平成27年12月(ご感想)

感想の概要	
1	イルミネーション！！みごとです。すごい。すばらしい。冬花火もみれてラッキーでした。
2	ところどころある椅子のデザインが面白いと思いました。今回はイルミネーションでカラフルなところが良かったですが、カラフルだけでなく、点灯している光の色を変化させているところが雰囲気をもっと変えていて面白かったです。
3	きれいでとても楽しかったです。これできたのは2回です。花火もきれいでした。

平成28年1月(ご意見)

	意見の概要	対応・取組状況
1	イルミネーションがとてもすばらしかったです。北のほう がさびしいので北のほうにもなにかつくればいいと思 います。	今後のイルミの作製の参考とさせていただきます。
2	池みたいな所があって、暗いから落ちてしまうかもしれ ないのであぶない。妹は足がはまった。	今後の参考にさせていただきます。
3	遊具がほしいと思った。きれいだった。	次年度設置に向けて、在り方や遊具の選定等検討し ております。今暫くお待ち下さいます様お願い致します。
4	12月下旬にイルミネーションを見に行った。花回廊から 右折した帰り道が暗くてガードレールにぶつかりそうに なった。照明をつけるか、反射板で安全対策をしてほ しい。花回廊から左折したほうの道路は整備されている。 自分が思ったくらいなので、他にも思っている人はいる はず。貴重な観光地であり、県外からもお客様が来られ るので、ちゃんと整備したほうがよい。	改めて夜間に確認した所、やはり暗くて見通しが悪い 様に感じております。改善に向けて県や町に報告をし ます。
5	ハウステンボスの様に、一ヶ所に集中して点灯(装飾) すると迫力があると思います。140万個？	一ヶ所に集中した展示で迫力はあると思いますが、各 エリアの特徴をいかした展示をしていきたいと思っ ています。テラスからドームにかけては、もう少しボ リュームをあげてもいいと思っています。今後の参 考にさせていただきます。

平成28年1月(ご感想)

	感想の概要
1	イルミネーションの点灯の瞬間が見れました。きれいでした。サボテンを買いました。楽しかったです。また来たい です。
2	きれいでもとてもよかったよ。2階から見たら、ものすごくきれいだったよ。次も行くかもね。
3	きれいだったよ。
4	感動した。感動した。花火終わるの早かった。
5	感動した。花火終わるの早かった。でも花火すこしすごかった。
6	キューケンホフキター!!! 今年は雪が少なかったものの、忙しかったり寒かったりで、なかなかイルミネーションに 来ることができませんでしたが、待ってました！待ちまくってました！！(笑)夏と冬のイルミネーションのたびに「こ こはひっそりとして寂しいね…」と思っていたキューケンホフ。時々人が通るだけで他のイルミネーションがある場 所に置いてけぼりされてたキューケンホフ。よーやと飾ってもらえました。それも音楽付き。とてもキレイになって 見とれていたところ、小さな女の子が走りながら「こことてもキレイだねー」という声が聞こえ、思わず涙が出 ました。暗くなってからだとなかなか親子連れが来ることなんてなかったのに。子どもが光を追いかけて走り、カッ プルがゆっくり歩いていたり、我がことのように嬉しくなりました。ありがとうございます。
7	屋台の料理がすごくおいしかったです。イルミネーションがすごくきれいでした。また来たいです。

平成28年2月(ご意見)

	意見の概要	対応・取組状況
1	毎日毎日花火を上げるのはどうしたものか。夜の7時に毎日ドンドンとなる音が非常に迷惑。花回廊の事情もあるのですが来年に向けて検討してほしい。近くにいたるが一度も見に行ったことがない。	周辺住民の皆様の就寝時間帯にも配慮しての19時の設定ではございますが、毎日開催の是非についても来年に向けて再検討いたします。その上で、住民の皆様のご理解をいただけるよう事前説明などを徹底させていただきます。
2	レストランは11時からだが、ビアカフェ大山は10時から開いているという案内を出すべき。ビアカフェ大山で窓の外で食事できるスペースがあるが、木が高くなりすぎて、せっかく来たのに大山が見えない。	ドームや北館には営業時間が記載された表示がされていますが、西館周辺にはビアカフェ大山の表示があっても営業時間の表示がありません。今後は西館周辺、レストラン案内の近くにビアカフェの営業時間の案内を表記します。

平成28年3月(ご意見)

	意見の概要	対応・取組状況
1	4箇所(東西南北)にトイレがありますが、南のトイレ(大便)は日本式になっていて、足腰の弱った高齢者には不向きですので、15年を過ぎたのですからもう一度考えてください。	平成28年度に園内のトイレ便器の更新工事を行います。併せて案内表示のわかりやすさ等も検討していきたいと思っております。