

## 平成目安箱への回答 No.46 大磯町立ふれあい会館・生涯学習館の窓口対応等について

担当主管課：福祉課地域福祉係（内線 314）、生涯学習課生涯学習係（内線 329）

要望等内容	回答
<p>やっと手が空き、何か習い事をしたいと思っているのにこんな目にあいました。ふれあい会館の窓口で、「体操をどこでやっていますか、何曜日にどういうプログラムがあるか分かるものがないので分からないのですが」と言いましたら「こちらでもわかりません。ただ、貸しているだけですから」「仲のいい方達でやっているのに入れてくれるかどうか分かりません」と言われました。全く不親切な女性でした。お金をいただいて仕事をしているのに。とにかく面倒くさそうに出てきて。生涯学習館の男性もそうですよ。もっとフレッシュで若々しい親切な人を窓口置くべきですよ。全く不愉快この上なし。もっとしっかり町民のための会を優しさをもってやってください。もっと町民のためのレクリエーションに力を入れて楽しい明るい町に是非してください。</p> <p>よろしく願いいたします。</p>	<p>町政につきましては日頃より御理解、御協力いただきありがとうございます。</p> <p>さて、平成 26 年 3 月 25 日に御意見をいただきました「大磯町立ふれあい会館・生涯学習館の窓口対応等」についてお答えいたします。</p> <p>この度は、ふれあい会館、生涯学習館の窓口対応で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。</p> <p>ふれあい会館の窓口業務につきましては、高齢者の健康増進、福祉の向上を目的とし、平成 25 年度から一般社団法人 大磯町シルバー人材センターへ委託しております。町としてもより良いサービスを提供するために大磯町シルバー人材センターへ窓口対応等の指導をいたしました。</p> <p>生涯学習館の窓口業務につきましては、従事していただく方を町教育委員会で面接したうえで採用しております。今回の件につきまして、所管課職員より対応状況について確認、聞き取りを行ったうえで、窓口対応マニュアルを再確認し、より丁寧な対応に努めるよう指導いたしました。</p> <p>また、ふれあい会館、生涯学習館を含む町立の施設では、大磯町公共施設使用者登録を行っている団体が施設を利用することができます。登録団体は多数あるため、会館受付では、定期的に活動している団体の一覧表をご用意していますので、各団体の活動内容等につきましては、お気軽にお問い合わせください。</p> <p>今後とも利用者の皆さまに気持ち良く利用していただけるよう、町として改善してまいります。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>

目安箱受付日：H26. 3. 28

掲示日：H26. 5. 2