

整理番号：7－2

提言題名：公共施設（公民館・ゆうあいプラザ）の音楽室などの利用について

【提言要旨】

相馬南公民館でピアノをお借りするので、当日の朝8：40ぐらいでしょうか電話で空いているのかを確認して相馬南公民館に行きました

相馬南公民館に到着すると、私が電話した後、すぐ別の方から電話がありその方から「利用したい」との申し出があったので、その方の利用が決まっております

●●様からの電話では「利用したい」との申し出がなかったので・・・ということで、せっかく行ったのに借りられませんでした

公民館のルールでは当日利用は9時から公民館受付にて9時の時点で複数人の場合は協議？となっているのは知っています

ですから女性スタッフに抗議

【回答】

この度は相馬南公民館のご利用に際しまして、職員の不適切な対応により、ご不快な思いをさせてしまいましたこと、誠に申し訳ございませんでした。

本件につきましては、公民館職員より報告がございましたので、その際、窓口における適切な対応の再確認と同時に、再発防止に向けた指導を行ったところでもございます。

今後につきましては、今回のようなことがおきないよう徹底してまいりますので、公民館のご利用についてご理解賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

（生涯学習課 令和7年3月回答）

【提言要旨】

腹が立つのはここからで

ゆうあいプラザの音楽室をお借りするとき

朝9時の時点でお借りする人が私以外に1人いらっしゃいました

その方から「私は1時間借りるところを30分程借りるだけで良いから、あなたは30分程待って下さいませんか？」との提案で、そうになりました

その後職員に猛抗議

私は上記の「電話で先着順にしたら」などの提案をしたものの出来ません。ご理解ください。△△などの問題が・・・などなど言い訳が延々だったら考えろ！言い訳ばかり。ただの事務員

この職員、何か考えたのか？何か改善したのか？
それとも誰かが握り潰したのか（そのような組織なのか）
じゃあ来年度から（そのような組織なのか）

【回答】

この度は当施設の運営について、●●様のご希望に沿えない対応があったこと、大変申し訳ございませんでした。

当施設は皆さまに公平・公正にお使いいただけるように、規則に則って運営をしているところですが、利用者様がさらに使いやすい施設になるために新たな運用を検討する必要もあると考えております。

今回●●様からいただいた貴重なご意見を踏まえた上で、他の利用者様からのご意見や運用を見直した際の影響等を考慮しながら、また、公民館等の類似する公共施設とも調整を図りながら、利用者様に快適にご利用いただけるよう今後も努めて参りたいと考えておりますので、ご理解ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

（産業振興課 令和7年3月回答）