

平成 27 年 4 月 11 日

## 「川崎市総合福祉センターにお寄せいただいたご意見と回答」

平成 27 年 1 月～平成 27 年 3 月までに意見箱やホームページの意見募集欄等からお寄せいただいたご意見と回答（対応）です。

	ご意見要旨	回答(対応)
1	<p>受付にて不快に思う事がありましたので、書かせていただきます。</p> <p>受付にて、すでに予約している会議室の中止届を出すための手続きをしている時、突然甲高い大きな声を出されてびっくりしました。書き間違えた部分を修正液で消そうとしたと勘違いされたようです(※1)。</p> <p>それなら声を出してしまった後「失礼しました。ごめんなさい」の一言をいただきたいと思えます。</p> <p>その後、ロビーの椅子でバッグの中から修正ペンを探していた所を、そばに立ってずっと見ておられて気味悪く感じました。お食事中ならば、召し上がってくださって結構です。「書き上げたら声を掛けてください」と一言おっしゃって下さればよいと思えます。</p> <p>また、ホール打合せで来た時、利用者の悪口を大きな声で言っているのを聞きました。</p> <p>以上、今後の対応の向上を念じて書かせていただきました。</p> <p>※1)申請書類は、修正履歴なども残すために修正液での修正ではなく、消し線による修正とさせていただきます。</p>	<p>当館でご不快な思いをさせていただきましたこと、また対応が至らなかった点につき、深くお詫び申し上げます。</p> <p>対応した職員は、「よく覚えています。お客様が窓口から離れられたので、『「施設利用受付書』を持ち帰られると思い、思わず声を上げてしまった。すぐに詫びていればよかった、と反省していた。また、「そばでずっと立って見て～」については、「先の非礼もあったので、何かお手伝いできればと思い、そばで控えていた」と申ししております。</p> <p>たとえ善意の思いで行ったにせよ、お客様に誤解される所作であったことは深く反省すべき点でございます。</p> <p>なお、「食事中～」及び「悪口～」についてはご指摘の経緯が判明しませんでした。このような事は当然あってはならない事で、今後とも当館を気持ちよくお使いいただけますよう、職員の教育や対応の向上に努めてまいります。</p> <p>この度のご意見、誠にありがとうございました。</p>
2	<p>和室の畳を取り替えてください。</p>	<p>傷んだ畳で気持ち良く和室をご利用いただけなかった事、誠に申し訳ございません。</p> <p>和室の畳については、当館でも課題となっており準備を進めていたところでございますが、この3月20日に張替え工事を完了いたしました。</p> <p>新しい畳での、またのご利用をお待ち申し上げます。</p>