

【建設交通部】

件 名	府立山城総合運動公園の職員対応について
申立概要 【受理 24.11.15】	<p>テニス教室が雨天等で中止になった際には、メールで連絡されることになっているが、連絡がないため電話で確認したところ、職員は謝罪もせず、原因等の説明も一切なかった。</p> <p>府公園公社（以下「公社」という。）を所管する都市計画課に連絡したところ、誠心誠意対応するよう指示をされたと聞いたが、メールが届かなかった原因や今後の対応等の説明もなく、府民にサービスを提供する施設として問題であり、改善すべきではないか。</p>
確 認 事 項	<p>○ 開催中止等のお知らせは、メールで連絡されることになっていましたが、申立者については、参加日の変更による変更登録ができていなかったため未送信となっていました。</p> <p>電話で確認された際に対応した職員は、メールが届いているとの前提で応答しており、その後も、公社はメールが申立者に届いているかの確認を怠ったまま、対応を続けたことが、不信感を高めたものと認められます。</p> <p>○ 都市計画課は、公社に対し誠意ある対応を行うよう指導されましたが、申立者に対するメールが届かなかった原因や再発防止策の説明は依然不十分であったと認められます。</p> <p>また、公社に対し、申立者への説明状況の確認に加え、中止等の連絡が確実に利用者に届くよう改善措置を進めるよう指導するとともに、運動公園の管理・運営が、事業計画書に基づき適切に実施されているか府民目線で点検し、状況把握や指導に努めることが必要であると認められます。</p>
結 果 (意見・要望) 【通知 24.12.18】	<p>○ 所管部局（建設交通部）に対して、次のとおり要望しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 公社の事務処理上の不備の再発防止にとどまらず、指定管理者による施設の管理・運営状況等について、府民目線で適宜点検し、必要な指導を行うこと。</li> </ul>
対 応 状 況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 再発防止策として、太陽が丘スポーツクラブのスクール開催中止のお知らせのメール配信を中止し、ホームページでのお知らせ及び電話での対応に変更しました。</li> </ul>

※ 対応状況については、所管部局からの報告を基に記載