

【 文化環境部 】

| 件 名                                      | 府立体育館職員の対応について  |
|--|---|
| <p>申立概要<br/>【受理 25.10.8】</p>             | <p>○ 体育館を利用するにあたり、職員の対応が不誠実であり、不信感を持ったので、調査願いたい。<br/>         ・ 体育館トレーニングルームの使用の可否を予め確認の上で来館したが、情報が間違っていたため、利用することができなかった。また、その説明を受けるために、予め約束をした上で職員を訪ねたが不在であった。<br/>         ・ 「スポーツを楽しむ日」の指導員の依頼を受け、予定していたが、前日に体育館へ事前確認をしたところ、必要ではなくなったことを初めて知った。<br/>         ・ こうした職員の不誠実な対応を館長に指摘したが、その回答の内容にも不信感を持った。</p> |
| <p>確認事項</p>                              | <p>○ 体育館トレーニングルームの利用日について、職員が誤った情報提供をしたこと、また、その説明をさせていただく約束をしていたにも関わらず、職員が不在のため対応できなかったこと、さらに「スポーツを楽しむ日」の指導員依頼に係る説明が十分でなかったこと等の不誠実な対応によりご迷惑をおかけし、不信感を持たれたことを確認しました。<br/>         ○ 体育館では、今回のご指摘を受け、府民への正しい情報提供、迅速・丁寧な職員対応の実施等の再発防止策を講じられました。</p>  |
| <p>結 果<br/>(意見・要望)<br/>【通知 25.11.13】</p> | <p>○ 所管部局（文化環境部）に対して、次のとおり要望しました。<br/>         ・ ご指摘の内容を真摯に受け止め、さらに再発防止の徹底を図ること、また、所管する府民利用施設全般についても、法令遵守の上適切な対応に努めるとともに、対応マニュアルの作成・職員研修の実施等の取組を進め、今後の施設の運営改善に繋げていくこと。</p>  |
| <p>対応状況</p>                              | <p>・ 再発防止策として、来館者に対するお知らせを事務室前、トレーニングルーム更衣室に掲示し、来館者への周知を徹底するとともに、事務室内にも同様の掲示を行い、館全体の情報を職員が共有する仕組みを整備しました。<br/>         ・ さらに、運営改善として、対応マニュアルの作成及び職員研修を実施しました。</p>   |

※ 対応状況については、所管部局からの報告を基に記載