

## ご意見・苦情等の対応、解決の仕組み・手順について

### 1. 鶴ヶ峰コミュニティハウスへ直接寄せられたご意見・苦情

鶴ヶ峰コミュニティハウスに直接寄せられるケースとしては、「声のポスト」に投函される場合、アンケートへの記述の場合、窓口へ直接寄せられる場合などがあります。  
いずれの場合も次の手順により、ご意見・苦情などを取り扱います。

ご意見・苦情等の受付・対応責任者： 鶴ヶ峰コミュニティハウス館長



ご意見・苦情等について、施設内に掲示します。(個人情報に配慮する)



苦情については、鶴ヶ峰コミュニティハウス(館長)より、あさひ区民利用施設協会事務局(指定管理者 担当:事務局長)および旭区役所地域振興課に送付するとともに、事実確認をし、対応策について協議します。



ご意見・苦情等の対応策について、当事者に通知するとともに、館内に掲示します。

### 2. 横浜市に直接寄せられたご意見・苦情

横浜市コールセンター(TEL:664-2525 FAX:664-2828)へのご意見・苦情等の取扱は原則として次の通りです。

横浜市または旭区役所(地域振興課 以下同じ)より、あさひ区民利用施設協会事務局(指定管理者 担当:事務局長 以下同じ)へ、当該ご意見・苦情についての内容照会が行われます。



あさひ区民利用施設協会事務局より、鶴ヶ峰コミュニティハウス(担当:館長 以下同じ)に当該ご意見・苦情等について、事実確認するとともに、その対応策について協議します。



あさひ区民利用施設協会事務局より、区役所へ当該ご意見・苦情等について、事実確認結果と、その対応策を送付するとともに、区役所と協議します。



横浜市・旭区役所より、当該ご意見・苦情等についての対応策が、あさひ区民利用施設協会事務局に送付されるとともに、鶴ヶ峰コミュニティハウスにおいて当該対策を本人に通知し、あわせてその旨を館内に掲示します。

# ご意見の受付から対応までの流れ

## 施設の利用者



- 地区センター
- 地域ケアプラザ
- スポーツセンター
- 区民文化センター
- 男女共同参画センター
- 市民ギャラリー
- 美術館・博物館
- 区民文化センター など

利用者からの電話



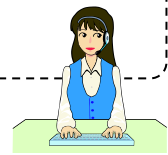
土日等、所管課が不在の際にも受付可能

## ご意見の受付

◆専用電話で本市全施設を一括受付

◇ ご意見等を施設の担当課(局・区等)に通知(FAX)

◇ 対応状況を記録



## ご意見の対応

◆ ご意見の把握と対応

- 対応策の検討・実施  
\* 施設所管課は、緊急を要する場合には施設へ連絡したり、実地に出向いたり、直ちに必要な対応を図ります。
- 施設管理への反映

◆ ご意見等やその対応結果をデータベース化し、全庁的に情報共有を図ります  
(平成17年6月より実施)



例外

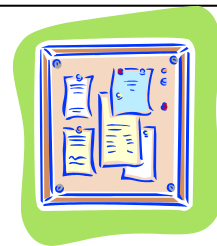
直接の連絡を要する場合

## 施設(指定管理者)

◆ 迅速な対応=施設管理への反映

◆ 利用者への公表

- 利用者から受け付けた意見等は、施設への掲示などを通じて、施設ごとにその内容と対応状況を公表します。



報告

指導