

苦情対応状況

	年月日	内容	対応結果
1	6月17日	前にカードを作ったが10年も前のことで紛失してしまいました。再発行に1週間かかるのですが、そんなに何回もこれないので利用者の利便さをはかってもいいのではないのでしょうか。本も今必要としているので、もう少し考慮してくれてもいいと思う。	図書の貸し出しカードを忘れた為に、紛失したとして、何枚も貸出カードをお持ちの方が多数いましたので、現在のようルールにいたしました。ご不便を感じるとは思いますがご理解いただけますようお願いいたします。
2	6月19日	子どものゲーム音が耳障りで勉強出来ない。ここでは、ゲーム禁止にしてないのですか。子どもに注意してください。	申し訳ございませんでした。地区センターは、さまざまな方にご利用いただくとともに、地域の交流の場としてもご利用いただいています。児童についても同じです。このことから今のところゲームについては、禁止にしていません。著しく他の利用者の方へご迷惑がかかるような騒がしい行為がある場合、申し出てください。センターの職員が注意をいたします。また、ご迷惑をおかけしないよう日々注意しながら業務を推進してまいりますので、ご理解とご協力を賜りますようお願いいたします。
3	8月5日	「刺しゅうでミニタペストリーを作ろう」の申込を3人でお願いしたいと、窓口伝えて申し込んだが、そのような申込は、分かっていただけなのか3人中1人はずれたと電話があった。	1人1枚のはがきで申込を受付けています。多数抽選の為、大変申し訳ない結果になった事を説明しご理解いただいた。
4	8月16日	自主事業申込時、キャンセル待ちでの申込をしたが「キャンセル待ち多数の為キャンセル待ちをしても無駄です。」と、とれるような対応があったので指導をするよう電話があった。	電話では顔が見えない為、誤解を与える場合があります。言葉を選んで対応することを心がけ、「キャンセル待ちで」と言われたら「はい」と返事をして受け付けるよう指導した。
5	9月3日	地区センター脇の公園内に、よく駐車をしている車がある。地区センター利用者と思われる。今度駐車を確認した場合は警察に通報すると、窓口地域の方が言って来られた。	当日利用のグループに確かめ車の持ち主が判明した為、住民の方から今後は警察に通報すると連絡があったことを、そのまま伝え、コインパーキングを利用するようお願いした。
6	12月2日	自主事業そば打ち体験の申込を、センターまつり時配布のチラシを見て申し込みをした際、まだ定員になっていないのに、受付してもらえないのは、なぜかと電話があった。	センターまつり時に、先行申込受付枠での受付を行った。その枠が定員となり先行受付を終了。一般枠での申込受付を通常通り広報緑区版・館内掲示・センターだより等で周知後に行ったが、センターまつりに配布したチラシに有効期限や人数を明確に表示していなかった為、混乱を招いてしまったこととお詫びし、一般枠での申込開始日をお知らせして、申込開始日に改めて申込をいただいた。
7			