

## 文化会館等における利用者意見取扱要綱

### (目的)

第1条 この要綱は、利用者起点に立って施設サービスの質の向上を図り、施設利用者の利便性を高めるため、施設における利用者意見の適切な取扱いを定めるものとする。

### (対象施設)

第2条 この要綱の対象は、次の表に定める施設とし、この要綱において「文化会館等」という。また、文化会館等の管理を行う組織を、この要綱において「所管課」という。

名称
新潟市北区文化会館
新潟市江南区文化会館
新潟市秋葉区文化会館
新潟市巻文化会館
新潟市音楽文化会館
新潟市民芸術文化会館

### (利用者意見の把握)

第3条 文化会館等は、提供するサービスの評価や利用者等の意見、要望及び苦情などを把握するため、意見箱、アンケート、対面会話による意見聞き取りを組み合わせて文化会館等利用者の意見、要望及び苦情などを聴取すること。文化会館等及び所管課は、把握した利用者意見を次条から第6条までの規定に基づき、取り扱う。

### (受動的に把握した利用者意見の取扱い)

第4条 受動的に把握した利用者意見とは、文化会館等又は所管課において日常業務の中で把握した利用者意見とし、次に掲げるものとする。

- (1) 文化会館等の窓口や施設内において口頭で寄せられた意見
- (2) 文化会館等に設置している意見箱で寄せられた意見
- (3) 郵便、電話、ファックス、電子メール、ウェブの問合せフォームなどで受け取った意見
- (4) マスコミ、SNSなどで書かれた意見
- (5) 所管課に寄せられた意見

2 文化会館等は、前項に規定する利用者意見のうち、所管課の対応が必要な要望及び苦情（緊急を要するもの、今後対応の可能性があるものを含む）について、速やかに次に掲げる事項を記載した書面により所管課へ報告する。その対応結果や対応状況・経過についても、随時所管課へ報告するものとする。

- (1) 施設名
- (2) (利用者の意見を得た) 日時

- (3) (利用者の意見を得た) 方法又は手段
  - (4) 利用者の利用内容など
  - (5) 利用者意見の内容
  - (6) (利用者意見への) 対応の内容又は対応状況・経過
  - (7) (利用者の意見が生じた) 原因と今後の対策
  - (8) 意見提出者の情報
  - (9) 前各号に掲げるもののほか、必要な事項
- 3 文化会館等は、第1項に規定する利用者意見のうち、第2項に規定する利用者意見を除くものを、月次報告書などにより、所管課へ報告するものとする。
- 4 所管課は、第1項第5号に規定する利用者意見のうち、文化会館等の対応が必要な要望及び苦情を、書面などの方法により文化会館等へ伝達し、対応を指示する。
- 5 所管課は、前項の規定による指示において、第2項に規定する項目を準用する。

(能動的に把握した利用者意見の取扱い)

第5条 能動的に把握した意見とは、文化会館等において特定の機会に把握した利用者意見とし、次に掲げるものとする。

- (1) 文化会館等が実施する利用者アンケートで寄せられた意見
  - (2) 利用者との対面会話により文化会館等の職員が聞き取った意見
- 2 文化会館等は、前項に規定する利用者意見のうち、要望及び苦情を、年度ごとに別に定める様式に記録し、所管課へ報告する。その他の利用者意見については、文化会館等の施設サービスの向上を図り、文化会館等利用者の利便性を高めることに寄与する利用者意見及び改善の内容などについて、年度ごとに別に定める様式に記録し、所管課へ報告する。
- 3 文化会館等は、前項に規定する所管課への報告を所管課が指定する期日までに行うものとする。

(施設改善への反映状況の周知)

第6条 文化会館等は、第3条の規定により実施した利用者の意見聴取について、原則として、結果とその対応を施設内への掲示などにより利用者へ周知するものとする。

(文化会館ワーキンググループの設置)

第7条 利用者起点に立って施設サービスの質の向上を図り、文化会館等利用者の利便性を高めるため、文化会館等の所管課で構成する文化会館ワーキンググループ（以下「WG」という。）を設置する。

- 2 WGの所掌事務は次のとおりとする。
- (1) 第5条第2項の規定により所管課へ報告された利用者意見を集約し、共有すること。
  - (2) 文化会館等において、統一した対応又は対応方針の決定が必要となる事項を協議すること。
  - (3) この要綱に規定する利用者意見の適切な取扱いを管理すること。
- 3 WGは、WGリーダー及びWGメンバーをもって構成し、WGリーダーには文化政策

課長を、WGメンバーには所管課長をあてる。

4 WG会議は、WGリーダーが招集し、議事の進行はWGリーダーが行う。

(文化会館ワーキンググループによる利用者意見の集約)

第8条 第7条第2項第1号の規定による利用者意見の集約及び共有は毎年5月に行うこととし、WGリーダーがWGメンバーに通知するものとする。

(雑則)

第9条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、WG会議において定める。

附 則

この要綱は、平成31年4月1日から施行する。