

体育施設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、新潟市体育施設条例施行規則（平成20年新潟市規則第22号）別表に掲げる体育施設及び新潟市都市公園体育施設の管理に関する規則（平成19年新潟市規則第39号）第2条表に掲げる施設とし、この要綱において「体育施設等」という。また、体育施設等の管理を行う組織を、この要綱において「所管課」という。

(利用者意見の把握)

第3条 体育施設等は、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ることで体育施設等利用者の意見、要望及び苦情などを聴取すること。体育施設等及び所管課は、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、体育施設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) 体育施設等の窓口や施設内において口頭で寄せられた意見
- (2) 体育施設等に設置している意見箱で寄せられた意見
- (3) 郵便、電話、ファクシミリ、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 体育施設等は、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 体育施設等は、第1項に規定する利用者意見のうち、前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、体育施設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体育施設等へ伝達し、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、体育施設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) 体育施設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体育施設等の職員が聞き取った意見

2 体育施設等は、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、体育施設等の施設サービスの向上を図り、体育施設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 体育施設等は、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。

4 第2条に規定する体育施設等のうち、無人の施設については、前各項に定める規定は適用しない。

(施設改善への反映状況の周知)

第6条 体育施設等は、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。

(体育施設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、体育施設等利用者の利便性を高めるため、体育施設等の所管課で構成する体育施設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) 体育施設等において、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リーダーにはスポーツ振興課を、WGメンバーには所管課をあてる。

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。

(体育施設ワーキンググループによる利用者意見の集約)

第8条 前条第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。

附 則

この要綱は、令和3年4月1日から施行する。