

ひらめき箱(意見・要望等)対応状況

番号	21	開封日	平成27年2月16日
ご 意 見			
<p>先日、2/1(日)子どもを連れて、カルチャーパレスの図書館へ行く為に電話で開いているか確認をすると、即答で職員の方が「開いてます」時間を尋ねると「5時までです」とハッキリした口で言われ、安心し、子どもと向うと、入り口に“本日はお休みです”2/4まで閉館と、沢山知らせてあり、びっくりして事務所に行き、「今日お休みですか？」と言うと「いいえ、開いています」「えっ？入り口に2/4までお休みと書いてありますが」と言う、「あっお休みですネ」「職員の方に電話で開いていますと言われ来たのですが！！」と言うと「あっ私です、すみません・・・」公的な仕事！！非常勤とは言え、緊張感のなさに驚き、呆れました。他にも、非常勤で働きたい方、向いておられる方はいると思います。人選ミスでは？他の方にも知って頂きたく投函しました。</p> <p style="text-align: right;">(投函日 平成27年2月3日)</p>			
回 答			
<p>市民文化課文化力推進係(カルチャーパレス)がお答えいたします。</p> <p>この度は、カルチャーパレスの電話及び窓口対応におきまして、お客様が不愉快な思いをされましたことについて、心からお詫び申し上げます。</p> <p>市民文化課は文化力推進係(カルチャーパレス)と図書館係(人吉市図書館)の二つの係で構成されています。日頃から、二つの係が連携を密にしながら業務を行っておりますが、今回のケースは、図書館係から当係へ「蔵書点検のための閉館」について連絡は受けていたものの、当係職員間の情報共有の欠如に起因しております。</p> <p>さらに、窓口でのお客様への対応が適切でなかったことで、お客様に不快感を与え誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>この度、お客様からいただいたご意見に深く反省し、今一度、職員間の情報共有の徹底、お客様に対する接遇の改善に取り組んで参ります。</p> <p>この度のご意見、誠にありがとうございました。</p>			