

議案第129号

公の施設（宝塚市総合福祉センター）の指定管理者の指定について

資料7 市民からの要望（苦情）把握事例と市の対応

市民からの要望（苦情）は、市に寄せられるもののほか、指定管理者候補者（現指定管理者）に寄せられる場合もありますので、情報を共有するとともに、協議を行っています。

直近1年間の主な要望（苦情）把握事例と市の対応は、次のとおりです。

要望（苦情）	市の対応
コロナ禍における施設利用について	マニュアルを作成するとともに、指定管理者候補者（現指定管理者）と情報共有をしつつ助言を行っている。
物品の劣化について （椅子、プロジェクターなど）	負担区分が市のものについては、指定管理者候補者（現指定管理者）と優先順位を協議し、順次対応していく。
設備の劣化について （パーテーション、舞台床、敷地内のタイル舗装など）	多額の費用がかかるものについては、予算措置ができるまで指定管理者候補者（現指定管理者）に代替策や応急措置などでの対応を依頼している。 少額なものについては、指定管理料による修繕を依頼している。
喫茶店の再開について	指定管理者候補者（現指定管理者）と喫茶スペースの有効活用について協議をしている。