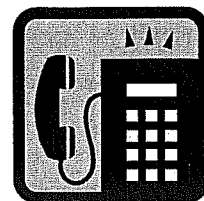


市民利用施設の利用者の声を

政令市初!



専用電話「**ご意見ダイヤル**」で受け付けます!

~利用者の声を「満足度アップ↑」につなげます~

市民利用施設では、指定管理者制度の導入により、今後、民間企業やNPOなど公共的団体以外による公共施設の管理運営が行われるケースが増加していくことが見込まれます。施設の管理運営主体の多様化により、民間のノウハウが活用され、市民サービスの向上が期待される一方、公共施設の管理運営には、個人情報保護や公平性の確保などが担保される必要があります。

横浜市では、約3,000施設の市民利用施設について、利用者の皆さんからのご意見等をお寄せいただく専用電話を開設することで、このような状況に対応する仕組みとし、より一層の運営改善、サービス向上を図ってまいります。

★ **横浜市が責任をもって「声」を受け止めます!**

利用者の皆さんの「声」がダイレクトに横浜市に伝わることによって、市民のみなさんから市民利用施設の運営を任されているという緊張感を市も運営主体もより強くもって、これまで以上に、利用者の立場に立った施設運営を図り、より適正な指定管理者制度の運用に努めていきます。

★ **土日のご意見を受け付けます!**

ご意見の受付は、専用の電話(045-664-1122)で対応します(「横浜市コールセンター」内に設置)。ご意見の受付は、休日を含む、午前8時から午後9時までで行います。いただいたご意見は施設所管課に伝え、適切に対応します。

★ **ひとつひとつの「声」を全体に活かします!**

いただいたご意見やその対応結果については、当該施設等で市民へ公開するとともに庁内で共有し、市民利用施設全体の管理運営に活かしていきます。

(1)名称

「よこはま市民利用施設 **ご意見ダイヤル**」(略称 **ご意見ダイヤル**)

(2)対象施設

地区センターやスポーツセンターなど市民利用施設全般 約3,000施設

(3)運用開始日

平成17年6月1日(水)

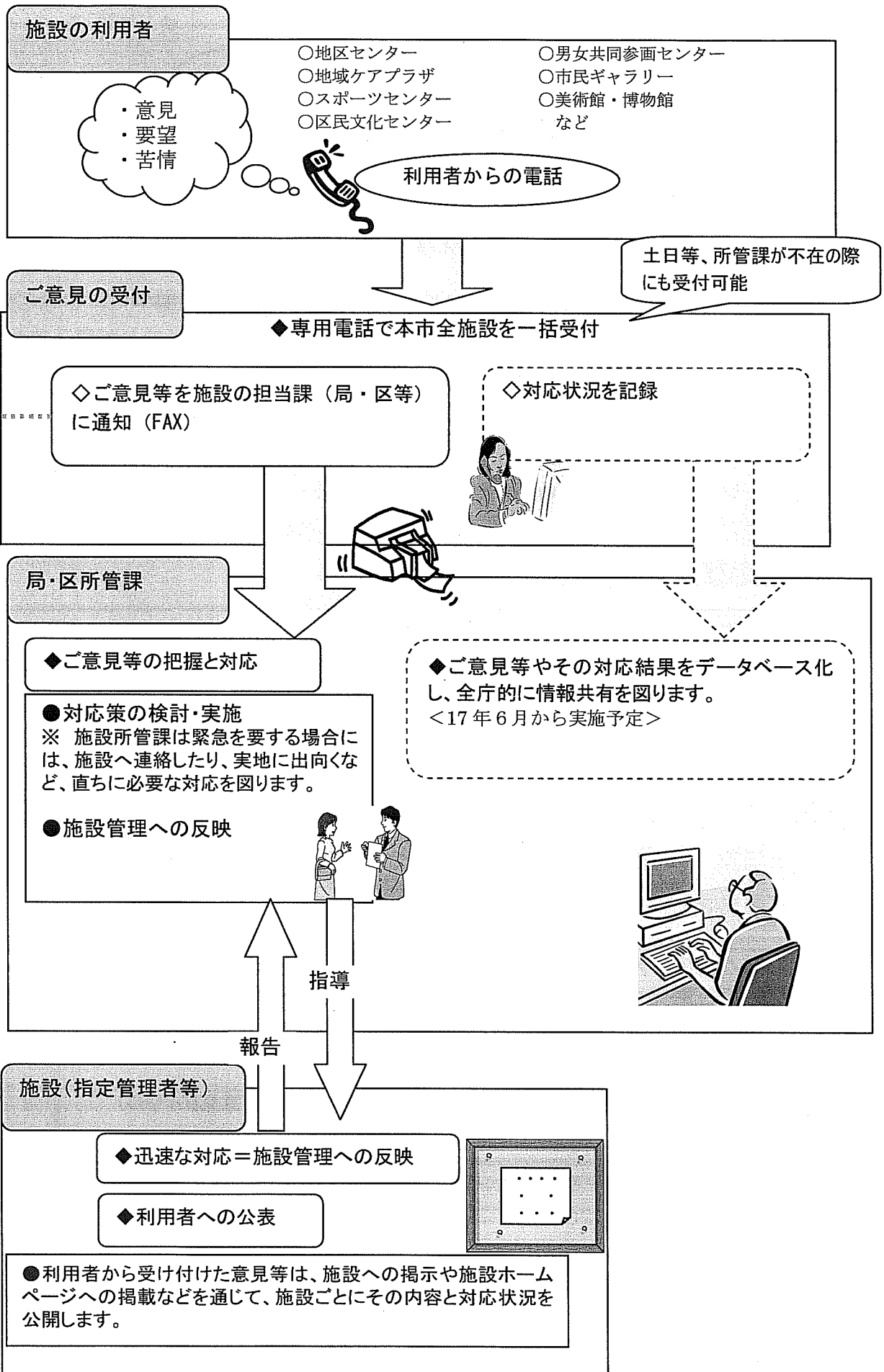
(受付時間:午前8時から午後9時まで 年中無休)

(4)電話番号

045-664-1122 (FAX番号:045-664-2828)

(5)ご意見の受付から対応までの流れ (裏面参照)

ご意見の受付から対応までの流れ



例外

直接の連絡を要する場合