

## 【窓口に寄せられた意見】

意見・感想	状況及び対応
城内の市立図書館に行ったら閉館、郷土文化館も閉館、UMECOに来たら活動エリアがあいているのに座れない。市民サービスはどうなっているのか。新型コロナウイルス感染拡大防止のため不特定多数の方が利用する交流エリアは閉鎖しており、活動エリアは市民活動団体のみ予約可能で一般の方は利用できないと説明するが、空いていて密にもならないのになぜ利用できないのか納得いかない。小田原市のルールを示す公文書を見せろと怒った。	市に報告済み
UMECO利用者にはマスク着用を徹底しているのかとの問合せ 会議室内で対面の話し合いをしている様子が通路から見えたが、全員マスクをしていなかった。主催者が注意するべきではないか。	館内入口にマスク着用、手洗い、消毒の徹底等の掲示、消毒、除菌水複数設置、換気のお願いをしていると説明。
会議室の椅子が定員の半分しかないため、荷物を置くための余分な椅子がない。 人が増えるわけではないので、貸してもらいたい。	椅子の貸出は柔軟に対応する。
除菌をする手間があるので鍵を15分前から貸してほしい。「けやき」は30分前から貸してくれる。	「けやき」は区分貸し、UMECOは時間貸しであると説明。
予約分のキャンセルの電話 利用者自身でキャンセルをするように伝えるとなぜ電話で受けられないのか、パソコンが使えない人、ネット環境のない人はどうするのか。融通の利かない対応だと憤慨。最終的には管理者で取消をした。その後再度電話があり、上記の件についてやむを得ない事情の場合は、管理者で取消をする旨を伝えると通常でも電話での取り消しをしてほしいと要望。小田原市の条例に沿って小田原市の定めたルールで運営していると回答。 予約システムの「仮予約」という表現がまぎらわしい。	小田原市に報告済み。 本人も直接小田原市に電話をした。 電話での受付については、従前どおり（やむを得ない場合のみ受け付ける。）