

●令和元年度「ご意見」受付・対応結果 一覧表（全17件）

令和2年11月30日 秘書広報課 広報広聴係 作成

「回答日」欄の※印 … 意見者の住所（回答文書の送付先）や氏名等が不明だったため、回答できなかったものです。

受付番号	受付方法 (場所)	受付日	意見者記名		ご意見等の概要	回答日	回答・対応等の概要
			あり	匿名			
1	ご意見箱 (南郷ハートフルセンター)	5/5		○	図書の返却箱について（投入時に本を傷めない方法は無いかな）	※	(回答担当部署：生涯学習課) 落下高が1mほどあるため、途中にダンボール紙を斜めに設置し、落下の衝撃を緩和する工夫をしている。 落下による図書の破損は見られないが、対応方法については見直し、併せて返却ボックスに「本はゆっくり入れてください」と注意書きをします。
2	ご意見箱 (南郷ハートフルセンター)	5/18	○		南郷図書館の週刊誌を無くさないで欲しい	6/3	(回答担当部署：生涯学習課) 雑誌について、週刊・月刊誌等66種類を購入し、市内図書館に置いております。お読みにになりたい雑誌などが南郷図書館になれば、他館から取り寄せますので、お気軽にお声かけください。
3	ご意見箱 (南郷地域振興センター)	7/18		○	南郷町地域振興センター来庁時の職員のあいさつや笑顔が無い状況への意見	※	(回答担当部署：南郷町地域振興センター) 職員には日頃から親切な窓口対応とあいさつを心がけておりますが、窓口が込み合い、そのような印象を与えてしまったのかもしれない。このような指摘が無いよう職員には指導します。
4	ご意見箱 (南郷地域振興センター)	7/18	○		今年から南郷図書館のコピー機が無くなり不便になったとの意見	8/7	(回答担当部署：生涯学習課) 組織の見直しによりコピー機を引き上げたため、ご不便をおかけしていたへん申し訳ありません。極力サービスに支障を来さぬよう努力いたしますので、ご理解くださいますようお願い申し上げます。
5	ご意見箱 (本庁1階)	9/11	○		検診を待つ間、暑いのでうちわがあると良いと思います	9/30	(回答担当部署：健康増進課) 今後は、市でうちわを準備し、受診者の方がうちわを利用できる体制を整えます。
6	ご意見箱 (本庁1階)	9/24	○		猪八重コケを観光に利用されると荒され、自然が無くなる	10/4	(回答担当部署：北郷町地域振興センター) 猪八重溪谷は国有林であり、許可なくコケなどの採取は禁止されているため、注意喚起の看板が設置されています。 今後も、猪八重溪谷入山者に対し、マナーを守っていただくよう啓発してまいります。
7	ご意見箱 (本庁1階)	9/30	○		風田の「神武天皇ふるさと」の看板が無くなっている。至急設置すべき	10/2	(回答担当部署：観光・スポーツ課) 8月中旬の台風で片面が無くなっていることを確認したため、現在修理依頼中で、年内には完成予定。

●令和元年度「ご意見」受付・対応結果 一覧表 (全17件)

令和2年11月30日 秘書広報課 広報広聴係 作成

「回答日」欄の※印 … 意見者の住所(回答文書の送付先)や氏名等が不明だったため、回答できなかったものです。

受付番号	受付方法 (場所)	受付日	意見者記名		ご意見等の概要	回答日	回答・対応等の概要
			あり	匿名			
8	ご意見箱 (本庁1階)	10/1		○	転入届に1時間以上も時間がかかるのは何故	※	(回答担当部署: 市民課) 転入手続きは確認項目も多く、他の手続きと比較し時間がかかります。正確かつ迅速に事務を遂行するよう、職員には指導するとともに、時間がかかる場合は、お客様への説明や声掛けを、今まで以上に心がけてまいります。
9	メール (秘書広報課宛)	11/7	○		市民課の受付時間を延長できないか	11/13	(回答担当部署: 市民課) 現在、昼休み時間の対応や、マイナンバーカードを使用したコンビニでの交付サービスを行っております。また年度末などの多忙期には休日開庁もしております。 シフト制の導入など、早急な対応はできませんが、少しでも市民の皆さまが手続きしやすくなるよう努力してまいります。
10	ご意見箱 (本庁1階)	11/18	○		福祉課保護係の担当職員の対応が冷たい	11/20	(回答担当部署: 福祉課) 職員は図表などを用い、理解していただくよう丁寧に説明してきましたが、不快な思いをさせたことは事実ですので、市民の立場に立った対応するよう、今後も職員の資質向上に努めてまいります。
11	ご意見箱 (本庁1階)	1/27		○	市報に「ひとことコーナー」があればいいのに	※	(回答担当部署: 秘書広報課) 現在の広報誌は市政情報を分かりやすく、積極的に伝えることをメインに作成しているため、市政に対する意見でもなく、近隣住民に対する意見を掲示板的に広報誌に掲載することは、目的に添わないと考えている。 このケースの解決策としては、本人が地域自治課の市民生活係へ相談していただくと、担当課が口頭や文書で対応することになっています。
12	ご意見箱 (本庁1階)	2/3	○		年金係の窓口対応が良かった	2/10	(回答担当部署: 市民課) 職員は、様々な案件に対して、時間をかけて丁寧な説明を行っています。
13	ご意見箱 (本庁1階)	2/3	○		玄関入ロロビーのゴミなど汚れが気になります	2/13	(回答担当部署: 財産マネジメント課) ご指摘の場所については、日常清掃では対応できない範囲ですので、別途専門業者へ清掃を委託することを検討しています。
14	Facebook (メッセージ)	2/10	○		天福球場のスコアボードについて	2/17	(回答担当部署: 観光・スポーツ課) 現在、天福球場のスコアボードは、試合に必要な最低限の表示となっており、選手の名前については表示できません。現状では具体的な改修等の予定はありませんが、貴重なご意見として頂戴いたします。

●令和元年度「ご意見」受付・対応結果 一覧表（全17件）

令和2年11月30日 秘書広報課 広報広聴係 作成

「回答日」欄の※印 … 意見者の住所（回答文書の送付先）や氏名等が不明だったため、回答できなかったものです。

受付 番号	受付方法 (場所)	受付日	意見者記名		ご意見等の概要	回答日	回答・対応等の概要
			あり	匿名			
15	ご意見箱 (本庁1階)	2/14		○	対応がとても良く、気持ちが良い	※	(回答担当部署：職員課) 今後も、市民の皆様が気持ちよく市役所をご利用いただけるように、あらゆる機会を通じて、適切な接遇に努めるよう、職員を指導してまいりたいと考えております。
16	ご意見箱 (本庁1階)	3/5		○	出張で移動中の交通機関内で、マスクが無く、肩身が狭い	※	(回答担当部署：健康増進課) 市が備蓄しているマスクの配布については、医療機関における新型コロナウイルスなどの感染症による、感染拡大防止を最優先として、医療従事者へ配布しております。
17	ご意見箱 (南郷地域振興センター)	2/22	○		ハートフルセンター（南郷図書館）に消毒液設置を早急に対応してほしい	3/24	(回答担当部署：生涯学習課) 南郷図書館においては、以前から図書館内に消毒液を設置はしておりました。2月末には、利用者の入館前に、手指消毒ができるよう、図書館出入口の外へ設置場所を変更させていただきました。 今後も、安心してご利用いただける環境整備に努めてまいります。