

町民の声への対応状況

平成 27 年 11 月受付分

受付月日	項 目	意見の概要	対応・取り組み状況	担当課
11 月 4 日	通学路の車の通行規制・速度規制要望について	役場北条庁舎より高見医院を過ぎて、北条小学校に行く道ですが、子どもたちの通っているそばをすごい勢いで車が走ります。 片側通行または時速 30 km 制限など考えてください。事故があってから考えてもらっても困ります。事故が起きないように考えてください。	この度はご意見をいただきありがとうございます。該当の区間につきましては「通学路マーク」と「徐行」の道路標示を設けることで、運転者への注意喚起を行っています。最も大切なことは「運転者の意識」です。まずは運転者の方に、安全に走行する意識を持っていただくことをお願いしたいと思います。片側通行や速度制限の新設については周辺住民の通行等に影響を及ぼす為、慎重な判断が必要です。今後、周辺自治会や警察署と協議をし、最良な方法を検討してまいります。今後ともお気づきの点がございましたらご意見をいただきますよう、お願い申し上げます。	総務課
11 月 5 日	空き家情報バンクについて	他市町村のように、空き家情報には地図をつけた方がいいと思います。	ご意見ありがとうございます。空き家情報バンクに掲載の物件は、本町にお住まいではない家主さんの所有となっていることがほとんどです。また、空き家には家財道具等を残されたままの状態も多く、防犯上などの観点から、物件所在地の詳細な地図につきましては、掲載を控えているところです。（＊掲載する内容は、物件ごとに所有者の同意を得ることにしています。）現在は、空き家情報バンクに掲載されている物件に興味をお持ちの場合、町に空き家	産業振興課

			情報バンク利用申込書を提出いただいた方に対してのみ、閲覧、案内などを行っているところです。今後、利用者の利便性や事務の効率化等を考慮いたしまして、町全体から見たおおよその位置がわかるような地図を掲載していくほか、「駅まで何分」、「近くの医療機関、スーパー」などについても情報提供する考えです。	
11月10日	役場職員の住民への配慮に欠ける対応について	最近、役場に電話する用件が結構ありますが、いずれも直に対応というわけにはいかなくて「来週中には連絡します。」とか「折り返し連絡（電話）します。」とか、他の方を通じて「〇〇さんに伝えてください。」という場面になることがありました。しかし、対応が全くされないか非常に遅く、こちらから再度連絡を取らなければならないことばかりでした。 特に大栄庁舎での対応が悪く、北条庁舎では機敏に対応していただいています。北条庁舎にはよく足を運ぶので、顔を覚えていただいているからではないかと推測します。どうか住民対応につきま	この度は、役場へのお問い合わせの電話に対する対応が不適切であったということで不愉快な思いをさせていただきましたことを、深くお詫び申し上げます。今回いただいたご意見は、いずれも直接の担当者が不在であった時の事象であったと推測しますが、もしも担当者本人が直接電話に出た場合であっても、電話の用件に関する回答は、町民の皆様からの再度の問い合わせを頂戴することのない対応に心掛ける必要があると考えます。 職員には、協議に時間を要し回答期限の延長をお願いしたい場合や担当者が出張等で伝言が伝わるのに時間を要する場合には、その時のケースに応じ、一端はその旨をお伝えする連絡をとるなどの対応を取るよう再度指導してまいりたいと考えます。	総務課

		しては、わけへだてなく機敏に対応していただき、住民サービスに努めていただきたい。自分は次の様に考えています。 ◇一般的に「検討します」と言われた場合、1週間以内の返答を待っています。 ◇「おり返し連絡します」は、1時間以内の電話を待っています。 ◇「おり返し電話します」は、10分以内の電話を待っています。 ◇「〇〇さんに伝えてください」と頼んだ場合は、翌日の午前中までには本人からの確認の電話を待っています。 もしくは、伝えることを頼まれた人からの「〇〇さんに伝えました」と、状況報告の電話がかかってくることを待っています。 役場職員さんはどのように思われますか。		
--	--	--	--	--