

## 町民の声への対応状況

令和元年 10 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   |
|----------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 10 月 1 日 | 町道脇の竹の撤去について | <p>江北浜から小河原団地横の町道を通って県道に出る場所（天神桜つつみ公園南側）の竹やぶの除去をお願いします。</p> <p>見通しが非常に悪く交通事故が起きてからでは遅いので、できるだけ早く除去をお願いします。</p> | <p>現場において確認したところ、県道からの見通し、あるいは町道からの見通しは、竹も無く「見通しもきき」今のところ伐採の予定はありません。</p> <p>なお、江北浜方面には竹が繁茂している状態ですが、カーブミラー周辺において今年は竹の伐採なども行っており、この位置においても「見通しがきかない」とは考えておりません。</p> <p>現場付近の通行にあたりましては、徐行運転するなり十分な安全対策を講じていただきますようお願いいたします。</p> | 地域整備課 |

|        |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                     |                    |
|--------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 10月9日  | 青山剛昌ふるさと館のイベント情報について      | <p>青山剛昌ふるさと館のイベント情報が、公式発表されるより前に、あるツイッター上に書き込みされました。関係者から話を聞いた人の書き込みのようには思われます。</p> <p>犯人探しをするように、とは言わないので、関係者内で情報の流出に対する危険性を勉強したり、注意喚起を促してはどうでしょうか。</p>                                                                                                                                                              | <p>ご意見をいただき、ありがとうございます。</p> <p>ご意見のありましたイベントは、青山剛昌ふるさと館をはじめ本町が運営を行っているものであり、ご指摘いただきました事案につきましては、大変残念に考えております。</p> <p>情報管理につきましては、町の職員として研修を行っておりまし、今後も機会を捉えて実施していく予定です。また、関係機関にも再度注意喚起を実施いたします。</p> | 青山剛昌ふるさと館<br>観光交流課 |
| 10月16日 | 青山剛昌ふるさと館車いす用階段昇降機の利用について | <p>私は足に障がいがあり、車椅子を利用しています。</p> <p>入館受付にて「当館は階段昇降機はありますが、本日は人が多いため利用ができません。1階だけ見てください。すみません。」と言われました。受付での対応は、あまりにも事務的で一方的に断られた印象を受けました。その後、館長さんにも対応いただき、以下の説明を受けました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●この日は連休の中日であった為、来館者が多く、安全のために中止している。</li> <li>●平日なら利用できる。</li> <li>●こういった声は多いが、立地的にエレベーターの設</li> </ul> | <p>先日は、遠路より青山剛昌ふるさと館に、お越しいただきありがとうございます。</p> <p>この度の、「階段昇降機」のご利用に対するスタッフの受付時の対応により、大変不快な思いを与えましたことを、深くお詫び申し上げます。</p> <p>また、貴重なご意見をいただきありがとうございます。</p> <p>ご意見を参考に次のことにつ</p>                          | 青山剛昌ふるさと館<br>観光交流課 |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p>置はできず、移転案もあるが現状はこういった対応をせざるを得ない。</p> <p>お昼前後は来館者が減るということで、結果的には昇降機を使わせていただきました。</p> <p>青山剛昌ふるさと館ホームページでは、昇降機案内の中で「令和元年7月27日（土）～9月1日（日）の期間中は館内の混雑が予想されるため階段昇降機の稼動を中止とさせていただきます。」との記述があり、長期間の中止も常用されている印象を受けます。</p> <p>今回は結果的には、頃合いを見て昇降機を利用させていただけることになり、職員の方のお手を煩わせ、他の来館者の方の階段利用をお待たせしてしまい申し訳ありませんでした。安全に昇降機を利用させていただき、全ての展示を拝見することができたことを感謝していますが、決して晴れやかな気持ちではなく、肩身が狭く心苦しい気持ちが残ります。</p> <p>このことを踏まえて、以下の3点を今後ご検討いただきたいと思います。</p> <p>①安全第一の中で、どのような形で今後対応されるのか改めて明確にしてほしい。（昇降機利用中止の基準など）</p> <p>②上記をホームページにも記載して周知を図り、訪れた車椅子利用者がその場で悲しい思いをすることを少しでも減らせる努力をしてほしい。</p> <p>③誰もが利用しやすい施設になるよう、取り組みをし</p> | <p>いて取り組みを進めてまいります。</p> <p>1 接遇研修を行っておりますが、今後も機会を捉えて実施していきます。</p> <p>2 ふるさと館ホームページの「車いす用階段昇降機」のご案内に、「※館内の混雑状況により、お客様の安全確保のため昇降機のご利用をお待たせしたり、お断りする場合がございますので、予めご了承ください。車いす用階段昇降機をご利用の方は、できるだけ前もってご連絡ください。」と明記致しました。</p> <p>混雑が想定されるのは、ゴールデンウィーク・盆・3連休の期間ですが、その時の館内の状況によって職員が判断し、昇降機のご利用をお待たせしたり、お断りする場合がございます。</p> <p>3 本年6月、「青山剛昌ふるさと館あり方検討委員会」が設置され、今後の施設のあり方について検討を進めておりま</p> |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|        |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                    |       |
|--------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|        |               | <p>てほしい。</p> <p>町全体としては、各所にスロープがあり、巨大迷路も車椅子で入場できたことはとても嬉しかったです。</p> <p>コナンロードの歩道も車椅子でも利用しやすく、タイヤの幅で段差がないよう配慮されていたことに感動しました。</p> <p>青山剛昌ふるさと館も誰もが利用しやすい施設になるよう取り組みを進めてください。どうかよろしくお願いいたします。</p>                                                                                                                                                                                  | <p>す。頂いたご意見を参考にさせていただきます、誰もが利用しやすい施設づくりを目指したいと考えております。</p> <p>また、福祉課等関係機関の意見も参考にしながら、すぐに対応が可能なことについては、取り組んでいきます。</p>                                               |       |
| 10月25日 | 電話での職員の対応について | <p>マイナンバーカード取得について問い合わせをしましたが、対応した女性職員は「申請して、カードが届いたら取りに来て」と繰り返すだけで、意味が分かりませんでした。</p> <p>私は「申請は、役場の窓口で申請するもの」と思っていましたし、普通は「カードが届く」は「申請者の自宅にカードが届く」という意味に思えますから、「自宅に届いたカードを取りに行くってどういうこと？」と理解に苦しみました。</p> <p>繰り返し尋ねてようやく、女性職員の言われる意味を理解出来ましたが、最初から</p> <p>①以前に、手元に通知カードが届いていること。</p> <p>②スマートフォンを使用する等、いくつかの申請方法があり、申請先は、地方公共団体情報システム機構であること。</p> <p>③前述の「カードが届く」とは「地方公共団体情報</p> | <p>このたびの職員の不親切な電話対応につきまして、深くお詫び申し上げます。</p> <p>ご意見は、関係職員に情報共有し、職員研修により、町民みなさまの立場に立った、親切・丁寧な対応について指導を徹底いたします。</p> <p>これからも、お気づきのことがございましたら、ご指導いただきますようお願い申し上げます。</p> | 住民生活課 |

|  |  |                                                                                                                                                                                      |  |  |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | <p>システム機構から役場にカードが届く」という意味であること等、丁寧な説明をして欲しかったです。</p> <p>また、対応は愛想良くする必要はありませんが、この女性職員のようにぶっきら棒に対応されると不快感を感じます。私も公務員ですが、電話対応や来庁者の対応をする際は、丁寧な説明等を心がけており、当該女性職員のような対応はしないようにしております。</p> |  |  |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|