

ひらめき箱(意見・要望等)対応状況

番号	7	開封日	平成30年6月15日
ご意見			
<p>職員の対応が悪いと思った。 障害手帳の申請に行ったのに奥で笑いながらチラチラこちらをみて、いい気分ではなかった。</p>			
回答			
<p>ひらめき箱に寄せられた御意見につきまして、福祉課からお答えさせていただきます。</p> <p>福祉課窓口での対応や雰囲気に関しまして、お客様が不愉快な思いをされましたことについて、心からお詫び申し上げます。</p> <p>日ごろから、接遇マナーにつきましては、その必要性・重要性を認識し、職員研修や課内ミーティング、係内等でスキルの向上に努めてきたところですが、まだ、不十分な点があると反省し、接遇能力の更なる向上に努めてまいります。</p> <p>この度は、貴重な御意見、誠にありがとうございました。</p>			

ひらめき箱(意見・要望等)対応状況

番号	8	開封日	平成30年6月15日
ご意見			
<p>先日原付バイクの件で税務課を伺ったのですが木曜日の6時前だったので延長時間だったからか皆さん疲れた顔をして下を向いておられ、受付の人が小さい声で挨拶されただけで雰囲気は暗く（税務課全体が）とても居づらい感じでした。仕事等で他の市町村へ行くと庁舎に入って歩いていると大きな声で明るく挨拶される場面がよくあるので人吉もいい雰囲気の役所だなあと言われるようになってもらいたいです。がんばってください。</p>			
回答			
<p>ひらめき箱に寄せられた御意見につきまして、税務課からお答えいたします。</p> <p>このたび、御来庁の際、雰囲気が暗く居づらいと感じられましたことに対しましては、課税事務における正確性・確実性を最大限保つために、常に静かで落ち着いた環境を整えるよう心掛けていることが影響したものと考えているところです。</p> <p>しかしながら、来庁された方には「先手挨拶、丁寧・迅速・わかりやすい説明」を実践するよう指導しているところでもございます。</p> <p>今後は、指導を徹底し、静かな中にも温かい雰囲気を感じていただけますよう十分気を付けて、改善を図って参りたいと存じます。</p> <p>御理解のほど、よろしく願いいたします。</p> <p>貴重な御意見ありがとうございました。</p>			

ひらめき箱(意見・要望等)対応状況

番号	9	開封日	平成30年6月15日
ご意見			
<p>年金の手続きで来ました。 奥の職員の方が電話中だったのですが、その声があまりにも大きくて、窓口で説明されている方の声が聞き取りづらい程でした。電話の内容も丸聞こえで、個人情報の保護の面でも心配になりました。 もう少し配慮をしていただきたいです。</p>			
回答			
<p>保険年金課からお答えさせていただきます。</p> <p>この度は、職員の電話対応時の声が大きかったことで、窓口の説明が聞きづらかったことの御指摘、心からお詫び申し上げます。また、個人情報の保護につきましても、御心配をおかけいたしましたことに対し、併せてお詫び申し上げます。</p> <p>保険年金課では、日頃から窓口における対応や個人情報の取り扱いについて、課内のミーティングや職員研修等で指導・確認を行っているところではございますが、職員に十分な徹底ができていなかったことを深く反省しているところでございます。</p> <p>今後は、御意見を十分踏まえまして、職員の個人情報保護に対する意識改革及び窓口や電話の接遇指導を徹底し、きめ細やかな対応に努めてまいります。</p> <p>貴重な御意見、誠にありがとうございました。</p>			

ひらめき箱(意見・要望等)対応状況

番号	10	開封日	平成30年6月15日
ご意見			
自転車通勤職員が傘さし、片手運転をしているのが気になる。 これってダメなのでは？			
回答			
<p>この度は、職員が自転車の傘さし運転を行っていたとのことで、誠に申し訳ございません。職員の安全運転を管理する総務課から回答させていただきます。</p> <p>自転車の傘さし運転は、運転者のみならず、歩行者や他の車両を巻き込む事故にも繋がりがねず、大変危険な行為です。当該行為の禁止は、道路交通法第71条第6項等においても、運転者の遵守すべき事項として定められており、罰則規定も設けられています。</p> <p>職員の交通法規違反については、これまでもひらめき箱等で御指摘をいただきながら、今回も同様の御意見をいただいたことを、大変重く受け止めております。</p> <p>御意見を受けて、全職員に対し、同法において、自転車走行の際の傘さし運転の禁止のほか、飲酒運転の禁止、夜間のライト点灯、携帯電話等の使用禁止等が規定されていることを周知するとともに、交通法規の遵守、安全運転の徹底はもとより、全体の奉仕者として公共の利益のために勤務する公務員として、日頃から法令を遵守し、市民の皆様の信用を失うことのないよう行動するように周知徹底いたしました。</p> <p>また、併せて、所属課長に対しても、再度、所属職員への指導徹底を依頼したところでございます。</p> <p>この度は、貴重な御意見を賜り、誠にありがとうございました。今後とも、お気づきの点等ございましたら、遠慮なく御意見・御指摘等いただきますようお願いいたします。</p>			

ひらめき箱(意見・要望等)対応状況

番号	11	開封日	平成30年6月15日
ご意見			
<p>業務委託の指名通知日から入札開札日までの期間が4日間だったりとかで短かすぎます。入札準備、見積積算、現地確認、自社工程確認など必要なのもっと余裕をもって入札までの期間を設けてほしい。(他の自治体では1週間はあると思いますが。)</p>			
回答			
<p>日頃から、人吉市の工事等入札業務に御理解と御協力を賜り、厚くお礼申し上げます。</p> <p>ひらめき箱へ寄せられた御意見につきまして、担当課の契約管財課からお答えいたします。</p> <p>業務委託の指名通知日から入札開札日までの期間が短いとの御意見でございますが、建設業法第20条第3項により、建設工事の注文者は、受注予定者が見積を行うために必要な一定期間を設けなければならないとされており、建設業法施行令第6条第1項により</p> <p>①500万円未満 1日以上 ②500万円以上5,000万円未満 10日以上 ③5,000万円以上 15日以上</p> <p>ただし、やむを得ない事情があるときは、②及び③の期間は、5日以内に限り短縮することができるとされています。</p> <p>本市におきましては、上記業務を委託にも準用しているところでございます。</p> <p>御指摘いただきましたように入札準備、見積積算、現地確認、自社工程確認など、入札までの必要な期間を要すると考えておりまして、①につきましては5日間程度の期間を設けているところでございます。</p> <p>多くの委託業務、工事を遂行していく必要がございますので、入札までの期間をこれ以上設けることは難しい状況でございます。</p> <p>今後も御理解と御協力を賜りますようお願いいたします。 貴重な御意見ありがとうございました。</p>			