

ひらめき箱(意見・要望等)対応状況

番号	15	開封日	令和3年10月15日
ご意見			
<p>市職員の方の対応について</p> <p>知人の方の話ですが、その方はずいぶん前に会社をたたまれ、事情により現在は生活保護を受けています。近頃、担当課の職員の方より「商売をやっている人たちは計画性もなく甘えているから」等とひどい言われ方をされたり、又6万円くらいの入金の半分を本人に知らせる事もなく差し引いてあったそうです。</p> <p>行政の対応に問題があるとよく聞きますがこんなひどい事を行っているとしたら大変な問題だと思います。</p> <p>なぜこのような対応をしたのか調べてもらえないでしょうか？ (この方はもう少ししたら生活保護を受けなくても自立できると思います。)</p>			
回答			
<p>この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございます。</p> <p>ご指摘いただいた内容につきまして、生活保護業務を所管しております福祉課生活支援係からお答えいたします。</p> <p>生活保護費を差し引く際の一般的な取扱いについてお答えさせていただきます。生活保護を受給している方に、収入があった場合は、毎月の生活保護費から差し引いて支給することとなっております。その際は、収入があった方から、収入の内容について収入申告書を提出していただき、何月分の生活保護費から申告された収入分を差し引くかを本人に確認した上で、差し引くこととしております。したがって、ご意見内の「本人に知らせる事もなく差し引いてあった」ということは、通常起こりえないことであると考えておりますが、そのような誤解や説明が不十分であったために、ご本人の了承に至らなかったとすれば、大変ご不安な気持ちにさせてしまったことにつきまして、心からお詫び申し上げます。今後は、これまで以上に丁寧なご説明と対応を心がけてまいります。</p> <p>また、「商売をやっている人たちは、計画性もなく、甘えているから」と担当職員から言われたということですが、そのような誤解を与えるような言動があったのであれば、大変ご不快な思いをさせてしまったことについて深くお詫びさせていただくとともに、今後、同じような誤解を与えることのないよう、接遇マナーの向上に努めていくよう取組んでまいります。</p>			

ひらめき箱(意見・要望等)対応状況

番号	16	開封日	令和3年10月15日
ご意見			
<p>熊本地震・コロナ・7月豪雨災害と続き、今回店舗を失くし現在休業しています。治水・まちなか再生の話しがなかなか進まない中、支援金の申し込みの為、今回初めて担当課に行ったのですが、人を見下すようなとても横着な態度で接してきてすごく不快な思いをしました。知人の対応を含め皆さんこういったイヤな思いをされているのではないのでしょうか？市役所は市民に寄添うと言いながら、こんな失礼な対応しかできないのだったら機械で十分だと思います。</p> <p>改めて市役所に行きたくないと感じました。</p>			
回答			
<p>ご指摘いただいた内容につきまして、窓口で対応させていただいた福祉課生活支援係からお答えいたします。</p> <p>窓口に来られたお客様には、日ごろから丁寧な対応を心がけているところではございますが、大変な思いをされている中、お客様に対して職員がとった態度により、不愉快な思いをされたことにつきまして、心からお詫び申し上げます。</p> <p>今回のご意見を踏まえ、今後、同じことがないように、職員が今一度初心に戻り、市民の方々に寄り添った対応を心がけ、礼節をわきまえて行動するよう指導を徹底し、窓口対応の向上に取り組んでまいります。</p> <p>この度は、貴重なご意見をいただき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	17	開封日	令和3年10月15日
ご意見			
<p>水の手橋の防災点灯の件ですが危険を知らせるのに220mもの点灯はあまりにもきれいすぎて、こんな事をやっていたら人吉は笑い者になります。行政が人を集めるやり方をしておいて、見に来ないで下さい、はないでしょう。誰の発想でしょうか？</p> <p>危険すぎます。危機管理の観点から反対意見はなかったのでしょうか？又この事で先日市役所に電話した時、対応時に「ウン、ウン」と返事をされてとても不快な思いをしました。</p> <p>こういった対応もどうにかありませんか？</p>			
回答			
<p>担当しております、企画課情報政策係から回答いたします。</p> <p>この度は、貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。</p> <p>まず、お電話いただいた際に、不適切な対応により、ご不快な思いをさせてしまいましたことを、深くお詫び申し上げます。この度のご指摘を受けまして、職員一同、これまで以上に丁寧な言葉使いを心がけてまいりたいと存じます。</p> <p>次に、橋梁の点灯につきまして、事業実施に至る経緯から説明させていただきます。</p> <p>本市は、令和2年7月豪雨災害からの未来型復興を果たすための起爆剤として、国のスーパーシティ構想に提案をしています。この提案内容の検討に当たっては、熊本県、大学等、民間事業者、地域団体等、様々な方々にご協力をいただいたところです。</p> <p>この提案の中に「防災」の取組があり、住民説明会等で災害時に雨音等で防災行政無線が聞こえなかったという声を多数いただいたことから、情報伝達手段の多重化の1つとして、橋梁の点灯により視覚的に避難誘導を促す取組を掲げており、今回、この提案の一部を実施することとなったものです。</p> <p>また、本市スーパーシティ構想では、「防災」の取組の実効性を高めるため、非常時の「防災」の取組を、平常時の「観光」の取組で活用することを提案しています。</p>			

この橋梁を点灯する事業につきましても、非常時（※）には「防災」の取組として視覚的に避難誘導を促しますが、平常時は「観光」の取組として観光事業者と連携した街中のライトアップにより観光客誘致につなげることを想定しています。※氾濫危険水位となった場合に点灯することを想定しています。過去の統計によると、目安として年1回です。

本事業に加え、今年度中に、防災ポータルサイトを開発予定でございます。非常時には、このサイトから簡単に河川ライブカメラをご確認いただき、河川水位とともに橋梁の灯りを視覚的に確認できるようにすることで、市民の皆様が、直接、球磨川を見に行かれることなく、河川水位情報をお伝えできるようにしたいと考えております。

また、本事業の実施に当たり、緊急時に変色した橋梁の灯りを確認した時は即座に避難行動をとっていただくこと、またその変色した橋梁の灯りを近くまで直接見に行かないことなど、この事業における「防災」の取組の趣旨をご理解いただけるように繰り返し周知していきたく存じます。

橋梁を点灯する際の具体的な運用につきましては、この度のご意見も踏まえ、引き続き、危機管理担当課をはじめ、関係各位とも慎重に協議してまいります。

今後につきましても、市の復興計画に掲げておりますとおり、早期避難による「逃げ遅れゼロ」を目指し、緊急時における確実な避難行動につなげるため、市民の皆様への伝達手段の多重化を行いつつ、わかりやすい情報発信に取り組んでまいりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

ひらめき箱(意見・要望等)対応状況

番号	18	開封日	令和3年10月15日
ご意見			
人吉市長 市議会議員の皆様へ コロナ禍・災害等でやむを得ない状況で苦しんでいる市民を追い込んだり、横着な態度で接する一部の職員がいます。今に始まった事ではないようですが士気が低下しているようで他から聞いたり体験した事等、あまりにヒドイので、全職員に仕事や市民に対する考え方等の意識調査をしてもらえませんか？ぜひこの機会に意識改革をしてもらいたい。 人吉がこんな時期だからこそ、住みよい街にしてもらいたいです。			
回答			
<p>この度は、職員の対応によって不快な思いをされたことに対しまして、心からお詫び申し上げます。</p> <p>ご指摘いただきました内容につきまして、総務課からお答えいたします。</p> <p>令和2年7月豪雨災害において被害にあわれた方、また新型コロナウイルス感染症の状況から、手続きなどで多くの皆様が市役所をご利用されているところ、適切な対応が徹底できておらず、私たちとしましても非常に残念な思いでございます。</p> <p>これまでも接遇マナーの向上に努めているところではありますが、ご提案いただきました職員の意識調査の検討を進めつつ、今一度、市役所全体で適切な対応、接遇マナーを向上させるため、職員への周知、接遇の心がけを徹底してまいりたいと存じます。</p> <p>この度のご意見、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	19	開封日	令和3年10月15日
ご意見			
<p>水の手橋の点灯について 大雨の時に点灯するとの事ですが220mもの赤色での点灯は大雨の中幻想的で圧巻の眺めになると思います。市民に見に行かないよう周知するのは無理だと思えます。注目を集めると思えますし、危険だとわかっていてもカメラに収めようとする人もいると思えます。今年のまちなかの点灯でも大勢の方が写真を撮られていました。こういう事が起きると想定できることなので、やめてほしいと思えます。最悪の事態を考えて下さい。 点灯は観光の為にされたらどうでしょうか？</p>			
回答			
<p>担当しております、企画課情報政策係から回答いたします。 この度は、貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。</p> <p>ご意見番号17の回答と説明が重複してしまい、恐れ入りますが、まず、橋梁の点灯につきまして、事業実施に至る経緯から説明させていただきます。</p> <p>本市は、令和2年7月豪雨災害からの未来型復興を果たすための起爆剤として、国のスーパーシティ構想に提案をしています。この提案内容の検討に当たっては、熊本県、大学等、民間事業者、地域団体等、様々な方々にご協力をいただいたところです。</p> <p>この提案の中に「防災」の取組があり、住民説明会等で災害時に雨音等で防災行政無線が聞こえなかったという声を多数いただいたことから、情報伝達手段の多重化の1つとして、橋梁の点灯により視覚的に避難誘導を促す取組を掲げており、今回、この提案の一部を実施することとなったものです。</p> <p>また、本市スーパーシティ構想では、「防災」の取組の実効性を高めるため、非常時の「防災」の取組を、平常時の「観光」の取組で活用することを提案しています。</p> <p>この橋梁を点灯する事業につきましても、非常時(※)には「防災」の取組として視覚的に避難誘導を促しますが、平常時は「観光」の取組として観光事業者と連携した街中のライトアップにより観光客誘致につなげることを想定しています。※氾濫危険水位となった場合に点灯することを想定しています。過去の統計によると、目安として年1回です。</p>			

本事業に加え、今年度中に、防災ポータルサイトを開発予定でございます。非常時には、このサイトから簡単に河川ライブカメラをご確認いただき、河川水位とともに橋梁の灯りを視覚的に確認できるようにすることで、市民の皆様が、直接、球磨川を見に行かれることなく、河川水位情報をお伝えできるようにしたいと考えております。

また、本事業の実施に当たり、緊急時に変色した橋梁の灯りを確認した時は即座に避難行動をとっていただくこと、またその変色した橋梁の灯りを近くまで直接見に行かないことなど、この事業における「防災」の取組の趣旨をご理解いただけるように繰り返し周知していきたいと存じます。

ご質問の中における「赤色での点灯」を含め、橋梁を点灯する際の具体的な運用につきましては、この度のご意見も踏まえ、引き続き、危機管理担当課をはじめ、関係各位とも慎重に協議してまいりたいと存じます。

今後につきましても、市の復興計画に掲げておりますとおり、早期避難による「逃げ遅れゼロ」を目指し、緊急時における確実な避難行動につなげるため、市民の皆様への伝達手段の多重化を行いつつ、わかりやすい情報発信に取り組んでまいりますので、どうぞよろしくお願いいたします。