ひらめき箱（意見・要望等）対応状況

番号	10	開封日	平成27年7月15日

ご　　意　　見

　児童手当の現況届は、現在、請求者が直接窓口に提出することになっていますが、提出のために休みを取らなければならず不便です。
　熊本市のように、郵送での対応をご検討願います。

（開封日　平成２７年７月１５日）

回　　答

　ご意見いただきありがとうございます。児童手当を担当しております福祉課児童福祉係からお答えいたします。

　児童手当の受給者は、家計の主宰者となっておりまして、窓口で現況届を提出していただいた際に、家計の主宰者に変更がないか等を確認させていただいております。
　郵送で提出された場合でも、未記入、記載事項の漏れや誤り、添付書類の漏れや誤り等があった場合には、来庁していただかなければならないため、原則は窓口にお越しいただいて受付をしております。
　しかし、来庁することができない理由がある場合は、郵送等対応を検討させていただきますので、福祉課児童福祉係までご連絡ください。
　窓口では、なるべくお待たせしないよう手続きをさせていただきますのでみなさまのご協力をお願いいたします。また、木曜日は１９時まで開庁しておりますのでご利用ください。

ひらめき箱（意見・要望等）対応状況

番号	１１	開封日	平成27年7月15日

ご　　意　　見

　以前、総合案内の方がいらっしゃって、案内をしていただきました。とても助かりました。
　また再開してほしいと思います。
　いつもお世話になります。

（開封日　平成２７年７月１５日）

回　　　答

　ご意見ありがとうございます。契約管財課からお答えします。

　市役所の窓口総合案内は、市役所を訪れた皆様への各窓口へのご案内や、様々なお尋ねに対応できるよう行政サービスの一環として実施して参りました。以前は、職員がご案内しておりましたが、平成２１年度から平成２５年度までは、民間会社に委託しまして利便性、サービスの向上に努めて参りました。あわせて職員研修を行い、各人の接遇対応の向上も図って参りました。
　経費削減等の面から、行政改革の取組の中で委託による案内業務は平成２５年度をもって終了しましたが、２６年度からは、来庁されました皆様へ分りやすいよう玄関入口正面に窓口案内を表記した案内板を設置、職員が案内役を担えるよう「行政サービスコンシェルジュの手引」を作成するなどして対応しております。したがいまして、ご要望の案内係の配置につきましては、申し訳ございませんが再開の予定はございません。
　総合案内は終了しましたが、引き続き、職員の接遇向上を図ることにより市民の皆様のサービス向上に努めて参りますので、ご理解をいただきますようお願いいたします。
　なお、市役所にご用のときは、近くの窓口職員にお気軽にお声かけください。

ひらめき箱（意見・要望等）対応状況

番号	１２	開封日	平成２７年７月１５日

ご　　意　　見

６７才主婦です。

“広報ひとよし”の件ですが、よく、詳しくは市のホームページでご確認下さいという事がありますが、私共夫婦とも、ホームページが何やらどういうものやら、わかりません。

私の母８９才、意味もわからないようです。

それから、“広報”の字が小さくなったように思います。どんなんでしょうか？

（開封日　平成２７年７月１５日）

回　　　答

日ごろから広報ひとよしをご覧いただきありがとうございます。ご意見がございました件につきまして、総務課がお答えいたします。

専用の回線でつながれたパソコン上で情報を見ることができる仕組みを、ホームページと言います。

総務課秘書広報係では、市役所の各課等からの原稿を簡潔に分かりやすく編集して「広報ひとよし」に掲載しております。広報紙を読むだけで内容が分かるよう必要最低限の情報は掲載しておりますが、さらに詳しい情報がホームページに掲載してある場合がございます。その場合、ホームページを見られる環境にある方に向けて、その見方を掲載しております。ただし、記事が対象とする方の年齢も考慮し、特に高齢者の方に向けた記事の場合は「詳しくはホームページをご覧ください」という表現を使わず、紙面だけで情報が完結するようにしております。また、ホームページが見られない環境にある方もいらっしゃいますので、詳しい内容は電話で問い合わせていただけるよう、全ての記事の問い合わせ先は必ず電話番号を掲載しております。

広報紙の文字の大きさについてですが、ここ数年の広報紙を調べましたところ、本文用の文字の大きさは変えておりません。文章の読みやすさは文字の大きさだけでなく文字の形（書体）も関係します。平成２３年７月１５日号の広報ひとよしからは、誰にでも読みやすく読み間違えしにくい書体の文字を使うなど工夫しております。しかし、各新聞紙面も年々文字が大きくなってきており、現在の広報ひとよしの文字は新聞よりわずかに小さい大きさです。今後、広報ひとよしの紙面を改善していく中で、文字の大きさは検討課題の１つに挙がっておりますので、今回の貴重なご意見を参考にさせていただきます。