

ひらめき箱(意見・要望等)対応状況

番号	20	開封日	令和5年9月1日
ご 意 見			
<p>広報ひとよし8月号に載っていた家計急変世帯の件で、8月7日の午前中に窓口に行き、私は6月に離婚(年金のみ)したのでこれに申請できるのかを尋ねたところ、非課税のところには緑色の封筒を送っていたと言われましたが、私は家を出ていましたのでわからないと説明しました。</p> <p>6月1日時点でということは十分知っておりましたので、私は頂けるものとは思っておりませんでした。家計急変世帯とありましたので、もしかしたらと思い窓口で相談に行った次第です。しかし、対応していただいた女性2名は、はっきりとした返事はされず同じ話の繰り返しでした。</p> <p>対応された方々が説明していただけたなら納得できたのですが、納得できませんでしたのでペンを取りました。</p>			
回 答			
<p>御指摘いただきました内容につきまして、福祉課からお答えいたします。</p> <p>この度は窓口対応において、御不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>今回いただいた御意見を無駄にすることがないように、今後は職員一人ひとりが制度の理解を深め、どの職員が対応しても明確な御説明ができるよう努めてまいりますので、御理解いただきますようお願いいたします。</p> <p>ひらめき箱に関する事務を担当しております地域コミュニティ課から、頂いた御意見に対する回答や、市民コーナーに設置しております回答集や市ホームページの情報更新が大変遅れましたことを、深くお詫び申し上げます。</p>			

ひらめき箱(意見・要望等)対応状況

番号	21	開封日	令和5年9月1日
御意見			
<p>庁舎に入ってすぐの分かりやすい場所に、案内所みたいな世話係をお願いしたい。お年寄りが不安そうにしておられました。</p>			
回 答			
<p>御意見ありがとうございます。 市庁舎を管理する行財政改革課から回答いたします。 建替える前の庁舎では、一時期、案内係を配置していた時期がありました。 当時は、お客様から「大変助かった。」との好意的な御意見をいただく一方で、「税金の無駄使いだ。」などの厳しい御意見を頂戴することも度々ありました。そのような経緯の中、平成25年度当時実施された庁内事業仕分けにおきまして、窓口アンケートの結果や費用対効果を勘案した結果、案内係の業務を廃止したところです。 新しい市庁舎は、案内板の設置等により課係の場所を表示していますが、玄関ホールが広く、慣れない中で戸惑うお客様が少なからずいらっしゃることも聞き及んでいるところです。本来ならば、近くにいる職員が素早くお声掛けをし、対応すべきでしたが、そのような対応が不十分であったとすれば、大変申し訳なく存じます。 現在は1階フロアの入口や中央付近に呼出し用のベルを配置し、お困りの方がベルを鳴らしていただきますと、近くの職員が対応するようにしているところです。今後は、このベルが必要なくなるよう、積極的な声掛けや丁寧な御案内を心掛け、さらなる接遇の徹底に努めて参ります。 このたびは、貴重な御意見をいただきありがとうございました。 これからも、本市行政に御協力を賜りますようよろしく願いいたします。</p> <p>ひらめき箱に関する事務を担当しております地域コミュニティ課から、頂いた御意見に対して、市民コーナーに設置しております回答集や市ホームページの情報更新が大変遅れましたことを、深くお詫び申し上げます。</p>			

ひらめき箱(意見・要望等)対応状況

番号	22	開封日	令和5年9月1日
ご意見			
被災地へのお弁当ありがとうございます。おいしかったです。			
回答			
特に回答はございません。御意見ありがとうございました。			
ひらめき箱に関する事務を担当しております地域コミュニティ課から、頂いた御意見に対して、市民コーナーに設置しております回答集や市ホームページの情報更新が大変遅れましたことを、深くお詫び申し上げます。			