

市民の声（8月分）

意見 19	<p>R7. 8. 2</p> <p>①ガウランドのプールと浴室を利用していますが、最近、清掃が十分に行き届いていないように感じます。具体的には、更衣室内の緑のマットがヌルヌルしていることや、シャワーヘッドにカビが付着していることが気になっています。</p> <p>②袖ヶ浦バスターミナルの駐輪場ですが、もともと狭隘なスペースであるにもかかわらず、長期間放置されている車両（奥から2列目の右端に止まっているオレンジ色の原付きや奥から3列目に止まっている違法と思われるモペットなど）によって駐車スペースが不足しています。これらの車両の撤去や一時保管などの対応を検討いただけないでしょうか。</p> <p>③高速バスの本数が年々減ってきています。運転手不足などやむを得ない事情もあるとは思いますが、先日、7時台の袖ヶ浦バスターミナルで積み残しが発生し、金田バスターミナルでも乗れない方がいらっしゃいました。バス会社も事情を把握しているとは思いますが、市民の声として、市からも減便に伴う影響を伝えていただければと思います。</p> <p>④先日、障がい者支援課を訪ねた際、窓口でしばらく待っていたのですが、どの職員の方も声をかけてくれませんでした。しばらくして、たまたま通りかかった別の課の職員の方が声をかけてくださり、ようやく担当の方につないでもらえました。窓口の来客に気づきにくい状況であれば、市民課のように番号札を取る機械の導入をご検討いただけないでしょうか。</p> <p>⑤障害者の手当についてネットで調べても分からない点があったため、時間を作って窓口を訪れました。しかし、対応して下さった職員の方は質問に対して具体的な説明をしていただけず、「ここに書いてあるので、ご自身で読んで該当すると思えば申請してください」とプリントを渡されただけでした。ご多忙などの理由により、その場でお答えいただけない場合でも、後日調べてご連絡いただくなど、もう少し柔軟な対応があってもよかったですのではと感じました。また、申請書類もコピーにコピーを重ねたような歪んだものでしたし、記入ミスがあったときのために予備をお願いしたところ、「また取りに来てください」と案内されました。市役所への訪問には時間を要するため、可能であれば、障がい者支援課の申請書類だけでなく、市に提出する申請書類全般を市のホームページからダウンロードできるようにしていただけると助かります（ほかの市ではダウンロードに対応しています）。</p>
回答	<p>日頃より、市行政に対しご理解とご協力をいただきありがとうございます。</p> <p>この度の「市民の声」について、まず初めに、ガウランドについてお答えいたします。ご指摘のありましたガウランド更衣室内の緑のマットの汚れやシャワーヘッドのカビについて、ご不快な思いをおかけし、深くお詫び申し上げます。ガウランドでは、始業前後に毎日日常清掃を実施しており、緑のマットにつきましては、始業前に高圧洗浄を毎日実施しているところですが、この度いただいたご意見を指定管理者であるセントラルスポーツ株式会社に共有いたしましたところ、営業時間中にも緑のマットの清掃を追加で実施し、シャワーヘッドについても再度点検するとともに、日常清掃の中でしっかりと対応するようにさせていただきますと回答がございましたので、ご理解くださいますようお願い申し上げます。</p> <p>次に、袖ヶ浦バスターミナル駐輪場の放置車両については、ご指摘のとおり、駐輪ス</p>

ペースが限られており、放置車両が利用者の皆様のご迷惑になっていると認識しております。

放置車両への対応として、駐輪場を管理する指定管理者が警告表示を行い、所有者への注意喚起を行っており、車両の撤去や一時保管については、駐車スペースを確保できるように、定期的に別の場所へ移動し、適正な処理に努めております。

また、今年度は2段式ラック更新工事に先立ち、長期間放置されている車両を駐輪場内から移動しております。

今後とも、駐車場利用者の皆様が快適に利用できる環境づくりに努めてまいります。

次に、高速バスの本数については、いただきましたご意見の内容をバス事業者へお伝えしましたところ、乗務員不足により、朝の本数を増やすことが難しい状況であり、朝の時間帯の便は多くの方にご利用いただいている状況は把握しておりますが、日によって利用状況が異なることから、引き続き利用状況を注視しながら、高速バスの利便性の向上について検討してまいりたいとの回答がありました。

また、今回いただいたご意見の内容を参考にさせていただくとともに、今後も利用者のニーズを注視しながら公共交通の利便性の確保に取り組んでまいります。

次に、障がい者支援課窓口の件でございますが、来庁いただいた際に、職員より適切な窓口案内や丁寧な説明等がなされていなかった点について深くお詫び申し上げます。

ご意見のありました番号発券機等の設置につきましては、新庁舎の建設にあたり、番号発券機の設置を検討したところですが、障がい者支援課窓口では直接要件を伺うべきとの判断から、現在の様な運用としたところですが、

今後は、状況に応じて番号札を配る、又は呼び鈴を設置するなど、窓口対応の改善に取り組んでまいります。

また、窓口でお問い合わせいただいた件につきましては、手続きによってはお客様に費用を負担していただく場合もあることから、無駄な出費とならないようにということと対応させていただきましたが、職員の説明や対応が適切ではありませんでした。今後は、このようなことのないよう、丁寧な説明に努め、接遇の向上にも取り組んでまいります。

申請書類につきましては、新たに作成するとともに、市ホームページにも掲載いたしまして、ダウンロードして使用できるよう改めてまいります。

この度は貴重なご提言、誠にありがとうございました。いただきましたご意見を真摯に受け止め、より良い行政サービスを提供できるように努めてまいります。

意見 20

R7. 8. 20

新しくなった庁舎に初めて来訪致しましたが除菌等は自己判断なのですね。

正面にいらした方は多分挨拶されたとは思いますが下を向き放しで何方への声かけもなかった為取り敢えず広いフロアへ向かうと女性職員と思われる方からの声かけで場所がわかりました。

歩いているとオープンフロアなのかなとこれならお互いの顔が見れて良いなと思ったのですが椅子に座ったら職員との間にロッカーが設置されており職員の顔が見えず隔離感閉鎖感を感じました。

	地域に根づき市民と共にと言う感がなく残念な気持ちを持った市民の一人です。
回答	<p>R7.9.29 管財契約課</p> <p>日頃より、市行政にご理解とご協力をいただきありがとうございます。</p> <p>初めに、庁舎総合案内の対応につきまして、至らない点があり、誠に申し訳ございませんでした。今後、同様なことが起こらないように、委託事業者に対して申し伝えます。</p> <p>次に、アルコール除菌等につきましては、令和5年5月8日に新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行したことに伴い、来庁者の自己判断とさせていただきます。</p> <p>最後に、窓口の椅子に座ると職員の顔が見えないことにつきまして、現在、窓口と職員との間にロッカーを配置している理由といたしましては、個人情報保護の観点から、職員の手元にある個人情報を窓口から見えないようにするためでございます。</p> <p>隔離感や閉鎖感を感じさせてしまい、誠に申し訳ございませんが、ご理解くださるようお願い申し上げます。</p>