

市民の声 令和8年度

第2号

意見 (4/7 受付)	●●地区地域包括支援センターの件で意見があります。 入ってすぐの5台分の駐車スペースに包括支援センターの札が掛かっています。本来便の良い駐車スペースは顧客のために使い、事業者側は控え目な場所に駐車するものだと思いますが・・・
回答 (4/9 回答)	●●地区地域包括支援センターに確認をしたところ、センターを利用される方を対象に当該駐車スペースを設定し、「地域包括支援センター」と掲示していたとのことです。しかしながら、お越しになられた方に対し、地域包括支援センター職員用として誤解を招いてしまったことを踏まえ、センターと協議のうえ、「地域包括支援センター利用者様用」に表示を変更いたします。 富津市地域包括支援センターの運営につきまして、貴重なご意見ありがとうございます。 【担当】介護福祉課 0439-80-1300

第3号

意見 (4/7 受付)	窓口の対応に不満があります。 この度、仕事で建設課窓口に向ったところ、明らかに目が合っているのに、こちらに対応しようとしめない職員の方ばかりで驚きました。 たまたまお隣で窓口対応を待ってらっしゃった方に、「この窓口は大声で呼ばないと全然来てくれないよ」と言われ、そうしたところようやく来てくれました。仕事で近隣の市役所(木更津・君津・袖ヶ浦など)窓口に行くことも多いのですが、他市は窓口に来客が現れるとすぐに職員の方が出てきて対応してくれます。少なくとも、目が合ったにも関わらず見て見ぬ振りをされる、などということはありません。 用があるなら自分から大声を出して呼べ、ということなののでしょうか？昔のお役所スタイルを維持されているのかもしれませんが、今時このような対応をする役所はなかなか無いので、感じの悪さが際立っており、とても不愉快でした。 こうした状況は富津市の評判を下げるだけなので、強く改善を望みます。
回答 (4/14 回答)	貴重なご意見をいただき感謝申し上げます。 この度は、職員の対応により大変不快な思いをさせてしまったこと、深くお詫び申し上げます。 今回、ご意見いただきました内容を真摯に受け止め、改めて適切な接遇対応について職員への指導を行ってまいります。 【担当】建設課 0439-80-1298

第5号

意見 (4/8 受付)	4月6日17時30分頃、●●駅から帰宅中の出来事です。 前方に杖をついたご高齢の女性と、20代くらいに見える男性（上下黒のスウェット、長髪を一つに束ねた髪型）がおり、並んで歩いていました。 後方から見た際は、お孫さんと散歩しているのかと思い、特に気にせず歩いていましたが、距離が近づくにつれて会話が少し聞こえ、男性が敬語で営業のような口調で話していることに違和感を覚えました。会話の中で「何千ポイントもらえて」などの発言がありました。その後も距離を置いて後ろを歩いていましたが、男性が周囲をキョロキョロしたり、時折こちらを気にする様子があったため、不審に思い連絡しました。 悪徳セールスなどで高齢者を狙っている可能性もあるのではないかと心配になりました。 見た目で判断するのは良くないとは思いますが、この地域ではあまり見かけない雰囲気、キャバクラの客引きのような印象を受けました。
回答 (4/15 回答)	このたびは市民の安全に関わる情報をご提供いただき、ありがとうございます。 ご提供いただいた内容については、速やかに関係機関である富津警察署に情報提供を行い対応等について依頼したところです。なお、情報提供にあたっては●●様の個人情報伏せのうえに伝達しております。 また、富津警察署からは、本件情報を署内で共有し、今後の対応の参考とする旨の回答を受けております。 富津市では、富津警察署をはじめ、地域の方々と構成される自主防犯団体とも連携し、地域の安全確保に努めておりますので、今後とも何かお気づきの点等ございましたら、ご連絡をいただけますとありがたく存じます。 【担当】 防災安全課 0439-80-1266

第6号

意見 (4/10 受付)	タクシー券のことについて。 タクシー代が値上がりしていて、市役所に来るにも2,300円かかります。せめて1回で2,000円使えたら助かります。
回答 (4/15 回答)	富津市タクシー運賃助成事業につきましては、運転免許証を持たない高齢者等、移動にお困りの方々がタクシーを利用する際の運賃負担の軽減を図ること、また、タクシーの利用機会を増やすことで市内のタクシー事業者の持続可能な運送サービスを提供することを目的として実施しております。 また、1回の利用上限金額を引き上げる等の制度の拡充につきましては、市においても、限られた財源の中で持続可能な行政運営を確保していかなければならない観点等から、現在のところは考えておりませんが、社会情勢等を注視しながら、必要に応じて制度の在り方について検討してまいります。

	【担当】企画課 0439-80-1229
--	----------------------

第8号

意見 (4/16 受付)	令和8年の健診について。 今年度の健診カレンダーで、プラス健診の女性の胃がん健診が10月28日の1日のみでした。男性は5月26日、6月7日の2日間あります。健康づくり課の方に聞いたら、「男性のニーズのほうが多いので。女性で胃がん健診を受けるには10月28日以外だと2日間に分けて来てもらうしかないです。」と言われました。 男女で健診の日程を平等にしないのは問題ではないでしょうか？女性は忙しくないとしても？家事、育児など女性も忙しく、健診を1日で受けられなければ、受けるチャンスを逃します。 その結果、早期発見を見逃したら？それをしないようにするのが、健診ですよ？ 私も看護師をしていましたので、この健診日程の組み方は問題だと思います。早期に対応してください。
回答 (4/28 回答)	この度は、胃がん検診の実施日程につきまして、貴重なご意見をいただきありがとうございます。また、お電話でのお問い合わせの際に十分な説明ができず、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。 胃がん検診の女性の実施日が限られている点につきましては、ご不便をおかけしておりますこと、重ねてお詫び申し上げます。 昨年度までは、女性専用日を設け、胃がん検診を単独で実施しておりました。一方で、市民の皆様の要望があり、今年度は、プラスけんしんの中で「特定健康診査と胃がん検診（女性専用）の同日受診」ができるよう、検診体制の見直しを行ったところでございます。プラスけんしんとしては、女性の胃がん検診を実施する日程が1日であります。その他に、乳がん検診や子宮がん検診を特定健康診査と同時に受診できるようにしております。また、胃がん検診単独の実施になりますが、他6日間実施しております。検討の中では、特定健康診査と、胃がん検診、乳がん検診、子宮がん検診など複数のがん検診を同日で受けられる体制の構築を目指しましたが、検診業者との調整や予約枠の確保等の課題により、実施が難しい状況となっております。 この度は、検診に対する貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。今後も受診状況や皆様からのお声を踏まえ、より受診しやすい検診体制となるよう検討してまいりますので、ご理解いただき、各種検診をお受けいただきますようお願い申し上げます。 【担当】健康づくり課 0439-80-1265

第 10 号

意見 (4/23 受付)	4 月 22 日水曜日、おそらくダンボールゴミを回収に来てくれていない。 ●●付近のゴミステーションです。6 時 20 分頃に出したものが夕方残っていたので間違いないと思います。 今回を逃すと、次回は 3 週間後になってしまいます。業者さんは朝早くから大変だと思いますが、仕事は仕事なのですっぽかさないでいただきたい。可能ならばどういう経緯なのか知りたい。 また、以前にも同様のことがあったそうなので再発防止をお願いしたい。
回答 (5/8 回答)	日頃より市政運営にご理解とご協力を賜り誠にありがとうございます。 この度は、適切に段ボールを出されたにも関わらず、収集がなされず、大変ご不快な思いをおかけしましたことを、心よりお詫び申し上げます。 ●●様からのご指摘を受け、委託業者に状況を確認したところ、業者側の取り忘れであることが発覚したため、未収集であった段ボールについては、4 月 23 日の午前中に収集を実施いたしました。また、今後同様の事態を招かないよう、委託業者に対して改めて指導を行いました。 ご理解賜りますようお願い申し上げます。 【担当】環境保全課（環境センター） 0439-37-2020

第 11 号

意見 (4/30 受付)	5 月からの保育園入所希望申込書を提出しました。ホームページなどの記載では、途中入園の場合結果は 20 日頃に分かるとあります。ですが 4 月 23 日に電話があり、見学に行っていないのなら今日明日で行ってくださいとのこと。 入園決定前に見学必須であるならば遅くとも、4 月 20 日の時点で連絡できたのではないのでしょうか？ また、入園が決まったとの連絡を電話で 4 月 24 日の 17 時頃にいただき、書類発送が遅くなるとのことでしたが、4 月 28 日現在も書類は手元にきていません。5 月 1 日入園なのにおかしいと思いますが、そちらの考えはいかがでしょうか？発送遅くなるというのであれば、速達で発送すべきなのでは？と思いました。 なぜ入園見学依頼の連絡が 4 月 23 日まで来なかったのか、書類の発送がなぜここまで遅いのか、こちらが納得できるようにご説明よろしくをお願いします。
回答 (5/11 回答)	この度は、保育所入所手続きに関しまして、市からの連絡等が遅くなってしまったことにより、ご心配等をお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。 入所前の保育施設見学につきましては、各施設の保育方針やご準備いただくもの等をご理解いただいた上でご入所していただきたく、入所申請前にあらかじめ行っていただくよう、保育課窓口にて入所申請関係書類をお渡しする際に口頭でお願いするとともに、入所申請関係書類をご提出いただく際に一緒にい

	ただ「確認書」におきまして、入所申請前に保育施設見学を行うことについてのご同意をいただくようにしているところでございます。 この度、●●様におかれまして「確認書」におきまして入所申請前の保育施設見学につきましてご同意をいただいておりますことから、すでに希望している保育施設の見学を終えているとの認識で入所審査を進めておりました。その過程におきまして、●●様が第3希望としていました●●保育所につきまして、見学が行われていないことが4月21日に分かりました。この時点では第1希望と第2希望の保育施設からは、受入可否の連絡がまだない状況でありましたことから、市といたしましては、●●様にこれから複数の施設を見学していただくことは負担が大きいと考え、第1希望と第2希望の保育施設からの連絡を待ってから、ご連絡した方が良く判断いたしました。その後、4月23日に第1希望と第2希望の保育施設から受入不可の連絡があったため、●●様へ●●保育所の見学をお願いするご連絡が同日の23日になってしまった次第でございます。そして、●●様が23日に●●保育所の見学をしていただいたことが確認できましたので、翌24日に取り急ぎお電話で入所決定の旨をご連絡させていただきました。 審査結果等の書類発送につきましては、こちらの発送業務の遅れが原因でございます。速やかにお手元に書類をお届けできず、申し訳ございませんでした。 今後は、入所申請前の保育施設見学につきまして、より周知の徹底を行い、保護者の方が安心して入所手続きができるよう、また、保護者の方へ書類を速やかにお届けできるよう、一層努めてまいります。 この度は、貴重なご意見ありがとうございました。 【担当】 保育課 0439-80-1312
--	--

第12号

意見 (5/7 受付)	●●から●●に向かう道ですが、街路樹の枝が顔に当たるまで茂っている為、通行に支障があります。全く剪定されていないので、落ち葉が溜まってしまっているし、大雨の際に排水が詰まってしまうのか心配です。 また、付近の歩道のアスファルトが剥がれて粉々になってしまっている為、踏んで滑って転倒しそうになりました。街路樹の根で盛り上がってしまっている所もあり躓きそうになります。
回答 (5/21 回答)	要望箇所が市道であり、5月13日に現場確認を行い、詳細な場所の確認のため、5月18日に●●様に電話にて連絡。 その際に、樹木の伐採、落ち葉撤去については、6月に対応する旨説明、道路補修については、緊急性が低いことから年内の対応を考えている旨説明。 【担当】 建設課 0439-80-1298

第 13 号

意見 (5/7 受付)	軽自動車税納税証明書は、以前は、対象の方全員に郵送していましたが、近年、郵送を停止する自治体が、多数出てきています。おたく様の自治体でも郵送を停止すべきです。紙資源の節約、郵送料金の節約になります。 2024 年の 10 月から、郵便料金の 3 割値上げになり（例えば、84 円の郵便料金であった物が 110 円となる。）、自治体の経費が大きく増えます。経費の節約を行っていただきたい（例えば、出す郵便物を減らす、各種手続きの WEB 化、郵便物を出す場合は、圧着ハガキにするなど、なるべく低料金な方法にする等）。 新年の挨拶に使われる年賀状についてですが、年賀状の利用を減らすべきです。年賀状の利用は 2000 年頃と比べると、大幅に減っています。 「SmartPOST」の導入を行っていただきたい（仮に導入になっている場合は、より一層普及促進を計ってもらいたい）。これは、デジタル ID「xID アプリ」と連携し自治体から住民への通知をデジタル化することができるデジタル郵便サービスです。導入自治体数は全国で 54 であります。今後、一層の普及促進が予想されます。これによって、郵送作業や郵便にかかる経費を軽減することができます。 マイナンバーカードとマイナ保険証の、より一層の普及促進を計っていただきたい。他の自治体の、普及促進策を参考にしていきたい。マイナンバーカードとマイナ保険証の普及促進は国から求められています。 国民健康保険の手続きについてですが、e-tax の様に、利用しやすくしてもらいたい（例えば、保険料申告書の提出や氏名変更の届け、外国籍の方が転入した時の届けを WEB 化できるようにする）。近年、各種手続きの WEB 化、キャッシュレス化が進んでいます。 特別児童扶養手当と言われる制度がありますが、この手続きの WEB 化を進めていただきたい。近年、各種手続きの WEB 化、キャッシュレス化が進んでいます。 児童扶養手当と言われる制度がありますが、この手続きの WEB 化を進めていただきたい。近年、各種手続きの WEB 化、キャッシュレス化が進んでいます。
回答 (5/27 回答)	この度は、市政に対する貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。この度は、市政に対する貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。 はじめに、軽自動車税納税証明書の郵送について回答いたします。 現在、軽自動車に係る車検用納税証明書（ハガキ）は、口座振替またはキャッシュレスで納付された方に対し送付しております。 なお、軽自動車検査協会にて、原則、納付状況をオンラインで確認できる体制が整ったことから、本市では、令和 9 年度以降、証明書の送付を廃止することを予定しております。 次に、郵便物の経費削減等及び「SmartPOST」の導入について回答いたしま

す。

文書の收受及び発送に係る事務の所管は総務課で行っております。総務課では、庁内への協力依頼として、同一の宛先へ発送する文書がある際は、1つの封筒にまとめること、郵送物の重量を抑えるよう工夫すること、重量に応じた適切な郵送方法を選択すること、慣例で郵送しているものは発送の是非を検討することなどを記載した文書を毎年度発出し、郵便に係る経費の節減に努めるよう呼びかけております。

なお、年賀状につきましては、市から発送はしておりません。

また、「SmartPOST」の導入につきましては、昨年度に総務課及び経営改革・DX推進課にて事業者から商品について説明を受け、導入について検討いたしましたが、以下の課題があり、導入を見送ることといたしました。

「SmartPOST」の活用にあたっては、「xID」アプリへの登録が必要であり、事業者からの説明によりますと、先行自治体での登録率は、登録者の多い団体で30%程度、平均では10%～20%程度であり、登録者の多くは子育て中の若い世代であると聞いております。

高齢化率の高い本市におきましては、「xID」アプリへの高い登録率は見込めず、「SmartPOST」の導入に要する費用と、導入したことにより削減できる郵送料を比較しますと、効果はあまり期待できないとの結論に至りました。

また、各種通知書の発送にあたっては、「xID」アプリへの登録者と非登録者とで異なった事務フローにより対応しなければならず、「xID」アプリ登録者に対する新たな事務が発生することや、誤送付や送付漏れを防止するための確認作業が必要になるなど、事務の効率化の観点からも、導入には課題があると考えております。

「SmartPOST」は導入には至りませんでしたでしたが、引き続き、持続可能な行政経営の実現に向け、デジタル技術を活用した業務改善に取り組み、経費の削減や事務の効率化に努めてまいります。

次に、マイナンバーカード及びマイナ保険証の普及促進等について回答いたします。

マイナンバーカード及びマイナ保険証につきましては、取得、利用が任意となっていることから、市民の皆様に利便性やメリットを分かりやすく周知することが重要であると認識しております。

マイナンバーカードは、顔写真付き本人確認書類として使えるだけでなく、コンビニエンスストアでの諸証明の取得、オンラインでの転出届の提出やパスポートの申請、確定申告等でも活用出来る為、広報紙やSNS等による周知のほか、国の施策と連携し、引き続き普及促進に取り組んでまいります。

マイナ保険証につきましても、マイナ保険証を御利用いただくことで、過去の診療、薬剤情報や特定健診結果を医師、薬剤師と共有でき、より正確な診断や適切な処方につながることで、高額療養費制度における限度額適用認定証が不

	要となることや、本市では令和 7 年 10 月から、救急搬送時にマイナ保険証を活用する実証事業を開始しており、こうした具体的なメリットや活用事例について、資格確認書等の一斉更新時のチラシの同封や広報紙による周知のほか、マイナンバーカードと同様に、国の施策と連携し、普及促進に取り組んでまいります。 次に、国民健康保険の手続きの Web 化等について回答いたします。 国民健康保険の手続きにつきましては、他の医療保険の加入・脱退に伴う被保険者資格の取得・喪失の届出や短期人間ドック費用助成の申請等、一部の手続きは既に電子申請に対応しております。 国民健康保険税に関する簡易申告につきましては、確定申告や住民税申告をした場合は簡易申告書の提出は不要です。また確定申告は「e-Tax」で、住民税申告は「eLTAX」で電子申告をすることができます。 また、簡易申告が必要な方は、海外からの転入等一部の方に限られており、転入手続きのため来庁された際に、窓口でご記入いただいていることから、Web 上での手続きが必要となる方は少ない状況です。 氏名変更の手続きにつきましては、戸籍事項の変更であり、戸籍手続きは法務省の所管であるため、オンラインでの手続きは現在行うことができない状況です。 氏名変更に伴う国民健康保険の手続きで資格確認書等の更新につきましては、本市で氏名変更の手続きを行った方には、戸籍担当窓口での氏名変更の手続き後、国民健康保険課の窓口又は郵送で、更新後の資格確認書等を交付しています。 また、本市以外に本籍地がある方で、本籍地で氏名変更を行った場合は、当該市町村から戸籍事項の変更があった旨、本市に通知されますので、その通知を基に国民健康保険における氏名変更を行い、郵送で更新後の資格確認書等を交付しています。 このため、氏名変更のみを事由とした Web 上での手続きが必要となることが、現状ありません。 キャッシュレス化のうち国民健康保険税を含む市税の納付につきましては、市役所や金融機関、郵便局に加え、コンビニ納付や「eLTAX」を利用したインターネットサイトやスマートフォン決済アプリによるキャッシュレス納付にも対応しております。 また、外国籍の方の海外からの転入手続きに関しましても、住民票コードや個人番号の二重附番を防ぐ観点等から、パスポートや在留カードでの厳格な本人確認を要するため、現在のところ手続きのオンライン化の予定はございませんが、引き続き今後の状況を注視してまいります。 次に、特別児童扶養手当の手続きの Web 化について回答いたします。 特別児童扶養手当は、本市が手続きの窓口となっていますが、千葉県が受給
--	---

	資格認定や手当支給を行っている制度となっており、手続き方法は千葉県が定めているため、本市の判断で手続きを Web 化することができません。ご不便をおかけしますが、引き続き窓口でのお手続きをお願いいたします。 なお、今回いただいたご意見につきましては、千葉県へお伝えさせていただきます。 最後に児童扶養手当の手続きの Web 化について回答いたします。 本市において当該手当の手続きを行う際には、こども家庭課窓口へ来庁いただき、手続きに必要なものを明確にしたうえで、認定請求等を行っていただくようご案内しているところです。 現在、現況届に必要な書類の事前提出につきましては、オンライン手続きを可能としておりますが、その他の手続きにつきましても検討してまいります。 また、個人番号を用いた情報連携により、今までは添付を必須としていた書類（戸籍謄本、所得証明書、年金の情報がわかるもの）をオンライン上で確認できるようになったことから、提出を求める書類の削減を図るなど申請者の負担を軽減するよう努めております。 改めまして、この度は貴重なご意見をいただきまして誠にありがとうございました。今後とも、市政へのご理解とご協力のほど、よろしくお願いいたします。 【担当】 納税課 0439-80-1246 総務課 0439-80-1222 経営改革・DX 推進課 0439-32-1652 市民課 0439-80-1253 国民健康保険課 0439-80-1271 障がい福祉課 0439-32-1607 こども家庭課 0439-80-1256
--	---

第 17 号

意見 (5/22 受付)	市役所にて、初めて証明写真を写しました。 さて、固定されたイスでは、身長が低い人も高い人もカメラの中に入りません。 いろいろ試して 6 回程やり直しましたが大変困りました。 時間も心も疲れてしまいます。 市役所の方には、大変お世話かけて大変良くしてくれました。 機械を設置するのであれば、誰にでも対応できるものを、また、同じ嫌な意見を言われなくてもいいものを置いてください。 むしろ、写真屋さんで撮ってもらったものに補助すればおかなくても良い。
回答 (5/29 回答)	この度は、ご不便をおかけしてしまい大変申し訳ございませんでした。 1 階ロビーに設置しております、自動証明写真機につきましては、設置事業

	者を募集し、期間を定めて写真機を設置しております。 今後は、お寄せいただいたご意見を参考に、誰もが使いやすく、また、説明書きも見やすく、分かりやすい表示とするよう設置業者と協議してまいります。 なお、使用方法がわからない等、お困りの際は、総合案内や近くの職員にお声かけいただければご案内させていただきますので、よろしくお願いいたします。 【担当】 管財契約検査課 0439-80-1239
--	--

第 18 号

意見 (5/26 受付)	●●駅近くの横断歩道における安全対策（街灯または信号機の設置）について要望があり、ご連絡いたしました。 【要望場所】 ●●駅前時計台花壇から国道 16 号（旧道）を渡る横断歩道 【現状と危険性】 歩行者の視認が困難：夜間、●●駅からの徒歩帰宅者がこの横断歩道を利用しますが、周囲が暗いため、走行する自動車から歩行者が非常に見えにくい状態です。 車両の一時停止率の低さ：暗さゆえに歩行者に気づかず、一時停止しない車両が後を絶ちません。過去にパトカーが取り締まりを行っていた際は、パトカーのヘッドライトで周囲が照らされていたため車両も停止できていましたが、平時の夜間は非常に危険な状態が続いております。 【お願い】 ドライバーが歩行者を早期に視認し、安全に一時停止できるようにするため、該当の横断歩道への「街灯」の設置、または「横断用信号機」の設置をご検討いただけないでしょうか。 地域住民や駅利用者が安心して通行できるよう、何卒ご対応のほどよろしくお願い申し上げます。
回答 (5/29 回答)	要望箇所確認のため 5 月 28 日（木）に電話にて本人へ連絡。 信号機については、富津警察、新設要望の街路灯については、国道 16 号のため千葉国道事務所に電話にて情報共有する旨説明。 同日に富津警察及び千葉国道事務所へ電話にて情報共有済み。 【担当】 建設課 0439-80-1298

第 22 号

意見 (6/9 受付)	2026 年 5 月 31 日午前、●●のチケット売り場を利用した際、職員の対応に大変不快な思いをしました。 入場券購入前に質問をしたところ、終始不親切かつ高圧的な態度で対応さ
-------------------------------	--

	れ、観光客を歓迎しているとは到底思えませんでした。言葉遣いや表情からも強い威圧感を受け、●●を訪れた楽しみな気持ちが損なわれました。 また、インターネット上の口コミやレビューを確認したところ、私と同様に職員の接客態度に不快な思いをしたという意見が複数見受けられました。今回の件は個人の感じ方だけの問題ではなく、継続的に発生している可能性があると考えています。 このような対応は観光地の窓口職員として極めて不適切であり、●●だけでなく富津市全体の観光イメージを著しく損なうものだと感じます。観光地の窓口対応は、その地域全体の印象を左右する重要な要素です。 今後同様の事態が発生しないよう、当該職員に対する適切な指導・教育を行うとともに、接客対応の改善を強く求めます。富津市の観光イメージ向上のためにも、本件について関心を持っていただき、必要に応じて状況の確認と改善をお願い申し上げます。 観光客が安心して気持ちよく訪れることのできる環境づくりに努めていただきますようお願いいたします。
回答 (6/11 回答)	このたびは、●●をご訪問の際の窓口対応につきまして、大変ご不快な思いをされたことについて、真摯に受け止めております。 今回、いただいたご意見につきましては、●●の所在地である●●に対して個人情報を伏せたうえで情報共有させていただきます。 富津市といたしましては、今後も関係機関と連携しながら、安心して観光施設を利用していただけるよう努めてまいりたいと考えております。 改めまして、貴重なご意見ありがとうございました。 【担当】 商工観光課 0439-80-1291

第 24 号

意見 (6/11 受付)	私は富津市出身で、今日は母の介護保険の手続の関係で母を連れて市役所に来ました。 今まで何度か母が使用する貸し出し用車椅子をお借りしています。車椅子はさびていて腐食もひどい状況です。さびている為、毎回車椅子の椅子の部分が開かないです。今日も車椅子を開こうとしたら固くて開いた瞬間に母が指をはさんでしまいました。 けが人が出る前に車椅子を新しい物に交換していただけたら幸いです。よろしくお願いいたします。
回答 (6/19 回答)	この度は、ご不便をおかけしてしまい大変申し訳ございませんでした。 市役所に設置しております、車椅子につきましては、寄附等でいただいたものを設置しておりますが、設置から相当年数が経過しておりますので、安全な車椅子に交換すると共に、定期的な点検を実施いたします。 なお、車椅子等の使用に際してお困りの際は、総合案内や近く of 職員にお気

	軽にお声がけください。 【担当】 管財契約検査課 0439-80-1239
--	---

第 26 号

意見 (6/23 受付)	6 月 22 日（月）に障がい福祉課の窓口を利用しました。受付後、窓口席で 30 分ほど待っていましたが、その間、担当者はもちろん周囲の職員からも案内や声掛けが一切ありませんでした。長時間待っている利用者がいるにもかかわらず、誰からも対応がなかったことに不安を感じました。 しばらくして、職員の方から「もしかして待っていましたか？」と声を掛けられ、「すみません」と言われましたが、終始笑いながら対応されており、謝罪の言葉とは裏腹に軽い態度に感じられ、残念に思いました。 その後の対応では、子どもに話すような話し方（赤ちゃん言葉）をされ、戸惑いを感じました。 また、手続きについては自分から質問して初めて内容を確認することができ、職員からの説明は十分ではありませんでした。質問に対する回答についても、真摯に対応していただいているとは感じられず、投げやりな印象を受けました。 「確認お願いします」と言われたため内容を確認し、「はい、問題ないです」と答えたところ、職員の方が笑いながら「あー、はい、そうですか」と返答され、不快に感じました。 また、長時間待っている利用者がいる状況にも関わらず、周囲の職員からの案内や声掛けがなかったことも疑問を感じました。待ち時間が長くなる場合には、担当者だけでなく、窓口全体で利用者への声掛けや状況の案内を行うなど、対応の改善をお願いいたします。 障がいの有無にかかわらず、一人の大人として、適切な説明と丁寧で普通の話し方による対応をお願いしたいと思います。
回答 (6/30 回答)	この度は貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。 また、窓口での対応について不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。 声掛けについては、来庁者が窓口に来られたら速やかに職員が声掛けをするよう心掛けておりますが、今回は窓口に来られたことを見落としてしまい、その後も他の職員が対応しているとの勘違いから、声を掛けることが遅れてしまいました。 その後の対応についても、丁寧な対応や説明を心がけておりますが、ご指摘いただいたように、状況に応じた対応が不十分であり、その結果、不快な思いをさせてしまいました。 今後は、窓口に来られたことを見落とさないよう、より一層注意をするとともに、他の職員が対応していると自己判断せずに、声掛けを行うようにしてま

	います。また、状況に応じた態度や言葉遣いに気を付けるとともに、より丁寧な説明を心掛けてまいります。 【担当】 障がい福祉課 0439-32-1607
--	---