

まちづくり提言の公表（令和5年5月受付分）

※回答内容は、回答した当時の内容を掲載しています。

件名	御意見の内容（一部を要約しています。）	回答内容（一部を要約しています。）	担当課
街路樹の伐採剪定について	徳山駅から市内線を下松方面へ、東川の駅寄りの信号機が見にくいです。昭和通りを過ぎた辺りから、橋の手前の信号機に街路樹が被さって、橋を渡った所の青信号と勘違いしてしまいます。歩行者も多い場所なので早めの対応をお願いします。	現地を確認したところ、御指摘のとおり街路樹の枝で信号機が完全に隠れた状態だったため、早急に剪定の対応をいたします。	公園花とみどり課
市役所の印象について	市役所が立派ですし、地元似ている工業都市でもある周南市に4月末に期待を持って転入しました。市役所に訪れた際に、窓口の対応に不満があったわけではありませんが、職員は皆がパソコンに向いていたので誰にどのようにお願いして良いかわかりませんでした。パソコン仕事をしているので、呼べというのでしょうか。初めて市役所を訪れた人は、具体的な看板や案内がないと戸惑うと思います。障害者、外国人、子どもを持つ人や持ちたい人などにとっては、利用しづらいと思います。 来庁者の立場から改めて各課の窓口をご覧になってみてはいかがでしょうか。他市では、窓口で見本が示され、言葉だけではわかりにくいことが理解しやすく、コミュニケーションもとりやすいです。また、職員がどの課でも何をするための手続きの申請を書くか、何の書類が必要かなどの説明は欠かさず、申請書にマーカーをひいてわかりやすく説明してくれます。一時退席される際も何をするのか、どれくらい時間がかかるのか教えてくれます。市役所によってこんなに違いがあるのかと驚きました。これでは、若者が市外、県外に転出していくわけだと感じました。 ぜひ、これから定住したい、他の人にも勧めたいまちに変わってほしいです。	このたびは、周南市に御期待を持って転入して来られたにも関わらず、市役所に来られた際に御不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。 周南市役所本庁舎はすべての人に分かりやすく、利用しやすい、人にやさしい庁舎として建設し、丁寧な接遇に努めてまいりましたが、御負担をかけてしまったことは、職員一人ひとりの市民の皆様へ寄り添う姿勢が不足しているものと痛感しております。 これからは職員一同がより高い意識を持って、市民の皆様が心地よく利用できる市役所となるよう努めてまいります。	全庁
職員の対応について	私は周南市で結婚するために去年の11月に他県から引っ越してきました。生まれ育った町から見ず知らずの町へ引っ越すことは想像以上に大変で、いろいろな役所へ行きました。そのような中、周南市の職員の方は私の話をとても熱心に聞いてくださり、必要な手続きについて何枚にもわたってメモを手書きでくださり、本当に心を打たれました。私もこれまで働くなかで人の心を打つ対応ができていたのか自分自身を振り返るきっかけにもなりました。出来ることは少ないかもしれませんが、私も人の心を打つような働き方がしたいと思うようになり、無理のない範囲で頑張ってみようと思いました。 このような素晴らしい職員がいらっしゃる市へ引っ越してこられて本当に良かったと思っています。皆さま日々業務に追われて大変だと思いますが、心の片隅に職員さんにとっても感謝している新しい市民がいることを思ってもらえたら嬉しいです。	このたびは、本市職員の対応についてお褒めの言葉をいただき、誠にありがとうございました。いただいたお言葉ひとつひとつが職員の励みになるものであり、たいへん嬉しく思います。 本市では、職員は市民の皆様への暮らしや事情を理解し思いを受け止める必要があるという考えのもと、さわやかサービス向上ガイドを作成し、特に窓口対応においては、おもてなしの心を持って、市民目線に立ち、謙虚に聞き、丁寧な説明の心がけに努めております。そのような中、「心を打つ」というお言葉をいただいたということは、対応した職員が寄り添う視点を持つことができている証であり、大変嬉しく思います。 本市といたしましては、このような職員の寄り添う視点を全体に浸透させ、職員一同気持ちの良い接客に心がけてまいります。	全庁
粗大ゴミ料金について	粗大ゴミ料金を払いに行くと、指定した支払場所でないとい払えないとの説明を受けました。窓口は17時過ぎまでなので、仕事のため平日は間に合いません。オンライン決済や振込による支払方法を整備してはどうでしょうか。	粗大ごみの予約・支払についてご不便をおかけしていますが、今年度中に改善できるよう粗大ごみ予約システムの導入を検討しています。	リサイクル推進課