

番号	受付日	標題	概要	回答・対応	担当部署	問合せ先	公開日	回答日
1	令和5年 3月10日	職員の窓口 対応について	窓口相談に行った際、以下のようなことがあった。 〔事例〕 ・担当者が不在又は別の窓口対応中のため、分からないと言われることがあった。簡単な内容であれば、どの職員でも答えられるようにしておくべきではないか？ ・マイナンバーのコーナーに相談に行ったら、ポイントの事しか分からないと言われた。 ・窓口に出てきた職員が別の職員に何度も聞きに行くが、返ってきた答えは自分が問合せたことは全く異なる内容であった。何度も聞きに行くならば、そのよく分かる職員が窓口に出て説明するべきではないか？ ・返事をする際、「うん」と言う職員がいるが、「はい」と答えるのが一般的である。そのことを指摘すると「『うん』とは言っていない」という職員がいたが、間違えたなら素直に謝るべきではないか？ 〔意見・提案〕 ・課長級の職員を窓口配置すれば、様々な相談にすぐに対応でき、窓口も混雑しないのでは？ ・自分の目先の仕事しかしていない職員ばかりである。 ・女性の方が細かい事に気付きやすいのでは？ ・今回の意見は、役場全課に周知して欲しい。町長も把握しておくべき。	職員の接客姿勢等により、ご不快に思われたことに対しまして、深くお詫び申し上げます。ご指摘を受け止め、管理職会で本件について報告しました。対応を協議し、改めて職員の接遇姿勢や公務員としての意識向上について周知徹底を図りました。 町民の皆様からいただいたご指摘に関しましては真摯に受け止め、職員には接遇研修を行うなどし、より一層の住民サービスの向上に取り組んでいきたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。	総務課 町民生活課	0858-52-2111 0858-52-1704	令和5年 7月3日	令和5年 5月1日
2	令和5年 3月27日	町長に会えないことについて	自分が感じたことを町長に直接言いたい、いつも居留守を使われているようだ。町として、町民が町長に会えない（話せない）ような対応を取っているのか。	このたびは貴重なご意見をありがとうございます。いただいたご意見について事実確認をしましたが、その様な対応は確認されませんでした。 町長との面会希望につきましては、基本的には町長のスケジュールが許す限り、日程調整をしつつ対応しております。なおご用件の緊急性・重要性や公用予定との兼ね合いがあるため、必ずしも早期にご希望にかなう形とはならない場合がございます。その点についてはご理解をいただきますようお願いいたします。このたびのご要望の内容について、改めてご連絡いただけましたら、適切に対応いたします。	総務課	0858-52-2111	令和5年 7月3日	令和5年 5月22日
3	令和5年 3月27日	町民の声について	役場トイレの所に町民の声が掲示してあるが、これは町民からの全ての声が反映されているのか。全てでないとしたら、町民からの意見を町が選別していることになり、それはそれで問題だと思う。	町民の声については、町民の声箱（本庁舎・分庁舎・まなびタウン）に投函された文書のほかメール、郵送、電話、接遇時等に伺った意見（記名・無記名問わない。）のうち、町の施策・事業に対する提言、意見、要望等を町民の声として受け付け、回答を行っております。ただし、単なる問合せ事項や所管課で早急な対応が可能であるものについては、個別案件として各課で対応し、町民の声として取り扱っていないため、掲示場への掲示は行っておりません。	総務課	0858-52-2111	令和5年 7月3日	令和5年 5月22日
4	令和5年 3月31日	アプトバス停について	アプト前バス待合所の足元にも風防を設けて欲しい。下から寒風や砂ぼこりが一杯入ってきてしまう。	アプト前バス待合所については、防犯・管理上の観点から現在のような形としております。また、製品の形状上、全面を隙間なく塞ぐことは困難であり、前面は開放しているため、吹き込みを完全に無くすることは出来ない点はご理解ください。 今後とも、町営バス事業にご理解・ご協力いただきますようお願いいたします。	企画政策課	0858-52-1708	令和5年 7月3日	令和5年 4月4日

番号	受付日	課題	概要	回答・対応	担当部署	問合せ先	公開日	回答日
5	令和5年 4月3日	総合体育館 受付対応に ついて	総合体育館を利用しようと窓口で手続きした際、久しぶりに利用するため以前のとおりの手続きをしようとお金を払おうとしたところ、「お金はいいです」とだけ言われ、こちらが聞いてから手続き方法が変更になった旨の説明があった。 新規で利用する人に対しては、最初に手続きの説明をするべきで、こちらがどうしたらよいか聞いてからようやく説明があるようでは困る。今後は利用者への説明をしっかりとしてほしい。 また、以前に、利用者の氏名を記入する用紙の個人情報保護のため、記入の際にはその他の利用者の氏名が見えないようにカバーをするという話だったが、今日はそのまま置いてあった。対応を周知徹底するように。	貴重なご意見をありがとうございました。 利用料金につきまして、4月よりトレーニングルームの入退室管理システムを導入したばかりで、職員間の意思疎通が十分にできておらず、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。 また、利用者の記名用紙についても、個人情報保護のためのカバーを一部怠っており、申し訳ありませんでした。 以上、二点につきまして、事務所職員を始め夜間・休日に委託している管理人にも再発防止に向け周知徹底いたしました。 利用者の皆様には気持ちよくご利用いただけるよう、職員一同さらに心がけて参りますので、何卒その旨ご理解いただきますようお願いいたします。今後ともご利用お待ち申し上げます。	社会教育課 (総合体育館)	0858-52-2047	令和5年 7月3日	令和5年 6月19日
6	令和5年 4月10日	行政放送に ついて	行政放送の声が、低い女性の声で聞き取りづらい。	このたびは行政放送についてご意見をいただき、ありがとうございました。 4月から人事異動により、新たな放送者となっております。 放送者については、はっきりした発音や抑揚をつけるなどを心がけ、アナウンス能力の向上に務めます。 多くの方に` `伝わりやすい放送` `を意識して取り組んでまいりますので、ご理解をお願いいたします。	企画政策課	0857-52-1708	令和5年 7月3日	令和5年 4月25日
7	令和5年 4月24日	町長の議会 中の発言に ついて	ＴＣＣで議会の様子を拝見いたしました。町長答弁で〇〇課長に答弁させますという表現がありますが、あまりにも上から目線に感じます。どの市町村より人権を大切にしている町にはふさわしくないのではと思います。〇〇課長が答弁しますではどうでしょう。 慣例に縛られることなく誰にも優しい言葉での議会運営を望みます。	この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。また、ご連絡が遅くなり大変申し訳ございません。 町長は、地方自治法第121条に基づき、議会の審議に必要な説明のため議会へ出席します。このとき、説明にあたり、町長から委任を受け、各課課長（室・局長）が説明員として出席しております。 答弁は本来町長が行うべきところですが、詳細な部分は部下である各課長（室・局長）に説明させるという意味合いとして「答弁させる」という言い方をしております。 ご理解のほど、よろしくお願いいたします。	総務課・行政総務 室	0858-52-2111	令和5年 7月3日	令和5年 5月24日

番号	受付日	課題	概要	回答・対応	担当部署	問合せ先	公開日	回答日
8	令和5年 5月11日	空き家除去 費用助成制 度について	地区住民の方から、課題の制度について相談があった。内容は、5月の町報を見てこの制度を利用しようと思い、担当課へ出向いたところ、既に予算いっぱい申請があり受付できないとのことだった。役場へ申請に行ったのは5月8日で、町報が配布されて数日しかたっており、町報には、予算全体の上限の記載も何件まで受けられるという記載もない。「補助金の受付は何日から受け付けます」などとしてもらわないと、情報を早く得られた一部の方が先に申請され、町報で知った者が後になり、平等でない。補正予算を要求するとのことだったが、予算がとおるかかわらず、仮に申請することもできないと言われた。 仮に、補正予算が6月に成立しても同じような広報の仕方をすれば、また申請できないことも考えられる。 仮申請できる、1回目で申請できなかったものが優先的に申請できるなど、申請について平等な条件となるように検討してほしい。 空き家の調査をされて、対象物件は600件程度あったと聞いている。5月のはじめで予算が無くなってしまうというのは、そもそも見込みが少なすぎるのではないのか。 相談された住民の方が納得できるよう対策を検討して欲しい。	令和5年度6月議会の補正予算で「空き家除却費用の補助金」の追加を要求します。 補助金交付申請をお断りした方には、6月議会の議決後に電話連絡して、補助金交付申請を受け付けます。	建設住宅課	0858-55-7805	令和5年 7月3日	令和5年 5月16日
9	令和5年 5月16日	職員の喫煙 について	役場職員と思わしき人物の敷地外での喫煙の姿を何度も見ている。勤務時間中のはずの時間帯に、敷地外に仕事以外で出かけている状態ではないのか。職場を離れている時間も賃金が支給されているのではないのか。 また、民家の傍らで喫煙することにより、煙草の類焼による火災の心配はないのか。	このたびは貴重なご意見をいただきありがとうございます。 ご意見を受け、管理職会において、 ・執務時間中みだりに職場を離れることが無いよう注意すること ・喫煙場所、時間帯に気をつけること（受動喫煙防止のためにも） について、職員に対して注意喚起を行いました。 職場を離れている時間の賃金支給につきましては、その管理は本来厳格であるべきです。同時に、生理現象や健康維持のための水分補給の必要性への対応、そして円滑な業務推進に好影響を与えるとされる「程度をわきまえた雑談」等職員間のコミュニケーションにも同様の厳格性を適用するのが難しい側面もあり、業務時間管理の適正化を趣旨とし上記の注意喚起を行いました。 また、職員の喫煙については、琴浦町役場本庁舎は、健康増進法の改正を受け、受動喫煙防止を図るため平成31年4月より敷地内禁煙としております。お見かけになられた喫煙場所が敷地外であったことは敷地内禁煙への対応もあつての事と思われます。ご指摘の点を踏まえ、喫煙場所・時間帯についての注意喚起を行いました。 職員に対しては、安全衛生委員会を中心に定期的な禁煙デーの設定等の禁煙奨励の働きかけを行っております。今後も受動喫煙防止、禁煙奨励等の取り組みを継続して参りますので、ご理解いただきますようお願いいたします。	総務課	0858-52-2111	令和5年 7月3日	令和5年 6月9日
10	令和5年 5月16日	職員の発言 について	手続きで本庁舎を訪れた際に、カウンターの奥から「外国籍の方を誹謗するような言葉」「琴浦町内で見かけた方の容姿に対する侮辱的な言葉」といった耳を疑う声が聞こえた。誰のために住みやすい町なのでしょう？	このたびは貴重なご意見をいただきありがとうございます。 公務員として勤務時間中は、職務に専念する義務があり、日頃より全体の奉仕者としての自覚をもちながら、適切に業務を遂行する必要があります。 ご意見を受け、管理職会において、カウンター越しに見え聞こえる様子も接遇の一つと考え、来庁者目線で業務を行うこと。私語を通じた個人情報漏洩等に気を付けることを職員に対して注意喚起しました。 町民の皆様からいただいたご指摘に関しましては、真摯に受け止め、より一層住民サービスの向上に取り組んでいきたいと存じますのでよろしく願いいたします。	総務課	0858-52-2111	令和5年 7月3日	令和5年 6月9日

番号	受付日	課題	概要	回答・対応	担当部署	問合せ先	公開日	回答日
11	令和5年 5月16日	共同募金の 領収書につ いて	役場が携わっている共同募金(赤い羽根等)では必ず領収書を発行交付することになっていると思うが、請求しないと発行交付されない状況。 行政の不作為(行政不服審査法2条、3条：処分・不作為についての審査請求)に該当しないか。	琴浦町役場内で行っている募金事業は、現在、「日本赤十字社共同募金」及び「緑の募金」の2種類です。各自治会区長様へ、自治会内での募金の取りまとめをお願いしておりますので、各受付窓口(日本赤十字社共同募金については、福祉あんしん課又は分庁舎総合窓口係、緑の募金については、農林水産課又は総務課窓口)で受領しており、自治会単位でお持ちいただいた募金額を確認した後、その場で自治会宛の領収書をお渡ししております。 なお、上記の募金は、一定の要件を満たした場合、所得税や町県民税の寄付金控除の対象となりますので、ご希望いただいた場合のみに個人宛の領収書を後日お渡ししております。また、緑の募金については、窓口へご持参いただくほか、指定口座への振り込みにも対応しておりますが、この場合も、ご希望いただいた場合にのみ、領収書を後日お渡ししております。領収書の発行は義務ではなく、あくまでも金銭の授受を記録するためのものですので、上記の対応は、行政の不作為には該当しないと認識しております。 また、赤い羽根共同募金については、琴浦町共同募金委員会(琴浦町社会福祉協議会内/52-3600)の募金事業ですので、そちらにお問い合わせください。	総務課 (福祉あんしん 課、農林水産課)	0858-52-2111 (福祉あんしん 課：0858-52- 1715、農林水 産課：0858- 55-7802)	令和5年 7月3日	令和5年 5月22日
12	令和5年 5月16日	行政放送に ついて	・原稿読み上げ速度が速く、一本調子でポイントがつかめない ・放送後ホームページを閲覧してもどこに記載しているか分からない	このたびは行政放送についてご意見をいただき、ありがとうございました。 放送者については、速度をゆっくりと読み上げるなど心がけ、アナウンス能力の向上に努めます。 ホームページについては、当日の放送内容は町ホームページのトップ画面右下の「行政放送」バナーから確認いただけます。 該当のページについては、そこから直接開けるよう検討いたします。 今後も多くの方に「伝わりやすい放送」を意識して取り組んでまいりますので、ご理解をお願いいたします。	企画政策課	0858-52-1708	令和5年 7月3日	令和5年 5月23日
13	令和5年 5月16日	町民の声箱 創設及び 「四半期毎 のまとめ」 について	●町民の声箱増設について 様々な事情で、庁舎内の町民の声箱に投書できない、ホームページ問合せフォームから投稿できない人がいるため、公共交通機関にも町民の声箱を増設してほしい。 ●町民の声「四半期毎のまとめ」について また、投書の中で早急な対応が可能であるもの、個人への直接回答までを望んでいないものなどは、「四半期毎のまとめ」に替える旨を明記してほしいどうか。	●町民の声箱増設について 町民の声箱に投書される文書には、投稿者の名前・連絡先等の個人情報が入力されている場合があるため、その管理や投書の確認の効率を考慮し、庁舎内のみの設置としております。 なお、町民の声については、 ・町民の声箱へ投書 ・ホームページお問い合わせフォーム ・メール ・郵送 ・電話 ・接遇時等に伺った意見 ※記名・無記名問わない。 のうち、町の施策・事業に対する提言、意見、要望等を町民の声として受け付け、回答を行っておりますので、ご都合の良い方法をご利用いただけます。 ●町民の声「四半期毎のまとめ」について 「四半期毎のまとめ」については、既に琴浦町ホームページの町民の声ページに記載しておりますが、いただいたご意見を参考に、匿名で寄せられた意見は「四半期毎のまとめ」とすることなどを明記した案内文書を、町民の声箱付近に掲示しました。	総務課	0858-52-2111	令和5年 7月3日	令和5年 5月24日
14	令和5年 5月31日	ポート赤碕 の交通マ ナーにつ いて	ポート赤碕と「魚料理海」との間の道路において、次の理由により交通事故の危険性が高く、交通安全対策を講じてほしい。 ①ポート赤碕側からの一時停止ラインが薄い ②「止まれ」の看板が見にくい ③9号線の信号が青なら止まらない車が多い ④ポート赤碕と「魚料理海」の間の道路を自由に横断する人が多い	この度は、ポート赤碕と「魚料理 海」との間の道路の交通安全の確保について、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。 ポート赤碕と「魚料理 海」との間の道路について、赤碕ふれあい公園のリニューアル等のため、来場者が多くなっており、ご指摘のとおり交通事故の危険性が高い状況だと認識しております。 町といたしましては、一時停止線の補修、一時停止案内板の対応等について、国土交通省、鳥取県、警察等の関係機関と連携し、対策を講じて参ります。	商工観光課	0858-52-1713	令和5年 7月3日	令和5年 6月8日

番号	受付日	標題	概要	回答・対応	担当部署	問合せ先	公開日	回答日
15	令和5年 6月16日	インバウンド誘客の提案について	琴浦町には豊かな自然や歴史、文化、食など恵まれた観光資源、要素がたくさんあり、観光客増加の可能性は十分にあると思う。 琴浦町ならではの日本らしさの提供、外国人観光客に魅力ある観光コースを作成し、誘客促進に繋げてはいかかか。	この度は、海外からの誘客について貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。 町のインバウンド誘客については、新型コロナウイルス感染症が5類に分類された5月以降、特に道の駅琴の浦へ多数の方が訪れている状況です。 現在、道の駅琴の浦の観光窓口に外国人案内のための翻訳機器を設置して対応しています。 また、この3月には台湾旅行会社への売り込みにより、台湾観光客が琴浦町に昼食目的で訪れました。 町としましては、今後、広域市町村と連携を図りながら、インバウンド誘客に向けた琴浦町ならではの観光コースの設定などの検討やパンフ等の多言語化により情報発信に努めてまいります。	商工観光課	0858-52-1713	令和5年 7月3日	令和5年 6月20日
16	令和5年 6月16日	不要品譲渡について	各家庭には「もう使わない」「使わずじまい」のものが多くあり、それらを必要とする家庭で使ってもらえるような、「不要品譲渡day」のようなシステムを琴浦町で作って欲しい。	日頃は、琴浦町のごみ減量についてご協力いただき、深く御礼申し上げます。 ご意見いただいた件について、家庭ごみの減量につながる理想的な取組みであり、これまでに町内で同様の取組みを行っているものもありました。しかし実施においては、置き場所の関係や、譲渡先が見つからない物の問題など、検討すべき課題が多くあり、現状はこのようなシステムを町として実施するに至っていません。今後は、このような取組みについて全町的に行うことができないか検討していきたいと思います。	町民生活課	0858-52-1703	令和5年 7月3日	令和5年 6月26日