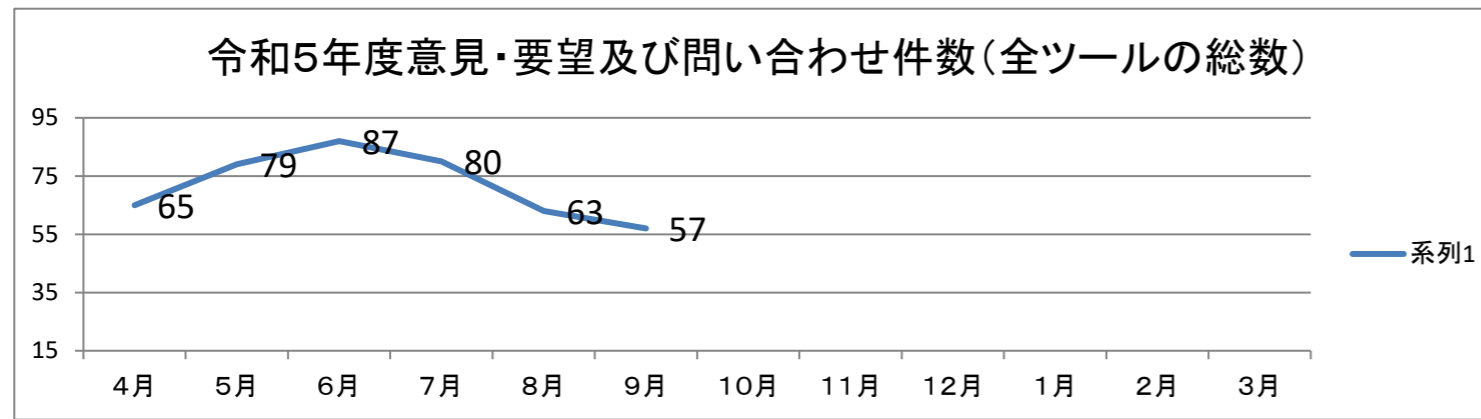


住民要望等処理内容等一覧(令和5年7~9月受付処理分)

番号	收受年月日	種類区分	ツール(媒体)	内容	回答	公表について	内容
1	2023/7/3	s02_苦情	t04_メール	n06_その他	必要	公表	市民の模範となるべき市議会議員が自宅前に路上駐車をしていて、交通事故の原因にもなりうる。市議として地域のためを思うなら安全な地域づくりに率先して行動するべき。
2	2023/7/18	s01_要望	t04_メール	n01_防災・防犯(交通)	必要	公表	ハザードマップが令和元年9月に更新されているが、近年増加している住宅区画が農地のままで分かりづらい。避難経路確認のためにもマップの更新してほしい。
3	2023/8/4	s01_要望	t04_メール	n02_医療・福祉	必要	公表	この猛暑は災害級だ。エアコンのない老人世帯のために、老人世帯の見回りや一時的な避難所を開設してほしい。検討をお願いしたい。
4	2023/8/7	s02_苦情	t04_メール	n02_医療・福祉	必要	公表	母を市内の住宅型有料老人ホームに入所させたが、管理体制がずさんで入居者に対する態度も悪く、急遽退去した。抜き打ちで監査するべき。経営者は老人をお金儲けの道具としか考えていない。
5	2023/9/25	s02_苦情	t04_メール	n04_職員対応	必要	公表	全部事項証明書発行の際、書類記入の仕方を尋ねたら怒った態度で不快に感じた。分からないことを聞いているので分かるように説明してほしい。思いやりのある対応してほしい。
6	2023/9/28	s01_要望	t04_メール	n01_防災・防犯(交通)	必要	公表	深夜にせいほくタウン内を無灯火のスポーツカーが走行するのを目撃しました。以前から地域内の街灯が少なく夜間の危険性を危惧していたので、街灯を増やし明るさを確保するなど市でも対応してほしい。
							合計:6件

令和5年度意見・要望及び問い合わせ件数（全ツールの総数）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
件数	65	79	87	80	63	57							431



令和5年度7～9月（報告件数）			
7月	声の箱・投書等	2件	10件
	HP	8件	
8月	声の箱・投書等	0件	4件
	HP	4件	
9月	声の箱・投書等	1件	5件
	HP	4件	
合計	声の箱・投書等	3件	19件
	HP	16件	
対前年度比	声の箱・投書等	△5件	△5件
	HP	0件	

令和4年度7～9月（報告件数）			
7月	声の箱・投書等	4件	10件
	HP	6件	
8月	声の箱・投書等	3件	8件
	HP	5件	
9月	声の箱・投書等	1件	6件
	HP	5件	
合計	声の箱・投書等	8件	24件
	HP	16件	
対前年度比	声の箱・投書等	0件	△38件
	HP	△38件	

(別紙1)住民要望等処理状況一覧(令和5年7~9月受付処理分)

番号	受付日	意見の内容(要旨)	回答	公表について	区分	媒体	要望の種類	対応	回答内容
1	2023/7/3	市民の模範となるべき市議会議員が自宅前に路上駐車を して、交通事故の原因にもなりうる。市議として地域の ためを思うなら安全な地域づくりに率先して行動するべき。	必要	公表	s02_苦情	t04_Eメール	n06_その他	議事総務課	(電話にて回答) 市のホームページにいただいた地域の安全へのご意見につきまして、ご回答をさせていただきます。 ご意見をいただいた内容につきましては、ご本人へメールの内容を印刷のうえ、地域の方が心配されているこ とをお伝えしました。 今後とも、地域の安全につきまして何かお気づきのことがあれば、お知らせください。 どうぞよろしくお願いいたします。
2	2023/7/18	ハザードマップが令和元年9月に更新されているが、近年 増加している住宅区画が農地のままで分かりづらい。避難 経路確認のためにもマップの更新してほしい。	必要	公表	s01_要望	t04_Eメール	n01_防災・防犯 (交通)	防災防犯課	(メールにて回答) ハザードマップについて、市では令和5年2月に更新しております。ただし、背景地図については、更新時点 での国土地理院発行の地図となっておりますので、ご理解のほど宜しくお願いいたします。 また、令和5年度からインターネット上で誰でも利用可能な「たきざわeマップ」を運用しております。こちらは、 背景地図が選択可能となり、住所検索機能等もあることからこれまでよりご自宅の確認が簡単にできる ようになっております。ご利用いただき、日頃の防災対策にご活用していただければと思います。
3	2023/8/4	この猛暑は災害級だ。エアコンのない老人世帯のために、 老人世帯の見回りや一時的な避難所を開設してほしい。検 討をお願いしたい。	必要	公表	s01_要望	t04_Eメール	n02_医療・福祉	高齢者支援課 地域包括支援セ ンター	(メールにて回答) 先日、滝沢市役所のホームページにてお問い合わせをいただきました「猛暑に係る高齢者対策について」につ きまして、担当部署となる高齢者支援課及び地域包括支援センターより代表して高齢者支援課より回答させて いただきます。 お問い合わせのとおり、今年は、7月22日の梅雨明け以降、最高気温が35度を超える猛暑日が続くなど厳しい 暑さの日が多いと認識しております。そのような状況下において高齢者の方々の体調管理については、市とい たしましても留意しております。 お問い合わせの「滝沢市の猛暑は災害級です。老人世帯の見回りを又は一時避難所を開設してください」につ いてですが、避難所の設置につきましては、災害時の避難所の設置が基本となり災害対策基本法に基づき市 町村で設置された災害対策本部で決定いたします。 災害については、災害対策基本法第2条1項1号の規定により、暴風、竜巻、豪雨、豪雪、洪水、崖崩れ、土石 流、高潮、地震、津波、噴火、地滑りその他の異常な自然現象又は大規模な火事若しくは爆発その他その及 ぼす被害の程度においてこれらに類する政令で定める原因により生ずる被害とされております。 避難所の設置につきましては、上記の規定により気温の高い状況を災害と規定してない現行規定において、 避難所の設置は難しいものと認識しております。 市では、冷房等がない高齢者が厳しい暑さで体調を崩すことがないように、ご相談があった際には、市内公共 施設等の冷房設備がある施設等を利用していただくなどの対応を呼びかけております。 また、各地域のサロン等の高齢者の方々が集まる場所や定期的に行っている各地域への実態把握訪問調査 において、熱中症に関する注意喚起を実施しております。 まだまだ厳しい暑さが続くものと想定しております。高齢者の方々の体調管理については、行政で対応できるこ とには限界があることから、地域の民生委員等のご協力をいただきながら地域での見守りにご協力をお願いし ております。ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。
4	2023/8/7	母を市内の住宅型有料老人ホームに入所させたが、管理 体制がずさんで入居者に対する態度も悪く、急遽退去し た。抜き打ちで監査するべき。経営者は老人をお金儲けの 道具としか考えていない。	必要	公表	s02_苦情	t04_Eメール	n02_医療・福祉	高齢者支援課 地域包括支援セ ンター	(メールにて回答) 滝沢市役所のホームページにてお問い合わせをいただきました「滝沢市の住宅型有料老人ホーム」につ きまして回答させていただきます。 有料老人ホームの開設については事業者が都道府県知事に届出を行う必要があり、滝沢市内に開設を希望 する場合は盛岡広域振興局に届出することとなっております。 指導監督も盛岡広域振興局が行うため、滝沢市としては指導監督権限を有していません。ご希望がございま したら、今回のお問い合わせ内容について、盛岡広域振興局へ情報提供することはできません。 担当部署の連絡先をお知らせしますので、そちらにお問い合わせいただきますようお願いいたします。
5	2023/9/25	全部事項証明書発行の際、書類記入の仕方を尋ねたら 怒った態度で不快に感じた。分からないことを聞いているの で分かるように説明してほしい。思いやりのある対応をして ほしい。	必要	公表	s02_苦情	t04_Eメール	n04_職員対応	市民課 総務課	【市民課】 (メールにて回答) この度は滝沢市ホームページをご利用いただきありがとうございます。 メールフォームからいただいたご意見について、以下により回答申し上げます。 まず、滝沢市の窓口対応において不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 大切な個人情報を取り扱う窓口において、必要とされる書類の確認やご本人確認等を適切に 行えるよう、ご案内すべき手続きの内容を明確に、丁寧な説明等を心がけているところで ありますが、改めて、お客様のお話をよく聞き、相手に寄り添った対応をすることについて 当課の職員一同で再確認したところでございます。 いただいたご意見を基に日々改善をまいりますので、今後ともよろしくお願いいたします。  【総務課】 平素より、市政にご理解を賜り誠にありがとうございます。 また、この度の市民課職員の対応につきまして、深くお詫び申し上げます。 市民課では、接遇の基本を再確認しているところであり、今後も職員の育成に努めるとともにお客様の視点に 立った行政運営を行ってまいります。

番号	受付日	意見の内容(要旨)	回答	公表について	区分	媒体	要望の種類	対応	回答内容
6	2023/9/28	深夜にせいほくタウン内を無灯火のスポーツカーが走行するのを目撃しました。以前から地域内の街灯が少なく夜間の危険性を危惧していたので、街灯を増やし明るさを確保するなど市でも対応してほしい。	必要	公表	s01_要望	t04_メール	n01_防災・防犯(交通)	防災防犯課	<p>(メールにて回答)</p> <p>日頃より、滝沢市の防犯交通安全事業へのご理解とご協力を賜り、ありがとうございます。ご提言のありました「防犯対策について」に回答いたします。</p> <p>市では防犯対策として、警察や防犯ボランティアと連携し、情報共有や、青色回転灯装着車両による地域巡回、住民への啓発活動等を行っており、今後も継続して実施して参ります。</p> <p>また、市では夜間における通行の安全を図ることを目的に、防犯灯を設置しております。</p> <p>防犯灯の設置は、各自治会から要望を提出していただくことにより、地域の総意による要望であることを確認させていただいております。その上で、防犯灯の設置基準に基づき、市で現地調査を行い、優先順位に沿って新設、移設、廃止等を行っております。つきましては、具体的な要望箇所についてお住まいの自治会にご相談いただけますと幸いです。</p> <p>今後とも、市の防犯交通安全事業へのご理解とご協力をよろしくお願いいたします。</p>