

No. 9 町の改善点について（令和元年 10 月受付）

内容	防災オータキについて 教育課の放送あんなに何度もやる必要あるのでしょうか。 もっと聞きやすい放送にしてもらえないでしょうか。 大多喜地区内で下水くさい所がある。観光客に不快な思いをさせてなければよいが。 役場に電話対応マニュアル、窓口対応マニュアルを。笑顔と「ごくろうさまです。」とか、「今日はどんな御用事ですか」など町民の気持を大切におもんばかりの声かけ対応に更に努力して下さい。受け取り方は人それぞれと思うが、冷たい、えらそうな印象をぬぐえない。変化を楽しみにします。
回答	始めに、防災行政無線について回答いたします。教育課では、主に二つの放送を所定の時期に放送しております。 一つ目は、夏季・冬季及び学年末の休業日の夕刻の防災行政無線放送で、子どもたちが安全に帰宅できるよう放送しております。 最近では、不審者情報も多く寄せられており、町としても警察署や近隣の市町教育委員会と連携し、保護者の皆様には一斉メール配信等で周知を図っているところです。更なる安全対策として防災行政無線により注意喚起し、地域の皆様がお仕事等を続けながらの「見守り活動」を推進しています。 二つ目は、主に子育て支援センターの行事について放送しております。行事が月に 5 回以上となることもあり、放送の回数が増えておりますが、子育て支援センターの取組を幅広い年齢層の方に知っていただき、できるだけ多くのお子様や育児に不安などを抱える保護者の方に参加していただくための有効な方法と考えております。

今後は、参加される皆様にとってどのような周知方法がよいのか確認し、より効果的な周知内容及び周知方法を検討するとともに、町民の皆様にとってより聞き取りやすい放送を心がけてまいります。

どうか、町の次代を担う子どもたちの安全や子育て支援に御理解いただけますようお願い申し上げます。

次に下水の悪臭について回答いたします。町では悪臭等による苦情が寄せられた際には、現地調査を実施し、原因究明に努めております。

原因が判明した場合、下水等については、排水構内の堆積物の除去を行うなど観光客の方々に不快な思いをさせないように努めてまいります。

最後に、職員の応対について回答いたします。御指摘を頂きました職員の電話応対及び窓口等における応対については、日頃から親切心を持ち、誠実に対応するよう指導しておりますが、御不快な思いをさせてしまい、深くお詫び申し上げます。

これからも研修等を行い、役場全体で接遇の向上に取り組んでまいりますので、御理解いただきますようお願い申し上げます。