

広聴の方法	性別	年代	地区	件名	キーワード	内容	対応	担当部	担当課	性質	基本方針	基本施策	市政への反映度
広聴広報課(電話)	男	70代	栗熊	綾歌センターの個人情報管理	個人情報	綾歌市民センターで確定申告をしているときに、事務所内に一般市民が入ってきて、自分の申告書のコピーなどを勝手に見ているが、このようなことが許されるのか。 個人情報の管理が全くできていないのではないかと。	そのようなことはあってはならないことです。本庁でも各市民センターでも事務室内には個人情報管理されており、一般市民の立ち入りは禁止していますので、綾歌市民センター長に連絡し、そのようなことが今後決まれないように伝えます。 ⇒ 今後このようなことがあればどう責任を取るつもりなのか。 決してないように徹底いたします。 (センター長に連絡) 以前には土地改良区の方が事務所に入ってくるようなことがあったが、今は立ち入りを禁止する貼紙をしているし、施錠もするようにした。	総務部	綾歌市民総合センター	苦情	みんなで作る	行政運営の最適化	実施・改善予定
HPメール	男			御供所町の住所表記変更について		昭和55年2月4日に御供所町は旧表記から1丁目、2丁目の新表記になった事を知りました。例えば除籍謄本での旧表記の住所が現在のどの地点か判別できません。旧表記と新表記を対比する資料等はあるのでしょうか。或いは古い地図を探していきませんか。	お問い合わせを下さいますありがとうございます。御供所町は昭和55年2月4日に住居表示を実施しています。旧表記の住所がお分かりでしたら、市備え付けの住居表示(新旧)対照簿から、お調べすることが可能ですので、お問い合わせをいただければ幸いです。	生活環境部	市民課	質問	みんなで作る	行政運営の最適化	説明
HPメール	男		富熊	河川の種類を調べるには		所有している田の横に通っている河川の種類(2級河川等)を調べるには何課で確認ができますでしょうか。	場所の特定ができないため直接電話で回答。ご質問の土地は栗熊西1245-1の田に面している河川。東側は中大束川の2級河川で中讃土木事務所河川港湾課が管理。北側は農業用水路と思われるため丸亀市農林水産課を案内する。	産業文化部	農林水産課	質問	みんなで作る	行政運営の最適化	説明
広聴広報課(来室)	男	70代		放置自転車		資料館の自転車置き場に長期間放置されている自転車がある。お城まつりも近づいているので、どうにかして欲しい。	都市計画課へ連絡。 4/12 長期間放置自転車について、2週間以内に撤去するという警告文を貼った。2週間後に撤去する予定。	都市整備部	都市計画課	要望	みんなで作る	行政運営の最適化	実施・改善予定
広聴広報課(来室)	女		城北	高齢者支援課課長より	福祉	入浴券をもらいにきたお客さんに、職員が気づかず長い間待たせて立腹した。	高齢者支援課長より、今後このようなことがないよう気をつけますと謝罪。	健康福祉部	高齢者支援課	苦情	みんなで作る	行政運営の最適化	実施・改善済み
HPメール	男		城乾	マイナンバーカード		丸亀市はいつからマイナンバーカードを使って、コンビニで住民票等が取れるようになるのですか?。高松市や坂出市はもう取れるようになっていきますよ。早くして下さい。	マイナンバーカードでのコンビニ交付についてご質問をいただきまして、ありがとうございます。 丸亀市も、来年度にコンビニで住民票、戸籍謄本などを発行できるように、準備を進めております。また、具体的な日程が決まりましたら、広報などでお知らせをさせていただきます予定にしていますので、ご理解をくださいますようお願いいたします。 (平成31年4月1日から可能となる。)	生活環境部	市民課	要望	みんなで作る	行政運営の最適化	実施中

広聴広報課(来室)	男		本島でのトライアスロントレーニング	スポーツ	3月に相談を受けた世界で最も有名であるトライアスロンコーチング団体である“trisutto”(オリンピック、世界選手権金メダリストを何人も出している。)に本島でトライアスロンのキャンプができないかという依頼について。(7・8月頃)	プールについて、本島小学校校長先生に確認すると、授業で使用していないときは構わないが教育委員会にも確認してほしいとのこと。 総務課に確認するとかまわないのだが、老朽化しており、プールの壁に触ると塗装が少しくかもしれないとのこと。 子どもたちとの交流にもなるし、オリンピックに出るような選手が来ることは丸亀、本島の大きなPRになる。 次に、自転車は何台もスピードを出して走るため、事故が生じる危険もあるため、離島振興室から本島コミュニティに確認してもらった。結果は自転車のトレーニングの時間を教えてもらえば、かまわないとのこと。また、飲食店を利用すると思うが、島内に何件かあるので万遍なく利用してほしいとのことであった。国際交流協会から相談者に伝えてもらう。	市長公室	広聴広報課	提案	みんな でつくる	行政運営の 最適化	実施・改 善予定
HPメール			間違い電話	福祉	留守番電話に録音されたメッセージを再生していたら、『丸亀市役所福祉課です。〇〇様の福祉に関する……』と、知らない人の要件が録音されていました。個人情報問題もあります。個人名、内容等を留守番電話に残すのはいかがなものでしょうか。市役所でお願ひできる内容には一般的なものから、他人には知られたくない内容もあります。電話番号を間違えているとは思いますが、メッセージを残したのでしょうか。実際問題、間違えているわけですし、信用問題にも継がります。こちらは、丸亀市でもありません。少し不安も覚えました。二度と同じような事がないよう、意見させていただきました。以後、気を付けて頂きたいと思ひます。	福祉課長に連絡し、職員全員に今後このようなことのないよう指導をお願いした。	健康福祉部	福祉課	苦情	みんな でつくる	行政運営の 最適化	実施・改 善予定
HPメール	女	市外	喫煙所	職員	丸亀城観光へ行きました。駅から商店街を通り抜け、市役所沿いに歩きましたが、喫煙所でぶらぶらしながらタバコを吸ってる職員が丸見えです。県外からの観光ですが、興醒めですよ。場所を考えられたらどうですか。	回答不要であるため、参考意見として職員課に回送した。	市長公室	職員課	苦情	みんな でつくる	行政運営の 最適化	参考意見 として供 覧
HPメール			コンビニ等における証明書等の自動交付		高松市から引っ越してきたが、丸亀市は証明書のコンビニ発行に対応していません。丸亀市は高松市に次ぐ人口の都市でもあるので、住民サービス向上のため早急に対応してもらいたい。	マイナンバーカードでのコンビニ交付についてご質問をいただきまして、ありがとうございます。 丸亀市も、来年度にコンビニで住民票、戸籍謄本などを発行できるよう、準備を進めております。また、具体的な日程が決まりましたら、広報などでお知らせをさせていただきます予定にしていますので、ご理解をくださいますようお願いいたします。 (平成31年4月1日から可能となる。)	生活環境部	市民課	要望	みんな でつくる	行政運営の 最適化	実施・改 善予定
HPメール	男	栗熊	海外転出から帰国時のマイナンバー		娘が海外転出から帰国して来ました。その際マイナンバーは再付番されますか。娘は海外転出する前にマイナンバーカードを作成しています、このカードは有効ですか。	海外転出から帰国しても、転出前と同じマイナンバーが付番されますが、マイナンバーカードは再発行する必要があります。よろしくお願ひいたします。	生活環境部	市民課	質問	みんな でつくる	行政運営の 最適化	説明

市民相談室(電話)	女	70代		年金		夫が死亡し、年金事務所にて年金の喪失届を提出した。その際、夫が本来受給出来るはずだった加給年金が加算されていなかったことが判明した。年金事務所の説明では、5年前まで遡って支給されるとのことだったが、10年以上加給年金が加算されていないのに、5年しか遡らないのは納得ができない。どこに相談すればよいか。	年金事務所にて5年前までしか遡しないと説明があったのであれば、おそらくそれ以上請求することは難しいのではないのでしょうか。遡及請求可能かどうか、法テラスなど弁護士に相談した方がよいと思います。	他団体又は個人的なこと		質問	みんな でつくる	行政運営の 最適化	説明
市民相談室(来室)	男	40代	市外	広聴		普通寺も管長が替わり、檀家・信者の意見を広く聞き、親しみやすい寺を目指すという方針となった。そこで、県内でも広聴の取組みが進んでいるという丸亀市の担当の方にお話を伺いに来たので、いろいろと教えていただきたい。 普通寺ではオカルト的な相談、人生相談など行政とは異なるとは思うが、参考とさせていただきたい。	これまでの「市民の意見 分析報告」をもとに、市民の意見を横断的に聴き、市政に反映させるという、市民相談室設置の目的と成果、及び今年度から広聴広報課となったことでの、市ホームページや広報紙での「市政に参加」のコーナーの新設、また「市民の意見の見える化」の取組みなどについて説明した。 また、離婚などの相談については、家事・民事の専門の相談員も常駐している。 子育てや女性問題、高齢者の介護などについても、各部署で専門的な相談を受けられる仕組みになっている。	市長公室	広聴広報課	質問	みんな でつくる	行政運営の 最適化	説明
HPメール	男		市外	独身証明書の郵便請求方法について		独身証明書の郵便請求をしたいのですが、方法がわかりません。現在、住民票は別県にあり、本籍が丸亀市です。請求の手順と請求書・料金等必要なものを教えていただけますか？	市民課から手続きについて回答。	生活環境部	市民課	質問	みんな でつくる	行政運営の 最適化	説明
HPメール				課の名前に間違いがありました	職員	市のホームページに掲載している「平成30年4月1日現在の課長級以上の職員の名簿について」中の産業振興課となっていますが、産業観光課ですよね。	職員課でさっそく訂正しました。	市長公室	職員課	質問	みんな でつくる	行政運営の 最適化	実施・改善済み
HPメール	女		城坤	丸亀市例規集		丸亀市例規集の第13編第3章に掲載されていた下記の条例・規程は廃止されたのでしょうか。 【問い合わせの条例・規程】・丸亀市水道事業給水条例・丸亀市水道事業給水条例施行規程 廃止になっている場合、HPから確認できるのでしょうか。お忙しいところ恐れ入りますが、ご教示いただきたくよろしく願いいたします。	お問い合わせの水道事業関係の条例・規程ですが、上水道に関しては平成30年度から「香川県広域水道企業団」が組織されましたことから、市とは別の組織が運営することとなりました。よって、丸亀市水道事業給水条例及び丸亀市水道事業給水条例施行規程は廃止され、企業団の条例等が定められています。 企業団丸亀事務所職員に確認しますと、以下の「香川県広域水道企業団」のホームページの「公報発行月別一覧」平成30年2月に「香川県広域水道企業団水道事業給水条例」、3月に「香川県広域水道企業団水道事業給水条例施行規程」が掲載されていますので、ご確認をお願いいたします。	市長公室	広聴広報課	質問	みんな でつくる	行政運営の 最適化	説明

HPメール				駐車場誘導係	職員	先日、手続きのため市役所へ行きました。駐車場の誘導はどこでもそうですが、誘導員さんの指示が分かりにくい時があります。それは良いのですが、市役所の駐車場で、私はたいてい人間を先に誘導されると思い進んでしまったのですが、誘導員さんは車を止めたようで、周りの人たちが一斉に振り返るほどの大声で怒鳴られました。市役所の入り口で、とても信じられなかったです。市役所の入り口に立つ方がそのようでは、とても残念な市のような気がしました。仕事を休み、手続きに行き、ほかにもそのような嫌な思いをする人がいてほしくないと思い、意見しました。	財務課に報告。 構内駐車場誘導員の苦情は多いため、委託先のシルバー人材センターに注意喚起を依頼した。	総務部	財務課	苦情	みんな でつくる	行政運営の 最適化	実施・改 善予定
HPメール	男		城坤	自衛隊関係		この前自衛隊の広報誌の期限の切れている物があり受付に言って外してもらった。 今度アイレックスで行う夏の恒例コンサート何故、丸亀市の掲示板に張って貰えないのでしょうか？ 又、入場整理券もわざわざアイレックスまで取りに行くのは少し距離が有りますね。何とか丸亀市にて掲示等をしてほしいです。	お問い合わせの件は、7月21日開催の「陸上自衛隊第14音楽隊あやうたサマーコンサート」と存じます。 主催者の公益財団法人 丸亀市福祉事業団に確認いたしました。 入場整理券は以下のサイトに記載していますとおり、市内外の整理券取扱所で配布していますが、毎年たいへん人気のあるコンサートで、現在整理券はおそらくアイレックスにしか残っていないのではないかと、とのことでした。くわしくは丸亀市福祉事業団(アイレックス)にお問い合わせくださいますようお願いいたします。 https://www.mcf1976.org/e_review.php?id=555&type=L またポスターは丸亀市福祉事業団が指定管理している施設などには掲示していますが、市役所の掲示板へは、原則として丸亀市が後援などを行っている行事のものを掲示することとしております。(このコンサートは丸亀市は後援しておりません。)ご理解賜りますようお願いいたします。	総務部	財務課	要望	みんな でつくる	行政運営の 最適化	説明
広聴広報課(来室)	男	70代	城西	危機管理	防災	先日、豪雨災害の危機管理について話したが、市の危機管理意識の低さをもう一つお話しする。 数年前に政策課からの通知だが、おかしなところに「7」が入っている。市からの公的な文書でこのような間違いがあるのは危機管理ができていない証拠である。 また公的な文書にこのおかしなイラストはふさわしくない。	言われるとおり、危機管理は災害時だけでなく、通常業務の中で意識しなければならないことです。この文書を出すまでに職員は何人も確認しているはずだが、恥ずかしく思います。現在公務員は様々な分野でリスクマネジメントを意識して業務にあたっていますが、今後もこのようなことがないように危機管理意識を持って業務にあたります。公文書については読む人がわかりやすいように努めています。文章はもちろんですが、内容によってはこのように市のキャラクターを用いることで、目を通してもらえるような工夫も必要だと思いますのでご理解ください。	市長公室	広聴広報課	苦情	みんな でつくる	行政運営の 最適化	参考意見として 供覧

HPメール	男	市外	籍謄本及び改正戸籍請求		<p>県外で戸籍謄本と改正戸籍を郵送で請求したのですが、携帯電話の昼間の連絡先書いているにも関わらず、実家の母親の自宅に、戸籍謄本と改正戸籍両方いきますかとの問い合わせで、連絡欲しいと言われたのですが、何故、昼間の連絡先を記載してるにも関わらず違う連絡先にしたのですか？</p> <p>車屋さんに確認して、両方必要ということで、定額小為替も同封してるのに、土日挟むと又遅れるではないですか。月曜日1番に送ってください。車屋さんでから催促の電話がかかってきます。余計な気を使わずに早く送って下さい。発送したら連絡して下さい。</p>	<p>お急ぎのようでしたので市民課から電話をしました。いただいた郵便を確認しますと必要な書類等が明確ではなく、確認が必要であったことで電話連絡したものです。なお携帯電話の番号は記入されておらず、ご本人の勘違いであったことがわかりました。ご本人の納得を得、必要な書類を送付することとしました。</p>	生活環境部	市民課	苦情	みんなですつくる	行政運営の最適化	実施・改善済み
HPメール	男	城坤	パスポート発行	パスポート発行は市役所でできますか？	<p>パスポートの発行は各都道府県の業務となっております。香川県パスポートセンターのHPのリンク先を貼っておきますのでご参照ください。こちらに記載していますとおり旅券取扱窓口は香川県パスポートセンター、お近くであれば中讃県民センターとなります。</p> <p>なお申請書は丸亀市では</p> <ul style="list-style-type: none"> ・丸亀市役所 ・丸亀市綾歌市民総合センター ・丸亀市飯山市民総合センター ・中讃保健福祉事務所 <p>に置いてあります。よろしく願いいたします。</p>	市長公室	広聴広報課	質問	みんなですつくる	行政運営の最適化	実施・改善済み	
HPメール	女	市外	独身証明書	独身証明書(結婚情報サービス提出用証明書)を郵送で申請したいのですが、手数料、必要な書類、申請方法を教えてくださいませんか？	<p>ご請求方法は以下のとおりとなります。</p> <p>下記1～4(5は該当の場合のみ)を同封のうえ、丸亀市役所市民課あてに送付ください。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 戸籍等請求書(郵送等用)を丸亀市HPよりダウンロード(※本市の様式の場合は独身証明書欄がないので空いている箇所に独身証明書1通と記載してください) 2. 本人確認書類の写し 運転免許証、健康保険証など 3. 手数料1通につき350円(郵便局の定額小為替、現金書留による現金) ※定額小為替購入の際に、郵便局の手数料が別途必要となります。 4. 返信用封筒(切手を貼って、送付先を記入してください) ※重さ、封筒の大きさにより料金が異なります。 5. 本人以外が請求される場合は委任状が別途必要となります。 <p>なお、すべて必要な人の自筆での記載をお願いします。</p> <p>6. 証明書の送付先は、原則請求者の住所地(住民票のあるところ)となります。</p> <p>7. 【あて先】 〒763-8501 香川県丸亀市大手町二丁目3番1号 丸亀市役所市民課 宛</p> <p>以上となります。ご不明な点があればお問い合わせください。</p>	生活環境部	市民課	質問	みんなですつくる	行政運営の最適化	説明	

広聴広報課（電話）	女		広報配布		今月号の広報が配られたが、台風の雨で濡れており全く見れない状態だった。天候によっては濡れない方法を取ったり、配布時間帯をずらすなど工夫をして配布して欲しい。	配達業者へ意見の周知を行い、対応依頼。	市長公室	広聴広報課	要望	みんなで作る	行政運営の最適化	参考意見として供覧
広聴広報課（来室）	男	50代	昼時間の南館職員の態度について	職員	昼休みの時間ではあるが、机の上に足を上げて寝たり、机に突っ伏していたりしている。窓口に出て来てくれるのも遅い。いくら昼休みとはいえ、丸亀市の顔となる市役所で、まして来客があるところであまりに常識がないのではないか。他の市役所では見たことがない。休憩するのだったらしかるべき場所であるのが普通ではないか。消灯もしているが、そのような状況では外部から来ると自分たちが寝るから消していると感じる。1週間の内に、もう一度来るので、態度が変わっていなければ市長に話をさせてもらう。	所属課長へ内容を報告し課内職員へ注意する。また職員へのメール送信し注意を促す。	市長公室	職員課	苦情	みんなで作る	行政運営の最適化	実施・改善予定
HPメール	男		城坤 図書館のCDについて	図書館	最近借りたCDで聞こうとしたがかなり表面に傷があり音飛び再生不可が多くある。一度CDクリーナーで清掃をしてほしい。	日頃より図書館をご利用いただき、ありがとうございます。この度は借りられたCDの表面に傷があり、音飛び等で聴きづらかったとのこと、たいへんご迷惑をお掛けいたしました。図書館の貸出用CDは年に1度程度、軽い傷がとれるスプレーを用いて布で拭くようにしております。また、傷がひどい場合には、貸出不可としております。お返しいただく際に、音飛びなどの状況をお知らせいただければ幸いです。図書館の資料をご利用の皆様が不快に感じることはないよう、管理に努めてまいりますと存じますので、ご理解・ご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。	教育部	図書館	苦情	みんなで作る	行政運営の最適化	実施・改善予定
HPメール			喫煙所について	環境	まなびらんど？の1階の喫煙所はいつも大勢集まり煙たいですがなんとかなりませんか？	指定管理 福祉事業団に情報提供	他団体又は個人的なこと		苦情	みんなで作る	行政運営の最適化	参考意見として供覧
HPメール			美術館について	環境	美術館の裏を通るといつもタバコ臭いです 美術館は全館禁煙ではないのですか？	文化課へ情報提供。文化課から美術館へ指導を行う。	産業文化部	文化課	苦情	みんなで作る	行政運営の最適化	実施・改善予定

HPメール	女	城乾	ふるさと納税返礼品について	文化財	この度の震災で丸亀城の石垣の無惨な光景を拝見し少しでも力になればと思ひ是非、地元丸亀市にふるさと納税をと思ひましたが、やはり返礼品に目が行ってしまいます。今後、丸亀市のふるさと納税の返礼品の追加や見直し等は検討されていますでしょうか。又、もし検討されているとしたらいつ頃反映されますでしょうか。	こちらは丸亀市役所広聴広報課です。丸亀市のシンボルである丸亀城、その日本一の高さを誇る石垣が崩落してしまい、多くの市民の方からご心配をいただいております、また同時に寄附や募金などのご支援もたくさんいただいております。市としましては非常にありがたく思っております。ふるさと納税の返礼品ですが、地元丸亀の特産品など200種類以上ご用意しています。ただ、丸亀市民の方につきましては、丸亀市にふるさと納税をしていただきましても、返礼をすることができません。これは地方税の原則に反するという事で、ふるさと納税の趣旨に反するという理由からです。返礼品はございませんが、上記のサイトから寄附を行うことは可能ですので、ご支援をいただければ幸いです。また丸亀城天守・資料館・観光案内所のほか、市役所、JR丸亀駅観光案内所などには募金箱も設置しております。石垣修復には長い年月と多くの費用が必要となります。いただきました募金や寄附金は、ご支援をいただいた方々のお気持ちに伝えるためにも市では、一日でも早く、元の美しい丸亀城の石垣の姿に戻すため全力で取り組んでまいりますので、どうぞよろしくお願いいたします。	市長公室	広聴広報課	質問	みんなで作る	行政運営の最適化	説明
HPメール	男	城西	市役所職員の態度	職員	先日市役所職員の態度が気になりました。窓口業務は誰でもできそうだし、ほとんど要らないと思うのですが。特に高卒。というか、税金とる前にあんたらそれだけ成果だしてるの？	参考意見として職員課へ回送。	市長公室	職員課	苦情	みんなで作る	行政運営の最適化	参考意見として供覧
HPメール	男	城坤	解体の件	公共施設	現在旧の消防署の解体をクレーンを使用して実施していますが、何故6Kvの配電線の保護を(黄色のキャップ)電力会社に依頼してしないのでしょうか。近接接近作業は当然するべきことと思います。又、新庁舎建設時も同様と思います。	ご意見のとおり、配電線近接場所でのクレーン車を使用の際には一定距離の確保や、電力会社に依頼して保護装置を施さなければなりません。しかしながら、今回の作業につきましては、クレーン車と隣接配電線の離隔があり保護管設置依頼をせず監視員配置のもと作業を行いました。新庁舎建設に当たってはご意見、ご質問のような事にも配慮し安全な施工に努めてまいりますのでよろしくお願いいたします。	都市整備部	住宅課	苦情	みんなで作る	行政運営の最適化	説明
HPメール			レグザムボールパークの女性トイレに男性が	公共施設	10/28女性用トイレを利用しました 試合のグラウンド整備は混み合ってるかなと思って7回の中に西の端に入って個室から出て手を洗う時に鏡を見ると隣の個室に男性が「ちょっとまって間違っ」と、出て行きました。他に誰もいなくて、まさか過ぎて声も出さず、本当に間違っのかもしれないですが後から怖かった。入り口の正面の壁(目線の位置)に『ここは女性用です』と、貼ってほしい 本当に間違っのなら女性用トイレに男性が入る事を防げると思っています。人を立たせて警備になると人件費がかかると思うので、貼り紙を貼っているところを以前見たことがあったので。改善よろしくお願いいたします。	張り紙をして間違防止の対策をとった。	生活環境部	スポーツ推進課	要望	みんなで作る	行政運営の最適化	実施・改善済み

広聴広報課（電話）	男	70代	城坤	丸亀城石垣（広報）	文化財	広報丸亀12月号の市長のコラム「こんにちは皆さん」の内容は良かった。しかし後ろの方のページに掲載されていて、あまり目立たない。できれば4ページに石垣修復の特集記事を掲載しているので、そこに載せたほうが良かったように思う。	11月号では石垣修復特集記事の中に市長メッセージを掲載しましたが、今月号は通常通りの市長コラムの欄に掲載しました。 丸亀城石垣修復は現在市民にとって非常に大きな関心事であることから、毎月の広報で特集記事を掲載する予定ですので、市長コラムも石垣に関するものであれば、その中に掲載することも検討します。 （四国新聞の「一日一言」の記事も良かったと連絡があったと聞いている。石垣崩落は残念なことであったが、丸亀市民に郷土の誇りを再認識してもらえたという反面もある。今こそ行政と市民とが情報共有し、ともにまちづくりをすすめていく大きな転機になると思う。しかし、それを失敗すると市民の行政に対する信頼は大きく損なうことになる。広報の果たすべき役割の大きさも再認識させられた。）	市長公室	広聴広報課	提案	みんな でつくる	行政運営の最適化	実施・改善予定
HPメール	男		城西	宅配業者を語るニセメール	消費	最近、宅配業者を語るニセの不在通知メールが問題になっています。不在の場合は不在通知書を郵便受けに入れているはずですが、広報でこのようなメールが来ても無視するように注意してもらえませんか？	宅配業者を語る偽メールは、添付ファイルを誤って開くと、コンピューターウイルスに感染したり、身に覚えのない請求が発生したりする等のトラブルに発生する危険があります。そのようなトラブルを未然に防止するためにも、広報紙等での啓発は大変有効であると考えていますので、今後掲載を検討いたします。	市長公室	広聴広報課	要望	みんな でつくる	行政運営の最適化	実施・改善予定
HPメール	男		城西	採用職員の態度について		来年から採用になった高卒の職員が敬語が使えなくて態度が悪いのですが、きちんとしつけをしてください。	参考意見として伺いました。	市長公室	職員課	苦情	みんな でつくる	行政運営の最適化	参考意見として供覧
HPメール	男		市外	公用車の違反走行について	職員	今朝(1月11日)の10時15分頃、飯山町の県道195号線を綾歌方面へ南下中、丸亀市のステッカーを貼った公用車と思われる軽四貨物車に追い越しをかけられました。当該道路は追い越し禁止区域になっており、この違反行為を断じて容認することは出来ません。また公用車と思われる車輛のフロントガラスにドライブレコーダーのような物が取り付けられてるのを確認しましたので、至急解析の上厳正に対処される事をお願い申し上げます。	職員による交通違反であったので、課長と該当職員への口頭注意を職員課長から行った。メール送信者へは、直接本人から謝罪の電話をした。	市長公室	職員課	苦情	みんな でつくる	行政運営の最適化	実施・改善済み

HPメール			丸亀市の水道民営化について	環境	水道民営化について反対の意見を送らせていただきます。今日日本中で水道民営化が話題になっていますが、外資の民間に委託することは、水質悪化や料金の値上げなど様々な形で住民に悪影響があると考えています。民営化については市町村が決める事ができると知りました。どうか丸亀市の水道を守っていただきたいです。お願いいたします。	ご存知のとおり、昨年11月1日付けで直島町を除く県内8市8町と香川県が水道事業の広域化を目的に「香川県広域水道企業団」を設立しました。その後、厚生労働省より企業団としての水道事業認可を受けると共に、各市町の水道事業及び県の水道用水供給事業の廃止がそれぞれの地方議会で承認され、今年4月1日より香川県広域水道企業団として水道事業を運営しております。この企業団は、地方自治法の規定に基づく「一部事務組合」という組織であり、特別地方公共団体として丸亀市などの普通地方公共団体と同じ地方公共団体であります。また、水道事業の広域化の目的は、人口減少に伴う水道料金収入の減少、老朽化が進む水道施設の更新費の増大、水道事業従事者の技術継承、本県特有の課題である湧水への対応など多くの課題を解決し、将来にわたり安全・安心な水道水を安定的に供給できる運営基盤を確立することにあります。そのために、香川用水を中心として水道水源の一元管理による水融通、老朽化した小規模浄水場等の統廃合による更新経費の抑制、企業団採用による専門職員の育成など、従来の市町単独では困難な取り組みを広域化により行おうとしています。このように、今回の水道事業の広域化は、市町による水道事業運営を堅持しながら水道事業の運営基盤強化を目指したものでありますので、ご質問の水道事業の民営化とは全く別の目的であります。また、将来的にも民営化を行うことは考えておりません。	他団体又は個人的なこと	要望	みんなで作る	行政運営の最適化	説明	
HPメール	男	城坤	電話対応	職員	話し方、電話の切り方など、社会人としてモラルのある対応をしてほしい。年金に関して電話をしたところ、忙しいのかめんどくさいのかわかりませんが、とても不愉快でした。特に、最後に電話をかけた時には、「ガシャン」と耳がツブれそうな音でかけられました。人を相手にする仕事ならば、もっと接遇に関する教育をする必要があるのではと思います。	この度は、電話対応の際に大変不快な思いをされましたこと、深くお詫び申し上げます。市民サービスの提供を担う市の職員にとって、窓口や電話で対応する際の接遇は、大切かつ基本的な素養のひとつであり、不快感を抱かれるようなことがあってはならないと考えております。日頃から窓口や電話対応は、お話をよくお聞きした上で、分かりやすく、丁寧にご説明することを心がけておりますが、今回ご指摘いただきましたような電話の対応や切り方をしましたことにつきましては、心よりお詫び申し上げます。今後はこのようなことがないよう、末次様のご意見を真摯に受け止め、職員一人一人が研修や日々の仕事を通じて、接遇を含めた資質向上に取り組み、好感度の高い接遇に努めてまいります。	生活環境部	市民課	苦情	みんなで作る	行政運営の最適化	実施・改善済み
HPメール			公用車について	職員	丸亀市綾歌町岡田東のローソンの店先に止めてコンビニを利用していたのですがいかがなものでしょうか？トラックの側面には大きく丸亀市と書いています。ちなみに駐車スペースは空いていました。最低限のルールは守っていただきたいですね。	公用車であったため、職員課から公用車の適正な使用について注意を行なった。	市長公室	職員課	苦情	みんなで作る	行政運営の最適化	実施・改善済み

HPメール	女		市外	戸籍謄本		神奈川県から戸籍謄本の請求書を送ろうと考えているのですが、送ってからこちらに届くまで約どれぐらいの日数がかかりますでしょうか？	市民課から電話回答しました。	生活環境部	市民課	質問	みんな でつくる	行政運営の 最適化	説明
HPメール				電話対応 の感じが悪い	職員	高齢者支援課の方が全体的に感じが悪いです。申請の仕方が分からないから連絡しているのに、突き放したような言い方をされる。そういうつもりがなくても、相手がどう感じるかということを変更して欲しい。そして回答は大手スーパーみたいに、公に市役所内かホームページにして欲しい。そうで無いから同じ事を繰り返すのだと思う。	担当課長へ報告しました。常日頃から窓口等の対応については注意を払っていますが、今回電話対応に気分を害されたということで、今後はさらに窓口対応、電話対応のサービス向上に注意して参ります。ご意見についての対応は市HPに掲載しています。	健康福祉部	高齢者支援課	苦情	みんな でつくる	行政運営の 最適化	参考意見 として供 覧
HPメール	男		城西	図書館と役所駐車警備員について	公共施設	席がいつも学生で埋まってしまっていて、使えない。まるで予備校の学習室のようで、一般の利用者が押し出されてしまっている。私語がうるさいときもしばしばあり、飲食も結構見受けられる。一般専用席を作り、学生が使用できない席を少なくとも半分は確保すべき。(そもそも席が少なすぎる。また、個別席の間に仕切りをつけるべき)あと、長テーブルの向きが外側に向いていて、外の光の反射を正面に浴びる形になり、まぶしい。向きを反対にするなど配置をもっと考えるべき。そもそも図書館に意見BOXの設置がされていないということ自体が利用者の声を聞く気がない、ということなのでダメだと思う。次に市役所の駐車場の警備員についてだが、来客者に対する態度が悪すぎる。上から目線、横柄な態度、その上めんどくさそうに誘導していて、ものすごく感じが悪い。不快感を感じている方も大勢いるはず。この前行ったときなど(聞き取れなかったが)ブツブツ文句を言われた。(誘導が見えず、違う方向へ車を進めようとしていたこともあるが、それを差し引いても来客者に対してあの態度はしてはならないと思う)教育し直すべき。そもそも誘導員の必要性を全く感じない。無駄な人件費をかけるべきではない。駐車スペースくらいすぐに見つけられるし、行くたびに無駄な人件費使ってるな、と感じる。	中央図書館では、たくさんの学生の方に自習スペースとしてもご利用いただいておりますが、一般の方にも図書館資料等により学術研究をしていただけますよう、受付カウンター前に専用席を3ヶ所設け、自習はご遠慮いただいております。これまでも席増設のご要望はいただいておりますが、図書館の限られたスペースでこれ以上の増設はたいへん難しく、仕切り付きの席についても設けることはできません。ご利用の皆様は荷物をお願いいたします。読書スペースは小さなお子様連れでもご利用いただきやすいよう、三角机を設けております。読み聞かせや多少のお話をしながらご利用いただけるスペースとしておりますので、ご理解願います。飲食につきましては、蔵書等への汚れや害虫発生も懸念されるため、ペットボトル等ふた付き容器での水分補給を除き、館内では原則禁止しております。見回りは随時実施しておりますが、そのような行為にお気づきの場合には、受付カウンターまでお知らせいただければと思います。自習用の長机の向きは、ブラインドカーテンが故障しており、向きの調節ができません、ご迷惑をお掛けしております。本年10月からの長寿命化工事におきまして修繕を予定しておりますので、ご了承ください。中央図書館の玄関脇には「ご意見箱」を設け、毎月にご意見に対する回答も掲示させていただきます。また綾歌・飯山の各図書館におきましても、皆様からのご意見やご質問を頂戴できますように備え付けておりますので、今後ご意見等ございましたら、ぜひご活用いただきたいと思います。役所駐車警備員について、来庁時の駐車場案内につきまして大変ご不快な思いをお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。駐車場における来庁者の車両の案内につきましては、駐車場の安全確保と満車時の市営駐車場への案内などを目的とし、車両の案内時は、丁寧な対応を心がけ、言葉遣い、態度に気を付けるよう指導しているところです。今回のご指摘につきまして、改めて駐車場の案内係に指導いたしました。	教育部	(教)総務課	苦情	みんな でつくる	行政運営の 最適化	検討中

市民と市長の談話室	男	城乾	桜谷聖苑の火葬時間の延長	公共施設	桜谷聖苑の出棺時間は現在、最終が14時となっている。しかし、近隣の自治体に問い合わせをすると、どこも15時出棺が最終となっている。1年間の受入が900人くらいなので、その1割くらいの喪主の方は影響を受けているように思っている。1時間の違いで、翌日に持ち込むことになると、経済的に苦しい人や所得の低い人にとっては非常に負担となっている。また、都会では、高齢者の増加により火葬に4日くらい待つ場合もあり、冷凍できる施設もあるそうです。今後、丸亀でも団塊の世代が高齢となれば火葬場の利用も増えてくると思う。遅くまで火葬してほしい訳ではない。せめて、近隣自治体の時間に合わせてほしい。桜谷聖苑は過去には15時出棺を行っていたと聞きました。地元の協力が得られないわけではないと思うので、15時出棺を是非検討していただきたい。	環境安全課からは、地元の理解が得られないと報告を受けている。しかし、経済的に苦しい人に負担をかけているのであれば、再度地元への働きかけを行いたい。また、葬祭業者への指導も担当課へ伝えておく。議会とも協力して行なっていきたい。市長が地元協議に行ってもいいとの指示を環境安全課へ伝えた。	生活環境部	環境安全課	要望	みんなで作る	行政運営の最適化	検討中
HPメール	男	城西	クレジットカード払い		クレジットカードで支払える、税金、公共料金等についてお教え下さい。	丸亀市の市税等のクレジットカード払いの状況は下記のとおりです。 ・市税等(市県民税、固定資産税、軽自動車税、国民健康保険税、介護保険料、後期高齢者医療保険料)につきましては、クレジットカード払いは、現在実施しておりません。また、今後の実施につきましても未定でございます。 お問い合わせ 丸亀市税務課 電話0877-24-8804 ・国民年金保険料につきましては、クレジットカード払いを実施しています。 お問い合わせ 日本年金機構善通寺年金事務所 電話0877-62-1662 ・水道料金につきましては、クレジットカード払いを実施しています。 お問い合わせ 香川県広域水道企業団 丸亀事務所 電話0877-24-8818(お客様センター)	市長公室	広聴広報課	質問	みんなで作る	行政運営の最適化	説明
HPメール			話し方が不快でした	職員	福祉課の若い男性の方で、私は同じかそれより下ぐらいの歳です。こちらは敬語で話しているのに、タメ口な態度が適当なようで不快でした。相手が年上の男性だったらどう言うのだろうと思いました。全職員に注意して頂きたいです。	福祉課長へご意見を供覧し、対応を依頼しました。	健康福祉部	福祉課	苦情	みんなで作る	行政運営の最適化	参考意見として供覧
HPメール			市庁舎等複合施設整備工事の囲い壁について	公共施設	現在工事中の件名箇所に白色の囲い壁が設置されています。夜間、赤色のライトが点灯していますが、なんとなく瀬戸大橋の主塔と橋桁のようにも見えます。近々春休みになるので、小学生の希望者を集めて、瀬戸大橋をはじめ、丸亀市を題材に、囲い壁に絵を描いてもらってはいかがでしょう。真っ白けでは殺風景ですが、少しは華やかになるのではないのでしょうか？	市庁舎等複合施設整備工事の囲い壁については、施工業者のレンタル品ですので、この壁に直接書くことはできないと考えます。しかし、市のキャラクターのシールを貼ったり、イベントのポスター等の掲示をしており、景観等に配慮しています。	都市整備部	都市計画課	提案	みんなで作る	行政運営の最適化	参考意見として供覧

HPメール				保護活動してる人を調査してほしい	野犬	大量に保護活動と称して保健所などから引き取り犬や猫を飼っているみたいなのですが夜中などに異常なほど犬が長時間吠えているのが 毎日のように聞こえます(きちんと防音などの対策してない)。虐待しているのではないのでしょうか？野良のネコや犬、野鳥まで餌づけもしてるような可らしい人なので正直どうかしてほしいです。	環境安全課へ情報提供しました。県にも照会しましたが、誰かは特定できなかった。今後注視しておく。	生活環境部	環境安全課	苦情	みんな でつくる	行政運営の 最適化	参考意見 として供 覧
HPメール	女		城坤	ゴミ収集カレンダーと3月の広報について		3月分の広報が届いておりません。それと31年度4月からのゴミ収集カレンダーはいつ頃届きますでしょうか？	配布委託業者に連絡し、配布を依頼しました。	市長公室	広聴広報課	質問	みんな でつくる	行政運営の 最適化	実施・改 善済み
ひまわり ボックス				職員の方の対応について	職員	本日、久しぶりに市役所に来ました。 税務課に用事があったのですが、受付の紺色の服を着た女性の方が対応してくれたのですが、口の中に食べ物が入っており、終始そのままの状態での対応でした。専門的なことでしたので、別の窓口に案内されたのですが、その場からその女性が見えたので見てましたが、口は動いたままでした。 この時代に、大変な時代に市役所少し・・・いえ、だいぶ弛んでませんか？ 特に税務課の皆さん、そんな感じでしたし。市民の対応中に食べながらなんて残念な市役所としか云いようがありません。 市長は朝、自転車で丸亀城を通勤されている時に、散歩している市民に明るく挨拶してくれる姿は市の象徴だと感心しておりましたので、久しぶりの市役所で残念のひとつを残しておきます。	税務課長に報告。該当職員に対し、口頭で注意してもらった。	総務部	税務課	苦情	みんな でつくる	行政運営の 最適化	実施・改 善予定
HPメール				窓口の対応	職員	先日、国保から共済の被扶養者に切り替わったので、親が国保の手続きをしに行きました。共済から保険証が発行されるまでの間に通院していたので、そのことを責められたようです。認定されてから手元に届くまでに日数がかかるので、そういった行き違いは全くないとは言えないと思います。あとは病院と丸亀市、病院と共済の問題だと思いますが、受付担当は個人に偉そうに言う必要はありますか？ 今回の件以外でも、窓口を利用して感じがいいと思ったことはありません。丸亀市役所に行かないと、きちんとしたサービスは受けられないのでしょうか？ 出張所があると便利だとは思いますが、今みたいな状態だと置いておく意味があるのか疑問に思います。	内容から綾歌もしくは飯山市民総合センターの可能性がありますが、詳細は不明である。両センターへ内容を供覧しました。	総務部	綾歌市民総合センター	苦情	みんな でつくる	行政運営の 最適化	参考意見 として供 覧