

市民の皆様のご意見・ご提言

市役所からの回答

令和5年4月受付

瓦町フラッグの地下でマイナポイントの仕事をしている人達が暇すぎて仕事をしている意識がないようで、何人もの人が持ち場を仕事中に離れてサボっているのを知っていますか？職員さんも誰も見に来たり管理したりする人がいないから、いい加減な人達はやりたい放題ですよ。税金を使っている仕事なんだから、サボる人は辞めさせて真面目に仕事する人を入れてほしいです。携帯イベントとかやっている会社から入っている人達は本当にいいかげんで適当で腹立ちます。あんな人達に税金からの給料を払わないで欲しい。

この度は、本市が業務委託により設置しているマイナポイント支援窓口の職員について、不快な思いをされましたこと、まずもってお詫び申し上げます。

マイナポイントの受け取りに際し、御自身でスマートフォン等を操作されるのが不慣れな方や、スマートフォン等をお持ちでない方向けの、マイナポイント支援窓口につきましては、本庁舎1F、市民サービスセンター及び各総合センターに設置していた際、混雑する場合があったことを受け、本年3月11日から、瓦町FLAG地下1Fに移設するとともに、ブースの拡充や、予約優先ブースの設置により、混雑の緩和を図ってきたところでございます。

担当する職員は、1日あたり1時間の休憩時間を定めており、支援窓口の混雑が生じないように、休憩の取得は交代で行うことを取り決めております。

支援窓口の状況については、定期的に本市職員及び委託先事業者の管理者が確認しております。

市民の皆様のご意見・ご提言

市役所からの回答

今後とも、誠実・丁寧な対応を心掛けるよう、改めて職員全員に指導してまいりたいと存じます。御理解を賜りたいと存じます。

(令和5年4月回答)

市民の皆様のご意見・ご提言

市役所からの回答

令和5年4月受付

マイナンバーカードに関し、瓦町フラッグ 8F に行きましたが、タメ口の言動、態度の悪さ、知人も言っていました。本当に、土（休日等）にやっているとはいえ何様なのですか（話が終わった後、数人で集まりコソコソ話し私は見ていました）市民課、福祉課、他の課でもそうですが、人を見下しすぎではないですか。他県では福祉課の殺人も先日ありましたよね。人を人と思わず、あげくに意見を見ましたが市民をやめ高松を出て行くに対し、市は、ありがとうございますとは本当に何様なのですか。マイナンバーカードも他の事でも、言う事がバラバラ（フリーダイヤルのマイナンバーカードや国の補助金も出さない、四電の不正もそうです）これらの意見を収集している課が意見に対し答えてるから、同じ回答になり変わらないのです。人権侵害です。

この度は、市民サービスセンター（瓦町 FLAG8F 市民交流プラザ IKODE 瓦町内）の窓口における職員の対応について、不快な思いをされましたこと、まずもってお詫び申しあげます。

いただきました御意見を受けまして、職員に対し、お客様の立場に立って丁寧な対応を心がけるよう指導したところでございます。

今後とも、市民の皆様にご信頼されるよう、市民サービスの向上に努めてまいりたいと存じます。御理解を賜りたいと存じます。

（令和5年4月回答）

市民の皆様のご意見・ご提言

市役所からの回答

令和5年4月受付

市の職員の対応は人事のように接するのにむかつく！！人の人生のことなんかわかっていない人がいる。もっときちんとした対応で心ある対応しろ！！

この度は、御意見ありがとうございます。
本市におきましては、生活保護の相談から相談者それぞれの状況に合わせて、適切な助言を行うなど、親切・丁寧な対応を心掛けているところでございます。御意見があった件につきましては、深く受け止め、相談者には親切・丁寧な対応を心掛けるよう、改めて職員全員に指導してまいりたいと存じます。
今後においても、関係法令等の遵守を基本とし、公平かつ公正に担当業務を実施し、市民福祉の向上に努めてまいりたいと存じます。
御理解を賜りたいと存じます。

(令和5年4月回答)

市民の皆様のご意見・ご提言

市役所からの回答

令和5年4月受付

諸事情でこちらを利用いたしました。その際に対応してくださった〇〇さんという方の適当な対応に不快感を感じ、さらにいただいた書類が違っており、後日再度来店し別の方に対応していただき正式な書類をいただいたのですが、間違っていた分の代金は返金されず追加料金を支払いました。もう少し柔軟な対応を希望したいです。

市民サービスセンターを御利用いただきありがとうございます。

この度は、窓口における職員の対応について、不快な思いをされましたこと、また、再度、手続きに御来庁していただいたことについて、まずもってお詫び申し上げます。

いただきました御意見を受けまして、対応しました職員に対し、お客様の立場に立って丁寧な対応を心がけるよう指導したところでございます。

なお、誠に申し訳ありませんが、証明書の再交付につきましては、御提出いただいた請求書の記載内容や再交付のお申し出のタイミングなどにより、お応えできない場合がございます。

今後とも、市民の皆様に信頼されるよう、市民サービスの向上に努めてまいりたいと存じます。御理解を賜りたいと存じます。

(令和5年4月回答)

市民の皆様のご意見・ご提言

市役所からの回答

令和5年4月受付

国保の受付担当の年配の女性と若手の女性に対し、至急改善してもらいたい。

年配の女性担当が受付していた男性にあなた様と呼んだりおとましそらな態度や言葉使いで受付していた。私は順番を待っていました。男性の受付が終わるとその年配の受付していた女性が横の若い受付女性に顔をいがめて説明した事がわからん。何度も同じ事を聞かれた。バカではないかって私にも聞こえる声で話をしていた。役所の人には市民をバカにしているのか。私も同じように受付がすんだあとに言われるのかと非常に不安な気持ちになり受付せずに帰った。市長からの指示があるのか、よくするために何ができるかを考えて下さい。つらかったです。

この度は、国保・高齢者医療課職員の接遇態度につきまして、不快な思いをされましたこと、また、不信感を抱かせてしまい受付ができずにお帰りになられましたこと、まずもって、お詫び申し上げます。

早速、御指摘のありました職員に対し、信頼感や安心感を持たれる職員を目指し、市民の皆様立場に立った対応を心掛けるよう、改めて、注意・指導を行いました。

今回の御指摘を重く受け止め、本市職員としてふさわしい勤務態度や言葉遣いを徹底するよう、当該職員はもとより、所属職員全員に対しましても、改めて、指導を行ったところでございます。

最後になりましたが、手続きの内容によっては、期限が定められているものもございます。そうした場合、手続きが所定の期限内になされていないことにより不利益が生じる可能性もありますことを併せて申し添えさせていただきます。

今後とも、「さわやかサービス」の徹底を図り、職場研修等の機会を十分に活用し、職員の資質向上に努めてまいります。御理解を賜りたいと存じます。

(令和5年4月回答)

市民の皆様のご意見・ご提言

令和5年4月受付

改製原戸籍謄本取得に2時間も待たされました。

（12：50～14：50）ありえない待ち時間ではないでしょうか？そこまで待たせるなら事前に説明すべきではないでしょうか？又、事務処理する人もしくはシステムの問題もあると思います。私は現在高松を離れ東京で暮らしてはいますが、今日の件は「ダメな地方都市」の代表例として他の人に説明したいと思います。

市役所からの回答

この度は、改正原戸籍謄本の受け取りのために、遠方からお越しいただき、また2時間もお待たせし、不快な思いをされましたこと、まずもってお詫び申し上げます。

証明受付窓口では、必要とされている方の出生から死亡等の連続した戸籍謄本等を御請求された場合、作成された戸籍謄本等と請求書の記載内容が合致しているかを確認するため、長時間お待ちいただくことがございますが、その御案内ができていなかったものと存じます。

今後におきましては、受付時、長時間お待ちいただくことが見込まれます場合は、その旨を御説明をするなど、丁寧な対応を心掛けるよう、職員全員に指導してまいります。

御理解を賜りたいと存じます。

（令和5年4月回答）

市民の皆様のご意見・ご提言

市役所からの回答

令和5年4月受付

本来不要である委任状の提出を求められ業務を妨害されています。その後、まだ私がカウンターにいるのにもかかわらず、上司に大声で悪口を言い、上司の方も同調しており、大変不快でした。「〇〇」→上司「〇〇」です。総務省行政相談センターにも相談するつもりです。

御意見ありがとうございます。

この度は、窓口での当課職員の対応につきまして、不快な思いをされましたこと、まずもってお詫び申し上げます。

接遇に関しては、日頃より、親切・丁寧な対応を心掛けているところでございますが、この度の御意見を受けまして、改めて、気持ちが良い対応に努め、市民サービスの向上に、より一層取り組むよう指導、周知いたしました。

また、申請等に当たっての委任状につきましては、民法及び行政書士法に基づいて、行政書士が業務として、本人に代わり官公庁への代理申請を行う場合は、その添付を求めています。

御理解を賜りたいと存じます。

(令和5年4月回答)

市民の皆様のご意見・ご提言

市役所からの回答

令和5年4月受付

前日、生活福祉課へ電話をしたのですが何度も通話状態で、出たと思ったら声も発しないまま切られました。その後出た人物は高圧的でタメ口での物言い、最後は思いっきり電話を切られました。失礼にもほどがあり、度が過ぎてます。

この度は、御意見ありがとうございます。

本市におきましては、生活保護の相談から相談者それぞれの状況に合わせて、適切な助言を行うなど、親切・丁寧な対応を心掛けているところでございます。

御意見があった件につきましては、深く受け止め、相談者には親切・丁寧な対応を心掛けるよう、改めて職員全員に指導してまいりたいと存じます。

今後におきましても、公平かつ公正に担当業務を実施し、市民福祉の向上に努めてまいりたいと存じます。

御理解を賜りたいと存じます。

(令和5年5月回答)

市民の皆様のご意見・ご提言

市役所からの回答

令和5年5月受付

コロナの給付金制度 65 才以上の方をお願い申し上げます。建設系と店屋系と工場系よろしくようお願い申し上げます。お疲れ様です。

御意見ありがとうございます。

長期化する物価高騰、原油高等により、市民生活や事業活動に大きな影響が生じており、本市ではこれまで、特にその影響が大きいと考えられる、子育て世帯や低所得世帯に対して、生活支援を目的に給付金を支給するほか、原油高を価格に転嫁することが困難な事業所に対して助成するなど、種々の支援策を講じてきたところでございます。

今後におきましても、様々な困難に直面されている市民や事業者の皆様の暮らしを守るため、迅速かつ機動的に必要な支援策を講じてまいりたいと存じます。

(令和5年5月回答)

市民の皆様のご意見・ご提言

市役所からの回答

令和5年5月受付

- ①3万円給付について全国どのように渡されない差別をどうするつもりですか。
- ②レンタサイクルはスマホがなければダメと言われましたが、利用証があれば使えるそうですが、コロナ中にマスクすらしない人からウソを言われなければならないのですか。
- ③生活福祉のケースワーカーはヒマなのですか。家へ1ヶ月に数回、2ヶ月に1回他県と同じ、力で人を人とも思わずおさえこむ行いは死につながり、その人にあった、しどうと同じ事ばかりの回答も市としてどうかと思います。
- ④けいび員はあいかわらずボウシをぬぎスマホを見ているし、他にも1Fの案内所に行って笑いながら、サボってるし、何の為にいるのですか、イミがありません。
- ⑤市役所の人ほぼエレベーターを使っていますが、

御意見、ありがとうございます。

①令和5年3月28日に国が閣議決定した「低所得世帯に対する3万円給付」について、本市においては、エネルギー・食料品価格等の物価高騰により、特に家計への影響が大きい住民税非課税世帯に対して、「高松市住民税非課税世帯（令和5年度）生活支援給付金」支給事業（1世帯当たり3万円）を実施いたします。

支給要件としましては、基準日（令和5年6月1日）に高松市に住民登録があり、世帯全員の令和5年度分の住民税均等割が非課税であること（世帯全員が住民税課税者に扶養されている場合を除く。）となっており、対象と思われる世帯の世帯主宛てに、令和5年7月3日以降、順次、確認書を送付することとしています。【健康福祉総務課】

②本市のレンタサイクルは、令和4年4月から、スマートフォンアプリによる登録申請やキャッシュレス決済を取り入れた新たなシステムで運用しております。

なお、高松駅前広場地下レンタサイクルポートにおきましては、当面の間、従来の利用証による対応を実施しております。【交通政策課】

市民の皆様のご意見・ご提言

体の悪い彼所は、とてもエライと思う、そういう人でもかいだんを使っています。

- ⑥何ヶ所の課による、差別、ウソ、対応の悪さそして同じ回答、そうしとけば言いと思って事じたい問題です。これらをされてる人が何人いると思ってますか。他の件もまだありますよ。

市役所からの回答

③生活保護の実施要領では、要保護者の生活状況等を把握し、自立して生活できるように支援を行うため、家庭訪問は少なくとも1年に2回以上、入院・入所者訪問は少なくとも1年に1回以上、訪問調査を行うこととされております。

これに基づき、世帯の状況に応じて訪問計画を定め、訪問調査を実施し、生活保護世帯の抱える問題等、生活状況の把握に努めているところでございます。

今後におきましても、公平かつ公正に業務を実施し、市民福祉の向上に努めてまいりたいと存じます。【生活福祉課】

④この度は、守衛職員の対応につきまして、不快な思いをされましたこと、まずもってお詫びを申し上げます。

本庁舎の守衛業務につきましては、財産経営課の職員により行っておりまして、日頃から、お客様の立場に立った対応を心掛けるよう、指導しているところでございます。

この度、貴殿からいただきました御意見の趣旨につきましては守衛職員に伝えるとともに、改めて、守衛職員として適切な行動等に努めるよう、指導したところでございます。

【財産経営課】

⑤⑥本市では、エレベーターの設置数が限られているため、職員も来庁者と同じエレベーターを利用しているところでございます。

市民の皆様のご意見・ご提言

市役所からの回答

今後とも、職員の接遇研修等の機会を通じて、市民の立場に立った対応を心がけるよう指導を徹底しつつ、親切で信頼される職員の育成に努めてまいりたいと存じます。【人事課】

(令和5年6月回答)

市民の皆様のご意見・ご提言

市役所からの回答

令和5年7月受付

職員の方は、温かく接してくださり、大変うれしいです。

この度は、お褒めの言葉をいただきまして、ありがとうございます。

図書館では、「市民に役立ち地域に貢献する図書館」を目指し、来館者の皆様に、親切、丁寧な対応を心がけているところでございます。

今回の御意見を励みといたしまして、今後も、来館者の皆様に満足いただける図書館サービスの提供に努めてまいりたいと存じます。

(令和5年8月回答)

市民の皆様のご意見・ご提言

市役所からの回答

令和5年8月受付

生活給付金ですが、必要な人になぜ給付しないのですか。私の知人も給付されてません。こう圧的な職員が給付金の窓口にいるそうですし、差別を私たちは受けています。

御意見、ありがとうございます。

令和5年3月28日に国が閣議決定した「低所得世帯に対する3万円給付」について、本市においては、エネルギー・食料品価格等の物価高騰により、特に家計への影響が大きい住民税非課税世帯に対して、「高松市住民税非課税世帯（令和5年度）生活支援給付金」支給事業（1世帯当たり3万円）を実施しています。

支給要件としましては、基準日（令和5年6月1日）に高松市に住民登録があり、世帯全員の令和5年度分の住民税均等割が非課税であること（世帯全員が住民税課税者に扶養されている場合を除く。）となっており、対象と思われる世帯の世帯主宛てに、令和5年7月3日以降、順次、確認書を送付しております。

今後とも、市民の皆様に親切で丁寧な対応に努め、市民サービスの向上に取り組んでまいりたいと存じます。

御理解賜りたいと存じます。

（令和5年8月回答）

市民の皆様のご意見・ご提言

市役所からの回答

令和5年8月受付

13 時頃ですが、サテライトの男性の職員さん、TEL の声がもう、ひびきわたる大きさ…！！
としょかんには、読書中の人もあるし、周囲で自習学生もいるので、そういう配慮は必須！！

日頃より、本市図書館を御利用いただきまして、誠にありがとうございます。

この度は、職員の接遇につきまして、不快な思いをされましたこと、お詫び申し上げます。

本市図書館におきましては、全職員に対し、朝礼や職員研修を通じて、図書館職員らしい行動を心がけるとともに、利用者の皆様に対し、親切・丁寧な対応を徹底するよう指導してまいりましたが、早速改めて、所属長より当該職員に対し、指導を行いました。

今後とも、図書館サービスの充実に努めてまいりますので、御理解を賜りたいと存じます。

(令和5年8月回答)

市民の皆様のご意見・ご提言

市役所からの回答

令和5年8月受付

国の支給金（3万円等）を、なぜもらえる人がもらえないのですか。聞けば、誤って支給、死亡怠り、システム入力漏れ、東京でのケースワーカーによる死亡事故、各課による差別と思う。何ひとつ、しんしに意見に答えず、市民が意見しても、ほぼ同じ答え。各課で使う為ですか（金を）

御意見、ありがとうございます。

令和5年3月28日に国が閣議決定した「低所得世帯に対する3万円給付」について、本市においては、「高松市住民税非課税世帯（令和5年度）生活支援給付金」支給事業（1世帯当たり3万円）を実施しています。

支給要件としましては、基準日（令和5年6月1日）に高松市に住民登録があり、世帯全員の令和5年度分の住民税均等割が非課税であること（世帯全員が住民税課税者に扶養されている場合を除く。）となっており、当該支給要件に基づき、支給対象者に給付金を支給しています。

対象と思われる世帯には、7月3日以降、順次「確認書」を送付しておりますが、対象と思われるのに、「確認書」が届かない場合は、コールセンター（087-826-0447）までお問い合わせください。御理解賜りたいと存じます。

（令和5年8月回答）

市民の皆様のご意見・ご提言

市役所からの回答

令和5年8月受付

〇〇さんの説明が、とてもとても早口かつ自分本位で、とてもわかりにくくてつらかったです。混んでもなかったのに、せかされた感じで。もっとやさしい人に窓口をお願いします。

この度は、窓口における職員の対応について、不快な思いをされましたこと、まずもってお詫び申し上げます。

御意見のありました件につきましては、深く受け止め、相談者には親切・丁寧な対応を心掛けるよう、改めて職員全員に指導してまいりたいと存じます。

今後とも、市民の皆様にご信頼されるよう、市民サービスの向上に努めてまいりたいと存じます。御理解を賜りたいと存じます。

(令和5年9月回答)

市民の皆様のご意見・ご提言

市役所からの回答

令和5年9月受付

9/5 8:40に市民課に電話しました。

対応してもらった若い男性の方に適当な対応をされました。瓦町フラッグ8Fでできる対応なのか聞いて‘できます’と断言されましたが今日行くと（瓦町8F）電話で市民課に問い合わせしてくれてできませんと言われました。ムダ足で駐車料金が多くかかり腹立たしいです。分からないことはきちんと確認してから返事すべきだと思います。何も悪くない瓦町8Fの方が平謝りしていてこちらが申し訳なく思いました。徹底してください。

この度は、電話での職員の対応について、不快な思いをされましたこと、まずもってお詫び申し上げます。

いただきました御意見につきましては、これを深く受け止め、お客様からのお問合せにつきましては、明確な御案内を心掛けるよう職員全員に指導してまいりたいと存じます。

今後とも、市民の皆様に信頼されるよう、職員の資質向上を図り、市民サービスの向上に努めてまいりたいと存じます。御理解を賜りたいと存じます。

（令和5年9月回答）

市民の皆様のご意見・ご提言

市役所からの回答

令和5年9月受付

親切ていねいな対応で大変うれしかったです。
今後とも同じ雰囲気で行っていただけると大変
うれしいです。

この度は、お褒めの言葉をいただきまして、ありが
とうございます。

市民やすらぎ課では、日頃より市民の方の立場に立
って、親切、丁寧な対応を心掛けているところでござ
います。

いただきました御意見を励みといたしまして、今後
におきましても、より一層、親切で分かりやすい対応
に取り組んでまいります。

(令和5年9月回答)

市民の皆様のご意見・ご提言

市役所からの回答

令和5年9月受付

とても丁寧に、ゆっくり、分かりやすく対応していただき、安心してさまざまな手続きをしていただきました。女性の方です。
ありがとうございました。

この度はお褒めの言葉をいただき、ありがとうございます。

今後の業務の励みにさせていただくとともに、引き続き市民の皆様への気配りや丁寧な対応を心掛けるよう、職員一同、より一層研鑽し、市民サービスの向上に努めてまいりたいと存じます。

(令和5年9月回答)

市民の皆様のご意見・ご提言

市役所からの回答

令和5年9月受付

図書館サテライトのおじさん、ヒマなのかすわったまま、何もしてないけど・・・せめて、腕くんでははやめては？と思う。自分が、役所であるいは他のカウンターで腕組みしてる人いたら、どう思う??

日頃より、本市図書館を御利用いただきまして、誠にありがとうございます。

この度は、職員の態度につきまして、不快な思いをされましたこと、お詫び申し上げます。

本市図書館におきましては、全職員に対し、朝礼や職員研修を通じて、公務員としての立場を自覚した行動をとるとともに、図書館利用者に親切・丁寧な対応を徹底するよう指導してまいりましたが、この度の御意見を受け止めて、早速改めて、所属長より当該職員に対し指導を行いました。

今後とも、図書館サービスの充実に努めてまいりますので、御理解を賜りたいと存じます。

(令和5年9月回答)

市民の皆様のご意見・ご提言

市役所からの回答

令和5年10月受付

〇〇さんは笑顔もなく、かんじわるそうに対応されてとてもさんねんに感じました。子供と一緒にいつも来ていて、子供には目を見てあいさつをしろと伝えているのに、スタッフの方がそんなかんじではいつも悲しく思っています。〇〇さんだけにかぎらず、子供コーナーのスタッフの方はだいたい笑顔もなく、楽しんで働いていると感じる方が非常に少ないです。

日頃より、本市図書館を御利用いただきまして、誠にありがとうございます。

この度は、職員の接遇につきまして、不快な思いをされましたこと、お詫び申し上げます。

今回の御意見を受け止め、当該職員はもとより、所属職員全員に対しても、改めて指導を行ったところでございます。

今後とも「さわやかサービス」の徹底を図り、職場研修等の機会を十分に活用し、職員の資質向上に努めてまいります。

御理解賜りたいと存じます。

(令和5年10月回答)

市民の皆様のご意見・ご提言

市役所からの回答

令和5年10月受付

私は今、数十名ではありますが市民課、生活福祉課、保けん（けんこう）がやってきた、差別行為・キソしゃかんがある者、ワクチンきょひ特定けんしんをさせず、いたく業社のせいであちこち行かされマイナンバーカードが作れず、給付金を受けられない人がかなりいます。ぼうりよく行為を受けた人もいます。その内他県であった事件が、おきる事でしょう。個人じょうほうも、かなりの人数もいるそうですね。

保安員は1F案内で笑い話。外に行けば、ボウシをヌグスマホばかりいじり、かわら町の市民課のあいかわらずのタイドの悪さ、市役所の電話の上から口ちょう、こう圧的行為。私達はこくさいじんけん団体に話をしたいと思います。私達が、されてきた事は、これら以外にもありますが、まともに意見に答えてくれないのもわかっていますが少しは人を人と思えと思います。私達は人であり、かちくではありません。

御意見、ありがとうございます。

本庁舎の守衛業務につきましては、財産経営課の職員により行っておりまして、日頃から、お客様の立場に立った対応を心掛けるよう、指導しているところでございます。

この度、貴殿からいただきました御意見の趣旨につきましては守衛職員に伝えるとともに、改めて、守衛職員として適切な行動等に努めるよう、指導したところでございます。

また、市民サービスセンター（瓦町 FLAG8F 市民交流プラザ IKODE 瓦町内）の窓口における職員の対応について、不快な思いをされましたこと、まずもってお詫び申し上げます。

いただきました御意見を受けまして、職員に対し、お客様の立場に立って丁寧な対応を心がけるよう指導したところでございます。

今後とも、市民の皆様に信頼されるよう、市民サービスの向上に努めてまいりたいと存じます。御理解を賜りたいと存じます。

（令和5年10月回答）

市民の皆様のご意見・ご提言

市役所からの回答

令和5年10月受付

当初10月にマイナンバーカードの交付予約をしていましたが、マイナポイントの申込期限が9月末だということに気づき、これを取り消してもらうため、9月26日に、マイナンバーカード交付係に電話をしました。用件が終わり、電話を切ったつもりが、切れていなかったのでしょうか。対応した職員が他の職員に、私が、マイナポイントの申込期限が9月末と気づき、10月の交付予約を取り消すために電話をしてきたことを話し、また、そのことに対し、「今頃、気付いたんや」、「もう遅いわ」など、私を咎め馬鹿にする内容の発言が聞こえてきました。それも3回もです。さらには、「66歳の人」など、こちらが伝えていない個人情報である年齢まで、他の職員に話していました。なかなか電話がつかない状況のはずなのに、市はそんなに暇なのですか。そんな暇があるなら、もっと電話を取るべきではな

この度は、電話での職員の対応について、非常に不快な思いをされましたこと、また、不信感を抱かせてしまいましたこと、まずもって深くお詫び申し上げます。

大変申し訳ございませんでした。

早速、該当職員に対しまして、厳重に注意を行い、また、市役所職員としての自覚を促しながら、市民の皆様に寄り添った対応を心掛けるよう指導いたしました。

さらには、個人情報を取り扱います所属として、今回の御指摘を重く受け止め、所属職員に、改めて、個人情報を取り扱う業務の重要性について、指導を徹底することで、その再発防止に努めてまいりたいと存じます。

今後とも、関係法令等の遵守を基本に、市民の皆様信頼されるよう、職員の資質向上を図り、市民サービスの向上に努めてまいりたいと存じます。

御理解を賜りたいと存じます。

(令和5年10月回答)

市民の皆様のご意見・ご提言

市役所からの回答

いのですか。個人情報、職員相手であっても、しゃべるのは個人情報漏洩に当たります。守秘義務はどうなっているのですか。今回の件で、市役所に対する信用をなくしました。本当に、腹立たしく、情けなく、悲しい気持ちで一杯です。

対応した職員には然るべき処分をしていただき、また、今後このようなことが二度と無いよう、職員に対する指導と職場環境の改善を徹底していただきたい。

市民の皆様のご意見・ご提言

市役所からの回答

令和5年10月受付

接遇ではないのですが、1階の「カメラさんぽ」何か月も変わっていません。もう10月です。高松まつりが8月にあって、花火（10分だけど素晴らしかった）や総おどりの写真がいつかざってあるかと楽しみにしています。

まだですか？カメラマンの人はいなかったのですか？花火大会や総おどりにかかわった職員さん、本当にお疲れ様でした。本当に素晴らしかったし、楽しめましたよ。1階のロビーで写真展やコンクールなどしてはどうですか。高松はもっと元気なまちにするべきです！！

「カメラさんぽ」を楽しみにしていただきありがとうございます。

また、この度は、写真の更新が遅くなり、大変申し訳ございませんでした。

現在、「G7香川・高松都市大臣会合」や「さぬき高松まつり」など、7月から9月にかけて撮影した写真を掲載しておりますので、また御覧ください。

今後におきましては、この度の貴重な御意見を踏まえまして、毎月、写真を更新するようにいたしましたので、引き続き、「カメラさんぽ」をお楽しみいただきますようよろしくお願いいたします。

（広聴広報課）

この度は、高松まつりに対する御意見ありがとうございます。

また、高松まつりを御観覧いただきありがとうございます。

さて、本市では市役所1階市民ホールでのイベントや展示につきましては、交通の利便性や土・日曜日、夜間も利用できるなどの利点も考慮の上、平成27年10月にオープンしたコトデン瓦町ビル8階の

市民の皆様のご意見・ご提言

市役所からの回答

市民交流センターIKODE 瓦町で実施することとして
おり、今回の高松まつりにつきましても、インスタグ
ラムフォトコンテスト入賞作品展及び小学生による絵
画コンクール応募作品展を先日 9 月 22 日～9 月 27
日まで開催したところでございます。

なお、展示会開催のお知らせにつきましては、9 月
頃の「広報たかまつ」及び高松市ホームページにて行
っておりますのでご確認くださいと思います。

よろしくお願いいたします。

(観光交流課)

(令和 5 年 10 月回答)

市民の皆様のご意見・ご提言

市役所からの回答

令和5年 10 月受付

市民課の〇〇氏が弁護士から助言を受けて届出をしたのに、弁護士がうそをついているかの発言があった。高圧的で上から目線で立腹した。押し問答ではなく、市民が納得できるような説明がなく残念でした。その後、対応してくださった方は親身で頭が下がりました。ありがとうございました。

御意見ありがとうございます。

この度は、窓口での当課職員の対応につきまして、不快な思いをされましたこと、まずもってお詫び申し上げます。

この度の御意見を受けまして、職員に対し、お客様の立場に立って、丁寧な対応を心がけるよう指導したところでございます。

今後とも、市民の皆様に信頼していただけるよう、市民サービスの向上に努めてまいりたいと存じます。

御理解を賜りたいと存じます。

(令和5年 10 月回答)

市民の皆様のご意見・ご提言

市役所からの回答

令和5年10月受付

水道の取替ですが中に人がいるのに声もかけずかってにやるのもどうかと思うが終った事くらいしらせてはどうですか、水道管に空気が入り水漏れが、はっせいしました。工事費（水漏れ）はどうしてくれるのですか、市は多くの人に給付金を出さない差別をしてるそうですね。私も、もらえませんでしたけど、いたく会社を使っているかはわかりませんが、しっかりやってほしいです。こじんじょうほうも漏らしてるのもどうかと思います。マイナポイント・マイナンバーカード先に書いたメーター取替他の工事等数社にいたくしてるのでしょうけど、きちんとえらんで下さい。何もわからない、工事の予定のウソ何かあれば、国のせいにしてるとか私は、低所得なのに付（給付）ももらえず。今回水漏れの工事代がかかり、あなた方市役所にころされると思います。今、話がでてる給付も、多くの人に出す事

御意見、ありがとうございます。

いただいた水道に関する御意見を香川県広域水道企業団高松ブロック統括センターに伝えたところ、以下のとおり回答がありました。

○香川県広域水道企業団高松ブロック統括センター回答

水道メーターは法律で有効期限が定められており、高松市では7年毎に地域単位で取替えを行っております。このたびの取替えにあたり、不快な思いをされたことに対しまして深くお詫び申しあげます。いただいた御指摘を受けまして、取替業者に対し、以後このようなことのないよう指導したところでございます。

取替後の水漏れにつきましては、メーター取替終了後に終了したことを伝えるチラシを投函するようしており、それには不具合が発生した際の連絡先等を記載しております。なお、この件に関しお問い合わせ等がございましたら、香川県広域水道企業団高松ブロック統括センターお客さまセンター(087-839-2731)まで御連絡ください。

市民の皆様のご意見・ご提言

なく、金を各課でくばってる所を見てる人もいるそうですね。聞けば、つごうの悪い意見は答えず、同じかいとうをして国がどうか書けば、それで良いと思ってるので、コロナの時もマスクもせずさぼりですか（話しばかり笑って）

市役所からの回答

また、令和5年3月28日に国が閣議決定した「低所得世帯に対する3万円給付」について、本市においては、「高松市住民税非課税世帯（令和5年度）生活支援給付金」支給事業（1世帯当たり3万円）を実施しています。

支給要件としましては、基準日（令和5年6月1日）に高松市に住民登録があり、世帯全員の令和5年度分の住民税均等割が非課税であること（世帯全員が住民税課税者に扶養されている場合を除く。）となっており、当該支給要件に基づき、支給対象者に給付金を支給しています。

対象と思われる世帯には、7月3日以降、順次「確認書」を送付しておりますが、対象と思われるのに、「確認書」が届かない場合は、コールセンター（087-826-0447）までお問い合わせください。

御理解賜りたいと存じます。

（令和5年10月回答）

市民の皆様のご意見・ご提言

市役所からの回答

令和5年 11 月受付

コロナ給付金を、65 才以上の方対象でお願い申し上げます。東京都-大阪-四国-九州とか。おつかれさまです。

御意見ありがとうございます。

近年、新型コロナウイルス感染症や長期化する物価高騰などにより、市民生活に大きな影響が生じてきたところでございます。

このような中、本市では、特にその影響が大きいと考えられる、子育て世帯や低所得世帯に対して、生活支援を目的に給付金を支給するほか、原油高を価格に転嫁することが困難な事業所に対して助成するなど、種々の支援策を講じてきたところでございます。

今後におきましても、様々な困難に直面されている市民の皆様の暮らしを守るため、迅速かつ機動的に必要な支援策を講じてまいりたいと存じます。

(健康福祉総務課)

(令和5年 11 月回答)

市民の皆様のご意見・ご提言

市役所からの回答

令和5年 11 月受付

何度か利用させて頂いて疑問に思った事なのですが

- ・1 階から 2 階へ上がる螺旋階段を昼頃降りていると職員の集団が 2 列で登ってきます。上から降りてきている人がいるのに避けようともせず危ないです。子供じゃないんだからやめて欲しいです。

- ・エレベーターについて、お年寄りや体の不自由な方が乗ってきているのに開ボタンすら押さない職員が多いですね。私の中では操作パネルの所に居て誰かが乗り降りするさいは開閉ボタンを押すのがマナーであり心遣いであると思っていたのですが、こちらでは違うのですか？

- ・扉が有る階段を出ようとしたら扉を思いっきり開けられたので思わず飛び退いたのですが、職員は謝りもしなかったのですが、扉の向こうに人がいる事も思いつきませんか？

何度か利用していますが、マナーも何も無い職員が多く不快です。マナー教室とかしたらどうですか？

御意見、ありがとうございます。

高松市役所では、職員一丸となり、市民の皆様を温かく迎える市役所づくりの一環として「さわやかサービス運動」に取り組んでいるほか、様々な機会をとらえ、適切な対応を心がけるよう周知等を行ってまいりましたが、このたびは、不快な思いを抱かせてしまいましたことにつきまして、お詫びを申し上げます。

今後とも、職員研修の機会を通じて、市民の立場に立った対応を心がけるよう指導を徹底しつつ、親切で信頼される職員の育成に努めてまいりたいと存じます。

(令和5年 11 月回答)

市民の皆様のご意見・ご提言

市役所からの回答

令和5年 11 月受付

国民保険の加入手続を不安の中とても丁寧に分かりやすく笑顔でご対応頂き嬉しかったです。
とても素敵な職員さんでした。

この度は、お褒めの言葉をいただきまして、ありがとうございます。

国保・高齢者医療課では、日頃より、信頼感や安心感を持たれる職員を目指し、市民の皆様の立場に立った対応を心掛けているところでございます。

いただきました御意見を励みといたしまして、今後とも、「さわやかサービス」の徹底を図り、職員一同サービスの向上に努めてまいります。

(令和5年 11 月回答)

市民の皆様のご意見・ご提言

市役所からの回答

令和5年11月受付

生活福祉課ですが、なぜ1時間近くもでないのですか？この前は行ったさい、受付対応者は私の言った係へ行き、もどって来てパソコン見て私の所へ来て何の用ですか、私が用件を言うと他の者を呼びますと言って、他の者が来ましたが、立ったまま上から目線で言ってきました。対応の悪さ、言動の悪さ、これらも国からと言われるのですか、その内生活福祉課のパワハラ等により死ぬ者が、でるでしょうね。

この度は、御意見ありがとうございます。

本市におきましては、生活保護の相談から相談者それぞれの状況に合わせて、適切な助言を行うなど、親切・丁寧な対応を心掛けているところでございます。

御意見があった件につきましては、深く受け止め、相談者には親切・丁寧な対応を心掛けるよう、改めて職員全員に指導してまいりたいと存じます。

今後におきましても、公平かつ公正に担当業務を実施し、市民福祉の向上に努めてまいりたいと存じます。

御理解を賜りたいと存じます。

(令和5年12月回答)

市民の皆様のご意見・ご提言

市役所からの回答

令和5年 12 月受付

12月に入り、てつづきの為、市民課へ行きましたが、口も悪く、同じ事ばかり言われ、あげくには何かあれば、あなたが悪いと言われました。人には、それなりに、じじょうがありませんか、気分が悪いです。受付番号を取る為に見ていてもそばに立って見てるだけで、セツメイもしませんでした。人を見下しているのか見ためで、はんだんですか、人に聞いても市役所全体の事なのですね。

この度は、窓口での当課職員の対応につきまして、不快な思いをされましたこと、まずもってお詫び申しあげます。

この度の御意見を受けまして、職員に対し、窓口の状況に気を配り、お声がけをするなど、お客様の立場に立った、親切・丁寧な対応を心がけるよう指導したところでございます。今後とも、市民の皆様に信頼していただけるよう、市民サービスの向上に努めてまいります。

御理解を賜りたいと存じます。

(令和5年 12 月回答)

市民の皆様のご意見・ご提言

市役所からの回答

令和5年 12 月受付

洋式トイレを増やして下さい。

御意見ありがとうございます。

貴殿から頂きました本庁舎の洋式トイレ導入に関する御意見につきましては、生活スタイルの変化に伴う洋式トイレの普及状況を踏まえ、今後、ユニバーサルデザインの推進を含めた本庁舎の整備を検討する中において、トイレ整備に関する貴重な御意見とさせていただきます。

御理解を賜りたいと存じます。

(令和5年 12 月回答)

市民の皆様のご意見・ご提言

市役所からの回答

令和5年12月受付

廊下にイスが並びすぎています。ポイント付与からもう何ヶ月もたっています。そのころから思っていたのですがトイレや洗い場のそばにイスを置くのはどうでしょうか？音も聞こえるし、ニオうし、いずらいです。そうじの人も大変だし、イスをかたずけた方がいい！！

この度は、不快な思いをされましたこと、まずもってお詫び申し上げます。

この度の御意見を受けまして、庁舎12階の廊下に設置していた椅子は全て、片付けさせていただきました。

今後におきましては、市民の皆様が利用する施設として、より良い環境を整えられるよう努めてまいりたいと存じます。

御理解を賜りたいと存じます。

(令和5年12月回答)

