# 本庁の行政機能移転後、市民から寄せられた意見等及び対応
# （Ｈ２８．４．２０～５．３１）

| 意　見　等 | 対　　応 |
|---|---|
| 【複数】「千丁支所」と言われて地図を見せられても支所の場所がよく分からない。分かりにくい。 | 地図で説明した。 |
| 【複数】移転先が分からない。分かりにくい。 | 移転先を案内し、HPに移転先を掲載するとともに、各戸にチラシを配布した。 |
| 【複数】観光振興課はどこにあるのか。 | 場所の案内をした。 |
| 建築指導課が移転した水処理センターがどこにあるか分からない。 | 略図を描いて説明した。 |
| 保険税の納付に行きたいが千丁支所がわからない。分かりやすい所に置くべき。 | 地図を描いて説明した。 |
| 【複数】支所の場所を知らない。 | 地図等により説明したり印刷物を渡したりした。 |
| 【複数】千丁支所まで遠くていけない。 | ― |
| 千丁支所は〝まちなか〟から遠い。 | ― |
| 死亡手続きで何度も来ることになるので遠い。 | ― |
| 保険証の短期証更新をするのに、日奈久から来るのに遠すぎる。 | ― |
| 二見から農事研修センターは遠すぎる。 | ― |
| 【複数】本庁舎から遠くなった。 | 市内中心部に移転する予定であると説明. |
| 自転車で来たので遠かった。（８６歳男性） | ― |
| 住民票や印鑑証明をとりに行くのに遠くなった。 | ― |

| 意　見　等 | 対　　応 |
| --- | --- |
| 【複数】今までより遠くなり不便である。 | ― |
| 引っ越してきたばかりでやっとここ（本庁）を探してきた。千丁支所と言われてもどこにあるかわからない。 | 　できるだけ本庁からわかりやすいルートを地図を使って説明した。 |
| ずっとこのまま（課が分散）なのか、あちこちに行かないといけないので面倒等話された。 | 　本庁機能の今後については、未定とだけ説明した。 |
| 高齢者（女性）、年金手続きのため、宮地からバスで本庁まで来たが、千丁支所に言ってくれと言われ、どうすればいいのか分からない。 | 千丁支所行き（種山線）の時刻表を確認し連絡した。 |
| 建築２課（水処理センター内）を訪ねてこられたが、間違えて環境課（汚泥処理施設）にこられた。場所が分かりにくい。 | 建築２課の場所を案内した。 |
| 【複数】パトリア千丁にあるマイナンバー受取所の場所がわかりにくい。遠い。 | 来庁の際は、同行して案内した。 |
| 税金の支払いに本庁に行った。入り口の職員が「コンビニで払えますよ。」と教えてくれたので行くと納付期限が切れていた。コンビニの店員が千丁支所を案内したが遠い。 | 出張所でも納付できることを伝えた。 |
| 国保の手続きに千丁まで行かなければ行けない。 | ― |
| 千丁支所に都市整備課を訪ねていったが、間違った案内で支所の上の階を案内された。 | ― |
| 八千把の事務所ということで八千把出張所にきたとのことだったが、区画整理事務所の勘違いだった。 | ― |
| シャトルバスに乗ろうと思い本庁に行ったところ、生涯学習課を市民活動政策課と勘違いし、福祉センターに連れてこられた。 | 次のシャトルバスに間に合うよう公用車で本庁まで送った。 |
| 国保と水道局に用事があるが、場所が離れていて一日で終わらない。また仕事を休まなければならない。 | ― |
| 移転先が遠方で、分かりにくい。<br>旧八代地域の被害調査にも時間がかかるのではないか。 | 移転先を説明した。 |
| 農事研修センターをやっと探して来たが、金剛からは遠すぎる。 | ― |

| 意　見　等 | 対　　応 |
| --- | --- |
| 【複数】建築住宅課への電話問合せで当課の場所を説明する際、水処理センターに行くのに場所が分かりにくい。 | 電話で丁寧に説明した |
| 移転先の電話番号を教えて欲しい。 | 電話番号を案内し、HPに移転先を掲載するとともに、各戸にチラシを配布した。 |
| 【複数】電話が繋がりにくい。 | ― |
| シャトルバス停案内表示について、バス停が分かりにくい。 | 正面玄関にのみ表示していたので、東側出入口にも表示した。 |
| シャトルバス利用者が雨天により支所庁舎内にいたためバスに乗り遅れた。 | 財政課に連絡をとり、雨天の場合はバス停から一周し正面玄関に着けるか、出発の声掛けを行うか対応を考えたい。（雨天時はバス乗降を正面玄関前で対応した） |
| シャトルバス発着場の表示を増やして欲しい。 | 発着場、時刻表の表示板を増設した。 |
| シャトルバスはあるが時間がかかる。 | ― |
| バスを乗り換えないといけないので、送迎バスを利用しても不便。 | ― |
| 千丁支所へのバスの本数が少ない。 | ― |
| 千丁支所に路線バスで行きづらい。 | ― |
| バス停の場所がどこなのかわかりにくい。 | ― |
| 交通の便が悪い。 | ― |
| 自家用車を持っていない者はどうすればいいのか。 | ― |
| 千丁支所まで交通手段が無いので不便。 | シャトルバスを案内し、HPに無料シャトルバスの案内を掲載した。 |
| 支所に行くのは不便。 | シャトルバスについて説明し、地図を渡した。 |
| 窓口の分散は苦痛である。 | 仮設庁舎の計画を説明した。 |

| 意　見　等 | 対　　応 |
| --- | --- |
| 問い合わせのあった課が千丁支所、鏡支所、水処理センター等に移ったことを話すと、そんな遠いところまで行かないといけないのか、と言われた。<br>そのうちの何人かは自転車にも乗れないお年寄りで、交通手段がない、バスは時間と交通費がかかると話された。 | 話を聞き、電話で済ませられるようならば、電話番号をお伝えした。その他の場合は、代わりに手続きに行っていただける人や家族など車に乗せて行っていただける人がいないかなどを話した。<br>納付については納付書をお持ちであれば、最寄りのコンビニや銀行で支払えることを説明した。 |
| 重度医療の申請書を入れる箱を本庁舎に設置して欲しい。毎月申請があるので不便だし、郵便料もかかる。 | 当日のコンシェルジュが申請書を預かり、障がい者支援課へ届けた。 |
| 障がい関係の手続きを、総合福祉センターか社協でできるようにして欲しい。車椅子使用で車を運転しないので不便。 | 無料バスの案内をした。 |
| ３階にこども未来課の窓口があるのはどうか。 | ― |
| 小さい子どもと３階まで昇るのはきつい。 | ― |
| 妊婦で３階まで昇るのは無理。 | ― |
| 市民課から離れており不便。 | ― |
| 鏡庁舎に本庁が移転して遠くなり、免許を持たないので、用事のある課に来るのがたいへんだ。<br>きょうは、車を持っている知り合いに乗せてきてもらったが、不便でしょうがない。早く街中に戻ってもらいたい。 | ― |
| 厚生会館での手続のあとは千丁支所、さらに鏡支所に手続に行かなければならない。 | ― |
| 市内全域ををたらい回しにされているような感じがする。 | ― |
| 仕事の都合をつけて用事を済ませようと思っていたが、関係部署が分散し不便極まりない。 | ― |
| これまでのように一回で用事が終わらない。（市政協力員） | ― |
| 役所の用事が１箇所ですまないので不便になった。仕事があるので何回も休めない。 | ― |
| 事務処理に時間を要する。 | ― |

| 意　見　等 | 対　　応 |
| --- | --- |
| 市政協力員より地域住民から本庁業務のお尋ねがあったとのこと。 | ガルーン掲載の本庁業務情報を提供する。 |
| セーフティーネット申請など金融関係のお尋ねがどこかわからない。 | 商工政策課で受付していると説明した。 |
| 千丁支所で水道と下水道の納付書が発行出来ないため納めることができない。 | 水道局、下水道総務課の連絡先を案内した。 |
| 【複数】窓口が遠いため支払いに行けない。 | コンビニ等での納付をお願いした。 |
| 市税等の支払いをしに来たがATMが無いため不便。 | 近隣のATM設置箇所を案内した。 |
| 分納中で納税課において、分割分の納付書を発行して貰って納付していたが、千丁支所になったため遠くて不便である。 | ― |
| 本庁近辺で印鑑証明などを発行することはできないのか、ハーモニーホールなどに機械を設置して対応してもらいたい。 | ― |
| 【複数】自動交付機を「街なか」に設置してほしい | ― |
| 「本町アーケード街がこのままでは、だめになってしまう」という切実な苦情が寄せられ、10月頃移転予定と述べると「できれば7月には戻って欲しいと言われた。」 | ― |
| いつ「まちなか」へ移るのか。 | ― |
| マイナンバー受取所の〝まちなか〟への引越しはないのか。あれば、時期はいつか。 | 5/17の新聞報道を説明した。 |
| 手続き等を行うために担当課を訪れたが、会社が八代市街地にあり、今までより移動距離が長くなり時間がかかる。<br>また、他の用事のため他の課へ行く場合、車で移動しなければならず、大変、不便である。<br>元の場所へ早急に庁舎を建設願いたい。その際、あちらこちらに行かないでいいように行政機能を集約して欲しい。 | ― |
| 新庁舎ができるまで農事研修センターなのか。 | 年内を目途に仮事務所へ移転する旨を説明した。 |
| 千丁支所は待合所が窮屈。混雑する。狭い。 | ― |

| 意　見　等 | 対　　応 |
| --- | --- |
| 車いす利用者の方から、千丁支所は通用口も狭い。 | ― |
| 千丁支所に行ったが、ゴチャゴチャしていた。 | ― |
| 千丁支所に行ったが、時間がかかった。 | ― |
| (メール)本庁舎の旧食堂下には、危ないので職員を入れないようにして欲しい。 | 庁舎下に入らないよう注意した。 |
| まだ使えるのにどうして閉鎖したのか。 | 内側のクラック状況について説明した。 |
| 本庁が閉鎖していることを知らなかった。 | ― |
| 【複数】市民課（千丁）で転居届けの際、下水道料金の問い合わせ先を水処理センターの代表電話を紹介された。 | 下水道総務課の代表電話を案内した。また、市民課へ間違わないよう注意をお願いした。 |
| 旧市内の市民にとっては距離が遠くなった。移転先が分散したことで、１箇所で用事を済ませることが出来ない場合があり、不便である。 | ― |
| 連休中の窓口を開設してほしい。 | ― |
| 木曜の延長窓口を再開してほしい。 | ― |
| 土・日曜の窓口開庁への要望。 | ― |
| マイナンバー受取所の土・日曜に窓口開庁への要望。 | 日曜日の開庁実施を案内した。 |
| 交通費をどうにかしてくれ。 | ― |
| そもそも建てたときの考えが甘かった。 | ― |
| もっと早く建て替えておけばよかったのに。 | ― |