

令和元年度

皆さまからいただいたご意見・ご提言と市の対応(概要)

(広聴係が受付けたご意見・ご提言のうち、公開を希望されるもののみ)

番号	受付月	方法	内容	回答(対応)内容
1	4月	意見箱	市内8か所の公衆浴場について、市議会議員が一般質問で問題点を述べていたが、施設近隣の一部の市民しか利用できていない点が一番の問題で、管理費が出るくらいの金額を徴収するか、廃止すべきだと思う。	公共施設等総合管理計画を策定し、総合的に検討しています。ご指摘の8施設の一人当たりの浴室管理運営費は増加傾向にあり、公共施設の在り方、使用料の検討をしているところです。
2	4月	意見箱	職員は名札を着用してください。また、始業時間に仕事を始められるようにすること。	接遇向上ワーキンググループにおいて職員のマナーについて情報誌への掲載により職員全体へ注意喚起を行いました。
3	4月	意見箱	シャラ(※椿交流館内カフェレスト)で食事をした際、女性の接客がとてもよかった。また来ます。ありがとう。	ありがとうございます。業務の参考とさせていただきます。
4	4月	意見箱	新居浜市民だが、西条の自然がとても美しかったです。	ありがとうございます。業務の参考とさせていただきます。
5	5月	意見箱	昨年転入したばかりのベトナム人が、日本語表記のゴミ袋の配布案内ハガキを、文字が読めず捨ててしまった。次から外国語表記を頼んだが、システムが対応していないのでできないと言われた。今後外国人が増えることは確実なのでこの程度のサービスは導入してほしい。	本市から発送される全ての文書を多言語対応させることは困難な現状にありますが、令和元年6月からベトナム語、英語に対応した「ゴミ分別アプリ」を導入しております。アプリのダウンロード方法は、本市ホームページに掲載しておりますので、ご参考ください。また、本市では、企業に職員を派遣して外国人向けのゴミの出し方等の説明も行っておりますので、研修を企画される際等に衛生課にご相談ください。
6	5月	意見箱	農振地域に農耕具収納の小屋を建てたところ、転用違反のためすぐ撤去するよう指導された。同地域の鳥小屋はあれでいいのか。	前回設けた猶予期間が経過したため、令和元年5月に農業委員へ連絡し、本人と面談により指導しました。
7	5月	意見箱	昼休みに、市役所近くのコンビニ店頭の灰皿を、市役所のポロシャツを着た大勢が取り囲み、喫煙しながら大声で話していた。周りからどう映るのか思い至らないのは残念である。	接遇向上ワーキンググループにおいて職員のマナーについて情報誌への掲載及び放送により職員全体へ注意喚起を行いました。
8	5月	意見箱	下水道使用料の値上げについて、地域格差というが、「水がきれい」「水道代がいらぬ」というのが気に入って西条に住んでいる。旧西条・旧東予にはそれぞれメリットデメリットがあり、旧西条では家賃が高いなど、水道料金一つのことをとって地域格差の是正といっても、公平でないと思う。また、一人当たり金額×人数ではなく、人数が多くなるほど値上げ幅が大きいことが疑問。今後値上げがないことを願う。	地下水を利用している場合、水道料金は必要ありませんが、下水道使用料は水洗トイレなどの汚水を処理する費用として利用者の方に賦課されます。合併後旧地区で別々の料金体系を用いてきましたが、同市内の同一サービスで地域格差があることは適当ではありません。また下水道事業は独立採算運営が原則となっておりますが、現在不足分を市税等で補っており、その解消のため今後も3年毎に使用料を見直す予定ですので、ご協力をお願いします。
9	5月	意見箱	高齢になり運転免許返納も考えるが、バスがないので難しい。乗合バスに来てほしい。	市では、高齢者タクシー利用助成や路線バス利用助成を行っており、デマンド型乗合タクシーの実証運行も開始しています。今後検証結果を踏まえ地域に適した公共交通のあり方を検討したいと考えます。高齢者の免許返納による「交通弱者・買物弱者」問題には、多様な主体の連携協力が必要です。民間では移動販売・配達を実施する事業所が複数あり、また、橋校区においては買物ツアーや青空市などが地域住民主体の取組として企画検討されています。令和2年4月現在、市内75事業所ではバスの割引など、運転免許自主返納支援へ協力いただいています。今後も市、民間事業者、交通事業者、地域住民の皆様と協議検討を重ねていきます。

令和元年度

皆さまからいただいたご意見・ご提言と市の対応(概要)

(広聴係が受付けたご意見・ご提言のうち、公開を希望されるもののみ)

番号	受付月	方法	内容	回答(対応)内容
10	5月	意見箱	集会所での運動をするようにしてください(口腔体操など、指導してくれていたのが無くなった)。	以前、在宅介護支援センターいしづち苑が集会所で3か月間「いきいき百歳体操」を実施していましたが、今回の要望を受け、同センターに運動教室を依頼し、地元住民6名が参加のもと実施したことを確認しました。
11	5月	意見箱	軽自動車税をコンビニで納税できるようにしてほしい。	令和2年度より、コンビニエンスストアやスマートフォンアプリによる支払いが可能になりました。
12	5月	意見箱	東予南保育園は予約しないと使えないので、臨時で一時保育できる場所を作ってほしい。	小さいお子さんを預かるため、事前に面接や慣らし保育を行っていますが、緊急の場合はお預かりしています。説明不足であったこととお詫びし、了解していただきました。
13	5月	意見箱	2年前までは軽自動車税の減免申請を期限までに行っていない場合は電話連絡をいただけたが今年はなかった。なぜやめたのか。	減免手続きについては広報紙4月号及び市ホームページに掲載し、前年度減免実績のある方には、個別に納税通知書にお知らせ文書を同封しご案内しています。電話連絡は短期間ですべての方への周知が不十分となることから平成30年度から実施していません。ご意向に添いかねますが、ご理解をお願いいたします。
14	5月	意見箱	市施設受付職員の窓口対応が悪い。安心して利用できるよう指導してほしい。	職員に対し注意喚起を行いました。
15	6月	意見箱	市でドックランを作ってほしい。	ドッグランの設置には広大なスペースと騒音や臭いに対する近隣の方々の理解、糞の放置などマナーの問題等があり現時点では整備の計画はありません。
16	6月	意見箱	大新田公園は年に数回の除草に除草剤を使っている。子供も遊ぶし、犬の散歩コースなので、出来れば使わないでほしい。管理もずさんでゴミ収集されていない。	公園管理は地元老人クラブに委託しています。除草剤は毒劇物に該当しないものを使用していますが、散布後、成分が分解される3週間は立看板の設置を指導します。ごみは迅速に収集するよう再度指導していきます。
17	6月	意見箱	認知症サポーター養成講座を市民向けに行う計画はあるか。健康づくり推進委員の年間計画に認知症サポーター養成講座を取り入れ、知識のある市民を増やすことが重要ではないか。「みまもりサポーター大募集」のチラシが配布されたが、先に認知症サポーター養成講座をするべき。	平成17年度から介護保険事業計画に基づき「認知症サポーター養成講座」を開催し、これまでに12,420名の方に受講していただきました。「見守りサポーター大募集」は「スマートフォンを活用したゆるやかな高齢者見守り支援事業」の拡大を目指し取り組んでいます。どちらも重要な事業であり、ともに認知症対策として進めてまいります。
18	6月	意見箱	小松中央公園の維持管理にもう少し予算を分配し、公共施設の目的が達成できるようにしてほしい。また、公園管理にシルバー人材センターを活用することは時代の流れと思うが、管理人が業務内容を理解しておらず、その対応には不安を感じた。若者を雇用するなど、適性を見極めて人材を配置していただきたい。	公園の維持管理については、安全にご利用いただけるよう、限られた予算の中で維持管理を実施しておりますが、遊具、施設等に異常が発生した場合には、速やかに修繕等の対応を行っております。公園管理については、地域の高齢者の人材活用の観点から、シルバー人材センターに委託しておりますが、今後も安心してご利用いただけるよう、シルバー人材センター事務局を通じて指導し、改善を図ります。
19	6月	意見箱	以前、総合福祉センターでの迷惑行為について、注意事項に「守れない人は使用禁止にする」と明記していたが、まだ迷惑をかけている。靴を袋に入れずロッカーに入れ、事務所の方が注意しても無視している。出入り禁止にしてほしい。	ご指摘を受け、担当課長を交え監視、注意を行ってまいりましたが、成果が表れず大変遺憾に思っています。再度本人にルールを守るよう約束し、その後止めていただきました。また、靴は袋に入れるよう指導しております。

令和元年度

皆さまからいただいたご意見・ご提言と市の対応(概要)

(広聴係が受付けたご意見・ご提言のうち、公開を希望されるもののみ)

番号	受付月	方法	内容	回答(対応)内容
20	6月	郵送	市職員が市内飲食店で居合わせた女性客に対し、身内の誹謗中傷を浴びせ、謝罪を求められるトラブルを起こした。一緒にいた職員も止めることもなかった。LOVE SAIJOのポロシャツを着る資格はない。職員の意識改革を願い、市民を傷つける行為を二度と起こさせないよう願う。	当事者及び関係者から事情聴取し、公務外であっても信用失墜行為は行わないよう厳重注意を行いました。
21	6月	意見箱	市役所前のうちぬき公園の女子用公衆トイレの洋式トイレのドアが壊れているので修理していただきたい。	令和元年6月28日に修繕を行いました。
22	6月	意見箱	(東予総合支所)市民福祉課では、申請書類は窓口カウンターのカゴに入れてお待ちくださいとあるが、誰かが書類を持ち去ったらどうするのか。管理上問題ないのか。	職員が窓口で申請書類を受け取り、カウンター内のトレーに入れて順次対応するよう改善しました。
23	7月	意見箱	職員が市役所前の道や駐車場東側の道を横に並んで歩いたり自転車で横断する。	職員の交通安全や交通マナー、交通ルールの厳守は日ごろから職員に周知しており、大変申し訳なく受け止めております。ご意見を受け、再度職員に対し、通行マナーを徹底するよう周知しました。
24	7月	意見箱	市民公園(児童館南側)の駐車場横水路に三輪車に乗った幼児が落ちそうになっていた。縁石の設置をお願いする。	本駐車場東側スペースは近隣の田畑に入るための農業用進入路のため、危険表示をしていますが、更にコーンとバーで侵入を防ぎ、注意喚起表示をし追加対応を行いました。
25	7月	意見箱	公民館に洋式トイレを1箇所は設置してほしい。	業務の参考とさせていただきます。
26	7月	意見箱	山沿いや土手に粗大ごみや家庭ゴミが投棄され、川沿いの車道からもごみが投棄され下流に流れてくる。不当投棄禁止看板や防犯カメラの設置をお願いしたい。西条独自のゴミ投棄違反の法令など定めてはどうか。	不法投棄は市から指導を行いたいので見かけたら通報をお願いします。看板は自治会へ提供可能ですので、自治会へ相談し要望していただきたいです。
27	7月	意見箱	総合体育館トレーニング室の器具が古くなっている。使用者も多くなっているため事故やけがのないうちに対応をお願いしたい。	業務の参考とさせていただきます。
28	7月	意見箱	東予図書館に無料飲料水、トイレにジェットタオル、ロビーに飲食場をもうけること。	飲食の際の食べこぼしや臭い、音で施設の汚損や他の利用者への迷惑となる可能性があるため、冷水器、ジェットタオル、飲食スペースを設ける予定はありません。なお、水筒の持ち込みは認めていますが、所定の場所でお飲みください。
29	7月	意見箱	大曲川に堆積している土砂から雑草が茂り、水深が浅くなっている。豪雨で氾濫しないよう、また美観や魚の繁殖ができる環境を目指し対策を講じてほしい。	河川管理者である県から「堤防点検の際に土手の草刈りを実施しているが今年度は予定がない。土砂等の撤去は緊急性がないことから、今後のハトロールで経過観察する。」との回答を受け、説明を行いました。
30	7月	意見箱	待機児童について、保育士の数を増やし解決してほしい。	業務の参考とさせていただきます。
31	8月	意見箱	設置手話通訳者の定義 設置手話通訳者の業務内容 登録手話通訳者間の情報交換や技術向上のため連絡できる名簿 登録手話通訳者の年間行事 登録手話通訳者の派遣基準 登録手話通訳者の派遣状況	西条市意思疎通支援事業実施要綱に基づき業務を実施していることを資料を含め、回答しました。
32	8月	意見箱	西条まつり期間中のお酒、たばこのポイ捨てがイメージダウン。子ども達の登下校中に喫煙している風景にびっくりした。	業務の参考とさせていただきます。

令和元年度

皆さまからいただいたご意見・ご提言と市の対応(概要)

(広聴係が受付けたご意見・ご提言のうち、公開を希望されるもののみ)

番号	受付月	方法	内容	回答(対応)内容
33	8月	意見箱	子育てしやすいよう児童手当金をUP、第1子からのオムツ券・粉ミルク助成金、ロタウイルスなどの任意注射も無料にしてほしい。	業務の参考とさせていただきます。
34	9月	意見箱	河川の雑草がひどい。災害時に慌てても遅い。県に要請してほしい。	河川の雑草除去について県に要望しました。
35	9月	意見箱	子どものミルクのお湯を忘れたので窓口で尋ねると授乳室の蛇口を薦められた。衛生的に悪く温度も低い。環境と窓口の人員の見直しを。	窓口での対応が不親切に感じられ、申し訳なく思います。気持ちに寄り添った対応をしてまいります。授乳室は事故防止や安全のためポットの設置は適切でないと考えており、お湯は予めご自身でご用意していただきますようお願いいたします。
36	10月	意見箱	(東部地域交流センター)お風呂の長椅子のところが濡れているので、足ふきマット2枚を置いてほしい	滑り止めのある足ふきマットを入れ替え予備も含めて購入しました。
37	10月	意見箱	助成金をもらって高齢者支援をする団体があるが、ボランティアは自分の資質を向上させる努力をするべきであり、行政も指導、援助をし講座の受講をすすめるべきである。	「地域住民グループ支援事業」は介護予防(高齢者の社会的孤立の解消等)のための活動をボランティアで行う地域住民グループの育成を目的としています。原則は無報酬ですが、活動実績に応じ、月2万円を限度に委託料を支払っています。今後は包括支援課等と連携し、各種研修の参加案内に努めます。
38	10月	意見箱	台風19号と同等規模が到来した場合、堤防が決壊し旧市内地でも1000人以上の犠牲者が出ると思う。①加茂川土砂の撤去②武丈から鉄橋下まで地中深く杭打ちするインプラント堤防を提案する。	いただいた要望、提案は河川管理者である県に伝えました。
39	11月	意見箱	椿湯は素晴らしい湯で感謝する。夜間、他県から国道で来る人は迷いやすいので道標を整備していたらと思う。	国道から椿温泉までの分岐点に案内看板を設置しています。
40	11月	意見箱	犬の散歩紐をつけない人や長く伸びるリードをつけている人、フンを処理しない人への罰金等はないのか。責任は市か。	伸縮自在のリードについては、人や車の通行に危険が及ぶ場所では、ロックをして使用するように注意書きが記載されています。犬のフンについて「愛媛県動物の愛護及び管理に関する条例」で飼い主が除去することと規定されているが罰則は設けられていません。市としては飼い主への指導や、広報紙や市HP・FB等での啓発を図っていきます。
41	11月	意見箱	図書館のトイレの標示が男女とも白のシルエットで区別がづらい。	業務の参考とし、見やすい張り紙等を掲示します。
42	11月	意見箱	障がい者外出支援一部負担金支払は納付書ではなく口座引き落としできるようにしてほしい。	検討しましたが、口座引き落としには多額の費用を要するシステム化が必要となり現時点では難しいと考えます。
43	11月	意見箱	市名を道前市とすることで今治市、新居浜市と対等となり注目される。	平成16年度合併時に合併協議会で議論を重ね合意した経緯があり、現時点で変更することは考えておりません。
44	11月	意見箱	子ども食堂の開催を月に1、2回程度にし、早めに登校させブレイクファーストにしてはどうか。	市の事業としての実施はしていませんが、丹原地区の子ども食堂は西条市母子寡婦福祉連合会が実施しており、運営の参考にご意見をお伝えいたします。
45	12月	意見箱	福祉センターふれあいトレーニングのエアロバイクが4台中2台故障で利用できない。至急修理または購入をお願いしたい。	令和2年度に2台を新規購入する予定です。
46	12月	意見箱	氷見マルナカ店前の交差点の信号を朝・夕だけでも押しボタン式ではなく感知式か時間差方式に切り替えてもらえないか。	押しボタンによる歩行者からの要求に対し歩行者信号を青にするものであり、車両は対象ではない。南から北に直進する道路は離合できない幅員のため通常信号機や感知式に変更することは難しいとのことを西条警察署交通課から確認しました。

令和元年度

皆さまからいただいたご意見・ご提言と市の対応(概要)

(広聴係が受付けたご意見・ご提言のうち、公開を希望されるもののみ)

番号	受付月	方法	内容	回答(対応)内容
47	12月	意見箱	障がい者紙おむつ用ゴミ袋引き換えの際に取りに来たヘルパーの氏名と印でも受付可能に改善してほしい。	ゴミ袋の支給について、他部署では押印を求めていることもあり、社会福祉課においても今後は押印を求めず、氏名の記入とすることとしました。
48	12月	意見箱	市内に屋外バスケットコートを作ってほしい。	東予運動公園・壬生川駅西公園・東予南地域交流センターをご利用下さい。
49	12月	意見箱	文化会館駐車場枠のラインが消えている。管理者は施設利用等に関し私的優遇や個人的な意見を通しているとか。	ラインの引き直しの必要性は把握していますが、ベースとなる舗装全体が傷んでおり、駐車場全面の更新を計画しているところです。現在の舗装は特殊なものであるためコスト面に配慮した更新方法を検討しています。
50	12月	意見箱	図書館を週1回休館にして、年末や盆を1日だけ開館することはできないか。	業務の参考とさせていただきます。
51	12月	意見箱	アクアピアの花時計が綺麗に手入れされているが、案内板はベニヤ板がむき出しで折角手入れされた緑地に荒涼感を与えるので案内図を掲示するか撤去した方がよいのではないか。	掲示板は撤去しました。
52	1月	意見箱	椿交流館のサウナ室で民放テレビを楽しませてほしい。	業務の参考とさせていただきます。
53	1月	意見箱	南交流センターの遊具が老朽化のため撤去されてしまい、子供と一緒に寂しい。遊びの幅が広がり、外に出て遊ぶ機会も増えるため、新しい遊具の設置を希望する。	設置の方向で検討中です。
54	2月	意見箱	氷見上土居の道がでこぼこで穴も開いている。通学路になっており、修繕してほしい。	市道ではないが、市の管理する道路であり、令和2年度に舗装予定です。
55	2月	意見箱	泉町の新しい市営住宅が完成し、入居が始まるにあたり、今の道路状況では不安。車の数が増えると思うが、北に抜ける道は細く、今でもすれ違えないのに、通行トラブルになるのは明らか。私たち付近の住民は心配している。完成後の騒音などの対策をお願いしたい。	団地へは、東側の市道国道朔日市線のほか、西側の拡幅した在来道路がアクセス機能を果たすと考えます。団地建設後、周辺道路の通行車両の増加等について、状況を見ながら解決策を検討します。また、入居者には入居時に騒音等の注意喚起を行います。
56	2月	意見箱	住宅地区内の空き地に告知もなく除草剤を散布している。子どもが知らずに出入りし遊んでいるのを見かけ、健康に悪影響がでないか懸念している。散布作業者は看板や旗を用いてその旨を告知すべきではないか。	私有地に所有者が除草剤を散布する行為を行政が注意することは難しい旨を説明をし、了承をいただきました。
57	2月	意見箱	松葉屋が無くならないようにしてほしい。	業務の参考とさせていただきます。
58	2月	意見箱	市議会議員の報酬増について、月36.6万円と決まっている中で当選した議員が、短期間で月12万円も上げる必要があるのか？時間給にするといくらなのか。税金の増収があるなら、順番として、公園の遊具やプールの使用禁止場所を早く使用できるようにしたり、福祉にもっと力を入れるべきでは。	令和2年3月定例会において議員定数が削減されましたが、議員報酬については、引き続き議会において協議・検討を行っています。その考えも聞いた上で、最終的には、市長が特別職報酬等審議会へ諮問し答申等を参考に結論を出すこととなります。また、48万748円の算出根拠は、市長の職務遂行日数と議員の活動日数の比率を、市長の給料月額に乗じるという方法によるものです。議会活性化推進特別委員会が調査・研究を続けており、市議会としての決定には至っておりません。
59	2月	意見箱	広報2月号の申告案内の記事を読んでも、市役所で手続きができる方・その具体的な手続き方法が理解できない。詳細を掲載してほしい。	次年度の申告案内の改正を検討する旨と、ご本人へ申告方法の説明を行いました。

令和元年度

皆さまからいただいたご意見・ご提言と市の対応(概要)

(広聴係が受付けたご意見・ご提言のうち、公開を希望されるもののみ)

番号	受付月	方法	内容	回答(対応)内容
60	2月	意見箱	文化会館の正面玄関近くのトイレに尿臭を解消してほしい。	業務の参考とさせていただきます。
61	2月	意見箱	文化会館のトイレのウォシュレット・ヒーターを導入してほしい。	業務の参考とさせていただきます。
62	2月	意見箱	インフルエンザがはやっているが、インフルエンザの予防接種を学校で受けるようにすれば、医療費の減少にもつながるので検討しては。	法改正で任意接種となったことから、過去に学校で行っていた集団接種は現在実施していません。市内小中学校では、手洗いうがいの徹底や予防教育などに取り組んでいるところです。
63	2月	意見箱	神拝公民館の創作室で、陶芸活動を楽しんでいるが、現在の窯は容量が少なくまた灯油式で操作性が悪いため、操作可能なメンバーが素焼きのみに使用し、本焼きは東予総合福祉センターの電気窯を利用している。文化活動の普及と継続のため、電気窯への変更を希望する。	市内29の公民館のうち、陶芸窯が使えるのは3館で、原則維持管理の費用は利用者負担となっております。築26年の神拝公民館では、安全性や緊急性を検討のうえ順次施設の修繕等は行っていますが、陶芸窯については、老朽化した際の更新は難しい状況です。
64	2月	意見箱	橘小学校のエアコン工事について ・ケーブルの止水工事ができていない。水切りのための方下への曲がりかたがとられていない。プリカチューブに入れたらどうか。電源盤からの工事も同じようになっている。 ・屋外機器のフェンスに入り口扉をつけること。スイッチ盤がフェンスの内側にあるものと外側にあるものがあるが、区分けの必要性とは。	ご提案の手法はケーブルが太く、取り回しが不自由なため見送りましたが、漏水への対応は適切に行ってまいります。室外機周辺のメンテナンスですが、一定の事業者が集約管理する前提のもと、室外機の省スペース化に配慮した施工になっています。
65	3月	意見箱	文化センター、図書館周辺で飲酒・喫煙が常態化しており、吸い殻やごみの散乱、川への投げ捨て等、他地域からも水を汲みに来る人が多いのでやめさせてほしい。	令和2年3月25日に迷惑行為禁止の看板を設置しました。
66	3月	意見箱	職員の窓口対応が悪い。市役所全体の態度ととられるので早急に対応してほしい。	来庁者に対して、より丁寧な窓口対応を実践するよう全体に注意喚起をしました。
67	3月	意見箱	先日五百亀記念館で近藤哲夫先生の彫刻書等の作品を拝観し感動した。子どもたちの成長の糧、作家の励み、市内外の人々の楽しみのために、芸術作品の常設展示を検討してほしい。	五百亀記念館は、年2.3回の特別展示と、約2週間ペースで入れ替わる市民の方への貸館による展示が行われています。近藤先生の作品も特別展示などの機会を作り、鑑賞していただけるよう検討します。今後も市内の作家の作品をはじめ市の貴重な資料等を展示してまいります。