

「窓口サービスご意見箱」のご意見に対するご回答

平成 23 年 10 月から平成 23 年 11 月末までにいただいたご意見及び対応を整理し一覧表にしました。
(H23. 10. 1~H23. 11. 30 分)

	ご 意 見	対 応 状 況
1	<p>一、皆様対応が良く親切な説明で助かりました。</p> <p>二、探索の電子化ができればよいと思います。地図を年度別に調べやっと建築確認番号にたどり着きました。 (情報相談課)</p>	<p>一、今後とも、丁寧で適切な対応を心がけてまいります。</p> <p>二、検索の電子化には過去の莫大なデータの入力等のコストが必要となるため、紙の地図を直接閲覧していただいております。</p> <p>どの地図を調べるのかわからない場合や地図で特定できない場合には、職員にお声掛けいただければ、対応いたしますので、ご理解をお願いいたします。</p>
2	<p>昼休みもやれ！ (情報相談課以外の各課)</p>	<p>昼休みの窓口対応は、お客様の利用状況や担当各課の状況を踏まえ、現在は 4 階の情報相談課のみで実施しておりますので、ご理解、ご協力をお願いいたします。</p>
3	<p>プロット図が見にく過ぎる。 (情報相談課)</p>	<p>プロット図は、内部用のメモとして作成したものを、確認番号の特定の参考としていただくため、そのまま閲覧に供しているものです。経年により劣化や不鮮明な部分もあり、ご不便をお掛けしております。</p> <p>なお、地図で特定ができない場合には、職員にお声掛けいただければ、対応いたしますので、ご理解をお願いいたします。</p>
4	<p>1~2 分で済む用事なのに、計 30 分以上不当な理由で待たされました。内容は是正を受けた書類の持ち込みのみです。行く時間を伝えて、うかがって、先にお客様がおられたのでその間 20 分待ち、私の用事が 1~2 分で、その場で少し訂正していると、その間他の人の接客にまわり、休む間もなく話されるのでわって入ることが出来ず、その後私は 10 分以上ほっておかれました。</p> <p>最終的には待っている私に気付いた他の役所の方が、声をかけて下さり、私の用事の旨は伝えて下さるとのことでしたが、これではこのビルまで来た意味も、担当者という意味もないのではないのでしょうか。</p> <p>忙しいのはわかりますが、本当に雑な対応で怒りを感じました。 (宅地審査課)</p>	<p>開発許可等の相談は基準の解釈など多岐にわたるため、1 件の相談に時間がかかる場合があります。事前にお時間の予約をいただいたとしても、来庁されたお客様に順番に対応しておりますので、今回のお待たせしてしまうことがあります。また、他のお客様がお待ちの場合は、そちらの対応に回ることがございますが、担当職員の確認が不要なご用件については、どうぞ遠慮なく他の職員にお声かけください。</p> <p>今後も窓口サービスの充実により一層努めてまいりますので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。</p>