

## ■ 市長から市民のみなさんへ

山陽小野田市長  
白井 邦文



### ■ 市役所への要望・苦情等

○ 日々業務を推進するにあたり、市民からの要望・苦情を受けることは多い。これに適切に対応し処理することは、事の大小・軽重を問わず市政運営にとって重要です。一人の市民の声であっても、その背景には多くの市民の声があるとの認識のもとに、真摯な対応を心掛ける必要があります。

○ 市民の声は、業務改善のヒントとなる貴重な情報です。内から見ると分からないことでも、外から見ると分かることがあります。外から見た市民の声は、往々にして業務の不十分な点を示しています。些細な<sup>ささい</sup>ことや当たり前のようなことであっても、なぜ市民の声が上がってきたのか理由を精査し、業務を点検することが必要です。

○ 市民の声に対しては、いち早く回答することが市政への信頼を醸成するための第一歩となります。決して後回しにすることなく、迅速な処理を心掛けることが大切です。

これは、平成22年4月1日施行の本市「要望・苦情等事務処理マニュアル」のうちの「基本姿勢」の一部の引用です。

平成26年度（平成27年3月31日まで）の実績がまとまりました。要望・苦情等は238件。そのほか、窓口や電話でのちょっとした要望・提言・相談も273件ありました。前者の要望・苦情等は、土木課・環境課・都市

計画課・総務課・こども福祉課・山陽オート・生活安全課・人事課・成長戦略室・税務課等にまたがっています。文書や提言箱を利用したものもありますが、住所・氏名が不明なものは回答できませんでした。また、回答はいらないと指示されたものは、担当課に取り次いではいませんが、回答は控えました。

お返事は、前出の「基本姿勢」に基づき、すべて担当課内でまず協議し、次いで市長との協議・決裁を経て、ほぼひと月以内に市長名で差し出しています。どうぞ、みなさんの声をお待ちしています。

また、出前講座の申し込みもかなりありました。消費・防災・健康など、39講座を開催し、延べ1,029人が受講しています。こちらもどうぞ利用してください。

### ■ 転入奨励金の交付が増えています

転入奨励金とは、転入促進条例に基づき、本市外からの転入者に対し、5年間、固定資産税を事実上免除する制度です。平成24年度から始めましたが、年度を追って件数が増え、11件、57件、68件と大幅に伸びています。今年度はさらに増えることを期待しています。転入者が増えることは本当にうれしいことです。

空き家も目立ちますが、安心・安全の面だけでなく、転入者増の視点から、民間とも協力して、何とか早期の対策に取り組みたいものです。