

《モニターの方々から頂いた質問・ご意見に対する主な改善内容》

これまで、モニターの皆様からいただいた質問・ご意見等につきまして、以下のとおり改善を行ってまいります。

<健康づくり支援課>

平成29年5月及び11月に行われたeモニター自由記述欄でのご意見について、次のとおり改善しました。

【ご意見】:

- ・胃がん検診は発見確率が低いレントゲン検査ではなく、胃カメラにすべきだと思います。
- ・胃ガンレントゲン検査もレベルが低い（一部抜粋）

【市回答】:

ご意見ありがとうございます。平成28年2月に改定された国の指針に基づき、市でも胃内視鏡検査の導入に向けて検討をしております。受診方法、実施体制の整備等、様々な課題があるため、今後協議会等での検討を通して、実施に向けて調整してまいります。

【改善内容】:

国の指針に基づき、胃がん検診において、今年度から胃内視鏡検査を導入しました。

<建築住宅課>

平成30年7月に行われた第2回eモニター自由記述欄でのご意見について、次のとおり改善しました。

【ご意見（一部抜粋）】:大阪北部地震後に、ブロック塀の点検に係るチェックポイントを公表されたのは素晴らしいです。ただ、ブロック塀の所有者に直接申し入れないと、危険だと気づかない、または無視される懸念があります。特に徒歩や自転車の通学路沿いのブロック塀は、所有者に確実に点検してもらうために、どのような対策を取られますでしょうか。

【市回答】:通学路を中心としたコンクリートブロック塀の点検については、各小学校で学区内の危険個所の点検を行ったデータを元に、市職員が文書による連絡などにより所有者に対し注意喚起し、必要な対策を取るよう促してまいります。

【改善内容】:教育委員会から報告を受けた通学路内のブロック塀等については、建築住宅課でパトロールを行い、建築基準法に適合しない可能性がある箇所については、ブロック塀等の所有者に対して文書等による注意喚起を行いました。

併せて、ブロック塀等の詳細を調査する業者や撤去、造り替えの工事を施工する業者を紹介する施工業者紹介制度、ブロック塀等の撤去、造り替えに活用できる我孫子市住宅リフォーム補助金の案内も行いました。

<指導課>

平成27年2月に行われた第3回eモニター自由記述欄でのご意見について、次のとおり改善しました。

【ご意見】:教科書展示会の開催日時が平日のみで開催場所も駅から遠く、多くの方が参加出来るものではない。また、広報不足も感じました。子供達に関わる教育の事ですので、改善を求めます。

【市回答】:教科書について市民に広く周知するとはたいへん意義のあることだと考えますので、開催場所と休日の開催についても検討して参ります。なお、現在使用中の小中学校教科書については、アビスタ内市民図書館にて常設展示しております。

【改善内容】:多くの市民の方に教科書を見ていただくために、平成30年度より教科書展示会をアビスタで開催しております。例年、6月中旬から下旬の期間において、土日も含め開催しておりますので、ぜひご覧ください。市内小中学校が現在使用中の教科書については、アビスタ内市民図書館で常時展示しております。

<秘書広報課>

令和元年5月に行われた第1回eモニター集計結果について、次のとおり改善しました。

【ご意見】:問1のコメント欄ですが、20代~30代の認知度が低いと掲載されていますが、30代~40代の間違いではないか。表の人数だけ見ると、そのように思ってしまう。また、自由記述欄について、様式が変わったようだが、字が小さく、見えづらい。

【改善内容】:コメントにつきましては、わかりやすいように変更いたしました。また、自由記述につきましては、文字を大きくしたものに変更しました。

<課税課>

平成29年7月に行われた第2回eモニター自由記述欄でのご意見について、今後以下のとおり改善していく予定です。

【ご意見】：6月中旬は、「市民税・県民税・国民健康保険税・介護保険料」の納税通知書が一度に届き、頭を悩ませる時期でもある。

各通知書の内容を検討させてもらったが、「市民税・県民税」の生命保険料控除額の算定にはホトホト参ってしまった。送付された説明書では絶対に算定できないと思う。

前事務年度の説明書とも内容が違っており、ますます混乱してしまった。完璧で、誰でもやさしく計算できるような説明書には出来ないものだろうか？

【市回答】：市民税・県民税の納税通知書に同封した説明資料は、生命保険料控除の十分な説明ができず、申し訳ありませんでした。

限られた紙面で詳しく説明することは難しいですが、今後は、より分かりやすくするよう改善していきます。

なお、ご不明の点につきましては、お気軽に課税課へお問い合わせください。

【改善内容】：来年6月の納税通知書に同封する説明資料のため、現時点では具体的な改善は行っておりません。

紙面上、現在の生命保険料控除の説明を更に詳細に記載することができないため、今後ホームページ上に具体的な計算方法を掲載する予定です。また、紙面には詳細な計算方法はホームページに掲載している旨を記載していきます。

<秘書広報課>

平成29年7月に行われた第2回「我孫子市公式ホームページについて」でのご意見について、以下のとおり改善していく予定です。

【市からの質問】：「欲しい情報が見つからない」とは、どのような情報でしょうか。

【ご意見】：（自由記述）保育園入園手続き書類が一部しか掲載されていない。

【市回答】：欲しい情報が見つかるようなホームページづくりを行っていきます。

【改善内容】：保育課と調整し、保育園入園案内のページや書式のダウンロードなどのページを充実させました。

【市からの質問】：「あびこの魅力」ページについて もっと充実してほしい情報

【ご意見】：（自由記述）ホームページのボタンを押せると思わなくて初めて押ししました。

【市回答】：ご意見を参考に、ホームページを充実していきます。

【改善内容】：トップページにある「我孫子の魅力」ページへのボタンをより分かりやすいデザインに変更しました。また、名称を「我孫子の魅力」から「我孫子の魅力・観光」に変更し、より具体的な名称に変更しました。

平成29年1月に行われました。「広報あびこについて」では、以下のように取り組みました。

【市からの質問】：公共施設以外で「広報あびこ」があったらいいと思う場所がありますか。

【ご意見】：多数回答があった場所（駅、銀行、郵便局、病院、大型公共施設、スーパー、コンビニ）

【市回答】：にこにこ広場や図書館、一部の病院など既に配置している場所もありますが、いただいたご意見を参考に、周知も含めて配置場所を検討していきます。

【改善内容】：平成29年7月1日号から市内全郵便局で広報の配置を開始しました。

また、駅や銀行、病院などにも置いて欲しいとの要望が多数あったことから、現在の配架先を含めて効率的な配架場所や配架部数について検討しているところ です。

【市からの質問】：「広報あびこ」に必要な情報は。

【ご意見】：多数回答（防災・防犯情報）

【市回答】：市政情報やイベント情報のほか、防災・防犯情報が必要とされていることがわかりました。今回の結果を踏まえ、必要とされている情報を1面や特集記事などで掲載していきます。

【改善内容】：広報あびこ9月1日号の1面に台風や集中豪雨に特化した特集記事を掲載しました。また、2面には避難情報。避難行動の内容を掲載し、今までにない1面から2面に渡る特集記事を掲載しました。

【市からの質問】：新聞を購読していない市民の方に「広報あびこ」を宅配していることを知っていますか。 ※知らないが55.9%

【市回答】：市では、新聞を購読していない方に広報あびこ宅配しています。広報・ホームページや転入時にお知らせしていますが、周知が行き届いていないことがわかりました。今後は公共施設などに案内を掲示するなど、よりいっそうの周知について検討していきます。

【改善内容】：広報あびこの宅配とスマートフォン・タブレット用アプリ「マチイロ」での配信サービスを記載したポスター・チラシを現在作成中です。12月中に公共施設等に配置いたします。

【市からの質問】：「広報あびこ」をスマートフォン・タブレット用のアプリ「マチイロ」で配信していること知っていますか。 ※知らないが84.2%

【市回答】：スマートフォン・タブレット用アプリ「マチイロ」では、広報あびこを発行日に読むことができます。ホームページや広報でお知らせしていますが、周知が行き届いていないことがわかりました。今後は公共施設などに案内を掲示するなど、よりいっそうの周知について検討していきます。

【改善内容】：広報あびこの宅配とスマートフォン・タブレット用アプリ「マチイロ」での配信サービスを記載したポスター・チラシを現在作成中です。12月中に公共施設等に配置できる予定です。

平成29年度第6回eモニターアンケートでは、以下のように取り組みました。

【ご意見】：意見や感想は200文字以内では真意が伝わりません。ここの回答欄は

無制限にはできないかと思いますが、せめてもう少し文字数を増やすべきである。

【市回答】: 自由記述欄に入力できる文字数につきましては、もう少し増やすよう調整してまいります。調整結果については、ホームページの「ご質問・ご意見に対する主な改善内容」でお知らせします。

【改善内容】: 自由記述欄に入力できる文字数を300文字に増やしました。

<健康づくり支援課>

平成29年5月に行われました。「健康について」では、以下のように取り組みました。

【市からの質問】: どのような啓発内容であれば、がん検診等の受診や運動等、健康づくりに取り組もうと思いませんか。

【市回答】: 戴いたご意見を参考に、根拠となるデータを含めた内容での啓発、市民が参加しやすい環境の整備に引き続き取り組んでまいります。

【改善内容】: 9月に配布する第2次心も身体も健康プラン啓発リーフレットには、根拠となるデータを元に危機意識に訴えかける内容を掲載します。

【市からの質問】: 確認する栄養成分表示は何ですか。

【市回答】: 栄養成分表示のうち、エネルギー（カロリー）、塩分、脂質を確認する方が多い結果となりました。栄養成分表示の見方について、引き続き啓発してまいります。

【改善内容】: この啓発方法として、食べ物の選び方を紹介するパネルを作成しました。（保健センターに設置してあります。）

<市民安全課>

平成28年5月に行われた「防災に関する市民意識について」では、以下のとおり取り組みました。

【市からの質問】: 家庭の中での災害に対する備えは充分だと思いますか？

【市回答】: 備蓄について、足りていないとの意見が多数でした。

ここまで備蓄すれば充分ということはありませんが、備蓄の重要性について周知に努めます。

【改善内容】：9月1日の防災の日にあわせ、避難行動の準備として広報に掲載しました。

【ご意見】：他市の避難場所の学校ではホームページに災害に対する取組と称して学校に備蓄されている水や食糧や毛布等の数が書かれていた。又災害時の市との連絡方法も記載されていたが今後は避難所の安全はもちろん備蓄にも力を入れた方が良くはないかと思う。

【市回答】：備蓄食糧は、市の計画に基づき12万食を備蓄するよう整備しています。また、食料以外の備蓄につきましては、トイレや毛布、女性専用物資などを備蓄しています。今後も計画的に備蓄を進めてまいります。

【改善内容】：備蓄については、これまでの備蓄品に加え、障害者用トイレを購入するなど、様々な状況に対応できるよう進めています。

また、29年度より避難所となる小中学校へ備蓄倉庫の設置を進めています。

<市民課>

平成28年第3回あびこeモニターアンケート「パスポートの取得について」について、以下の様に取り組みました。

【ご意見①】：ありそうな質問に対するQ&Aがあると良いかも。

【市回答】：市ホームページのトップページのよくある質問にパスポートのQ&Aを設けています。

【ご意見②】：写真屋さんの案内や、インスタント写真機を置いてほしい。

【市回答】：窓口には写真機の設置はございませんが、窓口近くに写真スタジオや撮影ボックスがございますのでご利用ください。

【ご意見③】：上記質問事項は、よくある質問かと思うので、窓口の壁に解説イラスト付きのポスターを貼って欲しい。

【市回答】：各行政サービスセンターに旅券申請のご案内を設置しています。我孫子行政サービスセンターのパスポート窓口では記載例などを掲示しています。

必要書類については、申請する方により異なりますので、職員にお尋ねください。

【ご意見④】：傾向として、窓口が混雑しそうな月や曜日や時間帯は予想できますか？窓口スペースには余裕がありますか？教えてください。

【市回答】：混雑の傾向としては、現在は月曜日と金曜日、毎日午前9時から午前10時にかけて混雑しています。パスポート窓口は季節により申請件数が大幅に変わり、特に3月、5月、7月、8月、12月は混雑が予想されます。できるだけ待ち時間を短縮できるよう努めますが、日程とお時間に余裕をもって手続きしてください。パスポート窓口は2つのカウンターを用意しています。

【改善内容】：写真の規格に係る注意事項のチラシを自由に持ち帰れるよう設置しました。

また、申請書の記載例を窓口を設置・掲示し、近隣の写真店や撮影ボックスの地図を掲示しました。さらには、窓口の開設（平成28年10月）から平成29年7月時点までの混雑状況をもとに、市ホームページへ混雑状況を掲載した他、待ち時間を短縮するため、受付カウンターを1つ増やし3つにしました。

今後は、よくお問い合わせいただく質問事項を市ホームページ上のQ&Aに随時更新し、申請可能日時の注意事項について市ホームページ上に掲載します。

<教育委員会指導課>

●平成28年度第6回eモニターアンケートでは、以下のように取り組みました。

【ご意見①】：不審者情報のメール配信について。我孫子市の小学校に配信している情報も合わせてほしいです。

【市回答】：少年センターからの「不審者情報」は、その内容および地域性を考慮して登録者にメール配信しています。今後も、市民の皆様の安全のためにできる限りの情報を提供して参りたいと思います。

【改善内容】：これまでも教育委員会にあがってきた不審者情報は、市内各小中学校等、教育研究所、我孫子警察、関係機関にFAXで配信を行っています。学校においては、事案内容により保護者にはメール配信を行っています。

重大な情についてはできる限りの情報をメールにて登録者に提供するようにします。

<農政課>

平成29年3月に行われました、「我孫子市の消費動向、農業拠点施設周辺環境変化について」では、以下のように取組みました。

【ご意見①】：麺類のメニューが是非欲しい。

【市回答】：飲食施設では、我孫子産のお米と旬の野菜を使用した料理やデザート、コーヒーなど提供します。麺類のメニューにつきましては検討させていただきます。

【改善内容】：現在、メニューにかた焼きそばがあります。

【ご意見②】：水の館に出来る農産物の特売品などの広告を スマートフォンで見れるようにしたらどうですか。

【市回答】：農産物直売所の情報をスマートフォンでも見られるよう検討させていただきます。

【改善内容】：あびこ農産物直売所あびこんの Facebook で、米舞亭も含めたお店の情報を発信しています。