市民からの苦情の対処について

穂積（ほづみ）　まどか
議　員
（伊奈中　３年）

【質問】

私たちが通う伊奈中学校は、おそらく私たちが入学する前から壊れてしまっている部分などがあります。

例えば、ベランダの亀裂や雨漏りです。伊奈中学校は、生徒が３３８名います。もしものことがおこる前に対処しておく必要があると思います。

また、毎日の通学でも所々歩道がなく、危ない思いをすることがあります。先日も小学生の列に車が突っ込むという記事を見ました。早く改善して欲しいという願いでいっぱいです。

学校以外でも身近な生活の中で、ハチが巣をつくってしまい取り除いて欲しい場合や、廃屋があり、火事や不審者の心配をしたりとか、空き地や道路の草を刈って欲しいとか、市全体となれば対処が難しいと思われることがたくさんあると思います。そして、その相談や改善などを市民から請求された場合どのように市は対処していくのか、お願いしたいことや、すぐ見て欲しいこと、苦情など市で窓口を一本化できないのか、市の考えを聞かせてください。

【市長答弁】

今、議員が言われたとおり、市に寄せられる相談や要望、また苦情には、いろいろなものがあります。

道路など公共施設の整備に関する要望から、ご近所での騒音やペットに関する苦情など、あらゆるものが寄せられています。すぐに解決できる要望から、解決することが困難な要望などさまざまです。

この要望にお応えすることが重要であることは、言うまでもありませんが、私は、皆さんから寄せられる苦情にこそ、今、つくばみらい市に欠けていること、つくばみらい市に求められていることが含まれていると考えています。

私は、日頃から、市役所は、市内最大のサービス機関であると申し上げております。市民の皆さんの苦情などを、真摯に受け止め、誠意を持って対応することが、私の求めている「子どもに誇れるまちづくり」への第一歩であると考えております。

私は、６月の市議会の中で、今後、市民との懇談会を開催していくと申し上げております。さらには、いわゆる「市長への手紙」を取り入れるよう進めております。

市民の皆さんが、つくばみらい市をどのように考えているか、何を求めているのかをお伺いして、皆さんの声を市政に反映していきたいと考えております。

次に、苦情相談窓口を一本化できないか、とのご提案についてですが、他の市町村の状況を見ますと、「すぐやる課」などの名前で、苦情相談を受け付けているところもあります。茨城県内では、つくば市や坂東市が設置していると聞いております。

これについて、つくばみらい市でも取り入れるかどうかについましては、よく必要性などを研究・検討したいと思います。

【秘書広聴課長答弁】

今、議員が言われたとおり、市に寄せられる相談や要望、また苦情には、いろいろなものがあります。

道路など公共施設の整備に関する要望から、ご近所での騒音やペットに関する苦情など、あらゆるものが寄せられています。方法は、文書にしたもの、電話やメール、また、直接窓口で口頭によりいただくこともあります。

その内容としましては、スズメバチの巣の駆除、空き地や道路の草刈などの要望なども多くございます。これら以外にも、市で対応することが困難な、要望・苦情をいただくことがあります。それらにつきましては、事情をよく説明させていただいて、場合によっては、地元でできることは、地元の方たちにご協力をお願いしている状況です。

市には、道路や公園などについて、市民の皆さんの力により、清掃や管理をしていただく、「里親制度」というものがあります。

市民の皆さんの手で、地域の道路などの清掃などを実施することで、環境美化や交通事故の防止につながってまいります。

次に、苦情相談窓口について、議員から一本化できないかとのご意見をいただきました。つくばみらい市では、一本化した窓口は設置しておりませんので、要望や苦情などが寄せられた場合には、その都度、各担当課において対応しております。窓口の一本化につきましては、人員の問題などがありますので、状況を詳細に調査しまして、検討したいと考えております。