

## 提案

日付：2023/01/14

件名：わたしの提案に対する取り扱いについて

### 1.問題、課題：

昨年度に引き続き、今年度に入り特に資源物、ごみ収集に関して月1～2回ペースで投書してまいりました。

回答をいただくことでお手をかけさせてはいけないという思いより、なかなか動かない環境課に実際のところを見てほしいとの思いでしつこく投書してまいりました。

しかし、8月末に3件ほど立て続けに投書した時のこと、9月6日に町民窓口のご担当者の方から。。。

『現在、「私の提案」の件数が増加しておりまして、本来であれば1箇月程度を目途に回答を送付しておりますが、処理にお時間をいただいているところでございます。(わたし)からも数件のご意見を頂いておりますが、回答送付までお時間を頂きますことをご詫び申し上げます。回答は作成次第順次送付致しますので、ご了承いただきますようお願い致します。』と、回答が遅れることに対してのお詫びの連絡を頂きました。

その時は、多くの町民の方が寒川町行政に対して(問題は多岐に渡るでしょうが)多くの方が関心を持たれて投書されているのだから、仕方がないと思い待ちました。

待てど暮らせど返答がありません。

10月25日(火)環境課の課長にお会いしてお話を聞く機会がありました。その会話の中で、8月末から9月上旬に出したお手紙に関して、投書に対して回答が頂けていない旨をお伝えすると、環境課にはまだ届いていない、とのお返事でした。

そこで寒川町民窓口課のご担当者の方へすぐにメールをしました。

=下記内容=10月25日(火)にmail

町民部町民窓口 御中・・・・・・・・様

平素より大変お世話になっております。

お忙しいところ恐縮ですが、教えていただきたいことがあります。直近で、環境課

の課長とお話する機会が得られました。その会話の中で、私が8月末、9月の頭に提出した『町長への手紙』を尋ねてみました。すると、まだ環境課に届いていない、とのこと。

町長への手紙を取りまとめている町民窓口課が振り分けられていないのではないかとのことです。わたしは、前回、(町民窓口のご担当者)様からお返事を頂いたときに、その課ごとが対応に追われて返事に時間を要していると理解していたのですが、そうではなく町民窓口課で沢山の手紙が来たため、振り分けられない状態が今も続いていることと理解したら良いということでしょうか。

=町役場から私への回=10月27日(金)

わたしの提案の回答について遅くなり誠に申し訳ございません。わたしの提案につきましては、以前にもご説明したとおり、さまざまなお意見をいただいております。しかしながら、中には、わたしの提案の要件を満たさないもの、例えば、住所氏名の記載のない差出人不明なものや内容が苦情等に関するもの等がございます。このような状況から、わたしの提案についての対応等を検討するため、一時期の間お時間をいただいております(私)には、回答が遅れる旨をご説明するべきでしたが、事前にご連絡することができず申し訳ありませんでした。重ねてお詫び申し上げます。

との返事及び質問 No.44,45,46 の回答に対して、私が町民窓口課へメール(10/25)をしてからわずか2日程度で回答が上がっています。1箇月程度を要さなくても、2日程度で返事が出せることを証明しているのではないですか。

それにしても、今でも腑に落ちないのが、『わたしの提案の要件を満たさないもの』の一文です。

※例えば、住所氏名の記載のない差出人不明なもの 内容が苦情等に関するもの等

私の手紙はどれに当てはまっていたのかを教えてくださいたいと思います。

あえて言うのであれば、苦情でしょうか。

同じ案件に対してしつこく投書しているということでしょうか。

町民は、黙って、町が決めたことをそのまま、やっていたらよいという態度の現れだと感じます。

## 2.改善案：

上記、納得のいく回答がほしい。

寒川町を住みよい町、として協力をしていきたい⇒苦言が多くなることも多いかと思いますが、そういった方に対して、今回町役場がされたことは、『もう何を言っても

やらないから、無関心である方が気持ちも楽になる』という考えを増やしてしまうと思います。

ちなみに、『わたしの提案についての対応等を検討するため、一時期の間お時間をいただいております』とありますが、検討された結果どのように対応していかれるのか、話し合われたのか教えていただきたい。

### 3.改善後の効果：

おなじみの『ご理解願います』『前向きに検討していきます』の一辺倒の回答でなく、手紙に対して町役場の方々は真剣に寒川町に住んでいる住民の声を（全てでないにしても）改善していこうとされていると感じることができる。

---

## 回答

<わたしの提案に対しての取り扱いについて>

【所管：町民窓口課】

「わたしの提案」は、町民からのまちづくりに関する施策、事業等の提案を受け付けるために、町民の皆様からご意見をいただき、町政に反映させていくことが大切であるという考えの基に実施しております。

「それにしても、今でも腑に落ちないのが、『わたしの提案の要件を満たさないもの』の一文です。

※例えば、住所氏名の記載のない差出人不明なもの、内容が苦情等に関するもの等私の手紙はどれに当てはまっていたのかを教えていただきたいと思います。」について回答いたします。

ご提出いただいたものは、「提案・意見・要望」ではなく「質問」として認識しております。

最近の「わたしの提案」の傾向としては、意見・提案・要望が全体の3割、質問・苦情などが7割を占めております。

回答にお時間をいただいていたのは、「わたしの提案」の趣旨に則り、提案として受け付けるものについての検討をしておりました。

具体的には、「意見・提案・要望」は「わたしの提案」として受け付け、質問などについては「わたしの提案」ではなく、各担当課から回答することにしてはどうかという内容です。

検討した結果、年度途中で変更することは難しいこと、そして「わたしの提案」として提出される方の意向を考慮して、今までどおり「わたしの提案」として回答することになりました。

「・・・との返事及び質問 No.44,45,46 の回答に対して、私が町民窓口課へメール(10/25)をしてからわずか2日程度で回答が上がっています。1箇月程度を要さなくても、2日程度で返事が出せることを証明しているのではないですか。」について齟齬があるようですのでお伝えさせていただきます。

No.44 は8月31日に、No.45 は9月5日に、No.46 は9月6日に受け付けまして、3通とも10月27日付けで回答を送付いたしました。

受付から2か月ほどお時間をいただいてしまい大変申し訳ございませんでした。

今後は、関係各課と連携して回答が遅れないように努めてまいります。