

令和 7 年度 市民の声提案箱 回答

番号	受付日	回答日	回答方法	担当課
14	7月2日	7月10日	メール	市民課
提案内容 ●職員の対応について 年金免除申請に伺った。入口に受付があり、まずどの窓口に行けばいいのかわからないので、正面にいた職員に「年金の免除申請に来ました」と声を掛けた。その職員は「隣の窓口です」と答えたが、どの椅子に座るのかもわからないし、そこで自分で声かけするのもわからないため、その職員に「何番窓口ですか」と尋ねたところ、(担当窓口の) 担当者に直接引き継いでもらえた。 隣と言えば、隣だからわかると思い込んでいるのか。たかが、年金窓口でも、1 か所窓口対応していたらその横に座るのかもわからないし、自分から声かけないといけなのかもわからない。「隣の窓口です」と言って、番号で案内しない市役所なら、番号を外してもいいかと思う。				
回答内容 窓口での受付は、内容や状況に応じたご案内をしています。例えば、番号発券機により受付された場合は、対応する窓口の番号でお呼びしています。また、お訪ねになりたい部署の庁舎（建物）が異なる場合は、庁舎案内図等を使ってご説明し、国民健康保険や年金など同じフロアの窓口をお訪ねの場合は、担当窓口までお連れするなどの対応をしています。 ご指摘いただいた点を踏まえ、市民の皆様にとって、より分かりやすいご説明や丁寧なご案内ができるよう、お客様目線に立った誠実な対応を心掛け、さらなる接遇力の向上に努めてまいります。				

番号	受付日	回答日	回答方法	担当課
15	7月2日	7月10日	メール	子育て支援課
提案内容 ●子育て支援施設について 北九州市の子育て支援施設「元気のもり」のような施設が作れないか、検討してほしい。				
回答内容 北九州市の「子育てふれあい交流プラザ元気のもり」は、多様な遊具や体験を通じて子どもの感性を育み、豊かな人間性を培うことを目的とした素晴らしい施設であると認識しております。 本市におきましては、乳幼児期の子育て家庭をサポートし、子どもの健やかな育ちを促進することを目的として地域子育て支援センターを2 か所設置しております。これ				

令和7年度 市民の声提案箱 回答

らの施設におきましては、保育士等のスタッフのほか絵本や遊具を多数設置することにより、子どもが伸び伸びと遊べ、親子が楽しめる施設を目指しているところです。今回いただいたご意見は、地域子育て支援センターをはじめ本市の子育て支援施設の充実へ向け、参考にさせていただきます。

番号	受付日	回答日	回答方法	担当課
16	7月9日	7月24日	郵送	観光振興課

提案内容

●みなと一る運転手及び市職員の対応について

6月20日にみなと一るに乗車した際、目的地を通り過ぎたため「あら、通り過ぎたわ」と呟いたところ、運転手から「そういうこともありますわ。」と言われ、そこは乗り合いバスなので聞き流したが、その後、数人を降ろしたところで、「ここで降りろ。お客さんみたいな人は乗せたくない」、「明日からみなと一るを利用できなくする」、「バカ、バカ」と言われ続けた。同日、観光振興課の職員にこの出来事の苦情と高齢者が安心して利用できるようにしてほしいと伝えた。

6月24日にその後の報告がなかったため、どうなったか観光振興課に電話したところ、「まだ運行事業所から報告がない」との回答だった。

6月30日、9時30分にこの出来事を検証するために、運行事業所の所長と当該運転手と同一ルートを回ることになりましたが、当該運転手は他の運転手が急遽出勤できなくなり代替対応のため来なかった。これまでの対応に不信を抱いていたため信用できない。

今回の不誠実な対応を改めていただき、高齢者が安心して利用できるようにしていただきたい。

回答内容

今回の件に関しましては、運転手の説明不足から生じたもので、お客様より例え強い口調で言われ精神的に追い込まれたとしても、その言動は不誠実であったと思っております。先日、運行事業者からもお伝えしたところではありますが、運転手への接遇指導（運行ルールの丁寧な説明、行先の案内など）及び何らかの事案が発生した際の運行管理者への速やかな報告を徹底いたします。

また、運転手への事実確認後のお客様への連絡が遅くなりましたことは、運行事業所、観光振興課の連携不足が招いたもので、深く反省しており、今後このようなことがないように努めてまいります。

利用者の皆さんが安心して利用していただけるように、継続して運行改善に努めてまいりますので、今後ご利用くださいますようお願いいたします。

令和7年度 市民の声提案箱 回答

番号	受付日	回答日	回答方法	担当課
17	7月10日	7月25日	メール	観光振興課
提案内容 ●みなとーるのラッピングについて みなとーるですが、鬼太郎のラッピングなどは、しないですか？				
回答内容 「みなとーる」のラッピングは年内を目途に実施を予定しております。どのようなラッピングになるかは、公式発表までしばらくお待ちください。				

番号	受付日	回答日	回答方法	担当課
18	7月30日	8月8日	メール	子育て支援課
提案内容 ●共同親権制度の周知について 民法改正によっていわゆる「共同親権制度」が導入されるに際し、制度の趣旨をホームページ上に掲載するなど、制度についての周知・共有・研修を推進していただきたい。				
回答内容 ご指摘のとおり、「共同親権」は子どもの養育に関する新たな選択肢として、重要な意義を持つ制度だと考えられます。 本市としましても、本制度が導入の趣旨に則って適切に運用されるためには、制度についての正しい理解が重要だと考えております。 つきましては、今後、制度の導入に先立ち、本市のホームページ等に情報を掲載することにより、市民への周知に努めてまいりたいと考えております。				

番号	受付日	回答日	回答方法	担当課
19	7月31日	8月8日	メール	管理課
提案内容 ●下水道工事後の道路について 下水道工事をしてから、道路のでこぼこ、家の振動が激しく、破損する箇所があったりで不快な思いをしています。				
回答内容 現地を確認した結果、西工業団地入口交差点の舗装の凸凹による振動は、下水道工事				

令和7年度 市民の声提案箱 回答

によるものではなく、鳥取県が舗装を補修した箇所との段差や老朽化によるわだち掘れが原因であると考えられることから、道路管理者である鳥取県に内容を伝えたところ、令和7年9月中に舗装の補修工事を実施すると回答を頂いておりますので、何卒ご理解いただきますようお願いいたします。