

令和3年度(4月～9月分) 市民の声による改善事例

受付月	担当課	手段	意見要旨	対応内容
R3年4月	市民協働課	窓口	まちなかキャンパス長岡において、個人利用の場合は、利用者の氏名(フルネーム)を予約表示されていますが、個人情報でもあるため、代替名を使用したいです。	4月7日から個人利用のサインージ表示を、利用者の希望により、代替名(名字のみ、カタカナ表記、ペンネーム等)を使用できるようにしました。
R3年4月	行政管理課	市長への手紙	1月から始まった押印廃止に伴い、各種申請書の様式も新しくなっているとします。様式が新しくなった日付等の記入がされていると大変管理しやすく助かります。また、用紙自体にも更新最終日の記入がされていると、今後改定した場合に自分が使用している書式が最新かどうか分かりやすいです。	5月21日に、ホームページ上で申請書様式の更新の状態が分かるようにしました。
R3年4月	道路管理課	HPアンケート	長岡駅大手口地下自転車駐輪場の出入り口がよく分かりませんでした。	6月15日に各自転車駐輪場のホームページの案内図を修正しました。
R3年5月	収納課	HPアンケート	スマートフォン決済で市税を納める場合、スマートフォン決済完了後に車検用の納税証明書を「発行できる」と書いてありますが、手続き方法が書いてないため、結局どうしたらいいのか分かりません。全員に後から郵送で送られてくるのならそう書いてほしいです。質問によって発行できる期間が異なり、違いが分からないため混乱します。	5月20日に、スマートフォン決済完了後、車検用納税証明書が送付されることを記載しました。その他、混同しやすい表現を省き、修正しました。
R3年5月	子ども・子育て課	HPアンケート	ファミリーサポートを退会をしたいのですが、退会方法の記載が見つかりません。時間もないので出向くとしても沢山の時間を割くのであればこのまま毎年放置してしまうかもしれません。それは紙の無駄ですし電話も来たこともあります。市の職員さんにも無駄な時間を費やさせてしまうので、ファミリーサポートが必要なくなった場合、簡単に退会出来る仕組みが欲しいです。	6月4日に、ホームページに退会方法を記載しました。
R3年5月	スポーツ振興課	HPアンケート	八方台いこいの森の詳細については施設へ直接問い合わせとありますが、連絡先が不明で電話することができません。	“施設”と“管理事務所”と“管理運営”など混同していたので、6月11日に統一した表現に修正し、連絡先を分かりやすくしました。

令和3年度(4月～9月分) 市民の声による改善事例

R3年6月	健康課	HPアンケート	医療機関でのPCR検査に2万円かかりました。3分の2が補助の上限ということですが、 $2万 \times 3分の2 = 13,333.33333333...$ となります。請求額はどのようになりますか。	6月16日に、1,000円未満は切り捨てとする旨を追記しました。
R3年6月	観光企画課	HPアンケート	木喰上人の情報をまとめてほしいです。	7月1日に観光のページに「木喰仏」の項目を追加し、長岡市内で木喰上人の作品が見学できる場所についてまとめました。
R3年6月	デジタル行政推進課	HPアンケート	ながおか便利地図で市道番号を調べたいのですが、見つけれません。	ながおか便利地図のスマートフォン画面は、地図選択を行わずに利用開始できる仕様となっています(その場合、初期設定の「公共施設情報」地図が表示されます)。利用開始前に地図選択ができるよう、8月3日に画面表示を修正しました。
R3年6月	都市政策課	電話	新型コロナウイルスワクチン接種の移動時に使用できるタクシー券を、福祉タクシーにも使用できるようにしてほしいです。	9～10月に実施した別事業(バス・タクシー共通割引券事業)では使用できるよう、福祉タクシー6社を対象として追加しました。
R3年7月	スポーツ振興課	HPアンケート	希望が丘プールの営業について、7月第一土曜日から9月7日から13日の間に属する日曜日までとはどういう意味ですか？皮肉ではなく、本当に分かりませんでした。	営業開始日は、7月の一番最初の土曜日です。最終営業日は、9月7日から13日の1週間の内、日曜日に該当する日付です。 8月13日に、令和3年度の営業日を具体的に記載しました(7月3日から9月12日)。
R3年8月	観光事業課	HPアンケート	「長岡まつり(8月1日～3日)」のページにある写真にもっと添え書きをしてほしいです。	8月18日に今年度の写真を更新し、その際、写真に対しての添え書きを多く載せました。
R3年8月	契約検査課	HPアンケート	物品の入札情報が見つげにくいので、県と同じようにしてほしいです。	8月18日に「物品の入札結果について」の項目を新たに作成し、見つけやすくしました。

令和3年度(4月～9月分) 市民の声による改善事例

R3年8月	環境業務課	HPアンケート	SR、PR、LR以外のボタン電池(CR、BR等)の処理の仕方がわかりません。そこも明記していただけますとありがたいです。	CR、BRの型番で始まるものはコイン型電池となるため、「スプレー缶類・発火物・有害物」のページに記載していますが、8月24日に、ボタン型電池の説明ページからリンクで移動できるようにしました。
R3年8月	市民課	窓口	エレベーター側からだ柱の陰になっていて、マイナンバー窓口の受付場所が分かりづらいです。	9月24日に、大型印刷で出力した案内表示を、通路各方面から確認できるよう複数箇所設置しました。
R3年9月	環境業務課	HPアンケート	ゴミの分類の項目がないものばかりで困ってます。もう少し検索の項目を増やしてください。ほうきとちりとりは何ゴミですか？燃やすゴミに入れてもいいのでしょうか。	9月17日に、ほうき、ちりとりの項目について追加を行いました。
R3年9月	環境業務課	HPアンケート	粗大ごみの処理金額について、ホームページの記載だと誰しもが600円券、1,000円券があると思うのではないのでしょうか。200円券は一つのサンプルとしか思いませんでした。600円は200円券を3枚、1,000円の場合は5枚と推測はできません。200円券しか市販されていないならその旨を記してください。 これを市の担当者に言ったら、こちらを馬鹿にしているような対応をされました。誤解を生む可能性があるときには自分でWEBを調べて誤解の無いように即座に修正して下さい。	9月27日に、600円・1,000円の後ろにかっこ書きでそれぞれ、(200円券×3枚)・(200円券×5枚)を追記するようにHPを修正しました。また、粗大ごみ処理券シールの販売は200円のみので注意書きを追記しました。 問い合わせの対応については、職員に対して改めて丁寧な対応を心掛けるように周知しました。
R3年9月	産業支援課	HPアンケート	新型コロナウイルス感染症拡大防止協力金(2回目:8/24～9/16)の申請ですが、PDFに画像が貼り付けられず不便です。	10月7日に、該当箇所を修正しました。