

平成21年度 クレーム内容(H22第3回一般質問資料)

課名	月日	クレーム内容	処理内容
税務課	6月中	平成21年度住民税課税誤り(4件:専従者給与のダブリ)	該当者4件の方に内容を説明し、課税通知書を訂正して謝罪した。尚、この件について課内に周知した。
税務課	10月中	平成21年度住民税の年金特徴50件分の自動引落の停止漏れ	該当者50件の方へ謝罪文を持参し、内容説明して謝罪した。尚、この件について課内に周知した。
税務課	12月中	平成21年度固定資産税課税誤り(1件:住宅用地の認定誤り)	納税者に課税誤りを説明、謝罪し、税額訂正して現年度を含む5年分の固定資産税を還付した。尚、この件について課内に周知した。
収納管理課	発生 9月 謝罪12月	1人暮らしの町民から税金を取りに来てほしいとの要望に対して、内容を良く理解せず断った。	一般質問で謝罪し、今後このようなことがないように、関係職員全員に周知徹底した。
環境経済課	4月23日～	空地の雑草の繁茂について(美しいまちづくり条例)(23件)	土地の管理者に適切な処置を打つよう指導文書送付。
環境経済課	5月26日	港公園の野犬について(メール)	岐阜保健所に捕獲を要請していると回答する。
環境経済課	7月2日～	農地に対する雑草について(6件)	農地所所有者に対して、適正に管理を講ずるようお願い通知書発送。
環境経済課	9月10日	岐セン(株)笠松工場の悪臭について	工場の担当者に苦情内容を伝える。苦情者には法的に基準値以下であるので行政処分はできない旨を伝える。
環境経済課	10月3日～	水路への油流出事故(3件)	油流出の原因と水路の油の除去作業。
環境経済課	10月21日	水路のフナの死体	原因の特定とフナの死体の除去。
環境経済課	11月18日	隣接牧場が起因と思われる多量のハエの発生について	牧場に苦情内容を伝え・防虫剤等での対応指導。
環境経済課	1月9日	私有地内の木を勝手に伐採されてしまった	土地の管理者に適切な処置を行うよう指導文書送付したが、こちらは伐採してないと説明する。

平成21年度クレーム内容(H22第3回一般質問資料)

課名	月日	クレーム内容	処理内容
環境経済課	1月20日	野犬の捕獲について	岐阜保健所に捕獲を要請
環境経済課	1月26日	水路から水を汲みあげるタンクローリーの騒音について	関係機関から苦情者に説明をしてもらい納得を得る。
環境経済課	2月21日	野焼きについて	原則禁止を説明し・苦情内容を伝え、中正[てもらう。
環境経済課	2月24日	隣接からの消毒液の悪臭について	消毒液のしみた土を深く土中にうめるように指導し、今後適正な処置をするよう指導する
福祉健康課	11月13日	下新町地内の家屋が倒壊の恐れがあり、当該家屋の隣接する道路が通学路であり、児童に危険を及ぼすため、撤去の依頼。(当初は建設課に要望あり)	地域住民の協力のもと、住人に対し、年金裁定手続き、住宅支援、収入面の支援を行い、撤去。
建設課	4月1日～	笠松みなと公園内に、野良犬がいるため怖いので捕獲してほしい。(年間:数十回)	環境経済課より岐阜地域保健所へ連絡し、公園管理者、環境経済課、保健所が合同で捕獲を試み、最終的には町内者に引き取ってもらった。
建設課	4月24日～	道路修繕(穴ぼこ、陥没、側溝蓋破損)をしてほしい。(年間:約50件)	軽微な穴ぼこは職員にて対応(修繕)し、それ以外については業者に工事発注して対応した。
建設課	5月12日～	交通安全対策(カーブミラー、区画緒言注意看板等の設置)をしてほしい。(年間:約20件)	カーブミラーの設置及び、区画線設置言注意看板設置にて対応した。
建設課	5月25日	米野地内の高速道路高架下広場で、ボール遊びをしている子供のボールが広場の外に飛び出て自動車に当たることが多いので対処してほしい。	防球ネット及び注意看板を設置した。
建設課	5月26日～	側溝の清掃をしてほしい。(年間:約12件)	業者に工事発注して対応した。
建準課	5月29日	笠松緑地公園内で、深夜、車の暴走行為(ドリフト走行)が行われているため対処してほしい。	パンフ(段差)及び注意看板を設置した。

平成21年度 クレーム内容(H22第3回一般質問資料)

課名	月日	クレーム内容	処理内容
建設課	10月13日	近隣でガス工事をやっていた際、周知時間(8:30-17:00)外にも作業をしており、周辺住民への対応も悪かったので改善してほしい。	東邦ガスの現場責任者に対し、工事計画内容チェックの徹底と現場進捗状況の管理強化を指導した。また、工事完了時の役場への報告を徹底させた。
水道課	11月下旬	【下水道工事現場にて】 下水道管理設後に仮舗装を舗装したところ、「どうせ工事の最後に本舗装をするのなら、こんな無駄な仮舗装をするな。そんな費用が有るのなら、他にも町道で凹凸や穴が開いている所が多々有り、そのような道路を整備した方が町民のためだ。」	・作業終了後、交通開放するにあたり仮舗装は、通行者の安全性の確保、周辺環境(騒音・振動・防塵対策等)にも配慮するためには必要不可欠である旨を説明。 ・ご指摘のあった他の町道については、建設課と横の連絡により計画的かつ効率的に整備を行っている旨を説明。
教育文化課	1月23日	テニスコートの個人使用が制限されている。	個人利用者についても利用者協議会での抽選会に参加してコートを確保できるようにした。
教育文化課	2月22日	スポーツ団体のグラウンドの利用時間を守るよう指導願いたい。	各スポーツ団体に利用時間の厳寸を伝えた。