

別 紙

公開概要書

受付日	令和 7 年 10 月 15 日	回答日	令和 7 年 10 月 27 日	担当課	上下水道部業務課
意見等の内容	1. 実家が空き家状態となる為、家の維持管理、周辺の草刈り、山の灌木処理等で毎月実家に帰り二拠点生活を送っている。今年始めに水が出なくなり、井戸を掘り直す必要が生じ、上下水道部に電話にて問い合わせしたところ、住んでいないと駄目とけんもほろろに電話を切られた。ホームページで支払い要項を見ても条件の記載は一切ないので問い合わせると内規で決まっているとのこと。誰が読んでもわかるようになっていないため、担当職員から一方的に言われても即座には納得出来ない。最近では二拠点生活も増えてきているので、もう少し融通をきかせても良いのではないか。 2. 担当職員の今回の電話対応は頭にくるくらい非常に悪かった。以前にも別件の対応に頭にきたことがあった。会社でお客様に不愉快な思いをさせたら仕事も受注出来なくなるし、減給もの。もう少し職員教育をした方が良いと思う。				
回答の内容	職員に対しましては、日頃から「親切かつ丁寧な対応」の徹底について指導しているところですが、これに反する対応があったことを真摯に受け止め、職員研修及び指導体制の充実を図り、是正に努めてまいります。 また、「益田市簡易給水施設整備事業補助金」の交付対象者につきましては、職員よりご説明申し上げましたとおり、水道が市民生活に不可欠な基盤であることを踏まえ、対象区域を限定し、当該地域の居住等要件を満たした方としております。本市に一定期間滞在される方におかれましても、水道設備が必要である旨、十分に理解いたしますが、現時点では当該補助金の交付対象者とすることは難しい状況です。 なお、補助金制度の内容周知が不十分であった点につきましては、速やかに交付要綱を改正し、分かりやすい情報提供に努めてまいります。				