

令和3年9月定例会一般質問発言通告表

発言 順序	1	議席 番号	6	氏名	望 月 則 男 議員	1 / 1
発 言 項 目				要 旨		答 弁 者
1	行政サービスにおける書類の控え、通話及び会話の録音について			<p>新型コロナウイルス感染症により行政サービスにおいて、その時々で職員の判断を求められるケースが増えることや、担当者により違う回答をしたり、組織の考えを担当者の解釈により間違えて伝えてしまうケースも想定される。また、書類の控えを渡さないことによる間違いを防ぐためにも、書類の控えを渡すことや通話の録音、会話の記録などを行う必要性を感じるが考えを伺う。</p> <p>(1) 現在、市民との通話の録音や会話の記録をしている部署はあるのか伺う。</p> <p>(2) 窓口や通話での言い間違いや、担当者間での認識の相違などによる苦情はどの程度あるのか伺う。</p> <p>(3) 市民からの意見や苦情をデータベース化しているのか伺う。</p> <p>(4) 市民からの意見や苦情から、市民対応について、どのように意思統一を行っているのか伺う。</p>		市 長 副 市 長 関係部長