

## 回 答 書

受付番号	回収年月日	回収場所	担当主管課
第 4 号	令和元年6月7日	伊予市役所	市民福祉部市民課
題 目（テーマ）：窓口対応について			
提 案 理 由（要旨）			
<p>広報いよしで親類の掲載記事を見つけた。広報を送ってあげようと思い、本庁の窓口で広報いよしと伊予市の封筒を頂こうとしたが、頂けたのは広報だけであり、伊予市の封筒は頂けず市販の封筒を買ってくださいと言われた。規則どおり対応した職員は立派なのだろうか。もう少し事情を聴いて、臨機応変に対応する必要もあるのではないか。規則どおりの対応をしているだけでは、伊予市の未来も危ういとの思いを感じてしまう。臨機応変に対応できる教育をしてほしい。</p>			
回 答 内 容			
<p>平素より、市民の皆様には、市民サービスに関するご意見をいただき感謝申し上げます。</p> <p>この度は、本庁の受付職員の窓口対応に対し、ご不快な思いをされたこと、大変申し訳なく、お詫び申し上げます。</p> <p>ご身内の方が掲載された広報を伊予市のマークが入った封筒で送ってあげたいというお気持ちで、封筒をご所望されたことと推察いたします。しかしながら、受付窓口では、広報については、必要部数をお渡しする準備はできておりますが、広報を入れる封筒については、用意しておりません。</p> <p>これは、公的機関名が印刷されている封筒を、私的な目的で使用することが禁じられておりますことから、職員が、封筒のお渡しをお断り申し上げた次第であります。ご理解をいただきますようお願い申し上げます。</p> <p>なお、広報の取材等でお世話になった方が、直接、広報担当者に出来上がりました広報の郵送を依頼されることもあります。そのような場合は、市の封筒に入れてお渡ししているなど、臨機応変に対応しておりますことを申し添えさせていただきます。</p>			