

# 皆さんの声を市政に届ける 広聴事業は全部で6メニュー

皆さんの意見を広く聴き入れる広聴事業。  
市で取り組んでいるメニュー、その内容を紹介します。



## 1 移動市長室

直接市長と意見交換できる機会

平成18年度から実施しており、当初は「どこでも市長室」という名称でした。市長が、直接市民の声を聴き、施策に取り入れることを目的に開始しました。対象は、政治、宗教活動および営利活動を目的としない市内の団体、サークルとしていました。平成24年4月、登米市まちづくり基本条例が施行され、市民が主体のまちづくりを進めています。地域づくりの体制が大きく変わったことから、それまでの団体やサークルの要請で市長が出向く形を終了。各総合支所を拠点に、市民と地域の課題や市政について、意見交換する形になりました。一部の人々ではなく、より多くの市民の意見や要望を、きめ細かく聴くスタイルに進化しました。昨年度は、新庁舎建設問題や原子力災害避難計画など、特定のテーマも各町域の皆さんと話し合っています。本年度も9月以降、旧町ごとに開催する予定です。内容については、各総合支所を通じて対象者に通知します。



## 2.3 市長へのメール 提言箱

意見は全て市長が目を通します

「ツイッターやフェイスブックもいいですが、市独自のソーシャルネットワークサービスを提案します。そこで渋滞情報や迷い犬など、地域の情報を共有しては」。市長へのメールに送られてきた提案の一例です。市長へのメールは、平成17年から、提言箱は平成19年から始まりました。メールは年間50件ほど、提言は40件ほど寄せられています。「どちらも本当に市長が目を通していいのか」という質問を頂きます。間違いなく、市長は全てに目を通してあります。市長へのメールは、市長と広報広聴担当部署に送られるシステム。また質問者への回答も、市長が内容を確認した上で送付しています。質問があり、回答が必要なものは、約1〜2週間で返信しています。内容によっては、それ以上時間が必要な場合もあります。あらかじめご了承ください。市長へのメールは、市ホームページの市長の部屋からアクセス、提言箱は、各総合支所に設置しています。



## 4 意見公募手続き (パブリックコメント)

策定前の条例・計画に意見を

市民意見公募（パブリックコメント）とは、市で策定する計画や条例の原案、内容などを事前に公表し、皆さんから意見を頂く制度です。これは、皆さんの生活などに影響を及ぼす可能性がある計画などをつくる際に、検討・構想の段階で公表。より皆さんの意見を反映させたものにするため、平成19年から実施しています。頂いた意見を参考に最終案を決定、その意見に対する市の考えも公表していきます。「これまで、約80件の条例・計画の意見公募を実施しています。ここ数年、大半以上の条例、計画で、意見を頂けていない状況です。良い意味で捉えれば「間違いない内容に仕上がっている」と考えられます。反面、興味を持たれていないという考えもあります。公表した条例、計画は、市ホームページと担当部署、各総合支所で確認できますので、より多くの皆さんのご意見をお待ちしています。【ホームページ】http://www.city.tome.miyagi.jp/ikenkobo/index.html



事業者に聴く  
イオンタウン佐沼店  
モールマネジャー  
若崎 貴裕 さん

私は、建物や駐車場など、イオンタウン全体と専門店の意見を、イオンスーパーセンター分は、そちらの店長が担当しています。佐沼店には、イオンタウン、イオンスーパーセンター合わせて、年間150件ほどの意見が寄せられています。そのうち約8割がお叱りの言葉やご意見。しかし、この中に、サービス向上のヒントが隠されています。以前「セルフレジで、順番待ちする際の案内が不十分」という意見が寄せられました。現場を確認したところ、

案内が不十分で、商品の袋詰めや支払い時に、待っているお客さまの目線が確かに気になりました。すぐに改善したところ、同じような意見はなくなりました。お客さまの意見で品揃えは変わります。お客さまが必要とするものは、いつも同じと限りません。変化していくものに、どれだけ対応できるかが、顧客満足度を上げる鍵になると思います。民間も行政も、お客さま（住民）を満足させるという意味で、意識するべきところは変わらないと思います。



イオンタウン内には、意見と回答が掲示されています。