

<p>提案件名</p>	<p>地籍調査及び職員の接遇について</p>
<p>内 容 (要約)</p>	<p><b>【地籍調査について】</b> 職員に地籍調査の件で尋ねたところ「奥出雲町の地籍調査は完了しておりません。申請者の所も未調査です。他の市町村も地籍調査が終わっていませんから」と不誠実な対応でした。税務課で確認したところほとんどの山林が未調査でした。このような状況で税金を徴収していることに驚きと落胆をしました。後日、知人の町議会議員に事情を聞いたところ、再三答申しても状況は進展しないとのことでした。雲南市、飯南町はほとんど調査済みと聞きました。何故でしょうか。今後の進展をお尋ねします。</p> <p><b>【職員の接遇について】</b> 今回の件で対応された方の接遇には残念でした。過去に類似した事案が発生して、以下のように回答されています。「今回、職員に不適切な対応があったとのことですので、今後は今回の点を踏まえてより効果的な研修を行い、職員の接遇のマナーの向上に努めて参ります。」（提案No.2024007令和6年9月9日受付）改善されていないということは、効果的な研修がされていないことではないでしょうか。まずは、自己啓発、自己改革ではないでしょうか。己を知ることが肝要かと。若い職員はもちろんのこと、特に管理職は必要かと思えます。</p>
<p>回 答</p>	<p><b>【地籍調査について】</b> この度は、地籍調査のお問い合わせにつきまして、ご心配をお掛けし申し訳ございません。また、役場職員の説明及び対応に不十分な面がありましたことにつきまして重ねてお詫びします。本町では、地籍調査の着実な実施に努めておりますが、ご指摘のとおり他自治体に比べて進捗が遅れている状況です。その要因としましては、事業を行うために必要な国の予算が十分に確保できないことや、調査の対象となる土地について相続登記がされていない、または未相続による所有者不明土地が相当数あり、事業を実施する前段の相続人調査に時間を費やしていることも影響しております。現状では公共事業が実施される土地を優先して調査を行わざるを得ない状況であり、そのほかの土地につきましては、ご要望に十分にお応えできていない面があります。一方で、円滑な調査実施のためには、地権者の皆様に境界の確認や目印や資料を残しておくなどのご協力をお願いします。引き続き、全力を挙げて調査の進捗に努めてまいりますので、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。</p> <p><b>【職員の接遇について】</b> ご意見いただき、誠にありがとうございます。職員の接遇について、再びご不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。ご指摘の通り、過去にも同様のご意見をいただいております。その際には「より効果的な研修を実施する」との回答をいたしましたが、改善が十分でなかったことを重く受け止めております。ご意見いただきましたように、単なる研修の実施だけでなく、職員一人ひとりが継続的な自己啓発・自己改革に努めることが接遇向上の第一歩であると認識しております。特に管理職員につきましては、組織全体の模範となるべく、より高い意識を持って取り組む必要があると考えております。今後は、研修内容の見直しを行うとともに、引き続き、皆様からのご指摘やご意見を反映させながら、職員の接遇の改善に努めてまいりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。</p>