

令和6年11月分「市民の声」

受付日	完了日	件名・内容	対応	担当課
11月11日	11月18日	<p>市民課窓口の親切な対応について(お褒めの言葉) マイナンバーで駆け込みの申請をしました。窓口の女性がとても親切丁寧で、とても分かりやすく感心しました。市民・納税者と直接接する受付窓口は市役所の顔だと思います。いろいろな人がいますので、一人一人に寄り添うのはなかなか大変なこともあるかと想像できますが、自分も営業として人と接する仕事でもあり、学ぶことができました。引き続きよろしく願いいたします。ありがとうございました。</p>	<p>このたびは、マイナンバーカード申請窓口をご利用いただき、誠にありがとうございました。 職員の対応にお褒めの言葉をいただき、感謝申し上げます。 今後も、市民の皆様に寄り添った丁寧な対応に心掛けてまいります。 ○○様のますますのご健勝とご多幸をお祈り申し上げます。</p>	市民課

令和6年7月分「市民の声」

受付日	完了日	件名・内容	対応	担当課
7月23日	7月30日	<p>保健センター職員の勤務時間中の喫煙について 保健センター職員が勤務時間中に八幡町の山本ビル駐車場に入り、スマホを見ながら、電子タバコを吸っているのを度々見かける。</p>	<p>この度は職員の喫煙マナーについてご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>保健センター等のある施設は現状では敷地内が禁煙であることから、職員が借用している駐車場において喫煙していたところですが、該当者と思われる職員には厳しく注意いたしました。</p> <p>職員に対しては、以前より喫煙ルールとマナーについて注意喚起を行っているところですが、改めて周知徹底いたします。</p>	市民福祉部

令和6年6月分「市民の声」

受付日	完了日	件名・内容	対応	担当課
6月20日	7月1日	<p>職員のエレベーター使用について</p> <p>市役所にはよく行くのですが、エレベーターを待っている人が結構いて乗れないことが多いです。譲って次のエレベーターを待ったりすることもよくあります。が、エレベーターに乗っているのは大半が市の職員さんなのです。市民が譲って職員が乗る・・・何かおかしくないでしょうか。2階や3階なら階段で行くなりしても良いのではないのでしょうか……。私ならそうします。</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。</p> <p>庁舎エレベーターの利用につきまして、ご不便をおかけして申し訳ございませんでした。</p> <p>エレベーターの利用に際しましては、お子さま連れの方やお年寄りの方、荷物を持った方、足腰に不安のある方、体調が優れない方などを優先し、譲り合ってご利用いただくことが望ましいと考えております。</p> <p>これまでも省エネ・節電という観点からも、近隣階への移動に際してはできる限り階段での移動を呼びかけておりますが、今後なお一層の啓発に努めてまいります。</p>	資産活用課

令和6年3月分「市民の声」

受付日	完了日	件名・内容	対 応	担当課
3月28日	4月10日	<p>市職員の歩きタバコ 毎朝8:10ごろ、建て直しの簡易裁判所と総合体育館に挟まれた道で歩きタバコかつ排水溝にポイ捨てる人がいます。ただでさえ許されない行為ですが、よりによって沼津市役所で勤めてる方です。何度も見かけ我慢できずにこちらに投稿させていただきました。改善をお願いします。(必要であれば後ろ姿ですけどドラレコの映像が残ってますのでお見せできます。)</p>	<p>このたびのご指摘を受け、早速、現地で調査した結果、同行為をした職員を特定できたため、今後、歩きタバコ及びポイ捨てを一切行わないよう、厳重に指導いたしました。 また、今回の事案を踏まえ、令和6年4月3日付けで全職員に対し、喫煙マナーの遵守について通知いたしました。 喫煙マナーを遵守することは職員として当然のことですので、今後もその徹底を図ってまいります。</p>	人事課

令和6年1月分「市民の声」

受付日	完了日	件名・内容	対応	担当課
1月5日	1月22日	<p>介護保険課の対応</p> <p>母の状態が悪化し、このままの介護度では施設内サービスを受ける範囲が狭くなり、自宅に戻すしかなくなるため相談に行った。担当してくれた〇〇さんは非常に冷たい対応で、介護度を上げたくない様子だった。例えば私が「洗濯などできないのにこのままでは洗濯か掃除がどちらかを選ばなければならない。母は死んだほうがましだと言っている」と言った時に鼻で笑うように「ふっ」と息を吐いた。また「そもそもなぜあなたは認定に立ち会わなかったのか。本人が拒否したのか」と私を責めるような言い方をした等、失礼な態度は多数。誰も実母の介護度を上げたいと思っていない。ましてや支援のままのほうが、我が家の経費が抑えられることも私は理解している。それでもこのままでは生活できないので相談したまで。市民の気持ちに寄り添った対応してほしい。</p>	<p>この度は職員の窓口での対応により大変不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。当該職員に対しては個別に指導するとともに、介護保険課全職員に対しても、相談者の気持ちに寄り添った親身な対応や窓口での接遇マナーについて改めて周知を行いました。今後も、引き続き、職員の資質向上に努めてまいります。</p>	介護保険課

令和5年12月分「市民の声」

受付日	完了日	件名・内容	対応	担当課
12月28日	1月18日	<p>沼津市の障害者雇用について</p> <p>R5.12.22に静岡労働局から公表された「令和5年度 県内障害者雇用状況の集計結果」のうち、市町での雇用状況を見たところ、沼津市だけが障がい者の法定雇用率達成に不足している人数が2ケタでした。令和4年度と3年度の公表資料も見てみたら、県内で3年連続で法定雇用が未達成の市町が2市1町ありました。</p> <p>静岡市と沼津市と小山町です。静岡市は令和3年度の25人から令和4年度の18.5人、令和5年度の6.5人と改善されています。対して沼津市は9人→10人→12人と悪化しています。</p> <p>小山町は規模が小さいため、1人や2人の採用・退職が大きく左右されるかと思いますが、静岡市と沼津市を比べた場合、職員数規模が2.5倍なので、沼津市の方がはるかに悪い状況です。</p> <p>自治体は率先して障がい者を雇用する必要があるため、法定雇用率も民間に比べ高く設定されていますが、頼重市長はこの状況をどうお考えでしょうか？</p> <p>ぜひ来年の公表値では、法定雇用率を上回るよう改善をお願いします。</p>	<p>地方公共団体における障害者雇用率は、「障害者の雇用の促進等に関する法律」において法定雇用率を上回るよう定められています。</p> <p>本市の障害者雇用の状況は、ご指摘のとおり、基準日である令和5年6月1日時点で障害者雇用率2.00%、不足数12人でした。</p> <p>そのため、公共職業安定所や就労支援施設等と連携を密にし、障がい者向けに行う就職フェアへ積極的に参加するほか、就労支援施設等を訪問し、本市での就業を希望する方に対して職場見学の案内を行うなど、障害者雇用の推進に向け取り組んだ結果、令和5年6月1日から現時点までの間に6人の障がいのある方を新規雇用することができました。このことにより、現時点での障害者雇用率は2.39%で、達成までは0.21ポイント、人数としては4人となっています。</p> <p>今後も、障がいのある方に行っていただく業務の拡大を図ることでより門戸を開くとともに、公共職業安定所や就労支援施設等との連携、各種学校への訪問等により、法定雇用率の確保に向けて取り組んでまいります。</p>	人事課

令和5年7月分「市民の声」

受付日	完了日	件名・内容	対応	担当課
7月3日	7月12日	<p>職員の対応態度</p> <p>狭隘事業で垣根をフェンスに変えた時にセットバックして沼津市に寄付した道路の舗装の事で市役所計画課住居表示係の方と舗装をする業者とで立ち会いで話をする事になり、午後1時半に現地と言う連絡を貰いました。業者も1時半前に来ていたので私も外に出て行き、現場で待っていたところ、中々市役所職員が来ず、市役所に電話をした所、もう出たので着くと思いますとの返事。結局現地に市の職員が来たのは1時50分過ぎ。炎天下の中30分も待たされました。遅れて来て、現場に来た職員の口から謝罪の言葉は一言もありませんでした。男性、女性1人ずつ来ましたが、どちらからも。がっかりしました。今回だけでなく、同じような事が起きた場合、誤りの言葉も言えないんだろうと思い、今後そのような事がないように意見させていただきました。遅れて来た謝罪を含め、今後このような事がないようにして欲しいです。</p>	<p>この度は、職員の対応により不快な思いをさせてしまい深くお詫び申し上げます。</p> <p>当該職員に確認したところ、立会日時をご連絡する際に、交通渋滞などで遅れることもあることから、『午後1時30分から2時の間』と予定時間に幅を持って約束したつもりだったとのことでしたが、〇〇様にその意図が十分に伝わらず、炎天下の中でお待たせすることになってしまいました。</p> <p>しかしながら、このような場合でも〇〇様をお待たせし、ご負担をお掛けしましたことに対しては、その場で一言謝罪すべきであったと思います。</p> <p>今回のご意見を真摯に受け止め、今後、同様のご意見をいただくことがないよう、約束の時間の確認などは、わかりやすく丁寧に説明するとともに、予定より遅れてお待たせした場合には、直ちに謝罪するよう、課員一同対応してまいりますので、ご理解を賜りますようお願いいたします。</p>	まちづくり指導課

令和5年5月分「市民の声」

受付日	完了日	件名・内容	対応	担当課
5月2日	5月10日	<p>個人情報取り扱い 原市民窓口事務所にてマイナンバーカードを受け取った方がいました。 その日は混んでいて、いつも以上に個人情報管理については注意すべきだと思いますが、対応した男性職員がフルネームで確認しなかったために、同じ名字の違うお客様を対応してしまい、暗証番号を人違いのまま登録し、後日また来ていただく結果となっていました。 私ではないので私に謝罪する必要は全くありませんし、本人たちも怒ったりはしていませんでしたが、その職員の対応をみていて私なら許せないことではないかなと思ひ連絡させていただきました。</p> <p>また、何度も言うようですが私ではないので回答の連絡(電話)は不要です。こういったことが起きていたので注意していただきたいという話だけ伝えなかったのが宜しく願ひします。</p>	<p>この度は、マイナンバーカードの交付手続きに関し、お知らせいただきありがとうございました。 マイナンバーカードは本人確認書類としても使われる大切なカードであるため、交付の際には慎重に取扱う必要があるにも関わらず、手続きに来られた方にご迷惑をかけることとなってしまいました。窓口業務に対し不安を感じさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。 今後は、マイナンバーカードの交付の際には本人確認を改めて徹底するとともに、複数の職員によるチェックを行うなど再発防止に努めてまいります。</p>	市民課

令和5年4月分「市民の声」

受付日	完了日	件名・内容	対応	担当課
4月28日	5月17日	<p>門池公園トイレの詰まり対応 先日門池公園のトイレを利用したが汚水が流れず苦労した市の緑地公園課に電話したところ若い男性職員が対応その日の午後 担当職員から電話あり 午前中該当の公園トイレに行き詰まった箇所を改善して使えるようにしたとのこと 小生 該当トイレに行き使用可能を確認した素早く丁寧な対応だったので連絡します 何処かの役所のように！直ぐやる課対応でした</p>	<p>このたびは、温かいお言葉をお寄せいただき感謝申し上げます。 今回このようなお褒めのお言葉をいただいたことは、対応した職員にとりましても大変励みになります。課内で共有し、課全体で丁寧な市民対応と迅速な対応を心がけていきます。 今後とも市民の皆様が気持ちよく利用できる公園づくりに努めてまいりますので、ご協力お願いいたします。</p>	緑地公園課

令和5年3月分「市民の声」

受付日	完了日	件名・内容	対応	担当課
3月22日	4月5日	<p>正しい情報を提供して欲しい(片浜市民窓口) 片浜市民窓口で、「年金はもらえないから、もう払う必要が無い」と言われ、免除の書類をかかされそうになりました。それは、おかしいと思いましたので、その場では書類は書かず、年金機構に電話をし、確認しました。その答えは、「要求を満たしているから年金をもらうことができる」との回答をいただきました。</p> <p>私の夫は、外国人です。58歳なので、年金を支払う義務があります。片浜の出張所では、正しい情報をいただけませんでした。</p> <p>対応も、とても嫌な感じで、いつも怒られているように感じます。差別されているのでしょうか？</p> <p>私たちは、以前別の県で、12年ほど、年金に加入して、適切に対処おりました。そんなことも知らず、「1年か2年しかどうせ収めていないなら、何ももらえないよ」と、非常に失礼な口調で言われ、払うことができるはずの年金の免除申請をかかされそうになりました。名前と、生年月日で確認が取れなかったというだけで、そういう判断をするのは、かなりひどいです。</p> <p>まず、事実が確認できないのであるなら、本人たちに確認すればいいものを、1時間以上待たせて、こちらに何も言わず、突然そういう発言というのは、あまりに、幼稚な態度だと思えます。</p> <p>きちんと、職員の教育をお願いします。</p> <p>また、年金に関して、情報を以前住んでいた県から取り寄せるように言われましたが、ちょっと疑問に思い、年金機構の職員に話したら、何のことかわからない、そんな必要はないはずだと言っていました。</p> <p>どちらにしても、職員の知識が欠落しているようです。片浜の出張所は、「沼津市役所の年金課に問いあせて、こうするように指示された」と言っていました。自分たちは、言われたことをやろうとしていただけだということだそうです。</p> <p>片浜の出張所に行くのが、とても嫌になりました。職員の口の利き方と、公平性、包摂性、知識を訓練してください。沼津市の年金課の方にも、不確かな状況下で、憶測をして何かを判断しないよう、伝えてください。もし、私が外国人だったら、言われたままに、年所申請書を書いていたでしょう。この責任は重大です。</p> <p>そもそも、基礎年金番号を尋ねる、もしその場で持っていなかったら、それを準備してもらってから、判断するということは、ほぼ当たり前の手順じゃないですか。</p> <p>人の命、生活に影響を与えることです。適当な仕事はしないでください。</p>	<p>この度は、片浜市民窓口事務所の職員の対応におきまして、不愉快な思いをさせてしまったことに對し、深くお詫び申し上げます。</p> <p>窓口でお客様からいただいた情報を元に、片浜窓口事務所及び市役所国民年金係が検索したところ、年金番号の確認ができなかったことから、さらに年金事務所に照会したため、時間を要することとなりお待たせしてしまいました。年金事務所から年金番号の確認が取れない旨の回答がありましたが、この時点でご本人様から直接、年金事務所にご確認いただくようご案内すべきでした。年金事務所からの回答で新規加入者と判断し、その場合の対応をご案内いたしました。お客様の状況をさらに聞き取り、納得していただける説明を行うなど、丁寧な対応が必要だったと考えております。</p> <p>来庁される市民の皆様は、慣れない手続きに戸惑いを感じながら来庁されている方も多くいらっしゃると認識しております。業務多忙の中でもお客様に誤解を与えることのないよう、お気持ちに寄り添った親切な対応、丁寧な説明を行うよう、改めて職員に周知いたしました。</p> <p>今後も皆様に気持ちよくご利用いただける窓口となるよう改善に努めてまいりますので、ご理解、ご協力を賜りますようお願いいたします。</p>	市民課

令和4年12月分「市民の声」

受付日	完了日	件名・内容	対 応	担当課
12月12日	12月26日	<p>片浜市民窓口事務所 全2件 沼津市役所片浜出張所でマイナンバーカードと保険証金融機関との紐付けについて質問したら、何を聞いても「だから一 市役所二階の機械で手続きして下さい」の一点張り。機械の使い方を教えてくれるのですか？と聞いても、だから一 市役所二階で聞いて下さいと、不親切です。結局市役所の二階に行ったら不備があり出直しになりました。前日近所の高齢者が行った時も低姿勢で聞いたのに不親切で腹が立ったので、もう行かないと言っていました。出張所といっても市役所関係ですし、いつも暇そうにしているの、少しは勉強してもらいたいと思います。</p>	<p>この度は、片浜市民窓口事務所の職員の対応におきまして、不愉快な思いをさせてしまったことに対し、深くお詫び申し上げます。 ご意見をいただき窓口事務所に確認したところ、他課の業務などの問い合わせがあった場合には、行き違い等を防止するため、原則ご本人様から担当課へのお問い合わせをお願いしているとのことでした。 しかしながら、そのような場合であっても、お客様に誤解を与えることのないよう、お気持ちに寄り添った親切な対応、丁寧な説明を行うよう、改めて確認いたしました。 今後も皆様に気持ちよくご利用いただける窓口となるよう改善に努めてまいりますので、ご理解、ご協力を賜りますようお願いいたします。</p>	市民課
12月19日	1月20日	<p>職員の休暇不正取得(=報酬不正取得)について 先日、令和5年度会計年度任用職員の募集があったので応募してみようと思い、知り合いの沼津市の職員さんに評判を伺ってみました。 そうしたところ、職員さんは新型コロナワクチン接種をする日と副反応のあった期間は職員の申し出と申請書の提出により、出勤扱いになるそうで、証拠いらないからワクチン接種をした事実が無くても出勤扱いで休めるよ一、と聞きました。 今年度すでに3回ワクチン接種した(と休みを取得した)人もいるとか。 実際はワクチン接種証明の添付など提出を求めないのでしょうか？ もしこの話が本当なら、賃金報酬の不正取得とはなりませんか？一度抜き打ちでワクチン接種証明の確認されてはいかがでしょうか？ ご検討お願い致します。</p>	<p>職員の新型コロナワクチン接種に関する取扱いにつきましては、総務省の通知(令和3年5月27日付総行公第46号)に基づき、接種に要する時間及び接種に伴う副反応が発生した場合に関し、公務の運営に支障のない範囲内で職務専念義務を免除することとしております。 本市職員の新型コロナワクチン接種においては、感染症拡大防止の観点から、接種を希望する人が躊躇することなく速やかに接種できる職場環境整備が必要であるため、職務専念義務免除承認申請書への添付資料は不要としておりますが、所属長が必ず接種の事実を確認することとしております。 今回のご指摘を受け、1月6日に所属長及び職員に対して、ワクチン接種に係る取扱い及び職務専念義務の免除について適切に対応するよう改めて周知するとともに、令和4年度にワクチン接種に係る職務専念義務免除の承認を受けた職員を対象に、所属長による接種証明確認の調査を1月中旬に実施しました。 本調査の結果、職務専念義務免除の承認を受けた職員については、全員から接種証明を確認いたしました。 今後は、市民の皆様に誤解を与えるような言動は厳に慎むよう職員に指導するとともに、引き続き職員の資質向上に努めてまいりますので、ご理解くださいますようお願いいたします。</p>	人事課

令和4年9月分「市民の声」

受付日	完了日	件名・内容	対 応	担当課
9月26日	10月14日	<p>沼津市会計年度任用職員採用選考基準</p> <p>9月上旬に標記採用選考に6種を応募し、数日後に郵送にて企画部人事課より書類選考で全6種の不採用通知が届きました。ハローワーク求人票の条件では、全6職共通で年齢不問、学歴不問、必要な経験等不問、PCの基本操作ができることとなり、書類の提示内容は、氏名、年齢、住所、学歴、職歴程度です。このような内容で、数日以内に6部門より書類レベルで不採用とされたことに、書類のどこに不採用な事項があるのか理解できない。また、採用者と不採用者の差がどこにあるのか理解できない。一般的に書類で差がない場合に面接で判断するのではないかと。また、人事課に確認すると、人事秘だから話せないといわれました。人事秘の一言で済む話ではない。令和2年6月17日に、頼重市長より沼津市職員倫理規定を制定しましたが、その姿勢が感じられませんでした。制度作りは基本ですが、コンプライアンス意識作りなどどのように教育しているのか心配です。</p>	<p>会計年度任用職員の採用は、地方公務員法第22条の2において、競争試験又は選考によるものと規定されています。沼津市においては、選考基準に基づき、受験要件を満たす全ての応募者の方に対し、公平・公正に書類選考及び面接を実施しております。書類選考におきましては、その職の選考基準に照らし、応募書類により判断しております。</p> <p>採否に関わる選考項目につきましては、沼津市情報公開条例第5条第4号の規定により、人事管理及び採用に係る事務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるため、不開示としていることから公表しておりませんが、ご指摘いただきました職員の対応につきましては、公表していない理由の説明が不足していたことにつきましてお詫び申し上げます。</p> <p>今後も、公平・公正な採用と職員の資質向上に努めてまいりますので、ご理解くださいますようお願いいたします。</p>	人事課

令和4年8月分「市民の声」

受付日	完了日	件名・内容	対応	担当課
8月1日	8月10日	<p>電話の対応 灯ろう流しについて、詳しい場所を聞きなかったため、社会福祉課(福祉企画室)へ電話をしました。電話対応してくれた職員ですが、〇〇さんとおっしゃっていましたが、広報には左岸、狩野川上流としか書かれていなかったため、詳しい販売場所を知りたくて聞いたところ、「御成橋と歩み橋の間」との返答でした。余りにも気持ちのない返事だった為、「電話の対応が悪い」と指摘したら、「御成橋と歩み橋の間で、テントが幾つか出ていて、販売は歩み橋より。歩み橋の所から降りて行くといい」と言われました。初めから、そういう説明ができないのでしょうか？本人に「電話の対応が悪いと言われてからその説明されるより、初めからそのように言えないのですか？」とお聴きしたところ、「どのように答えていいかわからなかった」と言われました。わからなかったのに、電話の対応が悪いと言われた後に、詳しい説明ができるのでしょうか？こちらからは、対応が面倒の様に取りましたし、電話の対応がそう感じました。親切ではない対応でいいのでしょうか？</p>	<p>この度は、職員の電話対応において不快な思いをさせていただきましたこと、深くお詫び申し上げます。 今回のご指摘を真摯に受け止め、市民の皆様から同様のご意見をいただくことのないよう、言葉遣いや電話対応などの接遇マナーについて、注意・指導をいたします。 市民の皆様の立場に立った対応を行うよう、今後も職員のマナー向上に努めてまいります。</p>	社会福祉課

受付日	完了日	件名・内容	対応	担当課
8月16日	8月24日	<p>沼津市役所市民課の対応について</p> <p>本年、8月初旬に沼津市が地元の60代の父が急死いたしました。沼津市は、私にとって父の実家があり、祖父母や親戚が住んでおり、幼少の頃より毎年数回訪れることを楽しみにしている大変馴染みのある市です。</p> <p>父の死後の様々な手続きのため、父の出生地で長らく本籍を置かせていただいた沼津市の戸籍等が必要であるため、書類等をお願いしましたところ、そのご対応に大変心を痛めました。</p> <p>午後2時10分頃に沼津市役所に電話したところ、市民課様に電話をし回していただき(女性の職員対応)、いわゆる原戸籍が必要である旨を伝えたと、「沼津市にいくつ戸籍があるか調べて折り返す」旨の回答を得ました。</p> <p>連絡をするとの回答から、連絡があるやもしれず、他の手続きを止めて連絡を待っておりました。</p> <p>その後、3時間ほど連絡がなく、このままでは役所の時間が閉まってしまい連絡が取れなくなること、または、私の折り返し電話が間違えて聞こえてしまい、連絡取れない状況と思い17時00分少し前に連絡再度いたしました。</p> <p>電話交換の女性の方に上記内容を伝えたと、「忙しいかもですね」との回答で、再度市民課に繋がれた為、前記同様に連絡した理由と内容を伝えました。</p> <p>すると、父の名前を聞かれ、答えるとすぐに調べがつかっていたようで、3箇所の本籍異動があるとの回答した。</p> <p>すぐに回答ができたことから、こちら側に回答連絡をすることを忘れていたのかと思いました。</p> <p>また、どのような手続きをすればよいか聞くと「ホームページに載っていますが」、「用紙をダウンロードしてもらえば」とのことでした。どちらに送ればよいのかわかりませんでしたので、どなた宛か聞くと、「ホームページに載っていますが」と回答し沼津市役所の住所などは言わず、市民課証明書係宛、旨とのことでした。</p> <p>ホームページには載っているんでしょうし、そういうことは分かりますが、今聞きたいのでお伺いしたまでです。</p> <p>答えていただきながら、「もし分からなければホームページにも住所が載っています」など回答であれば分かりますが、毎回、回答する時に、「一番先に「ホームページに載っているのですが」と言われると、「回答するのが面倒くさい」のだなということを非常に感じました。</p> <p>こちらから、連絡しなければ、当日の回答はなかったのだと思いますし、我々家族にとっては、このような不幸について行政に様々な提出する書類、手続きは楽しいことを頑張っているわけではありません。</p> <p>原戸籍を辿らなければ、日本の公的、法人的な様々な手続きが進まないため、戸籍があった行政を頼らざるを得ないことから、致し方なくお願いしています。</p> <p>市役所の職員の方からすれば、言ってしまえば他県の間人で、沼山の業務のうちの一つに過ぎないのだと、改めて思いました。</p> <p>行政職員の方々は多忙な中、日々が業務遂行に邁進しているのは、これまでも理解しているつもりではありますが、私としましては、今回の件については、行政の方々と話した中では、これまでに味わったことのない対応と思いを痛めました。</p> <p>※尚、対応した方は、全て女性の方々でしたが、お名前は1人も名乗られておりませんので分かりません。</p> <p>書類をいただけるようになるのだと思いますが、今後、私と同じような気持ちになる方がいないようになっていただけたら幸いです。</p>	<p>この度は、郵送請求に関するお問い合わせにおいて、不愉快な思いをさせてしまったことにつきまして、深くお詫び申し上げます。</p> <p>今回の件について状況確認をしたところ、〇〇様からのお問い合わせを受け、本市で取得できる複製原戸籍等の数をお調べいたしました。その後、約30分後に回答のお電話をかけたところ通話中であつたため、着信履歴が残れば折り返しが来ると思ひ込み、再度かけ直すことを失念しておりました。</p> <p>本来お問い合わせに対する回答をするお約束をした場合は、再度当方からかけ直すべきでありました。大変申し訳ございませんでした。</p> <p>今後このようなことが起きないように、保留となった案件の定時確認を徹底するとともに、お顔を拝見できない電話でのお問い合わせにつきましては、顔を合わせてお話しできない分、さらに丁寧に、お気持ちや状況に寄り添ったご案内ができるよう、改めて課員に周知いたしました。</p> <p>また、お電話を受けた時には、まず聞き取りやすい声で名前を名乗ることなど、基本的な接遇に関しても、改めて確認をし、皆様に気持ちよくご利用いただける窓口となるよう努めてまいります。</p>	市民課

令和4年5月分「市民の声」

受付日	完了日	件名・内容	対 応	担当課
5月25日	6月9日	<p>図書館職員による利用者への対応について 利用者との会話(施設利用上不可欠な内容)を途中で断絶する職員がある。対応業務を面倒と捉えている様子に感じられる。今回に限った事ではない。</p>	<p>日頃より、図書館をご利用いただき誠にありがとうございます。 この度は、職員の対応に関し、不快な思いをさせていただきましたこと、深くお詫び申し上げます。 これまでも、利用者の皆様に気持ちよく図書館を利用していただくため、接遇について指導してきたところではありますが、今回のご指摘を真摯に受け止め、同じことが繰り返されぬよう、全職員に対して、あらためて接遇研修を行うとともに、朝礼等の機会をとらえて周知してまいります。 今後も引き続き、図書館をご利用くださいますようお願い申し上げます。</p>	図書館