

## 令和元年6月分「市民の声」

受付日	完了日	件名・内容	対 応	担当課
6月10日	6月24日	<p><b>出生届</b> 先日、出生届を提出しました。名前の漢字が使えるかどうか、両親の本籍や住所が正しいかどうかの確認があり、仕事の都合上、旦那と私は別居中で子供の住所登録は私の実家を記入しました。</p> <p>旦那は県外に、私は三島に住んでいるので確認の電話を2人分しなければならず時間がかかってしまいました。</p> <p>時間がかかるのは当然のことです。私は急ぎではなかったですし、そこまでは問題ありませんでした。</p> <p>子供を私の実家に登録しているため、世帯主は私の父(子の祖父)になります。苗字が異なります。</p> <p>まず、担当者は三島の市役所？に電話をして、三島の家に旦那が住んでいるか確認をしました。別居中のため登録はありません。電話を切り、同居しているか聞かれました。「していません。」と答えると、「じゃあ籍は違うんですか？」(ここはあまり覚えてませんが、もう少し優しい聞き方でした。)と聞かれました。</p> <p>「入籍時に旦那の方に入りましたけど、、」と答えると、「こんがらがっているわ、、」と返ってきました。</p> <p>私は、市役所の職員はそういうことに詳しいと思っていたので、別居だけで籍のことを聞かれるとは思いませんでした。</p> <p>他には、私は会社勤めなのに勝手に働いてないような感じで保険のことを聞いてきたり、終わったと思ったら聞き忘れがいくつかありまたどこかへ電話したり、最終的に入籍日まで聞かれ(必要?)色々なことに腹が立ちました。</p> <p>1番腹が立ったのは、母子手帳に子供の名前生年月日、市長の名前と印鑑を記入押印するところがあるのですが、字がとても汚かったことです。泣きそうなくらい汚くてあきれました。1回きりのことなので、どうしようもないですが未だに忘れられません。</p>	<p>このたびは、出生届の受付に際し、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。確認させていただいた事項は戸籍届受付のために必要なことでしたが、対応した職員の要領が悪く、不信感を抱かせてしまったうえ、確認作業に手間取り、その結果大変お待たせしてしまい申し訳ございませんでした。当該職員には再度研修を行っておりますが、今後は係内でのフォロー体制も整えて円滑な受付に努めてまいります。</p>	市民課
6月13日	7月9日	<p><b>沼津駅南口駐輪場監視員の対応</b> 本日、夫婦自転車で駅近くへ買い物に行きました。私の自転車には生憎鍵が付いておらず、また、自宅へチェーン型の鍵を忘れてしまいました。妻のチェーン型鍵と一緒に施錠しようとした途端、監視員がじっと見ており、2台重ねての施錠は駄目だと言う。『15分程度の買物なので』と説明しましたが、ただルールだから駄目だ!の一点張りです。施錠せず、盗難に遭ったら責任は取れるのか?問うと『責任はとれん!』と言う。 ん?盗難されても責任は取れないが施錠はするな? そんな理不尽な対応ありますか?夫婦でかなり気分を害しました。この監視員に即刻指導して頂きたく望みます。</p>	<p>現在、市内駐輪場については、高齢化社会における、高齢者の雇用促進の観点で踏まえ、沼津市シルバー人材センターに管理を委託しております。</p> <p>沼津市の駐輪場では、管理上、複数の自転車に跨る施錠について、ご遠慮いただくよう、ご協力をお願いしているものです。</p> <p>ご利用頂いた駐輪場につきましては、沼津駅に近く、平面駐輪場として使用しやすい駐輪場であるため、稼働率も高く、1人でも多くの方々が快適に使用頂けるよう、自転車を整理するなど、その管理に努めていることから、2台施錠をお断りしたものと認識しております。</p> <p>しかしながら、2台施錠等をお断りする理由に対する十分な説明がなかったことや、盗難等に関して不適切な発言があったことにより、ご不快な思いをされたことには申し訳なく思っております。</p> <p>今後は、誤解を招かないよう丁寧に十分な説明をするよう駐輪場管理人への指導を今一度徹底してまいります。</p>	まちづくり政策課

受付日	完了日	件名・内容	対応	担当課
6月19日	7月9日	<p><b>沼津市役所福祉課のすばらしい職員に感謝</b>  よりしげ市長様 ほかご担当者様</p> <p>きょうは どうしても御礼がいたい匿名にて筆をとります。  そのすばらしい対応をいただいた方とは社会福祉課 第一係の職員です。  先月、5月末に体調が最悪に悪くうつになり生活保護窓口に相談にいきました。その1週間あとにボクが寝込んでいました。  なんどもチャイムを鳴らしても出れないのを心配して「担当になりました」とメモを残し次の日も続けてベルを鳴らし、まさかの緊急対応、支援をしてくださり涙がでるほど嬉しかった。  2ヶ月お金がなく病院にも行けず買えなかった薬が手に入り体調もだいぶ精神的にも落ちついて参りました。  いまは1日も早く生活保護を抜け出せるよう 仕事も探そう！と前向きに考えられるようになりました。  本当に神的な対応でした。  ぜひ、よろしければ市長様の方から彼を誉めてあげてください。  人はひとりではいきられないですね。温かい心を思い出しました。  母とも久しぶりに話げできました。  本当にありがとう。感謝をこめて。</p>	<p>この度は職員の対応について大変励みとなるお褒めの言葉をいただきありがとうございます。  今後も生活困窮者や生活保護者に寄り添い、自立を促進できるよう適切に支援してまいります。</p>	社会福祉課

## 令和元年5月分「市民の声」

受付日	完了日	件名・内容	対 応	担当課
5月13日	5月29日	<p><b>戸籍係</b> 友人の付き添いで婚姻届を提出しに行ったものです 受け付けてくれた担当の人が婚姻届のチェックしてくれたのですが????? 言葉がキツク見えていて心が痛くなりました。 友人も折角の門出と喜び市役所の戸籍係へもっていったのに帰る時には肩を落とし辛そうな顔をしてました。 受付を出る際も後ろから聞きの良い言葉が聞こえ憤りを覚えました。 婚姻届という人生で大切な時をあんなに暗い気持ちで迎える友人が不憫です。 もう一度言葉遣いなどの講習実施を求めます。</p>	<p>このたびは、ご友人の婚姻届の受付に際し、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。市民課では、「窓口サービス向上マニュアル」を策定し、全職員に対し定期的に接遇セルフチェックを実施し、日頃の行いの振り返りと反省を促しております。にもかかわらず、せっかくの晴れの日に、このような態度をとってしまい、申し訳ございませんでした。該当職員には直接指導をし、「今後はこのようなことがないように気をつけます。」と反省の言葉がありました。今回いただいたご指摘をふまえ、改めて「お客様の気持ちに寄り添い、心を込めた対応」を念頭に置いて行動するよう指導徹底いたします。今後も市民の皆様にご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
5月16日	5月29日	<p><b>障がい課</b> 現在、C型ウイルスによる肝細胞癌。 肝機能チャイルドビューC判定 医師に障がい課と介護課に行く様に言われ娘に連れて行ってもらいましたが 「末期癌にならないと…」と、言われましたが言葉の使い方ってあると思います。 専門的に知識迄無くともですよ。 言葉の使い方は一社会人として身に付けてほしいと思います。</p>	<p>このたびは、介護保険課職員の接遇により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。 ご意見をいただいたとおり、個人情報デリケートな部分であり、言葉遣いに配慮が欠けていたものと思っております。 意識統一のため、介護保険課全職員に対し、いただいたご意見を伝え、よりよい窓口についての認識を共有し、お客様の気持ちに寄り添った対応を心がけるよう確認いたしました。今後も皆さま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。</p>	介護保険課

受付日	完了日	件名・内容	対応	担当課
5月23日	6月28日	<p><b>図書館職員の対応態度</b>  サービス申込時の対応で、当方のあいさつを無視し、設備利用状況を確認する問い掛けにも答えない者が居る。数日前に同様の対応を受け、職員に口頭で申し入れをした。当人は上司に必ず報告すると申しいていたが、改善されていない様に思える。また、利用者を区別して対応態度に差異を付けている様にも感じる時がまま有る。  あいさつは、人間社会の基本中の基本であると私は認識しているが、沼津図書館では違うのであろうか。</p>	<p>このたびは、図書館員の対応により、不愉快な思いをさせてしまったことにつきまして、謹んでお詫び申し上げます。  利用者の皆様に対し、分け隔てなく、親切で丁寧な態度で対応することは、図書館サービスの基本であり、その中で最も大切なものは「あいさつ」であると、日頃から教育・指導しておりますが、今回の御指摘をいただき、反省をしているところでございます。  今回、御指摘いただいたような対応を今後繰り返すことがないよう、該当職員には厳重に注意するとともに、全体研修やセクションごとの話し合いなどにより、接遇の基本について何度も再確認するなどして、職員一同、サービスの向上に誠心誠意努力をまいります。</p>	図書館
5月30日	6月14日	<p><b>令和元年5月29日に行われた国保連研修会出席職員</b>  件名の研修会に参加した際、沼津市の職員1名が机に突っ伏して居眠りをしたり、スマートフォンをいじったりしている姿が見られた。  業務の一環として研修に参加しているのにとっても態度が悪いと思います。</p>	<p>研修受講に当たりましては、大変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。  このたびの職員の行為は、公務員として許しがたい行為であり、市及び公務員全体の名誉を傷付け、信用をおとしめるものであります。  所属長より直ちに厳重注意し、本人は猛省しているところであります。  また、併せて職場全体に対しまして、注意を喚起し、公務員としての責務を深く自覚し、職務に全力で当たるよう指導を行いました。  今後におきましても、このようなことがないよう、市職員としての意識向上に努めてまいります。</p>	国民健康保険課

## 平成31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19日	4月1日	<b>大岡市民窓口</b> 対応がとてもスムーズに出来ました。 対応の態度がよかったです。 本所の受けつけよりも対応がよかった。 本所よりも親切でよかったです。 お花が一輪あると心なごむのではないかと？	このたびは、大岡市民窓口事務所における職員の対応について、お褒めの言葉をいただき、ありがとうございます。市民課では、「窓口サービス向上マニュアル」を策定するとともに、各市民窓口事務所を含む全職員に周知し、お客様の気持ちに寄り添った対応を心がけるよう、接遇向上に努めております。今回このようなお褒めの言葉をいただきましたことは、職員にとりましても大変な励みとなります。今後も市民の皆様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。	市民課

## 平成31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16日	1月29日	<b>金岡市民窓口事務所の対応</b> 沼津市役所金岡市民窓口事務所の窓口担当の職員の 接遇態度何とかなら無い物でしょうか？利用する度に非常 に高圧的で上から目線の物言いされるのですが、その度 に非常に不快な気持ちになります。利用する度にいつも不快 になるので利用者側の気のせいではないと思われます。 市役所では接遇態度等に関しては放任されているのでし ょうか？	このたびは、金岡市民窓口事務所の窓口対応において、不愉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。 ご指摘をいただいたことについて、該当職員に厳重な注意を行いました。市民課では「窓口サービ ス向上マニュアル」を策定し職員の接遇向上に努めておりますが、今回いただいたご指摘を踏まえま して、改めて窓口職員に「おもてなしの心での対応」を念頭に行動するよう徹底いたしました。 今後も市民の皆様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。	市民課
1月21日	2月13日	<b>沼津市公民館の利用 西浦公民館</b> 先日子供達を連れて戸田まで出かけました。道中長くトイレが見 つかずトイレを使わせてもらおうと西浦公民館があったので休憩 がてらトイレを利用しようと寄りましたが当日はイベントで混んでま した。子供達はトイレに行きたく車を停めていたら、公民館からおじ 様が出てきてトイレは貸せない、そおゆうのはダメだからすぐに出 て行ってくれと言われました。とても威圧的でびっくりしたのですぐ にその敷地から出ましたが子供のトイレ我慢は限界まで達してい ました。沼津市民なのにトイレも貸してもらえないのは決まり事 ですか？何の為の公共施設なのか教えてください。みんなが平等に 使えない施設は無くしてもらいたい。とても不愉快で旅行が一気に 嫌な思い出になってしまいました。	このたびは、せっかくのご旅行中に不愉快な思いをされたとのことで、心苦しく思っております。 ○○様からご連絡いただきました”西浦公民館”について確認を行いましたところ、西浦地区には、 市の施設である”西浦地区センター”と、各地域が管理している”○○公民館”という名称の自治会集 会所がいくつかあります。”西浦公民館”というそのものの名前のもがなく、特定することができま せませんでした。 今回、ご連絡をいただいてから、市が管理をお願いしている西浦地区センターの指定管理者である 「西浦地区コミュニティ推進委員会」に問い合わせを行いました。お話にありましたようなやりとりは 確認できませんでしたが、西浦地区コミュニティ推進委員会に対し、今後も利用者に配慮した運営を 行うよう指示しました。 次に、”自治会集会所”ですが、こちらは各自治会が建設した自治会の施設になります。 各地域の自治会の施設であるため、西浦地区の自治会長が集まる場で今回ご指摘いただいた件 について伝え、今後は配慮をするよう伝えました。 西浦地区では、西浦地区センターの入り口、足保公民館の向かい側や木負農協バス停付近など に公衆トイレがあります。戸田へのお出かけの際には、こちらのトイレもご利用ください。	地域自治課

受付日	完了日	件名・内容	対応	担当課
1月22日	2月4日	<p><b>職員の方のご対応</b></p> <p>昨日、住民票記載証明書発行のため市役所の方へ出向きました。</p> <p>初めての資料だったため不安で入所しましたが、受付の方の優しくまた丁寧なご対応に大変感動致しました。</p> <p>また、書類発行のための申請書を記入した後に今度は案内係の方が優しく丁寧に該当窓口へ誘導してくださり本当に感謝しかありません。</p> <p>混雑していたため待っている間も来所する方々へのご対応を拝見させて頂きましたが素晴らしかったです。大げさと思われるかもしれませんが、人とのコミュニケーションが薄れてきている昨今、昨日の数十分間はとてほんわか癒されました。どうしてもお伝えしたく、このような形でご投稿させて頂きました。申し訳ありません。</p>	<p>このたびは、職員の対応についてお褒めの言葉をいただき、ありがとうございます。</p> <p>市民課では「窓口サービス向上マニュアル」を策定するとともに、各市民窓口事務所を含む全職員に周知し、お客様の気持ちに寄り添った対応を心がけるよう、接遇向上に努めております。</p> <p>今回このようなお褒めの言葉をいただきましたことは、職員にとりましても大変な励みとなります。</p> <p>今後も市民の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



## 平成30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><b>障害福祉課職員の対応</b></p> <p>先日、義理の息子が就労移行のサービスを利用したいということで市で会議を開いて頂きました。その結果、自分で就労活動ができるという見解でサービス利用は難しいと判断されました。しかし、今まで長期間働く事ができていないという事実があります。そして、自分で仕事を探す事ができれば苦勞していません。</p> <p>体験させて頂いた事業所の担当者さんは親身に相談を聞いて頂いたりとお世話になりましたが、結局入所できませんでした。しかし、その後も相談できる場所をいろいろと紹介していただきました。</p> <p>市の職員にはもう少し一人一人の人生を真剣に考えて頂きたいです。入所していないのに市の担当以上に親身になって考えて頂く事業所の方がいるのを忘れないで頂きたいです。</p>	<p>このたびは、ご本人が就労移行サービスを利用されるにあたり、同サービスを行う事業所での体験の振り返りや今後の方向性を検討するため会議を開催いただきましたが、その際、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。</p> <p>その会議の中で、ご本人が現にアルバイト就労をされていることが分かり、またもっと働くことで収入を得たいとお気持ちも伺ったことから、無給の就労移行サービスをご利用されるよりは、就職に関する相談や支援、就職後の職場定着支援等を行っている「障害者就業・生活支援センター」を紹介する方がよいとお話となりました。</p> <p>その際、ご本人やご家族の皆様にはご理解いただけただけものと考えておりましたが、市の説明や対応に不足な点や分かりにくい点がありましたこととお詫び申し上げます。</p> <p>今後は、今まで以上にお気持ちに寄り添った対応を心掛けてまいります。</p>	障害福祉課
12月12日	1月16日	<p><b>傷病休職中の教職員および障害者雇用の促進</b></p> <p>私は健康保険の傷病手当金の事務を行っています。最近特に由々しき事態と思うのは、働き盛りの40?50代の生真面目な中高年が、仕事上の人間関係等のトラブルから、これまでの自分の職責に自信を失いメンタルに支障をきたし、自宅長期療養を余儀なくされ、言わば中高年の引きこもりになっており、若年者の引きこもりと違って、その実態が一般には明らかにされず、福祉サポートの対象となっておりません。</p> <p>特に長時間労働やPTA対応等で心身困憊し、長期療養中の小中学校の教職員が多く、人材不足が叫ばれる中、経験豊富な人材が現場復帰できない状況は、大きな社会的な損失だと思っております。</p> <p>一度罹患すると繰り返してしまうため、その復帰にあたってはご本人ばかりではなく慎重かつ周囲の協力も不可欠であり、まずはご本人にあたっては体の健康を取り戻し、家から外に出ることが復帰の第一歩だと思います。</p> <p>もしこのような教職員の復帰のきっかけ作りとして、教育委員会所属から1年程度市役所緑地公園課に期間限定で出向転属し、市内各所にある公園の花壇整備などの、屋間に太陽を浴びながら、気持ちの良い汗をかくような作業を経験して頂き、現在公園整備などでは、シルバー人材センターに依頼している分を、例えば障がいをお持ちの方・団体を起用することにより、市としての障がい者雇用促進にも寄与頂ければと存じます。本件非常に難しくナイーブな問題だと思っておりますが、ご検討をお願いします。</p>	<p>各学校では、教育課程の増加、いじめや不登校への対応、特別支援教育に対するニーズの増大、中学校部活動の土日での指導など、さまざまな課題等が増加し、教職員の多忙化につながっております。</p> <p>このため本市では、教職員の多忙化解消や健康管理のため、出退勤時間の適正管理や、中学校部活動の指導時間の制限のほか、学校長が教職員一人一人に目を配り、雰囲気の良い職場環境づくりに努め、子どもたちへの様々な課題に対しては職員が一人で抱えず、学校が組織体制で取り組んでおります。また、全教員にメンタルヘルスの自己診断を義務づけ、高ストレス者には医師との面談を指導しております。</p> <p>また、心身のバランスを崩し休養が必要となった教職員については、医師への受診や相談による心身の回復状況や、本人の意向、適正等も考慮し、学校での数週間の復帰訓練等を少しずつ行いながら、できるだけ早く職場復帰できるよう努めているところであります。このような教職員への対応として、公園整備などへの転属のご意見については、これまでの職場環境から少し離れ、体を動かしながらリフレッシュできる反面、人の目にも触れるなどから、慎重な対応が必要となりますが、本人の意向も確認しつつ、必要に応じ市関係部署や県教育委員会とも相談しながら、今後の対応の一案として、参考にさせていただきます。</p>	学校教育課



## 平成30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15日	12月3日	<p><b>金岡市民窓口の職員態度</b> 沼津市HPにて明記されている業務内容について、対応できないとの一点張りであり、HPの誤りに対する謝罪は一切なく、非常に横柄な態度であった。 通常ならば、HPの誤りへの謝罪(丁寧ならば、誤りによって無駄となった足労等への謝罪も)及び再発防止のため、HPの訂正に動くのが当たり前のことだと感じる。 何も考えずに、ただただ、できないことを言うだけの職員はいらないのではないか。</p>	<p>このたびは、金岡市民窓口事務所の窓口対応において、不愉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。HPの内容について、その場で確認をせずに、ただ出来ないという対応しかせず、お客様への配慮がなかったと反省しております。まずはHPの記載内容について、また、ご足労いただいたことへの謝罪をするべきでした。HPについては、直ちに確認をし修正いたしました。金岡市民窓口事務所の職員には厳重な注意をいたしました。今回いただいたご指摘を踏まえ、「お客様の気持ちに寄り添った、丁寧な対応」を念頭に行動するよう徹底いたしました。今後もお客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
11月15日	12月3日	<p><b>対応</b> 〇〇様(金岡小学校役場の受付にいらっしゃる) 住民票などをとりに来ているお客様ご老人様がわからない事を聞いているときに上から目線でお話をしているのを聞いていて不快に思いました。私の番が来て私もわからない事を聞いた所上から目線の「口調」でした。 役場の方は色々している事でも市民は知らない事だらけなのでもうすこしお客様の立場に(心にひびく)たつてご説明お話し対応された方が良いと思いました。 けして強い口調ではありませんでしたがお言葉のチョイスなどでかわると思います。</p>	<p>このたびは、金岡市民窓口事務所の窓口対応において、不愉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。お客様に対する態度として、あつてはならないものと反省しております。該当職員本人に厳重な注意をいたしました。市民課では、「窓口サービス向上マニュアル」を策定し、職員の接遇向上に努めておりますが、今回いただいたご指摘を踏まえまして、金岡市民窓口事務所職員のみならず、市民課全職員に対し、「お客様の気持ちに寄り添い、心を込めた対応」を念頭に行動するよう改めて周知いたしました。今後も市民の皆様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

受付日	完了日	件名・内容	対応	担当課
11月20日	12月5日	<b>パスポート申請</b> 受付の係の方の対応が大変横柄です。とてもサービス業をしている対応の仕方とは思えません。知人も同じような感想を持ったそうです。改善させて下さい。	このたびは、市民課の窓口対応において、不愉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。お客様に対する態度として、あってはならないものと、担当係員全員に厳重な注意をいたしました。職員からは、「今後は親切丁寧な対応を心掛け、お客様に気持ちよくご利用いただける窓口となるよう改めていきます。」と反省の言葉がありました。市民課では、「窓口サービス向上マニュアル」を策定し、職員の接遇向上に努めておりますが、今回いただいたご指摘を踏まえまして、市民の皆様気持ちよくご利用いただける窓口となるよう、さらなる接遇向上に努めてまいります。	市民課
11月22日	12月5日	<b>郵送による証明書の返送遅延</b> 私は〇〇(株)に所属しているものです。会社の業務として11月7日に御役所に身分証明書を郵送で申請いたしました。今回、18箇所にあつた全国の市区町村に対して同様の依頼を行いましたが、10の市区町村からは11月12日には回答をいただき、11月14日には御役所以外の全ての役所からの回答をいただきました。そこで11月15日にそちらの担当部署にお電話を架けさせてさせていただいたところ、まだ決済の途中だとの回答でしたが19日か20日には届きますとの回答でした。ところが11月22日現在、未だ回答を頂いておりません。 全国17箇所の役所が対応できていることが、なぜ沼津市役所ではできないのでしょうか。御役所だけが多忙を極めているということでしょうか。 それとも、特定職員の職務怠慢でしょうか。 業務に支障が出て大変困っております。 ぜひとも原因を追求していただき、ご報告いただければと存じます。	このたびは、証明書の郵送交付にあたり、ご迷惑をおかけして誠に申し訳ございませんでした。本市では現在、郵送による証明書の交付は、市役所市民課及び出先機関である市民窓口事務所にて、証明書の作成や審査等を分担して対応しております。 そのため、事務所間で書類を回送する関係でお待たせしてしまう場合がございます。 今回は、担当者との連携不足があり、貴社にご案内した期日からさらにお待たせしましたことを反省しております。 今後は職員間での連絡、連携を怠ることなく、迅速な処理を心がけてまいります。	市民課

## 平成30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3日	9月18日	<p><b>社会福祉課の対応のしかた</b>            社会福祉課に生活資金の緊急援助をお願いしたが、以前にも援助してもらった記録があり断られてしまった。又、対応した職員にその時「自宅に有る物のうち、不要な物を売ったら？」とか「給料を前借りしたら？」等と言われた。これって福祉関係の部署に勤務する職員のとるべき言動なのか?と思いかかなり激怒憤慨している。因みに生活資金の緊急援助はどのような理由があろうとも生活困窮者に対し平等にとられる措置ではないのか?返答願いたい!</p>	<p>この度は社会福祉課における対応につき不快な思いを抱かせ申し訳ございません。ご相談のあった緊急援護費については、一時的に生活困窮する方が支給を受けることにより自立が助長されることを目的とした制度です。緊急援護費は、申請者の方の生活状況や、従前からの緊急援護費の利用状況等を確認し、一件ごとに支給を決定しております。その際、生活困窮の原因が根本的に解決されていない場合には、家計の収支の見直しや当面の食料支援として、沼津市自立相談支援センターによる支援が適していると判断し、同センターへの相談を提案させていただいております。市といたしましては、今後も相談者の困窮の状況を傾聴しながら、困窮の原因に応じた支援を行ってまいります。また、緊急援護費の取り扱いにおいては、相談者の困窮からの自立に寄与できるよう適正な運用に努めてまいります。</p>	社会福祉課
9月4日	9月14日	<p><b>市民課職員の苦情</b>            市長様            突然、手紙で失礼します。            先日廃車するにあたり住民票の除票が必要となり郵送にてお願いしましたところ、戻って来た封筒を見て言葉が出ませんでした。通常返信して頂く物は自分の物なので名前の後に行と書くものだと思います。            ところが沼津市は行の上の様印を、〇〇市は行を＝で消し様と            お電話した時、課長は他の電話で別の方が対応してくれましたが、やはり行を＝で消し様の印をとおっしゃいました。            私の初めの本籍地の〇〇市役所は何度か行ったり電話しましたが見習って欲しいです。            現本籍地の××市は〇〇市より親切、丁寧です。            少し席を外しても所内を探し回り用件を伝えてくれました。            まったく腹立たしい事この上ありません。            かつて沼津市民だった事が恥ずかしい限りです。            沼津で知り合った方々が良い人ばかりなのにこんな市の(沼津の)市民でおられる事が気の毒でなりません。</p>	<p>このたびは、郵送による住民票交付において、不愉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。ご指摘をいただいたことについて、担当係長をはじめ係員全員に改善をするように伝えました。お客様に対し、大変失礼な対応であったと深く反省しております。今回いただいたご指摘を踏まえ、改めて職員に「お客様の気持ちに寄り添った対応」を念頭に行動するよう徹底いたしました。今後もお客様に気持ちよくご利用いただける市役所となるよう努めてまいります。</p>	市民課

## 平成30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17日	8月30日	<p><b>沼津市役所における障害者雇用率</b>            沼津市役所における本年6月1日時点での、障害者雇用促進法上の障害者雇用率の実数は何%でしょうか。            また今後3年における障害者雇用率の目標について、市役所HPにて公表をお願いします。</p>	<p>沼津市役所における本年6月1日時点での障害者雇用率は2.49%です。            障害者雇用率の目標については、厚生労働省の定める地方公共団体の法定雇用率2.5%としております。したがって、これまで特に沼津市HPでの公表等は行ってきておりませんが、検討し、適切に対応してまいります。</p>	人事課
8月27日	9月14日	<p><b>社会福祉課職員1</b>            社会福祉課に生活保護の相談に行き、嫌なことばかりだった。夫ががんになり、以前は働いて蓄えもあったが、夫の治療費や自分も看病等で働けなくなったことから困窮し、病院と相談し、生活保護を受けようと思った。担当と話ができると心強かったが、担当となった職員は、病院で医師たちの前で、上から目線で暴言を吐き、大きな声で怒鳴るように一方的に話し、相談できなかった。これからどうしたらよいかわからず、しかし、もう保護の申請はできないと思いやめた。その後、どうにか必死にやりくりしてきたが、夫婦二人で年金が2ヶ月で10万円の生活でどうにもならず、今回再度申請することとした。しかし怖いこと、地下にある社会福祉課に行くことが、何か悪い事でもしていると責められているようで入れず、女性相談員に外まで迎えに来てもらった。自分も何とか保護を受けずにやろうと頑張ってきた。それでもどうにもならず、申し訳ないという思いで相談に行ったのだが、そういう気持ちを汲んでほしい。自分のような思いをする人がないように、職員も社会福祉課も温かくなってほしい。</p>	<p>この度は、社会福祉課職員の対応により、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。ご指摘いただいた内容を対応した職員に伝え、生活保護法に基づく支援を適切にさせていただくためには、相談に来られた方との信頼関係の構築が大切であり、その方の立場や心情をよく理解し、親切丁寧な対応をするよう指導徹底いたしました。            また、ケースワーカー(担当者)全体の会議においても、今回いただいたご意見を紹介し、色んな生活課題に直面し、生活に困窮して、さまざまな思いで相談に来られている方のお気持ちに寄り添い、安心して相談できるよう配慮した対応を、ケースワーカー全員で改めて協議したところです。            今後も、今回いただいたご意見を踏まえ、相談に来られた方が話しやすい雰囲気さをさらに高めていけるよう、研修等を通じ職員を指導してまいります。</p>	社会福祉課

受付日	完了日	件名・内容	対 応	担当課
8月27日	9月14日	<p><b>社会福祉課職員2</b></p> <p>生活保護を申請する人は、保護を受けるしかない状況で仕方なく受けている。できれば抜け出したいと思っいてもどうにもならず、勇気を振り絞って申請している。しかし、社会福祉課は地下にあり、それが自分たちは人間以下だと言われているようでつらい。またあそこは空気が悪く、換気ができていないだけでなく、異様なにおいがする。気持ちが悪くなる。あれでは職員も気が減ってしまうのではないかと思う。それもあってか、職員の中には自分のストレスを晴らすかのような対応をする職員がいる。上から目線で大声で怒鳴り「あんた」と呼ぶなど言葉がひどい。そういう対応を聞いているはずの他の職員も、注意をしたり間に入ることなく知らんぷりしている。自分には子供がいるが、子供を連れて相談に行かざるをえないが、相談中子供が泣いても知らんぷりで、むしろうさいという顔をされる。泣いて相談できないような状況でも事務的に話を続ける。ベビーベッドもなく、子供連れでは緊張してしまい行きにくい。</p> <p>入り口に扉があるが、開く音がするので職員が一斉に見るが、声をかけるでもなく上から下へジロジロ見る感じで、すごく嫌だし威圧感がある。伊豆の国市でもお世話になっていたが、あそこでは「こんにちは」「今日はどうしたの」とか聞こえながら声をかけてくれ、沼津のような思いはしなかった。</p> <p>生活保護の担当は毎年替わるが、昨年の担当は特に言葉がひどかった。自分は怒鳴られることはなかったが、人によって態度を変えたり、冷たく見下す態度だと感じ、もう少し話を聞いて欲しいということが多かった。今年の担当は、子供の様子も見たいと家庭訪問してくれた。今までの担当は子供の名前は知っていても、顔は知らないと思う。ハローワークにも同行し、親身に相談のつてくれ、生活保護から抜きたいという思いも聞いてくれてアドバイスしてくれる。伊豆の国市ではこれが普通の対応であったが、沼津で初めて信頼できるワーカーに会った。</p> <p>こういう思いをしているのは自分だけではなく、実際耳にするが、皆、引け目を感じていたり勇気がなく声をあげられない。今まで我慢してきたが、少しでも伝えていくことで、職員や社会福祉課の雰囲気が変わってほしいという思いで勇気を出して相談に来た。また職員の為にも、社会福祉課の、地下という場所を変えられなければ、せめて換気はしっかりできるようにしてほしい。</p>	<p><b>【社会福祉課回答】職員対応について</b></p> <p>この度は、社会福祉課職員の対応により、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。また、貴重なご意見をいただきありがとうございます。</p> <p>当課、窓口においての対応についてご指摘いただきました内容を、ケースワーカー全員の会議において伝え、受給者の方が相談しやすい、丁寧な対応をするとともに、窓口に来庁者があった場合は、積極的に声をかけ、お子様連れなどお困りの方がいらっしやれば親切に対応するよう指導いたしました。</p> <p>また、担当者による対応の違いもご指摘いただき、今年の担当者は信頼できるというお言葉をいただきましたので、ケースワークを行ううえで信頼関係の構築は欠かせないものであることを改めて認識し、生活保護受給中の方のお気持ちに寄り添い、自立に向けての支援を行っていくよう注意したところです。</p> <p>今後も職員全員に対し研修等を行うことにより、相談しやすいと感じていただけるような雰囲気づくりに努めてまいります。</p> <p><b>【資産活用課回答】換気について</b></p> <p>市は、庁舎内の衛生環境について、関係法令に基づき、空気環境の測定を各階で実施しており、地下1階では、社会福祉課内で測定を実施しております。</p> <p>本年度については、8月末現在、2回の測定を実施済みであります。浮遊粉じん量、二酸化炭素濃度など、基準値以内となっております。特に異常はない状況と判断しております。</p> <p>しかしながら、空気環境は、来庁される方の多い時間帯や気象条件等によって変化するため、その状況によっては、空気が悪いと感じられる場合もあるものと考えております。</p> <p>そのため、今後については、社会福祉課内にある空気清浄機を活用するとともに、場合により、換気扇による空気の強制排気を行うことで、来庁される皆様ご不快に感じることのない様、衛生環境の確保・向上に努めてまいりますので、ご理解いただきますようお願い致します。</p>	社会福祉課

## 平成30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13日	<p><b>残念です</b>  本日印鑑証明を発行していただきました。  月初めの月曜日ということで混雑は予想されましたが、市役所の対応には疑問が残りました。混雑が予想されているのに、人員配置がきちんとできず、多数の方が長時間待たされておりました。民間では考えられない状況です。もっとフレキシブルな対応をしていただきたいと思います。上席の方はこの混雑を見ても何も思わないのでしょうか？  又、長時間待たされているのに椅子に座ることもできない方が多数いらっしゃいました。  補助椅子等用意することはできないのでしょうか？  いつも見慣れているので気が付かないのですが、パブリックサーバンドの意識はあるのでしょうか？  結局、印鑑証明1枚の為に1時間半かかりました。  沼津市長が替わり、昔の栗原市長の時代に戻ったようです。  若い沼津市民は気の毒です。  このよどんだ対応しかできない公僕とは言うこともできない職員と長くつきあわなければならない。夢も希望もない沼津市役所です。  回答は文書でお願い致します。メールでも結構です。  電話はお断り致します。</p>	<p>このたびは、市民課窓口において、長時間お待たせしてしまい大変申し訳ありませんでした。この日は他の係からも応援体制をとっておりましたが、通常の2倍近いお客様がいらしたので、対応が間に合わず、大変なご迷惑をおかけしてしまいました。印鑑証明書等の発行につきましては、職員がそれぞれ申請受付、入力、審査、交付の業務を分担しております。お客様の大切な個人情報を扱う業務であることから、複数の職員による確認を行うなど慎重かつ適正な事務執行に努めておりますが、今後は更に迅速かつ効率的な事務執行となるよう改善を図ってまいります。また、待合の椅子のご用意や、お待たせする時間のご案内等、お客様の立場にたった対応を行ってまいります。</p>	市民課



## 平成30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12日	6月22日	<p><b>大岡地区センターの職員について</b></p> <p>課税証明書を取りに行ったら真ん中の人が調べたらでこなかつたらしく、あたしに手続きしてあります？ってすごくいい方が感じ悪く！こないだしてきたけど、って言ったら市役所に聞くのでお待ち下さいって！待たされたあげくお待たせしましたの言葉なく結局証明書はあったんで貰ってきましたがあの対応は良くないと思います。なんでいつも大岡地区は愛想ない人達ばかりがいるんでしょう？いつもイラッとして帰宅します。</p>	<p>このたびは、大岡市民窓口事務所の窓口対応において、不愉快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。ご指摘をいただいたことについて、大岡市民窓口事務所の職員に厳重な注意を行いました。所長からは、「すぐに証明書を発行出来なかった理由の説明と、お待たせしてしまったことへの言葉が足りませんでした」と反省の言葉がありました。市民課では「窓口サービス向上マニュアル」を策定し職員の接遇向上に努めておりますが、今回いただいたご指摘を踏まえ、改めて窓口職員に「おもてなしの心での対応」を念頭に行動するよう徹底いたしました。今後も市民の皆様にご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
6月26日	7月12日	<p><b>国民健康保険課 窓口の対応について</b></p> <p>現在、長らく滞納し、金額がかさんでいる保険料を少しずつですが納付しています。約3年前に父が亡くなり、厚生年金の額がかなり減り、厳しいながらも納付していたのですが、やはり立ち行かない月もあり、先日母(74歳)が窓口にて、一回の金額を減らしてもらえないか、相談しに行ったところ、「これでは、死ぬまでに払いきれないかもしれませんね。」と、窓口対応した職員に言われたそうです。</p> <p>確かに、滞納していることは良くないことですが、それでも、少しずつでも納付してきちんと完納しようとしている市民に対して言う言葉でしょうか？そもそも、納付する気がないのなら、窓口で相談しに行ったりしないはず。人間の尊厳に関わる発言だと思います。謝罪をしていただきたいです。</p> <p>公務員は市民のために働くものではないですか。納付状況が悪いからといって、嫌味も言いたくなるのもわかりますが、言葉が悪すぎる。</p> <p>その職員にとっては、どうしようもない人間に見えたかもしれませんが、私には大事な母親です。</p>	<p>この度は、誤解を生じさせてしまい申し訳ありませんでした。</p> <p>国民健康保険料の滞納分の分割納付の減額お申し出があった際には、改めての支払計画となりますので、本料及び督促手数料完納までどの位の期間がかかることになるのかや、期間が長くなると延滞金が増加されることを御説明しているところです。</p> <p>中には、10年以上分割納付を続けることになってしまわれるケースもあり、長期間の御負担となること、また御高齢の方には、支払は相続の対象となること等を御説明し、減額の再考や、御家族と相談されるよう、お勧めすることもあります。</p> <p>今回は、本料完納まで約100か月かかることをお伝えしたところ、「(〇〇様が)亡くなった場合、滞納はどうなるのか？」と御質問があったため、相続の対象となる旨の回答をしたものです。</p> <p>今後につきましては、窓口対応の際には、誤解を生じないようこちらの主旨も伝えるなど、より一層丁寧な対応を心掛けてまいりたいと存じます。</p>	国民健康保険課



## 平成30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1日	5月15日	<p><b>夜間窓口の対応について</b>            夜間に、以前電話でかけた履歴を間違えて押してしまったので「すみません間違えました」と誤ったら一言「ああ」と言ってガチャ切りされました。間違えたこちらでも申し訳ないですが、流石に態度が悪すぎませんか。不愉快です。</p>	<p>この度は、不愉快な思いをさせてしまい、お詫び申し上げます。            職員の接遇については、日頃より指導するとともに、研修等を行い、資質向上に努めているところですが、頂いたご意見を重く受け止め、再度全職員に周知徹底し、より良い市民サービスが提供できるよう取り組んでまいります。</p>	人事課
5月7日	5月30日	<p><b>市長業務を支える市役所職員のサポート体制</b>            大沼前市長が急逝され、本年1月に判明しました、後援者への供花問題については、自身だけが責任を取る形で自らに減給処分を課し、他に多くを語らずに、事態の詳細については文字どおり墓場に持っていかれましたが、一市民として本件について大変不可解に思ったのは、静岡新聞の記事にもあるとおり、大沼前市長は、私費負担であるが、供花の手配は市職員に指示したとのことでした。<a href="http://www.at-s.com/news/article/politics/shizuoka/444923.html">http://www.at-s.com/news/article/politics/shizuoka/444923.html</a>            当然公職に就いている以上、公職選挙法や公務員倫理規定は熟知していなかったことに弁明の余地はありませんが、本件供花の手配を市職員に指示したとなっており、この指示を受けた「市職員」とはどのポジションの方で、かつ指示を受けた際に、公職選挙法に抵触する恐れを進言しなかったのでしょうか。            民間人の感覚では、世話になった方に供花や弔電を送るのは、ごく普通感覚であり、大沼前市長も、長く民間にいらしたので、悪気もなかったように思います。            ただそのような民間と官とのズレをサポートするために、市役所経験が長い、秘書さんがいるのだと思われませう。            結局この件で、本筋と違うところの攻撃材料として、2月議会が紛糾し、大沼前市長だけでなく、市民の利益が大きく損なわれる結果になりました。            今回のような事態が総括されないのであれば、政治経験がなくとも、民間での経営能力が有した方が、市長選へ立候補したいという意欲が低下し、長い目でみれば市としての大きな損失にもなりますので、是非とも今回の件を踏まえた、再発防止策についてもご検討下さい。</p>	<p>ご指摘のとおり、私達は市長秘書として公務において市長をサポートし、法令等に抵触する恐れがある場合の進言などについても行うべきと考えます。しかしながら、今般それができなかったことについては非常に申し訳なく感じております。そこで、今年1月の供花問題の後、市長以下、私達秘書も含めた職員で公職選挙法や政治資金規正法に関する研修を行いました。今後も同様の研修を行い、法令順守の意識を高め、職務を執行してまいります。</p>	秘書室

受付日	完了日	件名・内容	対応	担当課
5月31日	6月11日	<p><b>愛鷹出張所窓口</b>            5月中旬ですが窓口にて、書類の手続きにをしました。その際、親切に説明をしてくださり更に、必要書類について必要部数まで教えて下さいました。大変助かり感謝しています。</p>	<p>市民課では「窓口サービス向上マニュアル」を策定するとともに、各市民窓口事務所を含む全職員に周知し、お客様の気持ちに寄り添った対応を心がけるよう、接遇向上に努めております。今回このようなお褒めの言葉をいただきましたことは、職員にとりまして大変な励みとなります。今後も市民の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

## 平成30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20日	5月2日	<b>駐車券紛失</b> 駐車券を紛失して3階に行った。 回数券購入したいと言ったが市役所利用ではないと言われた。→1,500円機械で支払っておかしくないですか？	当日対応した職員に状況を確認したところ、まずは駐車券を紛失された事への対応をさせていただくため、用務先が市役所であるかの確認を行い、その結果、市役所用務でなかったことから、駐車券紛失時の駐車場からの出庫方法及び駐車料金(1,500円)がかかることについて、ご説明をさせていただきました。 その説明において、〇〇様よりご理解いただけたものとし、他の要望であった駐車場の回数券購入について、〇〇様のご意向を再度確認することをいたしませんでした。 今後におきましては、来庁される皆様の話をきちんとお伺いし、お客様に対する丁寧な対応及び内容の確認を徹底し、再発防止に努めてまいりますので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。	資産活用課
4月24日	5月15日	<b>国保保険料の支払いについて</b> 今回、期日までに支払うことが厳しいので相談に出向きました。 ソレは退職後加入せずにいた(延滞)期間のものでこれまで分割納入していました。 ですがそれについての相談に行ったのに、《延滞してる分も〇〇万あるのに》《この4月分はいつ頃だったら払えますか？》《このままだと差し押さえになりますから》と日頃のうつぶん晴らし！？なのか、違う件と思い込まれぐちぐちと言いつつ返してこられました。 なんなのでしょう？ 何の為にカウンターでPCで履歴確認してるのですか？ 正確を期す為なのではないですか？(以前は全く別人の納入書を文章だけコピーし誤送付し、特段の謝りもなく…とか) 今回の延滞分にしても、保険証を交付もせずただただ後になってからの払え！の命令のもの。 こちらは使いたくても保険証は無いから我慢して病院には掛からず生活して、せめて支払うのが義務だと云うのなら最低限、、交付作業くらいちゃんとしろよ！！と言いたくなりました。 もうすこししっかりとした業務は出来ませんか？どんなつもりでお仕事に励んでおられるのかお教えてくださいと幸いです。	〇〇様の国民健康保険料につきましては、先の納付約束のとおり納付を進めていただいているところですが、お約束どおりの納付ができないとお申し出であったため、一日も早い完納に必要と考え、現在の滞納総額をお知らせし、今後の納付予定をお伺いしました。差し押えの件につきましては、財産調査の上、差し押さえ可能な財産があれば差押をするところもあることをあらかじめお知らせしたもので、他の方に対しても同様に納付の予定等を伺っているところです。 今後につきましても、引き続き一日も早い完納を目指して窓口や電話での対応を実施するとともに、相手の話をよく聞き、誤解を生じないようこちらの主旨も伝えるなど、より丁寧な対応を心掛けて仕事に取り組んでまいりたいと存じます。 次に、保険証の交付につきましては、国民健康保険法及び同法施行規則に基づき、お届出のあった被保険者世帯にのみ交付していることから、適切な届出がされるよう、当市の国保だよりやホームページ等での広報に努めてまいりたいと存じます。	国民健康保険課

受付日	完了日	件名・内容	対応	担当課
4月27日	5月15日	<p><b>証明申請窓口について</b></p> <p>番号発券機を取り入れたり、サービスの向上に努めているのかもしれませんが、いつもいつもあまりに遅すぎると思います。正直、受付も1人しかいない、混んでいてしばらくしてようやく人数が増える。そのあと会計も遅い。こんなに空いているのに何に時間がかかっているのか、本当に理解に苦しみます。中で書類を探している人？とてもものんびりして見えます。中で働いている人の人数も、ものすごく多いし、バタバタ忙しそうにしてるわけでもなく、住民票等探して用意するのにこんなに時間がかかるのか…一般の企業で、このスローペースはあり得ないと思います。待ち時間を減らす工夫をお願いしたい。駐車場の無料時間もすぎそうです。</p>	<p>住民票等の証明書発行につきましては、職員がそれぞれ申請受付、入力、審査、交付の業務を分担しております。お客様の大切な個人情報扱う業務であることから、複数の職員による確認を行うなど、慎重かつ適正な事務執行に努めておりますが、今後は、更に迅速かつ効率的な事務執行となるよう改善を図ってまいります。</p>	市民課

## 平成30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8日	3月27日	<p><b>門池地区センター職員の対応について</b>  門池地区センターの規律が厳しすぎます。こちらがお部屋を借りている時間を過ぎたのは悪いですが、時間守ってくださいって館長と思われる女性の方にきつく言われて利用したくなくなりました。市民サービスのサービスって何だろうって思われます。</p> <p>図書の返却時にも、読んだ本だけ返して、残りはまだ期日がきてないのに、まだ返してない本があるとされて、わざわざ言うことではないと思います。期日が過ぎている本なら言われても仕方ないと思いますが、もう少し市民サービスということについて考えていただきたいです。</p> <p>あと住民票などはせめてとれるようにしていただきたいです。門池地区は人口も増えてますし、子育て世帯も多いです。子育て世帯には行政サービスが近い施設で受けられることは必要と考えます。改善されることを願い、投書させていただきます。</p>	<p>1 職員の対応について  地区センターの使用に関しましては、午前、午後、夜間の部を使用区分とし、各使用区分の間の時間は、管理のための室内チェックや次の使用者のための準備の時間にあてさせていただいております。また、図書の返却時における窓口対応につきましては、貸し出しの図書が残っていることを確認させていただいております。それぞれお声かけさせていただきました。</p> <p>職員の接遇及び勤務態度につきましては、利用者の立場に立った対応をするよう指導しているところですが、まだまだ徹底されていないものと認識しております。今後につきましても、引き続き職員に対して周知徹底し、職員の資質向上に努めてまいります。(地域自治課)</p> <p>2 住民票の交付について  住民票の交付につきましては、本庁及び市内11箇所の各市民窓口事務所に申請を受け付けておりますが、窓口事務所が併設されていない門池地区センターにつきましては、大変ご不便をおかけしますが、お近くの市民窓口事務所等での申請をお願いしております。</p> <p>現在、平成28年10月よりマイナンバーカードを利用した証明書のコンビニ交付サービスを開始しております。マイナンバーカード(利用者証明用電子証明書付き)をお持ちの市民の方は、コンビニエンスストアに設置されているマルチコピー機で、住民票の写しや印鑑登録証明書、戸籍証明書(本籍が沼津市の方のみ)の交付サービスをご利用いただけます。年末年始等を除き、6時半から23時までご利用いただけますので、マイナンバーカードの申請がお済みでないようでしたら、ぜひ申請をご検討いただければと思います。(市民課)</p>	地域自治課
3月9日	3月26日	<p><b>介護保険課職員の対応について</b>  接遇がなっていない。窓口で、介護保険の話をしていただいたのに他の課へ案内され、結局また戻された。話をきちんときいて理解してほしい。</p> <p>言葉遣いも乱暴。口調もきつい。携帯をいじり、宅配メニューの注文の話をしていたり仕事に身が入っていない。改善を求める。</p>	<p>介護保険課では、市民の皆様のご用件に幅広く対応できるよう、昨年6月から、介護保険全般の知識を持った専任者でチームを作り、窓口を担当させていただいております。</p> <p>専任チームでは、市民の方に「ありがとう」と言ってもらえるような窓口を目指しておりますが、今般、行き届かず、他課へご足労をおかけてしまったこと、言葉遣いや口調にお客様への配慮が欠けていたこと、携帯電話の使用や宅配メニューの注文の話をしていたことなど、いずれもあつてはならないことでございます。</p> <p>ご意見をいただき、改めて窓口専任チーム全体で、接遇態度や職務専念について話し合いを持ち、執務態度に注意を払うこと、お客様の気持ちに寄り添った親切的な対応をすることなどを再確認いたしました。</p> <p>介護保険課全職員に対しても、いただいたご意見を伝え、よりよい窓口についての認識を共有し、このようなことが起きないように注意いたしました。今後も皆さま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。</p>	介護保険課

受付日	完了日	件名・内容	対 応	担当課
3月12日	3月27日	<p><b>障害福祉課職員の対応について</b>  父が亡くなったため、障害手帳等を返却に障害福祉課に行きました。その時の対応にあたった職員の対応にびっくりしてしまいました。  肘をテーブルにつきながら、指差しでの説明。父が亡くなり、わからない事だらけで、色々な役所関係等の手続きを行い、説明していただきながら書類を書いていた中、あまりの横柄な態度に腹立たしさを覚えました。  今までの方々は皆親切だっただけに、ショックを受けました。知らない事を聞いている人が行くので、もっと温かい対応をお願いします。母は、とにかくショックだったようです。</p>	<p>窓口対応する職員に対しては、相手の立場に立ち、わかりやすく丁寧な対応を心掛けるよう、常日頃から指導してまいりましたが、今回それが徹底できていなかったことを大変申し訳なく思っております。当該職員に対しあらためて指導致しました。  今後につきましても、より適切な窓口対応ができるよう職場研修等の実施により職員の資質向上に努めてまいります。</p>	障害福祉課
3月19日	3月29日	<p><b>水道サービス課職員の対応について</b>  3月12日に水道サービス課に行った際、挨拶もなく、職員同士でおしゃべりをしていた。  他の職員が対応に来たが、近くにいた職員は対応しなかった。無視され気分が悪かった。上司には、その場で伝えたが、もうこういうことをさせないで欲しい。</p>	<p>ご指摘いただいた直後に内容を職員に伝え、今後このようなことのないよう厳重に注意するとともに、窓口・電話の如何を問わず、お客様の立場になって対応するよう接遇について改めて指導いたしました。  今回の件を反省し、今後、市民の皆様の満足を得られるよう、丁寧な対応に努めてまいります。</p>	水道サービス課

## 平成30年2月分「市民の声」

受付日	完了日	件名・内容	対 応	担当課
2月2日	2月15日	<p><b>門池地区センター職員の対応について</b>  門池地区センター職員の対応が非常に悪い。電話をした際、地区センターとも言わずに、いきなり「もしもし」と出た。  年に数回使用しているが、申込方法を確認したく、窓口に行かないと出来ないか、と聞いたところ、「窓口での申請だが、今来ても(まだ時間が早いから)出来ない」と淡々と言われた。  その後、地区センターに行き手続きをしていたところ、申請書を記入し、職員に渡し許可書もらったが、応答もせず、書類をポンと投げるように渡された。電話から窓口での一連の対応が、非常に横柄であり、非常に憤りを感じた。  以前にも駐車場の件でトラブルがあった。申請の際、車の使用台数を記入するが、その日は6台で申請していた。当日、他団体の使用も多く、駐車場が混み合い、ある団体は自分達でポールを立てて、他団体の車が停められないようにしていたため、地区センター職員に伝えたところ、団体同士で決めてほしいと、地区センターは関係ないという態度をとられた。  そのため、団体同士で争うような状況にもなってしまったが、駐車場の調整等は地区センターで行わないのか。昨日も前日も、同じ職員が対応していた。この職員に対し、市から厳重に注意してほしい。市としても今後このような事が無いよう改善してほしい。</p>	<p>いただいたご意見について、門池地区センターの指定管理者である門池コミュニティ推進委員会会長及び当該地区センター職員に対し伝え、言動には十分注意するよう指導いたしました。  また、門池地区センター正面の駐車場につきましては、門池公園利用者との共用駐車場にもなっており、十分な駐車台数を確保できず、利用者にはご不便をおかけしております。このため、地区センターの利用申請時に、駐車場利用台数の確認をさせていただくとともに、乗り合わせや徒歩・自転車等での来館をお願いしています。地区センター正面の駐車場が満車の場合には、門池公園北側や南側の駐車場のご利用にご協力をお願いいたします。  今回のご意見については、全ての地区センターに共通する課題であることから、利用者の皆様に気持ちよくご利用いただけるよう、丁寧な接遇について各地区センター職員が出席する地区センター会議において指導を行ってまいります。</p>	地域自治課
2月6日	2月22日	<p><b>社会福祉課職員の対応について</b>  金融機関に勤務する者です。  業務上生活保護を受ける方の相談を受け、手続き上不明な点があるとのこととかわりに話を聞いてもらいたいと電話をしたところ、話を遮り一方的に話す態度、また生活保護を受ける方に対して〇〇さんは頭がちょっとアレなのだという見下した表現に大変不愉快な思いを致しました。  例えば〇〇さんはご理解が難しいところがあるようなのでという言い方ならば私もそういった思いはしなかったと思います。  市の職員は皆さんの税金からお給料をもらっているという立場なので、沼津市に住む方全員に平等に接する、最高のサービス業であるべきではないのでしょうか。  また窓口等でもいつもありがとうございます、お待たせして申し訳ありませんなど一言添えると市民の皆様の満足に繋がると思います。</p>	<p>この度は職員の電話対応でご不快な思いをさせてしまいましたこととお詫びいたします。また、ご指摘いただきました電話での一方的な態度や生活保護受給者の方を見下した表現は、市の職員として誠に不適切な行為であったと深く反省しております。  お問い合わせをいただいた際は内容を十分に確認し、お答えできる範囲で丁寧に説明すること、市民や受給者の目線に立ち平等に接する配慮、そして、信頼を得られる日頃の温かみのある接遇は行政サービスの基本であると認識しております。  今回いただいたご意見を職員研修等に反映させ、職員の接遇力向上を図るとともに、より一層市民の皆様の視点に立ち、市民サービスの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
2月7日	3月6日	<p><b>子育て支援課職員の対応について</b></p> <p>11月24日(金)に、市役所の保育園の申込みに行った。後日通知が届くとの話だったが、一向に届かなかったため、本日電話にて問い合わせた。</p> <p>申込み時に対応した職員とは別の職員が電話口に出たが、申込み期限を過ぎた申請であったとの説明を受けた。11月24日(金)が申込期限であり、私の書類は11月27日(月)の受付印があるとのこと。</p> <p>電話にて対応した職員は、期限内であろうとかならうと、一次審査には通らなかったもので、結果的には同じだと言ひ方をし、また、自分が窓口で受けた訳ではないと他人事のような態度で、申し訳なかったの一言もなかった。</p> <p>私が、24日に行ったことは紛れもない事実であり、また、結果的には同じだった、で片付く話なのか。</p> <p>これまでも何度か子育て支援課の職員の対応に、不快な思いをしたことがある。24日に申請をした人は私以外にも大勢いると思う。このような職員の対応はいかがなものか。きちんと指導し、今後このような事がないようにしてほしい。</p>	<p>この度は、保育所等への入所の手続きにおいて不手際があり、ご迷惑をおかけして大変申し訳ありませんでした。また、ご連絡をいただいた時の職員の対応が適切ではなく、不快な気持ちにさせてしまったことにつきまして、重ねてお詫び申し上げます。</p> <p>改めて、入所の選考を再度行いまして、その結果を先日郵送させていただきました。</p> <p>事務の執行においては、正確に行うことは当然であり、窓口や電話対応においては、市民の皆様への立場に立ち、気持ちに寄り添うことを常に心がけることの大切さについて再認識するよう、課員に改めて指導いたしました。</p> <p>沼津市では、市民の方に接する部署の対応のあり方改革を進めており、「沼津市の職員は温かい」と感じていただける対応を目指しています。温かいと感じることのできる対応をすることで、市役所が皆様に気持ちよく利用していただける場所であるよう、今後も努めてまいります。</p>	子育て支援課
2月14日	3月6日	<p><b>大岡地区センター職員の対応について</b></p> <p>大岡地区センターにて開催する「こどもの英語教室」の申込みで、確認したい事があり電話をしたが、1日に数回かけても通じず、3日目にしてやっと通じた。</p> <p>その事を、電話口に出た男性職員に告げたと、いろいろな事があるし、電話に出られないこともある。」と、全く悪気がなく、逆に、そんな事言われたって困るんだという態度だった。</p> <p>申請に来た際も、同じ職員が対応したが、受講申込書の書き方について、「この氏名欄には、子どもの名前を書くのか、保護者名を書くのか」と聞いたところ、「その紙に書いてある」と言われたが、どこにも書かれていなかった。</p> <p>「子どもの名前(あるいは、保護者名)を書いて下さい」と言うだけの事なのに、それすら対応してくれない。センター職員が、把握してあるべき事ではないか。</p> <p>また、電話の件にしても、いろいろな事はあるのかもしれないが、時間を置いてかけてもつながらない状況はいかがなものか。子機を持ち歩くなど、出来るだけ、電話に出れる体制を考えるべきではないか。</p>	<p>大岡地区センター職員の対応について不快な思いをさせてしまったことをお詫び申し上げます。</p> <p>頂いたご意見について、大岡地区センターの指定管理者である大岡コミュニティ推進委員会会長及び当該地区センター職員に伝え、言動に注意するよう指導いたしました。</p> <p>なお、市内の各地区センターは職員一人で業務を行っていることから、大岡地区センターなどでは、図書の整理や会議室の準備など事務所を空けるときには、電話の子機を持ち歩くこととしておりますが、今回何度かお電話に出られず、ご迷惑をおかけしました。</p> <p>今回のご意見につきましては、全ての地区センターに共通する課題であることから、利用者の皆様に気持ちよくご利用いただけるよう、丁寧な接遇について各地区センター職員が出席する地区センター会議において徹底してまいります。</p>	地域自治課

受付日	完了日	件名・内容	対 応	担当課
2月27日	3月7日	<p><b>水道部職員の勤務時間中の買い物について</b>  私は水道局の近所に住む者です。  よく水道局の職員が勤務時間中に公用車で出掛け、戻ってくる時に弁当などが入ってるらしい袋を持ってる所を目撃します。  勤務時間中の私用の買い物を市役所は認めているんですか？</p>	<p>勤務時間中は職務に専念することになっており、私用の買い物は認められません。ご指摘いただきました内容を水道部全職員に伝え、徹底指導いたしました。今後は市民の皆様の信頼を損なうことのないよう、職務に専念してまいります。</p>	水道総務課

## 平成30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12日	2月7日	<p><b>大型展望水門「びゅうお」の観光ボランティアガイドについて</b></p> <p>1月に子ども2人を連れて、「びゅうお」に行きました。受付で、大人1人分の入場券を買っていましたが、エレベーターで下りてきた観光ボランティアガイドの女性が、いきなり「その子は小学生ではないか」と、決めつけるような口調で声をかけてきました。</p> <p>私の連れていた子は、幼稚園年長児と3歳児です。なので、「まだ園児です」と答えましたが、彼女は疑うような感じで、私と子どもをジロジロと眺めてきました。</p> <p>さらにもう一言何か言われたような覚えがありますが、あまりのひどい態度に同様に忘れてしまいました。</p> <p>「本当に園児です」と伝え、保険証もあったので提示しても良かったのですが、そこでようやく納得してくれたのでやめました。非常に不快でした。</p> <p>上りは市場側から、下りは港口公園側から出ました。建物を出るとすぐに、たばこ臭いと感じました。辺りを見回すと、先ほどの女性と同じ、ボランティアガイドの上着を着た男性が、たばこを吸っていました。あまりのことに呆れてしまいました。</p> <p>時間外にたばこを吸うな、とは言いませんが、(本当はそれすら嫌いです。エレベーター内が、その人のせいで、たばこ臭いのはどうかと思います)吸う時は、人目につかない所にするとか、上着を脱ぐとか、配慮が必要だと思います。観光を終えて出てきた方々に、たばこの煙を浴びせるなんて、非常識極まりないです。</p> <p>一度の訪問で、こんなひどい人に2人も当たり、とても腹が立ちました。私は地元ですから、「びゅうお」に何度も訪れていますし、これからも行くと思いますが、遠くから観光でいらっしゃった方がこれを体験したら、いかがでしょうか。</p> <p>私が旅先でこういう思いをしたら、二度と行かないと思うでしょうし、その土地に対する印象も悪くなるでしょう。「観光ボランティアガイド」を名乗る方々が、きちんとおもてなしをしなくてどうするんですか。</p> <p>その上着を身に着けた段階で、彼らは「プロ」と見なされるのですから、恥ずかしい振舞や態度は改めていただきたいです。</p> <p>個人の意識の問題ですが、それでは手に負えない質の悪いボランティアガイドが増えるのならば、やめてしまうか、研修を徹底させた方が良くと思います。また、展望スペースでは熱心にガイドをしている男性もいらっしゃったので、その方にも失礼だと感じます。今の時代、悪い評判が広まるのは、あつという間です。観光ボランティアガイドのせいで観光客が減ってしまう前に対応をお願いいたします。</p> <p>私は、沼津が大好きですし、沢山の方に沼津にお越しいただきたいと思っています。新しい何かではなく、今あるものをより良くして下さることを期待しています。</p>	<p>この度は、大型展望水門「びゅうお」に勤務している観光ボランティアガイドの対応により、大変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>びゅうおの管理運営につきましては、指定管理者であるNPO法人沼津観光協会が行っており、毎年接遇研修等を実施し、お客様のサービス向上に努めておりますが、今一度お客様に快適にご利用いただけますよう、再度指定管理者に対し指導を行ってまいります。</p> <p>お客様がもう一度訪れたいと思える環境づくりに努めてまいりますので、今後とも沼津市観光行政に対し、ご協力をよろしくお願いいたします。</p>	観光戦略課

受付日	完了日	件名・内容	対応	担当課
1月19日	2月8日	<p><b>勤労者体育センター職員の対応について</b></p> <p>1月の平日に18時37分から卓球室を利用した。利用時間が2時間であるため、片付けの時間も考え20時32分頃から片付けようと考えていた。すると、10分前の20時27分に職員がガラス戸の前に立ち、突然ガラス戸をドンドンと叩き、何も言わずにこちらを睨みつけた。</p> <p>例えば「あと10分ですよ～」と言った風に声掛けをするなら理解できるが、時間内にそのような対応するのはおかしいのではないか。その後、片付けをし、駐車券をチェッカーに通そうとしたところ、駐車券が中でつまってしまった。</p> <p>チェッカーには「濡れた駐車券は入れないでください」と記載されていたが、こちらもそれには注意しており、実際入れた駐車券は濡れていなかった。</p> <p>しかし、その職員は、さも濡らした駐車券を入れたと決めつけたように、「何やってんだよ」「お前らみたいなやつがいるから～」「こっちの身にもなれよ」といった口調で、文句を言いながらチェッカーを開けていた。なお、開けたところ、やはり駐車券は濡れていなかったが、職員からの謝罪はなかった。</p> <p>この事について、非常に不快な思いをした。市の公共施設を管理する職員があれでは、沼津の評価も下がる。当該職員への指導をきちんとしてほしい。</p>	<p>このたびは勤労者体育センター職員の対応で、ご不快な思いをおかけしましたことに、深くお詫び申し上げます。</p> <p>ご指摘の内容につきまして、委託先として同施設の管理を行っております「NPO法人沼津市体育協会」に今回の件を伝え、後日、同法人の役員、同施設において当日業務を行っていた職員が集まり、改善すべき点について話し合いを行いました。</p> <p>その中で、利用時間終了前のお知らせについては、丁寧な声かけをすること、駐車券のチェッカー利用についても、お客様に失礼のない対応に努めることを確認した他、その他受付業務等につきましても、今後、接客態度に細心の注意を払うよう取り組んでいくことを改めて確認しました。</p> <p>市といたしましても、今後このようなことのないよう、同協会に対し指導を徹底してまいりますので、今後も同施設をご利用いただきますようお願い申し上げます。</p>	スポーツ振興課

## 平成29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6日	1月4日	<p><b>市民課職員のチェックミスについて</b>            11月下旬に市民課にて世帯分離の手続きを行った。その時に、新しい国民健康保険証が発行され、また国民健康保険高齢受給者証も変更部分があったため、職員が手書きで訂正をしてくれた。その後、病院を受診した際、世帯番号が違うと指摘を受けた。            新しい国民健康保険証は、新世帯番号で発行されていたが、高齢受給者証の方は、手書きで世帯主の氏名、性別部分は訂正されていたものの、世帯番号は旧のままであった。            2つの病院で指摘を受け、病院からは、「高齢受給者証は平成30年7月末まで使うものであり、訂正してもらった方がいい」と言われた。            自分も受け取り時に確認すべきだったと思うが、世帯番号までのチェックは難しい。また、自分は車で市役所まで行けるが、高齢者等は行くだけでも大変である。今回の事は、市民課のミスであり、市民課職員のチェック体制が出来ていない。            本日市民課にて、訂正してもらい謝罪を受けたが、私がこういう声をあげる事で、今後改善してくれればと思う。</p>	<p>この度は高齢受給者証の修正において不手際があり、ご迷惑をおかけして大変申し訳ありませんでした。            保険証の作成・修正の際には、作成した職員以外の職員が確認を行った後に交付することとしており、今回も他の職員による確認作業を行っていましたが、世帯番号の修正もれに気づかず、そのままお渡ししてしまいました。            ご指摘のとおり、世帯番号は住所・氏名などとは異なり、お受け取り時に確認いただける項目ではないため、特に慎重に確認を行う必要があるにもかかわらず、慎重さに欠けた確認作業となっており、修正のために再度窓口へお越しいただくこととなり、大変なお手間とご迷惑をおかけしてしまったことを深く反省しております。            担当係員には、正確な事務処理及び確実な確認作業を行うよう徹底いたしました。            今後は、職員各々が責任をもって作成・修正や確認作業を行うよう、担当者は異動届の内容を確認した上で保険証の記載事項の確認を行い、届書に確認者名を記入するなど、チェック体制を見直し、適正な事務執行に努めてまいります。</p>	市民課
12月13日	12月28日	<p><b>市長と職員の法令違反について</b>            11月22日に、大沼市長の政治資金パーティーが開かれました。その会場で、沼津市役所の封筒や資料が後援会参加者数百人に配布されました。            個人的な金集め目的のパーティーで、沼津市民の税金で作成され、公的に利用すべき封筒や資料を私的に流用し、特定の利害関係者の配ることは許されません。            さらに、市役所の封筒の中には、大沼あきほ後援会「沼津の青い空」入会申込書が同封されていました。明らかに、公私混同、法令違反で、告発に値します。            市長は沼津市と沼津市民に与えた損害に対して、どのような方法で責任をとり、謝罪するのですか？            また、封筒や資料を準備するなどして、この市長の政治活動に携わった職員とその上司も法令違反です。            職員は公務員として政治的に中立でなければなりません。また、公務中にこのような作業をすることは許されません。            職員とその上司はどのような処分を受け、どのように更生するのですか？まずは信頼を取り戻すためには、ただ形式的に処分を行うのではなく、二度とこのような事が起こらぬように、不正の温床となった組織の解体、人事の見直しと、あわせて再発防止策を市民の目に見えるような形で早急 to 実施していただきたい。</p>	<p>沼津市の市政情報を市民の皆様に幅広く情報提供するため、リーフレット「みんなが自慢の沼津のミライ」を3部シリーズで作成し、広報ぬまつと同時に全戸配布したところですが、このリーフレットについては、市長が出席する会議や各課が開催する市民説明会等でも配布しています。            今回の「市長と困む会」では、そのような会議等の準備と同様、300部用意したものであり、同会での配布の際には、後援会と市の資料との混同を避けるため、後援会の資料とは別に配布することとしていましたが、結果として後援会の資料が市の封筒の中に入っていました。            このことが公私混同となったと考えており、結果的に議会や市政運営に混乱を来し、市民の信頼を損ね、多くの方々にご迷惑をかけた影響の大きさへの責任を重く受け止め、市長自身の給料を平成30年1月から3月までの3か月間、現行の100分の50から10減じて、100分の40とするもので、11月定例会で議決をいただいたところです。            職員の処分等についてのご意見についてですが、市では、公務として、様々な催しの機会を捉えて積極的に市政情報を提供しておりますが、今回についてもその一つであり、市及び職員が法令に抵触するものとは考えておりません。            したがって、特に職員の処分等の措置を講ずることはいたしません。今後、市政運営に疑義が生ずることの無いよう、さらに慎重で公正な公務遂行に努めてまいります。</p>	市長戦略室 人事課

## 平成29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20日	12月8日	<p><b>ペットの登録についてのお願い</b>  先日飼っていた犬が亡くなりましたので、環境政策課に死亡のご連絡をさせて頂きました。  私事ではありますが、ペットロスになりそうな心と日々戦っている心理状態で、勇気を振り絞ってお電話をしたという状態で、その時のご対応が「登録を抹消します」というものでした。  その時、犬の命が消えたときの情景が甦り、今だ立ち直れず涙が溢れます。  市役所の業務はその通りだとは思いますが、せめて「受理します」等ご配慮のあるご対応をお願いしたいと思ます。</p>	<p>このたびは、当課職員の電話の対応について、〇〇様を傷つけ、不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳なく、お詫び申し上げます。  ペットを亡くされ、辛い思いをされている飼い主様の心情に配慮した電話での対応の難しさを痛感し、反省しております。  今回いただきましたご意見を参考とし、これからも、当課職員一同、相手の立場に立った電話対応に努めてまいります。</p>	環境政策課



## 平成29年10月分「市民の声」

受付日	完了日	件名・内容	対 応	担当課
10月27日	11月6日	<p><b>介護保険課職員の対応について</b>            仕事で行くことが多いが、複数の職員の業務態度が悪い。            いつも大きな声で業務外の私語を大きな声でしていたり、ほかの職員を下の名前で呼び捨てしていたり、窓口でスマホをいじったり、接客態度や業務への姿勢が非常に不愉快。            隣の長寿福祉課に用事があることを告げても、ぞんざいな扱いで職員を呼ぶことすらしてもらえないこともある。            課は違うかもしれないが、訪問した者としては同じ市役所の職員であり、隣の課の職員を呼ぶくらいしてもらいたい。民間ではごくごく当然のことと思う。長寿福祉課、障害福祉課ではこんな不快な対応されたことはない。            改善してもらいたい。</p>	<p>このたびは、介護保険課職員の接客態度、業務態度で不愉快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。お詫び申し上げます。            沼津市では、市民の方に接する部署の対応のあり方改革を進めており、来庁された方が「沼津市の職員は温かい」と感じる対応を目指しています。            介護保険課でも、高齢者をはじめとする市民の方々目線に立った対応を心がけ、窓口の改善を行っているところでございます。            ご指摘いただきましたように、私語等を慎み、業務に専念することは基本的なことであり、他課へのご案内も職員として当然のことであると考えております。            ご指摘の内容を介護保険課職員全員に伝え、窓口での対応に際し、来庁者の立場に立った温かい対応をすること、私語を慎み、業務への姿勢を改めて正すことを指導いたしました。            今後も皆様が気持ち良くご利用いただける窓口となるよう改善に取り組み、より高いレベルの接遇となるよう努めてまいります。ご指摘いただきまして、ありがとうございました。</p>	介護保険課



## 平成29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8日	9月15日	<p><b>クリーンセンター管理課職員の電話対応について</b>            亡母の遺品整理を行うため、不用品の持ち込みについて、クリーンセンターに電話しました。その対応者は、亡母がまず沼津市民であるか、そして問合せした私自身が沼津市民であるか、非常に不快を与えるような口調で確認をされました。</p> <p>はじめから市民ではない人間と疑い、一方的にまくしたて、最後まで不快でしかない対応であった。受付対応、必要書類はあるだろうが、あまりにも一方的、不快であったため、「市民の声」に書きました。</p> <p>現在は、沼津に戻り市民となっているが、これまで居住した自治体でも、ここまで不快、不満に感じた対応はなかった。</p> <p>対応者の対応含め、まず対応の姿勢を改めろと言いたい。他自治体と比べても、あまりにもレベルが低すぎる。クリーンセンターだけでなく、すべての市職員が対応を見直すべきである。</p> <p>最後に本当に不快でした。やめてほしいです。</p>	<p>この度は、クリーンセンター管理課職員の対応により、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>ご指摘いただいた内容を職員に伝えるとともに、改めて、きめ細やかな接遇を行うよう指示いたしました。</p> <p>ごみの自己搬入については、廃棄物処理法により、ごみの種類や発生場所、運搬方法等についての細かな取り決めがあることから、詳細について確認させていただいたものですが、その対応があまりに一方的で、配慮に欠けていたものであったと深く反省しております。</p> <p>今後は課内研修を強化し、組織をあげて接遇態度の向上に取り組んでまいります。</p> <p>貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。</p>	クリーンセンター管理課
9月11日	11月1日	<p><b>原市民窓口事務所の開庁時間について</b>            原市民窓口事務所へ国保の脱退手続きのため行きました。</p> <p>ホームページには開庁時間は5時15分まで、出来るだけ5時までに来庁するようにとは書いてありましたが、5時過ぎに行ったところ、「5時まで受け付けしないと手続き出来ません」と断られました。</p> <p>私は仕事が5時までであり、慌てて開庁時間内に行ったにも関わらず手続き出来ませんでした。5時以降の受け付けをしてもらえないのであれば、ホームページに5時以降受け付け不可との表示をしてほしいです。</p> <p>最後に一市民として、一言言わせてもらいたいです。窓口職員が早く帰るために時間内にも関わらずさっさとコンピュータの電源を落としてしまった為、受け付けをもらえなかったのではないかと感じました。</p> <p>来庁者がいようと、いなかろうと開庁時間内に電源を落とすなんて一般企業ではありえないことだと思います。もう少し働く納税者の気持ちも考えて欲しいです。</p>	<p>この度は、原市民窓口事務所の職員の窓口対応で、御不快な思いをさせていただきましたこととお詫び申し上げます。</p> <p>市民課の窓口で受け付ける届出等は、市役所の関係課への照会・確認や他の市町村にも問い合わせしなければいけないことがあることから、なるべく受付を午後5時までにお願ひしております。</p> <p>しかし、時間がかかり閉庁時間以降になってしまう場合は、住民情報システムの遮断延長を担当部署に連絡し、お客様の手続き等が終わるまで、受付を行っております。</p> <p>当日は、待ち時間がかかりかかる旨の説明をしてお待ちいただくべきところ、対応が悪く、受付を断ってしまったことを、心からお詫び申し上げます。</p> <p>これからは、市民の皆様にご気持ちよく御利用いただける窓口となるよう、この度のご意見・ご指摘をしっかりと心にとどめ、受付窓口の改善に取り組んでまいります。</p>	市民課

受付日	完了日	件名・内容	対応	担当課
9月15日	10月4日	<p><b>勤務姿勢について</b></p> <p>1、〇〇課を訪問いたしました。訪問時間が11時15分頃で退出が11時45分頃でした。対応していただいた方が、多分管理職の方だと思います。その方に仕事を代わると言った女子職員がいましたが、その方は代わることなく、最後まで対応してくださいました。問題は仕事を代わると言った女子職員の片手には、急須を持っていたという事です。12時前に民間企業で、このような光景が見られるでしょうか?少なくとも、市役所職員です。昼休みは12時からです。課によっては窓口がありませんが、カウンターは設置してあります。市民対応すべき職員が、12時前に急須をもって部署を歩いていたり、上司と会話をしたり、仕事に対する緊張感がなさすぎではないでしょうか。数年前に、職員が始業時間ギリギリに出社してくることも、民間企業に勤務していた、私には考えられませんでした。</p> <p>始業＝仕事にすぐ取り掛かれる。という認識でしたが、市役所の回答は、始業時間になってから、書類箱を出して仕事をするのは、始業時間になってからでよいとの見解の回答をいただきましたが、休み時間は別の見解でしょうか。勤務時間のルーズさでしょうか。職員教育は、結局のところしていないという事ですか。毎日10分ずつ早く昼の支度をしていたら、一週間で50分。一か月で220分程度。3時間は、給料泥棒と一緒にではないですか。始業時間は、時間通りにならなければ、準備をしない。休みは早く。</p> <p>数年前に、防火管理者の説明会に行った時も同様なことがあり、市民の声に書き込みいただきましたが、この姿勢は、治らないでしょうか。治らないのは、管理者の教育が行き届いていないという事でしょうか。徹底する為には、どのようにしたらよいか。再度、考えていただきたいと思慮いたします。</p> <p>また、対応していただいた方が、市長の施政方針を知らない。沼津市の普通税が、市民税の次が固定資産税であるということを知らなかったのは、残念でもあるし、市職員として、あるまじき事だと思慮いたします。民間企業で、今、会社がどちらの方向を目指しているのかを知らない職員はないと思います。この方に限らず施政方針を知らない職員は、いまだ沢山いるのではないかと推察いたします。この事象は多いに問題だと思慮します。早急に対応を図るべき具体的方策をもって対処していただきたいです。</p> <p>2、別の日の5時過ぎに、放置自転車について地域自治課に電話を致しました。電話を受けていただいた職員の電話対応が、今まで市役所に用事があり電話をした時と全く違い、とても心温まりました。</p> <p>① 明るく元気な声での受電</p> <p>② こちらが教えていただきたくて電話をしたにも係わらず、場所を調べるのに、架かってきた電話をお借りして申し訳ございませんの一言。</p> <p>③ ご自身が話しているときに、私が話の途中で、話をしても先にこちらの話を聞く姿勢。</p> <p>④ 確認して折り返しの電話を致します、と回答をいただきましたが、5時半過ぎに、担当者が、外出しているの、明日以降の回答になる旨の回答と、ご自身が、どこまで、相手に仕事を依頼してあるかを説明してくださいました。時間外にもかかわらず、明るく元気で、こちらが時間外でごめんなさいね、と言っても、とんでもないです。ありがとうございます。と謙虚な姿勢。ここ4回程、市役所に電話をする用事がありましたが、名前を名乗らない方がお二人いらっしゃいました。</p> <p>照会した件についても、担当者がいないことがわかっていても、折り返します、と言ったきり、翌日になっても電話がかかってこずにこちらから電話をする、といったことがありました。この職員のように、きちんと対応して下さる職員さんがいるという事は、少しほっと致しました。入社3年目のことですが、管理者の教育か、教育担当の職員さんがしっかりしていたのか。勿論、本人の資質が一番だと思いますが、若い職員の方が、元気で本当に良かったと思います。世界一元気なまち、沼津を若い方は、自覚されているんだと思いました。皆さんに見習っていただきたいですね。</p>	<p>1 この度は職員の勤務姿勢によりご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。職員に対しては、日頃から公務員としての自覚を持って職務に専念するよう指導しているところですが、この度の件を踏まえ、なお一層市職員としての意識の醸成に努めてまいります。また、施政方針や市政の概要、法令等の基礎的な知識習得についても同様に、公務員、市職員としての自覚を持って職務に当たるよう、今後も職員研修により職員の資質向上に努めてまいります。</p> <p>2 職員の電話対応について、お褒めの言葉を賜りありがとうございます。該当する職員にその旨を伝えました。接遇の基本については、日ごろから研修等を通じて職員に指導しているところですが、全職員が実践できるよう職員宛ての通知や研修等で更なる徹底を図ってまいります。</p>	人事課

## 平成29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17日	9月14日	<p><b>職員採用について</b>  先日、山梨市長が職員不正採用ということで逮捕されました。  沼津市の職員採用にあたっては不正があるとは思っておりませんが、昔から採用されるには「コネ」が必要だとよく聞きます。  最近も純粋に試験で合格するのはトップ通過者のみで、後は縁故者だという噂を耳にしました。あくまでも噂です。  公職に就く職員採用は公平公正に門戸を開くべきですし、仮に噂が本当だとすると、沼津市の未来の行政に不安を感じます。  大沼市長就任後、初めての職員採用になるかと思っておりますので、本人を重視され沼津市の未来を託せる職員を採用されるよう期待しております。</p>	<p>ご指摘のとおり、公務員の採用試験については、受験要件を満たしている全ての方に対して公平・公正に行われることが大前提であり、当市においてもそれらの担保については細心の注意を払い、縁故などが付け入る余地のないシステムにより厳正に実施しているところです。  具体的には、筆記試験については、外部専門業者に依頼し秘密を保持する中で実施しています。合否判定についても、試験科目の点数を機械的に順位づけすることにより、人為的な要素が介入する余地を排除しています。  面接試験については、民間の方を交えて複数の試験官により複数の機会を設定し、独立した評価を実施することで、公正、公平性を担保しています。  試験結果については、受験生本人からの求めに応じ、教養試験及び専門試験の平均点及び受験生の点数等について、個別に公開するなどし、透明性を確保しています。  今後も、適正な職員採用試験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

受付日	完了日	件名・内容	対応	担当課
8月25日	9月14日	<p><b>守衛職員の対応について</b></p> <p>母と市役所へ向かいましたが、駐車場の場所がわからず警備員の方に聞きました。</p> <p>その方は遠くから「〇〇側に回って！！」と言われました。その時に、もう既にぶっきらぼうで、それ以上聞きたくないと思ったので、お礼を言い、その〇〇側へ向かえばわかると思い向かいましたが、結局わからず、また戻り、嫌でしたがまたその警備員の方に聞きました。</p> <p>また遠くにいたので大きな声ではっきりと「すみません！〇〇側ってどう行ったらいいですか？もう1度..」と言いかけたところ、「〇〇側なんて言ってない！◎◎側って言ったでしょーが！！〇〇側ってなに！言ってない！！」とまた遠くから大声で言われました。</p> <p>私もその不親切さと横暴さに腹が立ち、「駐車場を聞いただけなのに、そんな言い方しかできないなら、その仕事辞めた方がいい」と言いました。</p> <p>すると、「あんだ？この野郎！」と言いながら、唾もかかりそうなくらい車の窓ギリギリまで近づき、凄んできました。(私は助手席だったので助手席側へ)</p> <p>私はまず、手を出される、と思いました。ですが、証拠と、その方の名前を知りたかったので写真を撮りました。すると、態度が一変し、口調を改め、謝ってきました。</p> <p>そこでまた、「私、聞き方悪かったですか？」と問うと、「いいえ、すみません。」と言われました。そして結局詳しく道を聞いた母がその通りに行くと、右折入庫禁止でした。とても嫌な気持ちになりました。</p>	<p>この度は、守衛の不適切な対応において、たいへん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>資産活用課にて、当日対応した守衛に事実確認を行い、不親切な対応や威圧的な態度等について、嚴重注意を行うとともに、今後このようなことがない様、常に相手の立場に立った思いやりのある対応を徹底するよう、他の職員を含め指導を行いました。</p> <p>また、市営香貫駐車場については、本年度からの駐車場場所の変更により、入庫方法についてのお問い合わせが多いことから、今後は、駐車場への案内図を作成し、玄関守衛所にてお問い合わせのあった方に対しお渡しすることで、駐車場利用者の皆様に対し、わかりやすい誘導案内ができるよう対応してまいりたいと考えておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。</p>	資産活用課

受付日	完了日	件名・内容	対応	担当課
8月29日	9月14日	<p><b>職員の仕事に対する姿勢について</b></p> <p>過日、道路のカーブミラーに木が覆いかぶさっており、非常に見にくく事故の危険があると思い、警察に電話を致しました。担当部署は警察ではなく市役所との説明を受けましたが、警察の女性職員の方から市役所へ取り次いで頂けるとのことでした。</p> <p>1ヶ月経ち、2ヶ月が経とうとしても、木は切られることもなくそのままになっていました。市の担当課へ電話をしたところ、木は勝手に切れないので、地主の方をお願いしてあります、の一点張り。では、何回お願いに行ったか確認したところ、1回お願いしただけでした。</p> <p>この対応は、仕事ではない。取次で小学生でもできます。これを仕事と言うなら、一市民として納得はできない。担当者に仕事は、依頼を受けたことをやり切った仕事ではないか、と言いますと、もう一度行ってみます、とのことでした。</p> <p>それから、暫くして道路に新しくカーブミラーが設置されましたが、今まで二方向に向いていたカーブミラーが一方向だけになり、木が覆いかぶさっていたほうのカーブミラーは設置されていませんでした。担当者に理由を確認したところ、自治会長立会いの下、不要と判断したとのことでした。</p> <p>その道路を利用する人にとっては、絶対にカーブミラーが必要で、鉄道高架になっているので、一旦停止後徐行してゆっくりゆっくり出て来ないと、道路幅も狭いため、直進車両と接触するリスクもあり、尚且つ、左折車は全くカーブの先の車の状況が判らないため、正面衝突のリスクもあります。</p> <p>担当者も、今まで二方向に設置されていたのには、それなりの理由があるはずだ、と考え及ばない。これも疑問です。</p> <p>たとえば、自治会長と話し合いで決めたかもしれませんが、貴課の職務としては、危険回避をするために、その道路を通る人たちが及び車両事故を発生させないためには、どこへ付けるかを視野に入れて設置するのが、本来の仕事ではないかと思慮いたします。</p> <p>担当の方に、自分も立ち会ってから現地に来よう依頼したが、左から来る車は、カーブミラーなど見ない。と言い切り、自治会長が、立ち会ったの一点張り。</p> <p>職員としての、仕事に対する、リスク管理教育をどのようにしているのか。仕事とは、の認識はどの程度職員の方々は、持っているのか。民間企業に勤めていた者としては疑問です。</p> <p>市長も大手民間企業に勤務経験がある方であれば、この対応は仕事と言えますか？</p> <p>仕事とは、やり切ったなんぼの世界であり、そこにあるリスク管理を理解して、業務に携わる。それが出来て、初めて仕事ではないでしょうか。仕事に対する見解の回答をお願いいたします。</p> <p>尚、カーブミラーの設置については、自治会長に確認したところ、必要なので、設置依頼を致しました、とのことでした。</p>	<p>ご指摘を頂きましたカーブミラーの対応につきましては、この道路を利用される地域の皆様には、適切な対策が遅れたことにより、ご迷惑をお掛けしたことを冒頭お詫び申し上げます。</p> <p>今回、ご指摘を頂きましたカーブミラーは、個人の敷地をお借りし、設置していたことで、樹木の枝が覆いかぶさり、十分な視野が確保できない状況にあり、安全性に欠ける状況にございました。</p> <p>支障となる樹木が個人の所有物でありましたので、職員が対応いたしましたとおり、まずは所有者の方に対応をお願いしたところですが、時間がかかりましたので、安全確保のためにも、こちらから枝の除伐などの許可を頂き、早急な対応すべき所でありました。</p> <p>また、1方向のミラーを設置しなかった点につきましても、ドライバーの立場での判断が不足していたことを反省しております。</p> <p>通常業務の中での道路管理課で管理しております道路・橋梁・側溝・カーブミラー・横断防止柵などの維持・修繕につきましては、市内各自治会からの要望に基づく箇所、市民の皆様からご指摘を頂いた箇所、当課でのパトロールにより確認した箇所などがございますが、危険が伴い、緊急性の高い箇所を最優先で対応しております。</p> <p>日常の危機管理体制といたしましては、市役所が閉庁する土・日・祭日・夜間においても、課内で当番体制を組み、緊急時の対応を行うほか、課全体での情報共有を行っておりますが、今回の件につきましても、職場内で対応方針の共有が不十分で、判断に時間を要した点に問題があり、反省点がございました。</p> <p>今後は課員全体で危機管理意識を再認識するとともに、更に広い視野に立ち、常に市民目線での対応に心がけ、道路の安全管理に携わってまいります。</p>	道路管理課



## 平成29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11日	7月25日	<p><b>水道料金の誤集金について</b> 先日、水道サービス課の方がインターホンを鳴らして「水道料金が滞納してるからお支払いください」と言いますので、我が家は自動振り込みになってます云々と申しましたら、「インターホン越しでなく、出てきなさいよ」と口調も荒げて申します。 家内が帰ってから確かめると申しましたら、「ちゃんと払ってくれよな」と捨て台詞を残して帰りました。置いていきました請求書は私の知らない宛で、封書は封印もなくオープンです。プライバシーにも気も配られておりません。 水道サービス課へ電話しまして、支払い済みであることを確かめました。その日のうちにお詫びにいらっしゃたのはいいんですが、三人で来て本人以外名前も言わず、ただ詫びて帰って行きました。多分同行されたのは上司の方だと推察しますが、自己紹介も満足に出来ないなんて、名札をぶら下げていれば良いとでも思ってるのでしょうか。なんとも情けない職場ですね。ただただ呆れるばかりの出来事でした。</p>	<p>先日は水道料金未納者への訪問の際に、訪問先を誤り、ご自宅に職員がお伺いしてしまいましたこと誠に申し訳ありませんでした。 その際のインターホン越しでの訪問した職員の不適切な対応、謝罪訪問時の上司の対応につきましても、ご不快な思いをさせてしまいましたことお詫び申し上げます。 また、ご指摘いただいたとおり、自動振り込みになっている旨をお伝えいただいた際に、しっかりと確認を行えば、その場で誤りを正すことができたこと、職員も深く反省しております。 水道料金未納者宛の書類については、プライバシー保護のため、今後は、封かん後の投函を徹底してまいります。 一連の不適切な対応について、大変ご迷惑をおかけし、また、不快な思いをさせてしまい、重ねてお詫び申し上げます。 今回の機会を捉え、市民の視点に立って対応するにはどうしたら良いか、課員みんなで考え、再発防止に努めるとともに、今後、市民の皆様に対して不快感を与えないよう徹底してまいります。</p>	水道サービス課
7月20日	8月16日	<p><b>図書館職員の対応について</b> 図書館内で、ペットボトルを持っていただけで、「ここでは飲めません」と言われた。飲んでいないのに、注意を受けて大変不愉快です。 母親と子どもが大きな声で話していても注意しないのに、納得できません。</p>	<p>いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 この度は、職員が不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありませんでした。 ご指摘のとおり、ペットボトルなどを持っているだけで注意を行う職員の対応は不適切でした。 このようなことがおこらないよう、職員に対し指導を行い接遇の向上に努め、市民の皆さまに気持ちよく利用していただける図書館を目指してまいります。これからも図書館のご利用をよろしく願います。</p>	市立図書館



## 平成29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9日	6月21日	<p><b>社会福祉課職員の対応について</b></p> <p>社会福祉課職員から大変不愉快で不誠実な対応を受けましたので、申し述べさせていただきます。</p> <p>その前に、3年前にも感じましたが、職員の服装にとっても違和感があり、まるで工事現場事務所か見紛う光景に唖然としました。ネクタイまでとは言いません。せめて、ワイシャツ着用ぐらいは常識ではないでしょうか。昨年作ったポロシャツで統一でも良いと思います。</p> <p>次に本題ですが、面接の際、申請者に対し、最初から不受理を前提とした言葉や態度、対応の様は市民をバカにしています。前時代的な「お上」意識そのもの。申請者を犯罪者扱いした取り調べのようで、非常に不愉快な「上から目線」の無礼な対応でした。このような手法は、沼津市役所内でしか通用しない古い手法です。市民にとっては不幸な現実を目の当たりにする事になります。</p> <p>また、こちら側の話を上の空で聞いていたようで、何度も同じ事を言わされましたし、責任転嫁の発言もあり、心許せないメモの取り方もしていました。このような案件で出向くこちら側も、それなりに勉強して来ることは予想していません。こちら側の失敗は、ボイスレコーダーを持って行かなかったことです。次があれば必ず持参いたします。役所の存在理由は市民サービスもその内の一つです。特に、市民に直接対応する職員は、コミュニケーション能力を高めなければ、市民の信頼は得られません。一度、他自治体が市民や区民にどんな対応をしているのか見学に行くことをお勧めいたします。</p>	<p>この度は当課相談員等が不快な思いをさせたことをお詫びいたします。ご指摘を踏まえ今回の対応を確認する中で、生活保護の申請段階における申請者との接し方等に課題があったものと考えます。</p> <p>生活保護制度では申請者などの状況を丁寧に傾聴し、申請者との信頼関係を構築しながら、法に基づく可能な支援を判断していくことが求められるため、上から目線とならないよう申請者に寄り添った接し方や不快な印象を与えない服装に注意するよう今回の対応職員を指導し、課全体に周知しました。</p> <p>今後も、当課所管の事務全般において申請者や受給者等に信用されるような対応に努めるとともに、適正な事務実施に取り組んでまいります。</p>	社会福祉課

## 平成29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23日	6月7日	<p><b>サンウェルぬまづ職員の対応について</b></p> <p>先日サンウェルぬまづを初めて利用させていただいた際、ホワイトボードの使用は使用前に許可を得てから使ってください、と言われました。事前に申請が必要なのか、と尋ねると、使う前に言えばいい、と言われたので、借りたいて、と伝えたら、今日はダメです、と言われました。次回からは事前に言ってください、と言うならわかりますが、誰も使っていないものそばにあるのに貸して下さらず、その方のご機嫌で決めてる雰囲気だったので、ずいぶんと意地悪だと感じました。</p> <p>またそばにいた警備員からはコンセントも使えません、電気を勝手に使うのは盗難と同じで逮捕された方もいますよ、とまるで泥棒扱い。初めて利用する立場からすると、なんの説明もなかったのに、いきなりその言い方はずいぶん失礼であり、配慮のない言動だと思えます。調べてみると社会福祉協議会というところが管理を委託されてやっているようですが、市の施設でありながら、任されている業者のスタッフがこんなにも不親切で不適合な人格の方たちによって運営されているのは、公共の施設としては不適合と思えます。</p> <p>皆様の大切な税金で作られた施設であり、税金で運営されているのでしょから、そのようなひどい対応を放って置くわけにはいかないのではないのでしょうか？不快に感じられた方は私たちだけではないと思えますよ。早急な改善をしていただきたいと思えます。次回なら変わらない対応でしたら、別の形で皆様に情報を知っていただく必要があると思っています。</p>	<p>貴重なご意見を頂きありがとうございます。また、サンウェルぬまづをご利用いただきありがとうございます。</p> <p>サンウェルぬまづは、福祉、保健及び医療の連携による市民の地域福祉と健康づくりの推進を図ることを目的とした施設で、沼津市社会福祉協議会を指定管理者に選定し管理運営を依頼しています。</p> <p>ホワイトボードの貸し出しをお断りした際、また、電気の使用をやめていただく際の説明が十分でなく、不快に感じられたことにつきましては申し訳ありませんでした。社会福祉協議会には、皆さまに理解が得られるよう丁寧に説明をする様に指導してまいります。</p> <p>なお、サンウェルぬまづのオープンスペースでは、ショートや漏電の発生のおそれがあるため、施設管理の観点から個人的な電源の使用を禁止させていただいておりますことをご理解いただきたいと思えます。</p> <p>今後とも、サンウェルぬまづのご利用と、本市の地域福祉推進にご理解ご協力をよろしくお願い申し上げます。</p>	社会福祉課