

令和 4 年 度
「市民の声」のまとめ

小金井市企画財政部
広 報 秘 書 課

も く じ

I	「市長へのEメール」のまとめ・・・・・・・・・・・・・・・・	1
	課別内訳・・・・・・・・・・・・・・・・	1
	「市長へのEメール」に寄せられた意見・苦情・要望等・・・・・・・・	2
II	「市長へのファクス」のまとめ・・・・・・・・・・・・・・・・	8
	課別内訳・・・・・・・・・・・・・・・・	8
	「市長へのファクス」に寄せられた意見・苦情・要望等・・・・・・・・	9
III	「要望・意見カード」等のまとめ・・・・・・・・・・・・・・・・	10
	課別内訳・・・・・・・・・・・・・・・・	11
	「要望・意見カード」等に寄せられた意見・苦情・要望等・・・・・・・・	12
IV	市民から寄せられた職員への苦情・要望等・・・・・・・・	16

I 「市長へのEメール」のまとめ

広聴業務を充実させるため、市のホームページに「市長へのEメール」を設け、市民の皆さんからの声をいつでも受け付け、市政運営に反映していくことを目的に、平成16年3月1日から実施しています。

市民の皆さんから寄せられた意見等は、市長が目を通して頂いています。また、担当課へ送付し、検討結果や対応の結果などを必要に応じて文書で回答しています。

なお、処理経過のうち「参考」等の扱いとして処理したものの中には、匿名などにより回答できなかったものも含まれています。

取扱件数

年度	元年度	2年度	3年度	4年度
取扱件数	156	380	364	286

内容と処理方法

区分	内 容 別					処 理 経 過		
	意見	要望	苦情	その他	計	回答	参考	計
件数	78	95	165	15	353	145	208	353
割合(%)	22.1	26.9	46.7	4.2	100.0	41.1	58.9	100.0

課別内訳

課 名	件 数	構成比(%)	課 名	件 数	構成比(%)
企画政策課	8	2.3	介護福祉課	3	0.8
財政課	1	0.3	健康課	27	7.6
広報秘書課	18	5.1	子育て支援課	13	3.7
総務課	1	0.3	保育課	102	28.9
地域安全課	3	0.8	児童青少年課	3	0.8
職員課	19	5.4	都市計画課	2	0.6
管財課	5	1.4	まちづくり推進課	3	0.8
市民課	8	2.3	道路管理課	13	3.7
コミュニティ文化課	4	1.1	交通対策課	21	5.9
経済課	2	0.6	区画整理課	1	0.3
保険年金課	6	1.7	議会事務局	6	1.7
市民税課	1	0.3	選挙管理委員会	3	0.8
資産税課	5	1.4	農業委員会	1	0.3
納税課	1	0.3	庶務課	5	1.4
環境政策課	15	4.2	学務課	5	1.4
ごみ対策課	14	4.0	指導室	6	1.7
下水道課	2	0.6	生涯学習課	12	3.4
地域福祉課	6	1.7	図書館	2	0.6
自立生活支援課	4	1.1	公民館	2	0.6
			合 計	353	100.0

※意見・要望等が複数課に関連する場合は、それぞれ1件としました。

※割合(%)及び構成比(%)については、小数点第2位を四捨五入していることから、内訳の数値が全体の計に一致しない場合があります。

「市長へのEメール」に寄せられた
意見・苦情・要望等

(複数の課に及ぶものは各課に記載)

企画政策課

- ・ LGBTの学びの場について 2
- ・ 市の性の多様性施策について 1
- ・ スポーツ振興担当課長職について 1
- ・ 性自認に関する市政のあり方について 1
- ・ パートナーシップ制度について 1
- ・ 東小金井駅付近の土地について 1
- ・ ふるさと納税と給食費無料化について 1
- ・ 予算の配分について 1

財政課

- ・ 予算の配分について 1

広報秘書課

- ・ 非核平和事業について 2
- ・ 職員の対応 2
- ・ 「講演と音楽の集い」のお礼 1
- ・ ウクライナ応援コンサートについて 1
- ・ 思いやりと人権教育について 1
- ・ 旧統一教会への差別について 1
- ・ 小金井市出身のサッカー監督の応援について 1
- ・ 市HPのUI改善について 1
- ・ 市長公約について 1
- ・ 市長の広報について 1
- ・ 市長の辞職理由について 1
- ・ 市長へのお礼 1
- ・ シティプロモーションについて 1
- ・ 市報について 1
- ・ 市民の声制度について 1
- ・ 朝廷について 1

地域安全課

- ・ 塩化シアンによる化学テロ予告について 1
- ・ 爆破テロ予告について 1
- ・ P F A S 汚染について 1

職員課

- ・ 職員の対応 7
- ・ 職員へのお礼 5
- ・ 職員採用に関する行政の裁量について 2
- ・ 明石市の子育て・教育の施策について 1
- ・ 職員の勤務中の喫煙について 1
- ・ 部長職への女性の登用について 1
- ・ 予算の配分について 1
- ・ 職員の業者への対応について 1

管財課

- ・ 資材置き場から発生する騒音について 1
- ・ 勤労者福祉サービスセンター職員の喫煙について 1
- ・ 性能発注方式への移行について 1
- ・ 職員の業者への対応について 1
- ・ 第二庁舎駐車場の誘導員について 1

市民課

- ・ 職員へのお礼 1

・ 職員の対応	1
・ マイナポイントについて	1
・ 住所のつけ方	1
・ マイナンバー関係の窓口対応について	1
・ 窓口の手続き方法と設備について	1
・ マイナンバーと銀行口座の紐づけについて	1
・ 窓口対応について	1
コミュニティ文化課	
・ ウクライナ応援コンサートについて	1
・ はけの森美術館に関する市HPについて	1
・ 宮地楽器ホールの受付方法について	1
・ 宮地楽器ホールの受付方法について（補足）	1
経済課	
・ 生活保護受給者の持続化給付金受給について	1
・ 勤労者福祉サービスセンター職員の喫煙について	1
保険年金課	
・ 職員へのお礼	3
・ 職員の対応	1
・ 「医療費のお知らせの送付」について	1
・ 市税・国保税のキャッシュレス決済について	1
市民税課	
・ 申請書のハンコレス化について	1
資産税課	
・ 固定資産税納税通知書の発送時期について	1
・ 固定資産税納税通知書の発送について	1
・ 固定資産税納税通知書のペーパーレス化について	1
・ 武蔵小金井駅高架下売店の資産税について	1
・ 固定資産税の請求について	1
納税課	
・ 市税・国保税のキャッシュレス決済について	1
環境政策課	
・ 公園の植栽について	1
・ 資材置き場から発生する騒音について	1
・ 小金井公園の騒音について	1
・ 公園でのボール遊びについて	1
・ 市内広場の閉鎖について	1
・ 公園・道路・河川の雑草等の手入れ	1
・ 道路上にはみ出した空き家の雑草について	1
・ 亀久保緑地の樹木について	1
・ 公園の管理について	1
・ 雑木林広場の整備について	1
・ 布団たたきの禁止について	1
・ 梶野公園男子トイレの断水について	1
・ P F A S 汚染について	1
・ 梶野公園のトイレについて	1
・ 子どもの遊び場について	1
ごみ対策課	
・ ごみの回収について	2
・ ごみ袋について	2
・ 屋外における受動喫煙対策について	1
・ ごみの不法投棄への対応策について	1

・ごみの回収について	1
・ごみ袋のサイズについて	1
・資源ごみの回収方法について	1
・粗大ごみの申込みのシステムについて	1
・東小金井駅前の喫煙スペースについて	1
・レジごみ袋について	1
・路上禁煙地区の歩行喫煙について	1
・職員へのお礼	1
下水道課	
・PFAS汚染について	1
・水道水のPFAS汚染について	1
地域福祉課	
・生活保護について	1
・生活保護受給者の持続化給付金受給について	1
・職員の対応	1
・生活保護受給者の鍵交換について	1
・高所得世帯への給付について	1
・武蔵小金井クロス公開空き地の路上生活者について	1
自立生活支援課	
・生活保護受給者の鍵交換について	1
・職員の対応	1
・市議会議員の路上演説について	1
・生活介護施設の新設等について	1
介護福祉課	
・地域包括支援センター職員の対応	1
・後援事業の市長不参加について	1
・高齢者サービス（ことぶき理容）について	1
健康課	
・コロナウイルス関連意見（ワクチン4回目接種について）	4
・コロナウイルス関連意見（接種会場スタッフについて）	2
・栄養講習会について	1
・屋外における受動喫煙対策について	1
・公立昭和病院について	1
・コロナウイルス関連意見（ワクチンの廃棄について）	1
・コロナウイルス関連意見（感染状況の公表について）	1
・コロナウイルス関連意見（公費による幼児のワクチン接種期限の延長について）	1
・コロナウイルス関連意見（市内保育園のクラス閉鎖について）	1
・コロナウイルス関連意見（接種会場及びコールセンターの対応について）	1
・コロナウイルス関連意見（大規模接種会場の運営について）	1
・コロナウイルス関連意見（保健センターのワクチン接種の受付について）	1
・市内の産婦人科支援について	1
・市民病院の建設について	1
・出産準備金制度について	1
・水質汚染に伴う血液検査の実施について	1
・带状疱疹ワクチンの助成について	1
・認可保育園の対応について	1
・妊婦面談について	1
・保育園・幼稚園でのマスク着用について	1
・包括的育児支援について	1
・母子健康手帳のデザインについて	1
・予定日超過妊婦の妊婦検診の助成及び産後ケア事業について	1
子育て支援課	
・子どもの医療費助成について	2

・ 明石市の子育て・教育の施策について	1
・ 親子で楽しめる施設の要望について	1
・ 高所得世帯の制限について	1
・ 高所得世帯への給付について	1
・ 子どもの手当について	1
・ 東京都ベビーシッター利用支援事業について	1
・ 特別給付金の所得制限について	1
・ ふるさと納税と給食費無料化について	1
・ 保育園未利用世帯への子育て支援サービスについて	1
・ 包括的育児支援について	1
・ 職員の対応	1
保育課	
・ 市立保育園の廃園について	80
・ 市立保育園の廃園案について	6
・ 市内保育園の虐待について	2
・ 民間園の補助金不正受給問題について	1
・ マスクの着用について（未就学児・小学生）	1
・ 包括的育児支援について	1
・ 保育料の口座振替について	1
・ 保育園未利用世帯への子育て支援サービスについて	1
・ 保育園のおむつの処分費用について	1
・ 保育園のおむつの処分について	1
・ 保育園・幼稚園でのマスク着用について	1
・ ふるさと納税と給食費無料化について	1
・ 認可保育園の対応について	1
・ 市内保育園の欠員補助について	1
・ 市長へのお礼	1
・ コロナウイルス関連意見（市内保育園のクラス閉鎖について）	1
・ 高所得世帯の制限について	1
児童青少年課	
・ 親子で楽しめる施設の要望について	1
・ 子どもオンブズパーソンについて	1
・ ふるさと納税と給食費無料化について	1
都市計画課	
・ 「3・4・11号線」の整備について	1
・ 東小金井駅付近の土地について	1
まちづくり推進課	
・ 武蔵小金井駅北口の再開発について	1
・ 市営住宅の工事について	1
・ 市営住宅のお風呂の給湯器について	1
道路管理課	
・ 道路の安全対策について	2
・ 公園・道路・河川の雑草等の手入れ	1
・ 公園でのボール遊びについて	1
・ 自宅前道路の舗装について	1
・ 植栽の道路への越境について	1
・ 通学路の交通安全について	1
・ 道路上にはみ出した空き家の雑草について	1
・ 道路上にはみ出した草木等について	1
・ 道路通報システムについて	1
・ 道路の舗装について	1
・ 道路反射鏡について	1
・ 弱った街路樹について	1

交通対策課	
・ 東小金井駅前駐輪場について	7
・ 道路の安全対策について	2
・ CoCoバスの障がい者割引について	2
・ 武蔵小金井駅南口ロータリーの車両通行禁止規制について	1
・ 中町交差点の交通安全対策について	1
・ 道路反射鏡について	1
・ 道路通報システムについて	1
・ 通学路の交通安全について	1
・ 自転車の安全利用について	1
・ CoCoバスの変更点について	1
・ CoCoバスの運行時間について	1
・ CoCoバスの安全運転について	1
・ CoCoバス停留所のベンチ設置について	1
区画整理課	
・ 東小金井駅付近の土地について	1
議会事務局	
・ 選挙ポスターについて	1
・ 旧統一教会二世保護の法整備について	1
・ 市議会議員の路上演説について	1
・ 教育行政の職について	1
・ 高所得世帯への給付について	1
・ 市議会議員の路上でのチラシ配りについて	1
選挙管理委員会	
・ 投票済証の広報について	1
・ 選挙ポスターについて	1
・ 選挙結果の掲載について	1
農業委員会	
・ 固定資産税の請求について	1
庶務課	
・ 明石市の子育て・教育の施策について	1
・ 市立小中学校のトイレについて	1
・ 市立保育園の廃園について	1
・ 教育行政の職について	1
・ ロボットプログラミングについて	1
学務課	
・ 学校給食について	1
・ 明石市の子育て・教育の施策について	1
・ 市立小中学校のトイレについて	1
・ 給食費無償化について	1
・ ふるさと納税と給食費無料化について	1
指導室	
・ 中学校の制服について	1
・ 明石市の子育て・教育の施策について	1
・ 市立小中学校のトイレについて	1
・ マスクの着用について（未就学児・小学生）	1
・ 思いやりと人権教育について	1
・ もくせい教室を不登校特例校とすることについて	1
生涯学習課	
・ 市営テニスコートの抽選について	2
・ 栗山公園健康運動センターの体制について	1

・ 小金井市出身のサッカー監督の応援について	1
・ 子どもの遊び場について	1
・ 上水公園のテニスコートについて	1
・ スポーツ振興担当課長職について	1
・ 総合体育館設置のアルコールについて	1
・ 総合体育館のプールの利用について	1
・ 総合体育館の利用について	1
・ 市内スポーツチームについて	1
・ 社会教育関係団体への補助金交付について	1
図書館	
・ 図書館別館の学習室について	1
・ 職員の対応	1
公民館	
・ 緑分館のプロジェクターについて	1
・ 公民館緑分館の委託化について	1

Ⅱ 「市長へのファクス」のまとめ

広聴業務を充実させるため、市民の皆さんからの声をいつでも受け付け、市政運営に反映していくことを目的に、平成11年6月1日市長室にファクシミリを設置し、ファクスの愛称を募集し、選考の結果「ふれあい24」が決定されました。

市民の皆さんから寄せられた意見等は市長が目を通しております。また、担当課に送付し、検討結果や対応の結果などを必要に応じて文書等で回答しています。

なお、処理経過のうち「参考」等の扱いとして処理したものの中には、匿名などにより回答できなかったものも含まれています。

取扱件数

年 度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度
取扱件数	9	19	7	23	13	11

内容と処理方法

区 分	内 容 別					処 理 経 過		
	意見	要望	苦情	その他	計	回答	参考	計
件 数	3	0	8	0	11	3	8	11
割合(%)	27.3	0.0	72.7	0.0	100.0	27.3	72.7	100.0

課別内訳

課 名	件 数	構成比(%)	課 名	件 数	構成比(%)
広 報 秘 書 課	1	9.1	保 育 課	7	63.6
管 財 課	1	9.1	道 路 管 理 課	2	18.2
			合 計	11	100.0

※意見・要望等が複数課に関連する場合は、それぞれ1件としました。

※割合(%)及び構成比(%)については、小数点第2位を四捨五入していることから、内訳の数値が全体の計に一致しない場合があります。

「市長へのファクス」に寄せられた
意見・苦情・要望等

(複数の課に及ぶものは各課に記載)

広報秘書課

- ・ 寄付された土地の有効利用について 1

管財課

- ・ 寄付された土地の資材置き場の契約期間について 1

保育課

- ・ 市立保育園の廃園について 7

道路管理課

- ・ 道路の境界確定について 2

Ⅲ 「要望・意見カード」等のまとめ

投書などによる市民の皆さんの要望、意見、苦情等を的確に把握するとともに、市政に反映していくことを目的とします。

市民の皆さんから寄せられた意見等は、「要望・意見カード」等により市長まで報告しています。また、担当課に送付し、検討結果や対応の結果などを必要に応じて文書等により回答しています。

なお、回答状況のうち「参考」扱いとして処理したものの中には、匿名などにより回答できなかったものも含まれています。

年度別取扱件数

年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度
件数	153	161	207	180	143	141	118	110	125	159	110

受付方法等

	方 法 等					
区分	投書	文書	来庁	電話	その他	計
件数	25	48	20	58	12	163
割合(%)	15.3	29.4	12.3	35.6	7.4	100.0

内容と処理方法

	内 容 別					処 理 経 過		
区分	意見	要望	苦情	その他	計	回答	参考	計
件数	56	35	70	2	163	53	110	163
割合(%)	34.4	21.5	42.9	1.2	100.0	32.5	67.5	100.0

※割合(%)については、小数点第2位を四捨五入していることから、内訳の数値が全体の計に一致しない場合があります。

課別内訳

課名	件数	構成比(%)	課名	件数	構成比(%)
企画政策課	4	2.5	健康課	15	9.2
広報秘書課	11	6.7	子育て支援課	4	2.5
総務課	3	1.8	保育課	3	1.8
地域安全課	5	3.1	児童青少年課	2	1.2
職員課	21	12.9	まちづくり推進課	3	1.8
管財課	4	2.5	道路管理課	18	11.0
市民課	4	2.5	交通対策課	8	4.9
コミュニティ文化課	6	3.7	庶務課	2	1.2
資産税課	1	0.6	学務課	1	0.6
納税課	4	2.5	指導室	1	0.6
環境政策課	7	4.3	生涯学習課	2	1.2
ごみ対策課	3	1.8	図書館	6	3.7
地域福祉課	5	3.1	公民館	3	1.8
自立生活支援課	4	2.5	選挙管理委員会 事務	1	0.6
介護福祉課	9	5.5	農業委員会事務局	3	1.8
			合計	163	100.0

※意見・要望等が複数課に関連する場合は、それぞれ1件としました。

※割合(%)及び構成比(%)については、小数点第2位を四捨五入していることから、内訳の数値が全体の計に一致しない場合があります。

「要望・意見カード」等に寄せられた
意見・苦情・要望等

(複数の課に及ぶものは各課に記載)

企画政策課	
・ 新庁舎建設について	2
・ 性犯罪の防止対策について	1
・ 行政マネジメントについて	1
広報秘書課	
・ 市のまちづくりについて	2
・ みんなのタウンミーティングについて	1
・ 情報公開請求について	1
・ 市民掲示板のマナーについて	1
・ 市報について	1
・ 私道の除草等について	1
・ 市HPのアドレスについて	1
・ 国葬についての申し入れについて	1
・ 広報掲示板・市民掲示板について	1
・ 街路灯撤去について	1
総務課	
・ 情報公開請求について	1
・ 国葬についての申し入れについて	1
・ 公文書における和暦・西暦の併記について	1
地域安全課	
・ 性犯罪の防止対策について	1
・ 市内の不法投棄について	1
・ 熱中症対策としての施設開放について	1
・ 熱中症対策について	1
・ 公民館の施設開放について	1
職員課	
・ 職員の対応	16
・ 市役所の昼休み時間の消灯について	1
・ 職員の雑談について	1
・ 職員の服装等について	1
・ マスクの着用について	1
・ 道路の境界確定について	1
管財課	
・ 第二庁舎の喫煙スペースについて	1
・ 庁用車のアイドリングについて	1
・ 庁舎の照明について	1
・ 市庁舎のシートについて	1
市民課	
・ 職員の対応	1
・ 窓口対応について	1
・ マイナンバー関係の窓口対応について	1
・ 職員の服装等について	1
コミュニティ文化課	
・ 集会施設の利用について	1
・ いのちの授業の講演開催について	1
・ 民話で繋がる三市の交流の輪について	1
・ 熱中症対策としての施設開放について	1
・ 熱中症対策について	1

・ 集会所の予約システムについて	1
資産税課	
・ 職員の対応	1
納税課	
・ 職員の対応	2
・ 差し押さえについて	1
・ 収納通知書について	1
環境政策課	
・ 職員の対応	1
・ 市役所の昼休み時間の消灯について	1
・ スズメバチの巣の駆除について	1
・ 公園の管理について	1
・ 三楽の森の樹木被害について	1
・ ナナカマド公園について	1
・ 三楽の森の防虫・殺虫対策について	1
ごみ対策課	
・ 性犯罪の防止対策について	1
・ 市内の不法投棄について	1
・ 市のごみ処理問題について	1
地域福祉課	
・ 特別給付金の所得制限について	1
・ 社会福祉協議会の募金について	1
・ 職員の対応	1
・ 職員の雑談について	1
・ 武蔵小金井クロス公開空き地の路上生活者について	1
自立生活支援課	
・ 職員の対応	1
・ 身障者トイレでの出来事について	1
・ 手当の所得超過について	1
・ 心身障害者福祉手当及びガソリン費について	1
介護福祉課	
・ 市の通知の表現について	1
・ シルバー人材センターの業務について	1
・ シルバー人材センターの騒音について	1
・ 情報公開請求について	1
・ 敬老会代替事業について	1
・ 庁用車のアイドリングについて	1
・ 職員の対応	1
・ グループホーム関係の相談内容について	1
・ おむつの配達サービスについて	1
健康課	
・ コロナウイルス関連意見（ワクチンコールセンターについて）	4
・ 予防接種の助成について	2
・ 職員の対応	2
・ コロナウイルス関連意見（ワクチン4回目接種について）	1
・ 市HPのアドレスについて	1
・ 帯状疱疹ワクチンの助成について	1
・ 熱中症対策としての施設開放について	1
・ 熱中症対策について	1
・ マスクの着用について	1
・ 郵送物の宛名について	1

子育て支援課	
・ マスクの着用について	1
・ 特別給付金の所得制限について	1
・ 職員の対応	1
・ 郵送物の宛名について	1
保育課	
・ 市立保育園の廃園について	2
・ 職員の対応	1
児童青少年課	
・ マスクの着用について	1
・ 学童保育所の保育室のスペースについて	1
まちづくり推進課	
・ 前原町3丁目計画住宅造成工事についての要望書	1
・ 武蔵小金井駅北口の再開発について	1
・ 武蔵小金井クロス公開空き地の路上生活者について	1
道路管理課	
・ 道路の境界確定について	9
・ 職員の対応	2
・ 北大通りのつつじ・仙川について	1
・ 私道の除草等について	1
・ 市道の道路標識について	1
・ 道路上にはみ出した草木等について	1
・ 本町2丁目バス停付近の商店について	1
・ 武蔵小金井クロス公開空き地の路上生活者について	1
・ 前原町3丁目計画住宅造成工事についての要望書	1
交通対策課	
・ 街路灯撤去について	5
・ CoCoバスのシートについて	1
・ CoCoバスの運賃について	1
・ 市道の道路標識について	1
庶務課	
・ 国葬についての申し入れについて	1
・ 東小学校の工事業者について	1
学務課	
・ 私道の除草等について	1
指導室	
・ 私道の除草等について	1
生涯学習課	
・ 民話で繋がる三市の交流の輪について	1
・ 市民マラソンの開催について	1
図書館	
・ 性犯罪の防止対策について	1
・ 民話で繋がる三市の交流の輪について	1
・ 熱中症対策としての施設開放について	1
・ 熱中症対策について	1
・ 図書館本館の開館時間について	1
・ 図書館の休館について	1

公民館	
・ 熱中症対策としての施設開放について	1
・ 熱中症対策について	1
・ 公民館の施設開放について	1
選挙管理委員会事務局	
・ 選挙候補者の市HP上の動画公開について	1
農業委員会事務局	
・ 農地で発生した異臭の近隣対応について	1
・ 農地で発生した異臭の対応について	1
・ 市民農園の利用について	1

IV 市民から寄せられた職員への苦情・要望等(抜粋)

- ・市に近隣住人のことを相談しに行ったとき、自分で本人に言いに行けばよいのではないかと言われた。最終的に市がどうすることもできないことは分かっているが、こちらは長年苦しんでいるのに、そのような言い方はないのではないかと思います。もう少し市民の立場に立って話してほしい。
- ・国民年金の課に手続きに行ったところ、職員の方が親切に対応してくださり、本当に嬉しかったです。初めての手続きに不安と緊張でプルプルしていましたが、丁寧に説明をしてくださり安心して帰ることができました。この場を借りて感謝申し上げます。
- ・電話による対応が非常に悪い。平気で5分以上待たせる。こちらは、電話代を使って掛けているにもかかわらず。
- ・職員の方の案内ミスについて指摘したところ、その係長が窓口対応をしたが、その謝罪も誠意がない様子で、気分を害したところである。誰にでもミスはあるが、そのミスに対して誠意をもって謝罪をしてほしい。
- ・高齢者医療係の皆様にお礼申し上げます。母の申請を行いましたところ、電話(女性)でも窓口(男性)でも、それは親切にいただきました。実は私の申請には間違いがあったのですが、私の負担ができるだけ少なくなるよう配慮していただきました。また、隣の係の方(女性)又は、窓口で待つ私に気づいてくださり、高齢者医療係に繋いでくださいました。この方にも合わせてお礼申し上げます。
- ・男性職員が電話に向かって大きな声で叫んでいた。以前にもこの職員が周りの職員に対して、高圧的な態度で接しているのを見たことがある。市の職員としての教育(接遇)はどうなっているのか。また、他の職員に対してパワハラが横行しているのではないかと心配である。
- ・国民健康保険の窓口では大変お世話になりました。親切・丁寧にご対応くださり、とても助かりました。本当にありがとうございます。
- ・第二庁舎2階のエレベーターホールで、車椅子の女性が下へ降りるエレベーターを待っていたが、乗ろうとしていたエレベーターが満員だったために、空いていた上の階に向かうエレベーターに一度乗り、下の階に向かっていた。エレベーターに乗っていた職員は譲り、乗降を手伝うべきだ。
- ・職員の方々、タバコを吸いに何度も何度も駐車場に上がっていきますが、職務中ですよ。1時間に何回も行く方もいて。勤務時間中にタバコ休憩はありなんですか？一日にすると、結構な時間をタバコに費やしています。いいのかこれで。用事で庁舎に行って分かったのですが、結構偉い位の職員も行ってますよ。
- ・電話を最初に掛けた時、話をよく理解できない職員が対応することがあるが、そのまま話をしていると市民がゼロから話さなければならない。また、分からない職員と話をして、伝えにくい。「ただ今わかる者がいるか確認しますので」、「ただ今話が分かる者がおりませんので、申し訳ないですが私が聞いてもよろしいですか」など、電話を受ける者として相応の対応が必要である。

令和4年度「市民の声」のまとめ

令和6年3月発行

編集・発行 小金井市役所企画財政部広報秘書課

〒184-8504 小金井市本町6-6-3

TEL 042-387-9818

FAX 042-387-1224