

令和 7 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・・・・・・・・	15

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、市長が目を通して見ます。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	4年度	5年度	6年度	7年度
取扱件数	286	331	212	203

内容と処理方法(意見・要望等が複数課に関連する場合は、それぞれ1件)

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	38	112	30	23	203	94	109	203
割合(%)	18.7	55.2	14.8	11.3	100.0	46.3	53.7	100.0

課別内訳(意見・要望等が複数課に関連する場合は、それぞれ1件)

課 名	件 数	構成比(%)	課 名	件 数	構成比(%)
企 画 政 策 課	11	3.9	健 康 課	11	3.9
財 政 課	0	0.0	子 育 て 支 援 課	6	2.1
広 報 秘 書 課	11	3.9	保 育 課	20	7.1
情 報 シ ス テ ム 課	0	0.0	児 童 青 少 年 課	13	4.6
総 務 課	2	0.7	こども家庭センター	4	1.4
地 域 安 全 課	4	1.4	都 市 計 画 課	0	0.0
職 員 課	11	3.9	ま ち づ くり 推 進 課	4	1.4
管 財 課	7	2.5	道 路 管 理 課	11	3.9
市 民 課	13	4.6	建 築 営 繕 課	2	0.7
コミュニティ文化課	7	2.5	交 通 対 策 課	19	6.7
経 済 課	7	2.5	区 画 整 理 課	0	0.0
保 険 年 金 課	5	1.8	会 計 課	0	0.0
市 民 税 課	4	1.4	議 会 事 務 局	2	0.7
資 産 税 課	1	0.4	選 挙 管 理 委 員 会	4	1.4
納 税 課	0	0.0	庶 務 課	4	1.4
環 境 政 策 課	19	6.7	学 務 課	9	3.2
ご み 対 策 課	12	4.2	指 導 室	15	5.3
下 水 道 課	3	1.1	生 涯 学 習 課	19	6.7
地 域 福 祉 課	2	0.7	図 書 館	8	2.8
自 立 生 活 支 援 課	5	1.8	公 民 館	5	1.8
介 護 福 祉 課	3	1.1	合 計	283	100.0

※ 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

- ・ 新庁舎建設について 1
- ・ DV等支援措置申出書について 1
- ・ 男女共同参画シンポジウムの講師について 1
- ・ 性同一性障害特例法の違憲と戸籍事務について 1
- ・ 離婚後の男女へのサポートについて 1
- ・ 物価高騰対策について 3
- ・ 国籍について 1
- ・ 共同親権制度について 1
- ・ 窓口開庁時間・電話受付時間の短縮について 1

広報秘書課

- ・ 市報について 1
- ・ 総合体育館周辺設備の改善について 1
- ・ 町内会の再構築について 1
- ・ 陳情への市としての判断について 1
- ・ 行政法について 1
- ・ 武蔵小金井駅周辺について 1
- ・ モスクの建設計画について 1
- ・ 市長へのEメール送信フォームについて 1
- ・ 市公式LINEの配信管理について 1
- ・ 市長からの祝電について 1
- ・ イランへの軍事攻撃に対する抗議について 1

総務課

- ・ 法整備について 1
- ・ 市で作成する文書について 1

地域安全課

- ・ 警察の業務について 1
- ・ 地域の安全・安心の向上 1
- ・ 防災無線の時報について 2

職員課

- ・ 職員の身だしなみについて 1
- ・ 浴恩館公園の整備と職員の対応について 1
- ・ 職員の電話対応について 1
- ・ マイナンバーカードの手続きと職員の対応について 1
- ・ 職員の公務員倫理について 1
- ・ 公立保育園の労働環境について 1
- ・ やさしい日本語をを使った事業の実施について 1
- ・ 職員の副業について 2
- ・ 採用ページの時給額表について 1
- ・ 窓口開庁時間・電話受付時間の短縮について 1

管財課

- ・ 資材置き場の貸付について 2
- ・ 第二庁舎について 1
- ・ 私道の通り抜けについて 2
- ・ 本庁舎裏駐輪場の利用及び交通マナーの事実確認について 1
- ・ 駐車券発券時の窓口対応について 1

市民課

- ・ マイナンバーカードの手続きと職員の対応について 1

・ DV等支援措置申出書について	1
・ パートナースhip制度の廃止について	1
・ 職員の対応について	1
・ 本町住宅周辺の環境整備と外国籍住民について	1
・ マイナンバーカードの手続きについて	3
・ 窓口での多言語サービスについて	1
・ マイナンバーカードに係る暗証番号の代行入力について	1
・ マイナンバーカードに係る手続きの案内について	1
・ 性同一性障害特例法の違憲と戸籍事務について	1
・ 国籍について	1
コミュニティ文化課	
・ 子どもの遊び場について	1
・ 本町住宅周辺の環境整備と外国籍住民について	1
・ 窓口での多言語サービスについて	1
・ やさしい日本語をを使った事業の実施について	1
・ モスクの建設計画について	2
・ 公民館や集会施設の老朽化について	1
経済課	
・ 小金井市の中小企業支援について	1
・ 武蔵小金井駅ロータリーのライトアップについて	1
・ ベンチ等休憩スペースの確保について	1
・ 飲食店マップについて	1
・ お買い物キャンペーンについて	2
・ 消費生活相談室の対応について	1
保険年金課	
・ マイナ保険証の利用登録解除について	1
・ 国民健康保険資格確認証の交付について	1
・ 障害年金請求に必要な様式の送付について	2
・ 行政法について	1
市民税課	
・ 職員の身だしなみについて	1
・ 年税額について	1
・ 市民税に係る資料について	1
・ 市民税のオンライン申告について	1
資産税課	
・ 職員の身だしなみについて	1
環境政策課	
・ 緑化政策について	1
・ 浴恩館公園の整備と職員の対応について	1
・ 浴恩館公園について	1
・ 歩きタバコと公園管理について	1
・ 公園の遊具について	1
・ 上水公園の植栽について	1
・ ひさかき公園の犬のふんについて	3
・ カツラ公園について	1
・ 植樹について	1
・ 本町住宅周辺の環境整備と外国籍住民について	1
・ 民間団体の公共施設活用について	1
・ 本町一丁目界限における飼い犬の散歩について	1
・ 小金井市気候非常事態宣言について	1
・ 栗山公園グラウンドの安全対策について	1
・ 喫煙に係る過料の徴収について	1
・ 土木工事の騒音について	1

・ 野川流域の桜の木の伐採について	1
ごみ対策課	
・ ごみの未収について	4
・ 紙ごみについて	1
・ 歩きタバコと公園管理について	1
・ 粗大ごみのネット申し込みについて	2
・ 路上喫煙禁止区域について	1
・ 武蔵小金井駅北口の喫煙所について	1
・ 指定収集袋の価格について	1
・ 喫煙に係る過料の徴収について	1
下水道課	
・ マンホールカードの配布再開について	1
・ モスクの建設計画について	1
・ 土木工事の騒音について	1
地域福祉課	
・ 居場所サービスの柔軟な広域利用体制の構築と機能強化	1
・ 生活保護受給者への対応について	1
自立生活支援課	
・ 生活の保障	1
・ 居場所サービスの柔軟な広域利用体制の構築と機能強化	1
・ 合理的配慮の義務化に伴う体制整備について	1
・ 職員の対応について	1
・ 登校渋り、不登校への対応について	1
介護福祉課	
・ 私道の通り抜けについて	1
・ やさしい日本語をを使った事業の実施について	1
・ シルバー割引における本人確認書類の柔軟な対応について	1
健康課	
・ 带状疱疹ワクチンの助成について	2
・ 香害の周知について	1
・ 歩きタバコと公園管理について	1
・ 多様性と人権教育について	1
・ 子育て世帯への支援について	1
・ 市議会議員のXへのポストについて	1
・ 路上喫煙禁止区域について	1
・ 子どものインフルエンザ予防接種について	1
・ 武蔵小金井駅北口の喫煙所について	1
・ 喫煙に係る過料の徴収について	1
子育て支援課	
・ 改正民法施行を踏まえた政策充実へのお願いについて	1
・ 共同親権制度について	2
・ 児童扶養手当について	1
・ 離婚後の男女へのサポートについて	1
・ 登校渋り、不登校への対応について	1
保育課	
・ 一時保育の利用基準について	1
・ 一時保育の利用に係る健康診断について	1
・ 東京都ベビーシッター利用支援事業について	3
・ 在り方検討委員会の資料について	1
・ 認可保育園における入園前の説明について	1

・ 学校での水泳授業について	1
・ 子育て世帯への支援について	1
・ 歩行者の右側通行について	1
・ 民間保育園の安全管理について	1
・ 公立保育園の労働環境について	1
・ 保育園の不適切保育について	2
・ 幼稚園について	1
・ 質疑要望への回答について	1
・ 保育園の入所について	1
・ 保育園の新設について	1
・ 保育園入園の点数調整について	1
・ 市長からの祝電について	1
児童青少年課	
・ 学童クラブの父母会について	1
・ 改正民法施行を踏まえた政策充実へのお願いについて	1
・ 共同親権制度について	1
・ 総合体育館プールや学童の運営に係る委託先について	1
・ 民間運動施設について	1
・ プール事故に係る検証委員会の設置について	1
・ 児童扶養手当について	1
・ 放課後子ども教室の受け入れ期間について	1
・ 児童館の老朽化に伴う施設の見直しについて	1
・ 保育園の不適切保育について	2
・ 質疑要望への回答について	1
・ 民設学童保育所における児童溺水事故について	1
こども家庭センター	
・ 育児支援ヘルパー制度について	2
・ 子どもショートステイの年齢制限について	1
・ 3歳児健診について	1
まちづくり推進課	
・ まちづくり条例の運用について	1
・ 武蔵小金井駅前マンションへの図書館の開設について	1
・ 武蔵小金井駅周辺について	1
・ モスクの建設計画について	1
道路管理課	
・ 用水路について	1
・ ひさかき公園の犬のふんについて	1
・ 本町住宅周辺の環境整備と外国籍住民について	1
・ 貫井トンネルの安全確保について	1
・ 私道の通り抜けについて	1
・ 北大通りへの自転車レーンの整備について	1
・ 道路へのステップ等の設置について	1
・ 武蔵小金井駅ロータリーのライトアップについて	1
・ ベンチ等休憩スペースの確保について	1
・ 武蔵小金井駅周辺について	1
・ 土木工事の騒音について	1
建築営繕課	
・ 市の工事について	1
・ 公民館や集会施設の老朽化について	1
交通対策課	
・ 駐輪場料金の市HPへの掲載について	1

・ 警察の業務について	1
・ 駐輪場料金の支払い方法について	1
・ 通学路の整備について	1
・ CoCoバスについて	2
・ 街路灯修繕について	1
・ 違法駐輪について	1
・ カーブミラーの設置について	1
・ カーブミラーの設置について(お礼)	1
・ 貫井トンネルの安全確保について	1
・ 北大通りへの自転車レーンの整備について	1
・ 信号機の設置について	1
・ 歩行者の右側通行について	1
・ 上水桜通り沿いの交通対策について	1
・ 道路管理体制及び市民対応について	1
・ 原付スクーターの駐輪場確保について	1
・ 武蔵小金井駅周辺について	1
・ シルバー割引における本人確認書類の柔軟な対応について	1
議会事務局	
・ 法整備について	1
・ 市議会議員のXへのポストについて	1
選挙管理委員会	
・ 投票所入場整理券の送付について	1
・ 投票所での対応について	1
・ 私道の通り抜けについて	1
・ 期日前投票の投票場所について	1
庶務課	
・ 要望書について	1
・ 市で作成する文書について	1
・ 備品の購入とトイレの環境改善について	1
・ 本町小学校創立60周年記念事業について	1
学務課	
・ 小・中学校向け電子図書館の導入について	1
・ 学校給食代替弁当補助金について	1
・ 備品の購入とトイレの環境改善について	1
・ 中学校の給食について	1
・ 熱中症対策のための冷蔵庫の設置について	1
・ 学校へのエアコンの取り付けについて	1
・ 民間団体の公共施設活用について	1
・ 小学校で採用されているドリルについて	1
・ 私立小学校在籍児への給食費補助について	1
指導室	
・ 小・中学校向け電子図書館の導入について	1
・ 小学校での着替えについて	1
・ 不登校支援について	1
・ 校内教育支援センター事業の拡充について	1
・ 多様性と人権教育について	1
・ ラケーションの導入について	1
・ いじめについて	1
・ 学校での水泳授業について	1
・ 歩行者の右側通行について	1
・ 性同一性障害特例法の違憲と戸籍事務について	1
・ 質疑要望への回答について	1
・ 不登校児等の保護者同士の繋がりの方の確保について	1

・ 合理的配慮の義務化に伴う体制整備について	1
・ 登校渋り、不登校への対応について	1
・ 小学校で採用されているドリルについて	1
生涯学習課	
・ 武蔵野公園のグラウンドについて	1
・ 総合体育館の整備について	1
・ 総合体育館の安全管理について	1
・ 玉川上水の伐採について	1
・ 総合体育館プールの運営に係る委託先について	1
・ 総合体育館プールや学童の運営に係る委託先について	1
・ 栗山のプールについて	1
・ 総合体育館の安全管理について	1
・ 総合体育館プールの委託について	1
・ 民間運動施設について	2
・ マラソン大会の開催について	1
・ 総合体育館周辺設備の改善について	1
・ 総合体育館トレーニング室の設点検と改善について	1
・ 放課後子ども教室の受け入れ期間について	1
・ 民間団体の公共施設活用について	1
・ 子ども達に参加できるラジオ体操について	1
・ 武蔵小金井駅周辺について	1
・ 清里山荘の老朽化について	1
図書館	
・ 要望書について	1
・ 国分寺市との図書館相互利用について	1
・ 武蔵小金井駅前マンションへの図書館の開設について	1
・ 防犯カメラの設置について	1
・ 幼児向けの図書館について	1
・ 図書館事業について	1
・ 勉強スペースのある施設について	1
・ 図書館受取カウンターの駅前への設置について	1
公民館	
・ 防犯カメラの設置について	1
・ 東センターについて	1
・ 公民館や集会施設の老朽化について	1
・ 勉強スペースのある施設について	1
・ 市公式LINEの配信管理について	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	4年度	5年度	6年度	7年度
取扱件数	11	14	11	7

内容と処理方法(意見・要望等が複数課に関連する場合は、それぞれ1件)

	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	0	3	2	2	7	0	7	7
割合(%)	0.0	42.9	28.6	28.6	100.0	0.0	100.0	100.0

課別内訳(意見・要望等が複数課に関連する場合は、それぞれ1件)

課 名	件 数	構成比(%)	課 名	件 数	構成比(%)
管 財 課	1	14.3	保 育 課	3	42.9
経 済 課	1	14.3	道 路 管 理 課	1	14.3
健 康 課	1	14.3	合 計	7	100.0

※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)

管財課	
・ 寄付地の有効利用について	1
経済課	
・ 市内の祭りについて	1
健康課	
・ テレビの視聴音について	1
保育課	
・ 認証保育所について	3
道路管理課	
・ 道路の雑草について	1

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	4年度	5年度	6年度	7年度
件数	110	124	64	59

受付方法等(意見・要望等が複数課に関連する場合は、それぞれ1件)

	方 法 等					
区分	カード	投書	来庁	電話	その他	計
件数	9	8	15	13	14	59
割合(%)	15.3	13.6	25.4	22.0	23.7	100.0

内容と処理方法(意見・要望等が複数課に関連する場合は、それぞれ1件)

	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	12	12	18	17	59	30	29	59
割合(%)	20.3	20.3	30.5	28.8	100.0	50.8	49.2	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(意見・要望等が複数課に関連する場合は、それぞれ1件)

課 名	件 数	構成比(%)	課 名	件 数	構成比(%)
企 画 政 策 課	10	10.6	自 立 生 活 支 援 課	0	0.0
財 政 課	1	1.1	介 護 福 祉 課	2	2.1
広 報 秘 書 課	6	6.4	健 康 課	1	1.1
総 務 課	3	3.2	子 育 て 支 援 課	0	0.0
地 域 安 全 課	2	2.1	保 育 課	3	3.2
職 員 課	8	8.5	児 童 青 少 年 課	0	0.0
管 財 課	6	6.4	都 市 計 画 課	1	1.1
市 民 課	10	10.6	ま ち づ くり 推 進 課	0	0.0
コミュニティ文化課	1	1.1	道 路 管 理 課	5	5.3
経 済 課	2	2.1	交 通 対 策 課	2	2.1
保 険 年 金 課	2	2.1	会 計 課	2	2.1
市 民 税 課	2	2.1	議 会 事 務 局	1	1.1
資 産 税 課	1	1.1	庶 務 課	2	2.1
納 税 課	5	5.3	学 務 課	0	0.0
環 境 政 策 課	3	3.2	指 導 室	2	2.1
ご み 対 策 課	1	1.1	生 涯 学 習 課	2	2.1
下 水 道 課	0	0.0	図 書 館	1	1.1
地 域 福 祉 課	7	7.4	公 民 館	0	0.0
			合 計	94	89.4

※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

- ・ 刑事告訴について 1
- ・ 男女共同参画推進審議会について 1
- ・ 男女共同参画計画の多文化共生事業について 1
- ・ 男女共同参画計画の事業について 1
- ・ 市民参加条例の条文について 1
- ・ 市民投票について 1
- ・ 新庁舎建設について 1
- ・ 学識経験者枠委員の学識エビデンスについて 1
- ・ 受付業務のデータ連携について 1
- ・ 市民税のオンライン申告について 1

財政課

- ・ 接遇について 1

広報秘書課

- ・ ポスティングの違法性について 1
- ・ 電話のたらい回し等について 1
- ・ エレベーターと意見箱について 1
- ・ 武蔵小金井駅前に設置されている像について 1
- ・ 納税課の対応について 1
- ・ 税金窓口での対応その他について 1

総務課

- ・ 刑事告訴について 1
- ・ エレベーターと意見箱について 1
- ・ 組織ぐるみの犯罪について 1

地域安全課

- ・ 自動車教習所の万年塀について 1
- ・ 坂下にある邸宅の塀について 1

職員課

- ・ 刑事告訴について 1
- ・ 職員の対応について 1
- ・ 職員の人事異動について 1
- ・ 電話のたらい回しとエレベーターの階数表示について 1
- ・ 職員の配置について 1
- ・ 新庁舎建設について 1
- ・ 転入者対策と職員の対応について 1
- ・ 職員の喫煙場所について 1

管財課

- ・ ガードマンについて 1
- ・ 電話のたらい回し等について 1
- ・ 職員駐輪場について 1
- ・ エレベーターと意見箱について 1
- ・ 電話のたらい回しとエレベーターの階数表示について 1
- ・ 市役所庁舎のトイレについて 1

市民課

- ・ 職員の対応について 2
- ・ マイナンバーカードの手続きと職員の対応について 1
- ・ 電話のたらい回し等について 1
- ・ 火葬料金と職員の対応について 1
- ・ マイナンバーカード申請書の文字の大きさについて 1

・ 職員の配置について	1
・ 待ち時間の案内について	1
・ 受付業務のデータ連携について	1
・ 転入者対策と職員の対応について	1
コミュニティ文化課	
・ 宮地楽器ホール地下に設置されている像について	1
経済課	
・ 小金井市の祭りについて	1
・ 補助金団体の政治色の強い媒体への広告出稿についての質問書	1
保険年金課	
・ 刑事告訴について	1
・ 職員の配置について	1
市民税課	
・ 税金窓口での対応その他について	1
・ 市民税のオンライン申告について	1
資産税課	
・ 土地の寄付について	1
納税課	
・ 固定資産税の納税通知書について	1
・ 電話のたらい回し等について	1
・ 土地の寄付について	1
・ 納税課の対応について	1
・ 税金窓口での対応その他について	1
環境政策課	
・ 住宅敷地内から伸びた樹木の枝葉による悪影響について	1
・ 幼稚園の安全管理について	1
・ 土地の寄付について	1
ごみ対策課	
・ 転入者対策と職員の対応について	1
地域福祉課	
・ 物価高騰給付金について	5
・ 補助金団体の政治色の強い媒体への広告出稿についての質問書	1
・ 職員の喫煙場所について	1
介護福祉課	
・ 職員の対応について	1
・ 介護保険アンケート調査の催促葉書について	1
健康課	
・ 高齢者の予防接種について	1
保育課	
・ 刑事告訴について	1
・ 幼稚園の安全管理について	2
都市計画課	
・ 都市計画道路3・4・1号線について	1
道路管理課	
・ ベンチの設置について	1
・ 住宅敷地内から伸びた樹木の枝葉による悪影響について	1
・ 土地の所有権移転手続きについて	1

・ 貫井北町にある市の土地について	1
・ 土地の寄付について	1
交通対策課	
・ CoCoバスについて	1
・ 電話のたらい回し等について	1
会計課	
・ 刑事告訴について	1
・ 接遇について	1
議会事務局	
・ 新庁舎建設について	1
庶務課	
・ 不審事案に係る教育委員会の対応について	1
・ 公務災害の手続きについて	1
指導室	
・ 不審事案に係る教育委員会の対応について	1
・ 公務災害の手続きについて	1
生涯学習課	
・ 刑事告訴について	1
・ 市民体育祭における個人情報保護に係る誓約書について	1
図書館	
・ 刑事告訴について	1

IV 市民から寄せられた職員への苦情・要望等(抜粋)

- ・支払いの手続きが終わったのにもかかわらず、30分くらい待っても書類の受け取りが出来なかったの、案内の方に伝えてもらい、奥の席にいる担当者からすぐに書類を渡された。すでに書類が出来ていたのにもかかわらずに待たされ、受け渡しの時も謝りもなく上から目線で偉そうだった。
案内の方はとても良い方だった。
- ・分からない日本語で分からない説明をするから同じ話を何度聞いても分からない。「もう一度、勉強させていただきます」と、言えればいい。
「お客様」と、言われた。自分達は市の利益にはなっていない。市の職員は対等の立場であり上下関係はないので、利益が生じることはない。
- ・職員の対応が悪い。八王子市や府中市では無料でできるのに、小金井市では7万2千円もかかる。税金で働いているくせに、職員は無能だし、庁舎も建たないし、今の市長は行政サービスを良くしない。まだ、前の市長の方がましだ。
その職員は係のこしか答えられず、今のように庁舎等の業務外の話についてこちらが話すと、担当部署に電話をつなぐと言って、すぐ他に回そうとする。そういうことではなくて、こちらが一番言いたいことは八王子市や府中市のように無料にしてもらいたいということだ。それ以外の話は、一旦、職員が傾聴し、上司や担当に伝えますで良いじゃないか。それくらいのこともできないのか。話の根幹がわかっていない！
- ・武蔵小金井駅北側のラーメン屋で、年配男性職員2名と若い女性職員1名が、市長や市議会議員への誹謗中傷や新庁舎の建設にかかる話やその他土地売買に関する話などの市役所内の守秘義務にかかる内容について大声でしゃべっていました。周りに気を使うことなく大声でしゃべっていること自体不快であるのに、あまつさえ市民に選ばれた議員に対する誹謗中傷は大変不快に思いました。加えて守秘義務にかかる話をこのように簡単に庁舎外でしゃべっていることに市役所への不信感が増大いたしました。小金井市役所ではこのような行いを推奨・容認しているのでしょうか？加えて年配男性職員は女性職員に必要以上に近い距離で大声でしゃべっており、セクハラに該当するのではないかと思います。小金井市役所ではセクハラも容認しているのでしょうか？今少し市民の目があることをしっかりと認識させるように指導してください。
- ・電話交換手は、あくまでも受付に過ぎない。民間企業であれば、電話交換手から電話がつながった場合、担当であるか否かに関わらず、一旦は電話が繋がった部署の社員が電話に出るものであり、他へ繋げといわんばかりに交換手に返すような対応をすることはありえない。今回についても、交換から受け取った部署の職員が一旦話を聞き、担当が違うのであれば、「担当課は別の課です」と伝え、改めて担当課に繋ぐというのが、電話対応の本来の在り方であろう。
- ・今日、提出するものがあり仕事を休んだ。書き方がわからないところがあり、来る前に電話したところ、担当者がいないから後日にしろと言われた。後日来るためには、また仕事を休まなければならない。
窓口では、漢字の説明をしてもわからない職員がいる。漢字がわからないということは、日本語がわからないということだ。日本語がわからない職員を配置しているのは、無駄でしかない。日本語がよくわかっていないから文句を言ったところ、主任と名乗る女性が出てきた。「私が話を伺う」と言うので名刺を寄越せと言ったら、名刺は無いと言われた。本当にそんなことがあるのか。目も合わせないし、名刺もないような職員が、本当に主任かどうかなど信用できない。どこの課へ行っても、担当がいないからわからないと言われることばかりである。上の階では、文句を言ったら別の職員が出てきて、もう一度最初から説明することになった。説明が終わると、「30分経ちましたから」と言われ、これ以上はカスハラになるからお帰りくださいと言われた。再度説明させたのは、30分経過させるための時間稼ぎとしか思えない。
市役所は市民を「お客様」というが、お客様と言いながら、そのお客様に何度も来させる意味がわからない。だいたい小金井市は他と違って平日しか開庁していないから、仕事を休まなければならないのだから、担当が不在であれば、わかるようにしておくべきなので

はないか。

日本語がわからない職員を配置しているのも、担当以外は答えられないと言っている職員を配置しているのも、単なる無駄である。こんなことに税金を払っているのかと不快を通り越して不信感しかない。

どうして無駄な職員を配置しているのか説明しろ。

- 本日、非常に腹立たしい対応を受けました。駐車場発券依頼をしたら、消防署に所要で来庁しお願いをしたら、用紙無いのか？と言われ嫌味な態度でしたので結構ですと断りました。庁舎の点検チェック一覧表が落ちていたので、届けたらムスツとした態度でどこに落ちていたかも聞かれないまま、お礼も無し。流石に対応が悪いのでメールいたしました。私共も消防署より用紙を貰わなかったのも悪いですが、用紙要らないですよと返されたりしたので、前回は要らないと言われました。と言ったら、誰が言ったかと言って来ました。そんなの覚えているわけじゃない。小金井市役所は大丈夫ですか？人材不足ですか？あの態度は本当に腹立たしい対応です。
- 感謝の気持ちをお伝えしたくてメールを送らせていただきました。何度助けていただきましたか、数えきれない程でございます。もっと待遇が良くなれば嬉しいと思います。市民のためにあれだけ精一杯人助けもされている方のお給料が増えるなら、税金をたくさん収めている方も納得してくださると思います。
- 課どうしの連携がないのはよくない。「うちの仕事ではありません」と言うが、「私の方から確認します」と言えば良いだけなのに、他人事なのはいかなものか。
- 職員がNTT側の喫煙所で喫煙していた。あそこは職員が喫煙する場所ではない。知る人を見ると、職員だとすぐわかるし、業者もそこで喫煙しているため、業者からビール券などを受け取っていると疑われてしまう。職員は立体駐車場2階に喫煙スペースがあるのだから、そこで吸うべきだ。

令和7年度「市民の声」のまとめ

令和8年9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