

提案

日付：2022/7/30

件名：「わたしの提案（町長への手紙）」に対する町職員の対応態度（発言）について

1.問題、課題

令和4年7月19日付「町長への手紙（要望書）」に対する担当課員の対応発言や対応態度について一言苦言を申し上げます。

当該「手紙」の中身は、社協3Fの「地域活動応援ルーム」のコピー機を、又は、町民センターの只の印刷機を、ホッチキス止めが出来る印刷機への変更要望についてですが、各々の町の管理担当部署は「健康づくり課」と「教育政策課」となっておりますが、前者の担当者は丁寧な対応をして頂きましたが、後者の担当者の対応態度はあまりに目に余る発言でありました。

その発言内容は、ボランティア団体・町民として、各種資料作りにホッチキス止めが出来ないコピー機や印刷機に手間暇、費用等が掛かって困っているから「町長への手紙」で打開して頂きたく要望しているのに、7月28日に、教育政策課社会教育担当を訪問した際の発言は、「ボランティア団体や町民の多くはホッチキス止めをする手間暇を楽しんでいるのではないのでしょうか」とか、町民が困っているのに町民を馬鹿にしたような発言や、「今期も来期も指定管理者の都合があるので変更はしない」「担当課としての回答は既に出しているが（町からの回答は）まだ受け取っていないのか」とか、「担当課としての回答に対して、町長の判断で前向き回答に変更することはあるのか」との問いに、「無い」等々の発言がありました、このように町民が困っているから「町長への手紙」を出したにも拘らず、町民を馬鹿にしたような上から目線の発言をされました。

尚、「健康づくり課」のご担当者からの事前連絡では、「教育政策課へ行けば話を聞いてくれる」とのことので出向いて話をしたら、職員の対応態度・発言は上述の如くで、とても「公僕」としての、町民福祉、町民奉仕意識も、その教育もされて無い態度・発言でした、又、ボランティアや町民への利便を図り、ボランティアの拡充を図ることも教育委員会としての職務の一部ではないのでしょうか、こう言うことで一言苦言を呈させてもらいました。

以上

2.改善案：

個人や団体ボランティアへの利便や福祉を拡充することが結果として町の為、町民の為の活動に繋がることとなります、こういう意識を、町として職員教育して頂きたい。

3.改善後の効果：

上記2.の結果につながると確信しています。

回答

<「わたしの提案（町長への手紙）」に対する町職員の対応態度(発言)について>

【所管：教育政策課】

このたびは、「寒川町各種ボランティア団体への支援拡充について」ということで、令和4年7月19日付けでいただきましたご提案（町民センターに設置している簡易印刷機をホッチキス止めができる印刷機への変更）に際し、ご提案者様ご来庁時の教育政策課職員の対応について苦言をいただいたところでございます。

教育政策課の職員といたしましては、今回いただきましたご提案の実現につきまして、現状を鑑みると中々難しい旨をお伝えする意図でありましたが、ご提案者様のご指摘のとおり、当該職員の言動により、ご提案者様が不快な思いをされる結果となってしまったことについては誠に申し訳なく、お詫び申し上げます。

今後はこのような対応とならないよう、町民の皆様からのご要望等について、町職員として丁寧な説明を心がけるようあらためて指導してまいります。

なお、現在町民センターに設置してある簡易印刷機につきましては、町民センター等指定管理者株式会社オーエンスの施設運営努力により、利用しやすい料金設定のもと通常のコピー機より安価に大量印刷できることから好評を得ている状況であり、現時点では機器の変更の予定はございませんが、今回いただきましたご提案（町民センターに設置している簡易印刷機をホッチキス止めができる印刷機への変更）につきましては、今後、公民館利用者や公民館利用者の会からの要望内容等も踏まえながら、どのように対応していくべきか考えてまいりたいと思いますので、ご理解のほど何卒よろしくお願い申し上げます。