

# 和地ひとみレポート

**No.7**

## 第2回定例会での和地ひとみ一般質問①

### 対応の悪さを指摘される市職員の研修費は827万円



…今回の一般質問で、和地ひとみは

#### ① 市職員の市民対応について

#### ② ふるさと納税について 質問をしました。

①の市職員の市民対応については多くの市民の方より不満の声を聞いたことから市役所の体制を調べ、疑問点があったため質問することとしました。②のふるさと納税については、市の財政が厳しい状況の中、市への寄付としてふるさと納税をしようとした市民の方より、HPにも掲載がされておらず、市の対応が非常に悪かったという話を数件聞いたためです。

#### ■ 協働するためには信頼関係が必要だが…

…尾崎市長は所信表明の中で「市民と協働する」「市民とともに歩む市政運営」など、様々な表現で市民と共に今後の市政を推し進めていく意向を述べられました。人が協力し合うためには、まず「信頼関係」が必要です。しかし、市民が日常的な市職員の対応に不満を持っている状況では、市民と行政が協力し合うのは難しいのではないのでしょうか。

…市民の方々の主な意見は以下の通りです。

- ・電話での問い合わせに対して、担当部署がわからず長く待たされたり、たらいまわしにされることがある。
- ・問い合わせに対する知識が市の職員になかった。
- ・説明不足や説明漏れがあり、市役所に何度も足を運ばなければならなかった。
- ・市民の立場、すなわち相手の立場にたった対応、言葉遣いができておらず、失礼に感じることもある。

もちろん全職員の待遇などに問題があるということではないと思いますが、市の看板を背負い、市の代表として市民に対応する職員の小さな言動が市のイメージを損ねていることは事実です。



#### ■ 職員の研修費は827万円！！

…東大和市では、職員の研修費に827万円かけています。年間で延べ日数は275日以上、延べ人数は952名です。これだけの時間と費用をかけて研修を実施しているのに、なぜ、市民対応が向上せず、知識についても不足していると市民が感じてしまうのか。

研修費用についての行政の回答は「約420万円が東京都市町村職員研修＝必須」で、残りは「市独自の研修

で、研修については職員からの希望を聞き、職員課で必要と思う外部研修を実施するとのことでした。しかし、ここ3年間、毎年研修費はほぼ同額。一般企業では、研修費は財政状況が悪い場合に、最初に削減する経費です。また、研修は「やりたいから」実施するのではなく「必要で内部ではできないから」行うもので、その時によって予算も変わってくるはずですが、財政が厳しいのなら、内部研修を実施するなどの工夫をするのが当然ですが、行政では毎年きめられた予算を消化するように研修を実施し、研修の効果についての検証は具体的にしていないとのことでした。研修で職員がレベルアップして市民のためになるのであればよいのですが…研修実施やマニュアル作成が目的化しているように感じてならず、今後の研修についての見直し、また、行う場合は費用対効果などを検証するように市に提言しました。

#### ■ 職員同士、課をまたいだ情報共有の不足

…市役所内ではイントラネットの仕組みを使用し全庁舎内で情報共有しているそうですが、市民対応の中で気づいたこと、問題があったことなどの情報を共有するためには使用していないとのこと。また、新たな取り組みなど、担当部署でない方が市民に尋ねられても対応できるように情報共有をすることも不足している現実が明らかになりました。

…市の接遇マニュアルでは「市民はお客様」「市民の立場に立って」など心得が明記されていますが、そのような仕組みも体制もなくマニュアルも形骸化しているのが実情のようです。

…現在、市長は庁舎内を明るくするために「あいさつ運動」を実施し、職員の方は胸にバッジをつけています。この運動自体、初歩の初歩という感じもしますが、この運度も形骸化しないようにと意見を述べさせていただきました。

…一般的にサービスに不満のある人の4%だけがクレームを言い、残りの96%はその店舗を利用しなくなると言われています。しかし市民は市役所を利用しないわけにはいきません。まずは、市民に頼られ信頼される職員の育成を行ってもらうこと。また、大切な予算を利用しているのなら、その効果を必ず検証し、形骸化しないこと。そして、何より市民の立場に立つという基本を徹底してほしいと市長に提言しました。