令和７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6日	6月16日	**金岡市民窓口事務所の窓口対応について** 先日、金岡支所に手続きに行ったところ、空いていたにもかかわらず、皆さんとても不親切でした。 特に対応した〇〇さんと言う職員。 態度がデカイだけでなく、上から目線で説明。分からないから聞き直すと威圧感な態度、キツイ言い方で不快で仕方ありませんでした。あまりにも酷いので言い方がキツイですよと言ったところ、私を見ず、遠くの方を見ながら不貞腐れた態度ですみませんと。バカにされたみたいで余計に腹が立ちました。 久々にこんな方いるんだと驚きました。 民間では有り得ません。 毎日同じ説明で面倒かもしれませんが、私達は初めてきてるから分からないのです。こんな方が対応して高齢者は大丈夫かと心配になりました。私も苦情なんか言いたくないし、こんな事するのは嫌ですが、〇〇さんという方は窓口に出さない方がいいと思います。私達はお客様ではありません。過剰にサービスしろとも思っていません。せめて民間の社会人がもっているマナーができる人を窓口に置いてほしいと思います。 あまりにも不快でしたので、意見としてお送りします。	このたびは、金岡市民窓口事務所の利用に際し、不快な思いをさせてしまい、心よりお詫び申し上げます。 窓口業務においては、利用者の皆様が様々なご事情やご要望をお持ちでいらっしゃることから、それぞれのお気持ちや状況に寄り添い、より適切な対応となるよう努めているところではありますが、いまだ配慮が十分に行き届かず、申し訳ございませんでした。 いただきましたご指摘につきましては、窓口事務所を含む市民課全職員に情報を共有し、改めて、窓口対応の基本姿勢を再確認し、質の向上に向けて取り組むことで、快適で利用しやすい窓口の実現を図ってまいります。 貴重なご意見をいただきまして、ありがとうございました。	市民課
6月27日	7月8日	**障がい福祉課職員の対応について** 日頃からお世話になっております。 仕事の関係上、関わりが多いのが事実ですが、利用者の家族という立場から意見させていただきます。 障がい福祉サービスの申請について、自分の思っているところと差があり、その際に対応していただいた障がい福祉課の担当者様の態度が横柄で、口調もきつく、会話ができませんでした。 実際困っているのに相談しても、「サービスを使う理由に欠ける」と言われてしまい、帰らされました。 怖くて相談する気にもなれません。 こう感じているのは、自分だけではないはずです。 窓口に立つ立場として、あの口調や態度はいかがなものかと思います。 障がい福祉課だからこそ、もっと市民に寄り添う姿勢が問われると思います。 もっと市民の声に耳を傾けていただきたいです。 改善願います。	この度は、職員の窓口対応により、不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。 本市では、窓口に来られる障がいのある人やご家族が、安心と信頼のもと、ご相談いただけるよう、日頃から職員に対して、市民の皆様に寄り添った対応を心掛けるよう指導しているところであります。 ご相談の内容によっては、十分ご要望に沿えないこともございますが、そのような場合であっても、真摯な態度や丁寧な説明を行うことが重要であり、ご指摘がございました職員の対応は、配慮に欠けた接遇であったと思われます。重ねてお詫び申し上げます。 改めて、職員全体の接遇を見直すとともに、丁寧な対応を徹底するよう、朝礼や研修で周知し、窓口の接遇向上に努めてまいります。	障がい福祉課

令和７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19日	5月29日	**無料人権相談の予約電話での職員の対応について** 無料人権相談の日の予約希望で電話したときの男性職員の一言で傷つきました。 身内にお金をだまし取られたり、モラハラで体重が42キロから36キロまで減ったりと心身ともに影響が出ており、すがる思いで5月16日朝お電話をいたしました。 ただ身内のそのような相談は対象外ということで、暮らしの相談窓口を案内されました。 それは良いのですが、その時に言われた一言が「愚痴をそちらの窓口で聞いてもらったらいいんじゃないですか」でした。 「愚痴」と言う表現に非常に傷つきました。もう少し相談者に寄り添う言葉を選んで発していただきたいです。	この度は、心身ともに疲弊されている中せっかくお電話いただいたにもかかわらず、無料人権相談の予約電話において御不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。 電話・窓口応対につきましては、常に相談者に寄り添った対応を心掛けるよう、職員に改めて指導をいたしました。今後とも、市民の皆様が気軽に安心して相談できる窓口となるよう努めてまいります。	生活安心課
5月20日	5月22日	**職員の旧姓使用について** 国会で選択的夫婦別姓について議論がされていますが、沼津市役所での旧姓使用はどのようになっているのでしょうか。 制度として確立されているのであれば、周知されているのでしょうか。旧姓を使用しているという話を聞かないのですが…	本市では、「沼津市職員の旧姓使用取扱要領」を定め、職員が旧姓使用できるようしております。 本制度は全職員に周知しており、希望する職員は許可を受けた上で旧姓を使用しております。	人事課

令和７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9日	4月17日	**人事の内部情報の不正閲覧の件について** どのような情報が漏れたのか分かりませんが、処分が足りないと思います。 ICT推進課から異動したということは、まだ市役所の職員であるということであり、一市民としては不安です。	このたびはご不安な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。 今回のシステムの不適正利用により職員が閲覧したのは人事異動情報等の内部情報のみで、市民情報は含まれておりません。 当該職員の処分につきましては、本市の基準及び他自治体事例を勘案するとともに、外部の有識者の意見を踏まえて決定いたしました。 今後、各システムの管理体制を見直すとともに、倫理研修の実施等により、当該職員を含めた全ての職員のコンプライアンス意識の強化を図ってまいります。	人事課
4月11日	4月30日	**ICT推進課職員による 他職員の端末不正閲覧の件について** メディア発表で不正閲覧は記録が残っているだけで ４人で8月からだけで2,867回。 係長級を含めて４人はサーバーのトラブル等が無ければ、毎日、日常的に暇を持て余して、不正閲覧や不正閲覧以外にもネットサーフィンや音楽、動画視聴を繰り返していたと思慮される。 沼津市内の大手ソフトウェア会社を見学させて頂いたが、沼津市役所のサーバー室の管理、ネットワーク管理者は、日常、どの様にされているのか？ 特にサーバー室のセキュリティ対策についても監視カメラは複数台、設置されていたのか？ PCのキーボード操作をしていれば執務中など情報処理技術者等に対して適切な担当部長、課長による指導監督がなされて来たのか？ 他の部署の事務職でも「沼津市」の公用車で、平日の執務時間中に自宅に立寄る市職員が散見されている。 トラブル対応が無い時間帯の職員の業務の早急な見直しが必要。	この度は、本市職員が市政への信頼を著しく失墜する行為を行い、皆様に多大なるご迷惑とご心配をおかけしていることを深くお詫び申し上げます。 当該職員は全庁的なコンピュータ機器等の保守、職員へのサポート及びシステム更新など情報システムの運用・管理を行うほか、行政事務の効率化に向けた市役所内の情報化を推進していました。今回のシステムは、日々発生するトラブルに迅速に対応し、円滑に復旧するためのものですが、システムの特性を不適正に利用し、他職員の端末を不正に閲覧しておりました。 このことは、当該職員のシステム運用に対する認識が欠如していたと同時に、業務を管理監督する職員の関与が足りなかったものと大変反省しており、今後、システム操作実施前における課長等への作業内容報告の義務化など運用方法を見直すとともに、抜き打ちでの操作ログ等のチェックを行うなど、不適正な利用ができないよう、システムの運用を改めたところです。 さらに、業務の見直しを行う中で、当時よりも１名職員数を減少して対応することとしました。 なお、公務と関係ないサイトについてはファイアウォールにより閲覧できないようになっております。 また、サーバ室等の状況については、セキュリティ確保の観点から申し述べることができませんことをご理解くださいますようお願いします。 公用車の使用につきましては、職員が行き先を所属長に申告し、所属長からの許可を得た上で使用されているため、適切な運行がなされているものと考えておりますが、不適正な使用が判明した場合には、事実の確認を行った上で適切に対処してまいります。	ICT推進課 資産活用課 人事課
4月14日	4月21日	**不正閲覧の件について** 不正閲覧できる暇な役所と言われても仕方ない。 一生懸命頑張っている職員の事を思うと、残念でならない。 公務員は全体の奉仕者、お忘れなく。	この度は、本市職員が市政への信頼を著しく失墜する行為を行い、皆様に多大なるご迷惑とご心配をおかけしていることを深くお詫び申し上げます。 また、市民の皆様のために日々業務に勤しむ本市職員に対しても、業務に影響を与えかねないと考えており、重ねてお詫び申し上げます。 ご指摘のとおり、公務員は全体の奉仕者であるというお言葉を改めて肝に銘じ、業務に取り組んでまいります。	ICT推進課

令和７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5日	3月18日	**市民課職員の対応について** 呼び出し番号の表示されている窓口で10分ほど待っており、何度か声を掛けましたがカウンター向こうの職員の方々は忙しそうで声を掛けてもらえませんでした。 こちらに気付いてはいたと思うのですが、見て見ぬふり（気付かないふり）をされてしまいました。 なんとか対応してもらえることにはなりましたが「〇時に呼び出したけど来なかった」と、要件の前に責任をこちらに押し付けるようなことを言われました。 人員や時間・仕事量等、様々な要因から心に余裕がないのではないかと思います。労働環境の見直し、職員一人一人のケアから始めて、市民の困りごとを進んで伺う姿勢を育んでいただきたいです。	この度は市役所窓口にて不愉快な思いをされたことに深くお詫び申し上げます。 当時は窓口が混雑する中、お客様一人一人への心配りが行き届かず、職員の説明やお声掛け等も不十分になったことが要因であったと考えております。 しかしながら、どのような状況にあっても、お客様の気持ちに寄り添い、丁寧な対応に努めることは接遇の基本であることから、職員に対し、その基本について理解を深めるとともに、今回のことを契機に、改めて日頃の窓口応対を確認するよう指導いたしました。 また、ご指摘いただきましたように、引き続き、職場環境の見直しや業務の効率化等に取り組み、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。	市民課

令和６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11日	11月18日	**市民課窓口の親切な対応について（お褒めの言葉）** マイナンバーで駆け込みの申請をしました。窓口の女性がとても親切丁寧で、とても分かりやすく感心しました。市民・納税者と直接接する受付窓口は市役所の顔だと思います。いろいろな人がいますので、一人一人に寄り添うのはなかなか大変なこともあるかと想像できますが、自分も営業として人と接する仕事でもあり、学ぶことがありました。引き続きよろしくお願いいたします。ありがとうございました。	このたびは、マイナンバーカード申請窓口をご利用いただき、誠にありがとうございました。 職員の対応にお褒めの言葉をいただき、感謝申し上げます。 今後も、市民の皆様に寄り添った丁寧な対応に心掛けてまいります。 〇〇様のますますのご健勝とご多幸をお祈り申し上げます。	市民課

令和６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23日	7月30日	**保健センター職員の勤務時間中の喫煙について** 保健センター職員が勤務時間中に八幡町の山本ビル駐車場に入り、スマホを見ながら、電子タバコを吸っているのを度々見かける。	この度は職員の喫煙マナーについて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。 保健センター等のある施設は現状では敷地内が禁煙であることから、職員が借用している駐車場において喫煙していたところですが、該当者と思われる職員には厳しく注意いたしました。 職員に対しては、以前より喫煙ルールとマナーについて注意喚起を行っているところですが、改めて周知徹底いたします。	市民福祉部

令和６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20日	7月1日	**職員のエレベーター使用について** 市役所にはよく行くのですが、エレベーターを待っている人が結構いて乗れないことが多いです。譲って次のエレベーターを待ったりすることもよくあります。が、エレベーターに乗っているのは 大半が市の職員さんなのです。 市民が譲って職員が乗る･･･何かおかしくないでしょうか。 2階や3階なら階段で行くなりしても良いのではないでしょうか･･･。私ならそうします。	貴重なご意見をありがとうございます。 庁舎エレベーターの利用につきまして、ご不便をおかけして申し訳ございませんでした。 エレベーターの利用に際しましては、お子さま連れの方やお年寄りの方、荷物を持った方、足腰に不安のある方、体調が優れない方などを優先し、譲り合ってご利用いただくことが望ましいと考えております。 これまでも省エネ・節電という観点からも、近隣階への移動に際してはできる限り階段での移動を呼びかけておりますが、今後なお一層の啓発に努めてまいります。	資産活用課

令和６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28日	4月10日	**市職員の歩きタバコ** 毎朝8:10ごろ、建て直しの簡易裁判所と総合体育館に挟まれた道で歩きタバコかつ排水溝にポイ捨てする人がいます。ただでさえ許されない行為ですが、よりによって沼津市役所で勤めてる方です。何度も見かけ我慢できずにこちらに投稿させていただきました。改善をお願いします。（必要であれば後ろ姿ですけどドラレコの映像が残ってますのでお見せできます。）	このたびのご指摘を受け、早速、現地で調査した結果、同行為をした職員を特定できたため、今後、歩きたばこ及びポイ捨てを一切行わないよう、厳重に指導いたしました。 また、今回の事案を踏まえ、令和6年4月３日付けで全職員に対し、喫煙マナーの遵守について通知いたしました。 喫煙マナーを遵守することは職員として当然のことですので、今後もその徹底を図ってまいります。	人事課

令和６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5日	1月22日	**介護保険課の対応** 　母の状態が悪化し、このままの介護度では施設内サービスを受ける範囲が狭くなり、自宅に戻すしかなくなるため相談に行った。担当してくれた〇〇さんは非常に冷たい対応で、介護度を上げたくない様子だった。例えば私が「洗濯などできないのにこのままでは洗濯か掃除がどちらかを選ばなければならない。母は死んだほうがましだと言っている」と言った時に鼻で笑うように「ふっ」と息を吐いた。また「そもそもなぜあなたは認定に立ち会わなかったのか。本人が拒否したのか」と私を責めるような言い方をした等、失礼な態度は多数。誰も実母の介護度を上げたいと思っていない。ましてや支援のままのほうが、我が家の経費が抑えられることも私は理解している。それでもこのままでは生活できないので相談したまで。市民の気持ちに寄り添った対応をしてほしい。	この度は職員の窓口での対応により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。当該職員に対しては個別に指導するとともに、介護保険課全職員に対しても、相談者の気持ちに寄り添った親身な対応や窓口での接遇マナーについて改めて周知を行いました。今後も、引き続き、職員の資質向上に努めてまいります。	介護保険課

令和５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28日	1月18日	**沼津市の障害者雇用について** R5.12.22に静岡労働局から公表された「令和5年度　県内障害者雇用状況の集計結果」のうち、市町での雇用状況を見たところ、沼津市だけが障がい者の法定雇用率達成に不足している人数が2ケタでした。令和4年度と3年度の公表資料も見てみましたら、県内で3年連続で法定雇用が未達成の市町が2市1町ありました。 静岡市と沼津市と小山町です。静岡市は令和3年度の25人から令和4年度の18.5人、令和5年度の6.5人と改善されています。対して沼津市は9人→10人→12人と悪化しています。 小山町は規模が小さいため、1人や2人の採用・退職が大きく左右されるかと思いますが、静岡市と沼津市を比べた場合、職員数規模が2.5倍なので、沼津市の方がはるかに悪い状況です。 自治体は率先して障がい者を雇用する必要があるため、法定雇用率も民間に比べ高く設定されていますが、頼重市長はこの状況をどうお考えでしょうか？ ぜひ来年の公表値では、法定雇用率を上回るよう改善をお願いします。	地方公共団体における障害者雇用率は、「障害者の雇用の促進等に関する法律」において法定雇用率を上回るよう定められています。 本市の障害者雇用の状況は、ご指摘のとおり、基準日である令和5年6月1日時点で障害者雇用率2.00%、不足数12人でした。 そのため、公共職業安定所や就労支援施設等と連携を密にし、障がい者向けに行う就職フェアへ積極的に参加するほか、就労支援施設等を訪問し、本市での就業を希望する方に対して職場見学の案内を行うなど、障害者雇用の推進に向け取り組んだ結果、令和5年6月1日から現時点までの間に6人の障がいのある方を新規雇用することができました。このことにより、現時点での障害者雇用率は2.39%で、達成までは0.21ポイント、人数としては4人となっています。 今後も、障がいのある方に行っていただく業務の拡大を図ることでより門戸を開くとともに、公共職業安定所や就労支援施設等との連携、各種学校への訪問等により、法定雇用率の確保に向けて取り組んでまいります。	人事課

令和５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12日	**職員の対応態度** 狭隘事業で垣根をフェンスに変えた時にセットバックして沼津市に寄付した道路の舗装の事で市役所計画課住居表示係の方と舗装をする業者とで立ち会いで話をする事になり、午後1時半に現地と言う連絡を貰いました。業者も1時半前に来ていたので私も外に出て行き、現場で待っていたところ、中々市役所職員が来ず、市役所に電話をした所、もう出たので着くと思いますとの返事。結局現地に市の職員が来たのは1時50分過ぎ。炎天下の中30分も待たされました。遅れて来て、現場に来た職員の口から謝罪の言葉は一言もありませんでした。男性、女性1人ずつ来ましたが、どちらからも。がっかりしました。今回だけでなく、同じような事が起きた場合、誤りの言葉も言えないんだろうと思い、今後そのような事がないように意見させていただきました。遅れて来た謝罪を含め、今後このような事がないようにして欲しいです。	この度は、職員の対応により不快な思いをさせてしまい深くお詫び申し上げます。 当該職員に確認したところ、立会日時をご連絡する際に、交通渋滞などで遅れることもあることから、『午後1時30分から2時の間』と予定時間に幅を持って約束したつもりだったとのことでしたが、〇〇様にその意図が十分に伝わらず、炎天下の中でお待たせすることになってしまいました。 しかしながら、このような場合でも〇〇様をお待たせし、ご負担をお掛けしましたことに対しては、その場で一言謝罪すべきであったと思います。 今回のご意見を真摯に受け止め、今後、同様のご意見をいただくことがないよう、約束の時間の確認などは、わかりやすく丁寧に説明するとともに、予定より遅れてお待たせした場合には、直ちに謝罪するよう、課員一同対応してまいりますので、ご理解を賜りますようお願いします。	まちづくり指導課

令和５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2日	5月10日	**個人情報取り扱い** 原市民窓口事務所にてマイナンバーカードを受け取った方がいました。 その日は混んでいて、いつも以上に個人情報管理については注意するべきだと思いますが、対応した男性職員がフルネームで確認しなかったために、同じ名字の違うお客様を対応してしまい、暗証番号を人違いのまま登録し、後日また来ていただく結果となっていました。 私ではないので私に謝罪する必要は全くありませんし、本人たちも怒ったりはしていませんでしたが、その職員の対応をみていて私なら許せないことではないかなと思い連絡させていただきました。 また、何度も言うようですが私ではないので回答の連絡(電話)は不要です。こういったことが起きていたので注意していただきたいという話だけ伝えたかったので宜しくお願いします。	この度は、マイナンバーカードの交付手続に関し、お知らせいただきありがとうございました。 マイナンバーカードは本人確認書類としても使われる大切なカードであるため、交付の際には慎重に取扱う必要があるにも関わらず、手続きに来られた方にご迷惑をかけることとなってしまいました。窓口業務に対し不安を感じさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。 今後は、マイナンバーカードの交付の際には本人確認を改めて徹底するとともに、複数の職員によるチェックを行うなど再発防止に努めてまいります。	市民課

令和５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28日	5月17日	**門池公園トイレの詰まり対応** 先日門池公園のトイレを利用したが汚水が流れず苦労した 市の緑地公園課に電話したところ若い男性職員が対応 その日の午後　担当職員から電話あり 午前中該当の公園トイレに行き詰まった箇所を改善して使えるようにしたとのこと 小生　該当トイレに行き使用可能を確認した 素早く丁寧な対応だったので連絡します 何処かの役所の様に！直ぐやる課対応でした	このたびは、温かいお言葉をお寄せいただき感謝申し上げます。 今回このようなお褒めのお言葉をいただいたことは、対応した職員にとりましても大変励みになります。課内で共有し、課全体で丁寧な市民対応と迅速な対応を心がけていきます。 今後とも市民の皆様が気持ちよく利用できる公園づくりに努めてまいりますので、ご協力お願いします。	緑地公園課