

新社会

つくば

発行：新社会つくば

TEL・FAX 029-857-1154

金子 かずお気付

[kaneko@max.hi-ho.ne.jp](mailto:kaneko@max.hi-ho.ne.jp)

<http://kanekokazuo.hakurakuryo.org/>

2021年2月9日1197号



## 市長公約事業市長公約事業②

ロードマップ 2020 が示された

リーダーシップ開発プログラム導入は

### 質問・金子かずお議員

(前号からの続き) そのぐらいでとどめておきたいと思っておりますけれども、これはずっと 82 項目の中で、研修を行うとか、いろいろな点で改良、各改善を求めていくという言葉が出てきております。

そういう意味から総体的にお聞きしますけれども、研修とかそういうものを通じて接遇等、職員の質の改善についてはどのように影響を与えてきたのか、この取組についてお尋ねしたいと思います。

### 答弁・総務部長

職員の接遇につきましては、その接遇をはかる一つの指標として、今もちょうど毎年実施している市民アンケート窓口調査というのがございます。ここ数年、若干ですけれども、やっぱり市民の調査の結果では満足度のポイントも低下していることも事実でございますので、そういったことを踏まえまして、先ほど申し上げた、リーダーシップを図るには部下の育成も重要な要素であり、リーダーが部下に対して指導助言を的確に行うことで、接遇も含

## 議会報告・一般質問から

3月議会の開会の告示があり15日から3月19日までの日程で開催されます。

つくば市議会は1月18日の臨時議会で、新型コロナウイルスワクチン接種の体制整備を速やかな予防接種が開始できるよう体制を整備することや成人の集いの中止に伴い、1人につき1万円の特別成人祝金を交付することなどを決めた。それぞれの自治体では継続的に新型コロナ禍ウイルス感染対策に取り組み新年度予算の審議となります。国では与野党で新型コロナ禍対策の協議が進み入院措置を拒否した人への懲役や罰金など刑事罰が削除されましたが、行政罰の過料に見直しされたものもあり何か腑に落ちません。

めた職員の質の向上につながると考えておりますので、そういった状況も踏まえながら、今後、それぞれの職階層に応じた研修の中に、接遇を含めた職員としての意識改革につながるようなプログラムを検討していきたいと思っております。

### 質問・金子かずお議員

一生懸命そういう努力をされていることに対して敬意を表しますが、なかなか大変だという話がありました。

私は、偶然ということではないのですけれども、求めて見たということではないのですが、議会で令和元年度のつくば市オンブズマン活動状況の報告書というのが出ているのですが、これは令和2年5月、つくば市オンブズマンから出された、平成31年4月1日から令和2年3月31日までのオンブズマンで預かった案件などについての処理の報告とか様々な取組の例を紹介して、皆さんにお配りをしている状況であります。

幸いにして、あまりオンブズマンにお世話になった経緯が、そう載っているわけではない。対応はありますけれども、それはそれで御心配がないということですから、いいことだと思います。

ただ、いいことだと思ったのですけれども、ずっと最後まで読んでみますと、オンブズマンの先生お二人いるのです。お二人とも、読むと長いのです。私からまとめてお話をすると、対応した人と、それから当事者と言うのですか、その人との関係で、非常に不愉快に終わっているケースが幾つも紹介

されているのです。それで、ここにオンブズマンを期限が来られて1年あるいは2年の任期で終わっていく人がいるのですけれども、お二人とも感想を書いてくださっているのです。その中のお二人とも仕事をする中で、そういう報告を受けたり、あるいはオンブズマン自身が窓口と話をするとき非常に不愉快な思いをしたということが書かれているわけです。

こういうことはあまりよろしくないなと思っているのですけれども、こういうことがあると先ほど部長からもお話があって、一生懸命頑張っやっていくよという話ですけれども、もうちょっと公のところに出るものですから、そういうこととは関係なくきちっとした対応が取られていないといけないのではないかなと思っているのですけれども、こういう事実についてはいかが感じておりますでしょうか。

### 答弁・総務部長

私も、オンブズマンの報告書は読ませていただきました。

そういった読ませていただいた中で、まさに窓口業務というのは市役所の本当に住民サービスの根幹になるところでございますので、今後もこういった問題があれば真摯に受け止めて、職員一人一人、本当に窓口サービスが充実できるように接遇等の研修を徹底していきたいと思っております。

### 質問・金子かずお議員

よろしくお願いたします。

(次号に続く)