

(意見)

平成27年度から5カ年計画で推進されている市政改革大綱並びに実施計画を拝読し、市民課窓口職員は、担当職としての、

- ・質の高い行政サービスを提供していく意思がない
- ・職員一人ひとりがスピード感とコスト感をもって職務に取り組む意思がない
- ・社会環境の著しい変化、複雑化・多様化する市民ニーズに対応する意思もない
- ・沼田市職員として意識改革の意思もない
- ・公僕として知っておくべき「地方公務員法」の内容も理解していない
- ・誰でもミスをすることがあるが、「ミスの連続は事故に繋がる」という危機意識もなく漫然と業務を行っている

こと（いわゆる社会通念上という「お役所体質」から脱却しておらず、する意思すら感じられない）などを、体験、体感させられましたので、申請人当人等の請求に関する書状交付事務手続については民間活力の活用を進めて接遇対応、スピード感を持ったサービス向上することを早急 to 実施し、職員体制のスリム化を即刻に図って経費削減を実施し、即刻に「やる気のある」より専門性の高い職員育成の実施と人員配置を行うことを嘆願申し上げます。

男性40代：市内在住

(回答)

近年の社会環境や経済情勢の著しい変化により、本市の行政運営も非常に厳しくなる中で、市政改革大綱及び市政改革大綱実施計画を策定し、健全な財政運営の確保とともに、限られた財源の中で最大の効果があがるよう、職員一人ひとりがスピード感とコスト意識をもって取り組む計画の推進を行っているところであります。

また、高度化・多様化する市民ニーズに対応できる職員を育成するため、専門研修等をはじめとする職員研修を実施し、人材育成と意識改革を図っています。

しかしながら、今回ご指摘いただきました事柄につきましては、この点において十分な浸透が図られていなかったことと真摯に受け止め、今後につきましては、さらなる市民サービスの向上を図ってまいりたいと考えておりますので、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

担当：総務部総務課職員係

(意見)

上記に関する具体的回答要望について、平成28年1月14日付回答書面は頂きましたが、努力目標のみが記載されており、いつまでに何を実施し、どんな結果を出すのか、全く説明されておらず、とても承服できる回答内容ではないと受け止めております。

「選ばれる自治体となるべく of 姿勢」を感じ取れない回答ですので、具体的回答を頂きたく再度嘆願申し上げます。

前橋市の様に窓口業務を民間委託することが、決定しているのであればその実施開始時期をお知らせ頂くことでも構いません。

以上、よろしくお願い申し上げます。

男性40代：市内在住

(回答)

職員研修につきましては、公務員としての自覚を促す研修、業務効率の改善に取り組む研修、プレゼンテーション能力を高めるための研修など、毎年研修内容の見直しを行いながら、職員の年齢や勤務年数に応じた専門研修を実施しております。また、今回ご指摘をいただいた窓口での対応につきましては、人事異動に伴う職員の配置が変更となる年度当初において、「接遇マニュアル」による窓口対応の徹底を職員へ周知し、職員一人ひとりの接遇能力の向上に努めているところであります。研修の効果につきましては、数値化した判断は難しいところではありますが、研修を継続して実施することにより職員のレベルアップ及び人材育成を図り、市民サービスの向上に取り組んでまいりたいと考えております。

次に、民間委託等の推進につきましては、平成27年度から平成31年度までの5年間を計画期間とする市政改革大綱及び同実施計画において取組項目に掲げ、民間委託・民営化を推進するとしております。前橋市のように窓口業務を民間委託することにつきましては、現段階におきましては具体的な検討は行っておりませんが、今後その実施の有無も含め、検討してまいりたいと考えております。。

担当：総務部総務課職員係
総務部企画課企画係