



# 市政羅針盤

市長が自ら、市政運営の方針を分かりやすくお伝えします。 〇秘書課 ☎36-7117

## 今月のテーマ 「市長への手紙について」

市民の皆さんの中には「市長に手紙を出したって、どうせ本人のところまで届かないだろう」とお考えの方もおられるようです。実際は、さにあらず、市長宛の手紙には全て目を通し、差出人が明記されていれば原則 10 日以内に必ずお返事を差し上げています。内容によっては、担当部署から直接ご連絡しております。毎月の件数や意見の内容、市の対応などは、市ホームページで「市長への手紙」と検索すればご覧いただけます（個人情報に差し障るものは不掲載）。今月は、その中でも差出人の記載がなく、返信することができないお手紙について、取り上げさせていただきます。



市長への手紙投函箱

率直な感想として、差出人のないお手紙にこそ、返信を差し上げたいものが多数あります。内容は「税金をもらって市民のために働いていることをもっと自覚しろ（原文ママ）」「電話口での対応が不愉快」「〇〇課の〇〇の対応が悪い」など、お叱りのご意見がほとんどです。同じお叱りのお手紙でも、氏名・連絡先明記であればすぐにお返事を差し上げることができ、それに対して「迅速な対応と真摯な受け止めで感心した。このような姿勢を市役所として続けてほしい」と改めて返信をいただいた事例もあります。内容は、苦情だけでなく、要望・提案・パワハラなどの訴え・質問・ご意見・お褒めの言葉などさまざまですが、私自身が一つ一つ丁寧に読んでいますので、ぜひ差出人の氏名と連絡先を明記してください。匿名だからといって対応しないことは決してありませんが、相手が見えることは、信頼の第一歩なのです。

さて、最近の差出人のないお手紙の中で特に返信を差し上げたいと思った“島田愛”にあふれる手紙がありました。A4 版の紙にびっしり4枚。その主な内容は「市職員としての意識や態度がなっていない」「服装がだらしない」「職員は地域の活動やボランティアにもっと参加するべき」「災害時にいち早く対応すべき職員が市外から通勤しているのはおかしい」というものでした。

「価値観」や「物事の捉え方」「感じ方」などは人それぞれであり、一方だけの話を聞いて真偽を判断することは大変難しいと思いますが、今回のお手紙のような、市職員や行政に不信感を抱く市民がおられるという事実は、重く受け止めています。実際に不快な思いをされた人には、市政の経営者として深くお詫び申し上げます。これまで職員に対しては、来庁者への挨拶や接遇の向上、守秘義務の徹底など、意識改革の観点から指導してきましたが、更なる徹底を図るため、庁内で議論し、具体的な方策を示してまいります。

一方で、職員をかばうわけではありませんが、大半の職員は市民の皆さんとの信頼関係の維持・構築のため、真摯に業務に励んでいます。さらに、職員自ら率先して公務以外の地域活動や祭りなどの行事にも参加しています。なお、市職員の市内居住率は 80.4%（令和元年6月末時点）であり、近隣市をはるかに超えています。

ぜひ今後とも、市民の皆さんからの率直なご意見を聞かせていただければと存じます。改善した結果を皆さんに実感していただけるよう、継続して取り組んでまいります。

## みんなのひろば

皆さんから寄せられた地域の「ニュース」「イベント」「声」などを紹介します。

いきいきクラブ連合会金谷支部「栄寿会」では、長寿で元気な皆さんがいきいきと活動しています。会員のひとりの鈴木とくさんは、今年 101 歳になるご長寿です。

鈴木さんは、老人会の全国紙「全国老友新聞」の文芸欄に、俳句や川柳などを毎月投稿。この度、これらの投稿で上位入選した際の賞品の手拭い 12 本を集め、浴衣を手縫いで作製しました。鈴木さんは、8月2日の老人居場所「よってこ会」で、この浴衣を着て元気に炭坑節を披露。会員み

んなで盛り上がりました。

当支部では、鈴木さんをはじめとした健康長寿の皆さんが、気軽に集まる「よってこ会」を月に2回開催し、にぎやかな楽しい時間を過ごしています。



（いきいきクラブ連合会金谷支部 栄寿会会長 鈴木光雄）