

令和 5 年 度  
「市民の声」のまとめ

小金井市企画財政部  
広 報 秘 書 課

# も く じ

I	「市長へのEメール」のまとめ・・・・・・・・・・・・・・・・	1
	課別内訳・・・・・・・・・・・・・・・・	1
	「市長へのEメール」に寄せられた意見・苦情・要望等・・・・・・・・	2
II	「市長へのファクス」のまとめ・・・・・・・・・・・・・・・・	9
	課別内訳・・・・・・・・・・・・・・・・	9
	「市長へのファクス」に寄せられた意見・苦情・要望等・・・・・・・・	10
III	「要望・意見カード」等のまとめ・・・・・・・・・・・・・・・・	11
	課別内訳・・・・・・・・・・・・・・・・	12
	「要望・意見カード」等に寄せられた意見・苦情・要望等・・・・・・・・	13
IV	市民から寄せられた職員への苦情・要望等・・・・・・・・	17

# I 「市長へのEメール」のまとめ

広聴業務を充実させるため、市のホームページに「市長へのEメール」を設け、市民の皆さんからの声をいつでも受け付け市政運営に反映していくことを目的に、平成16年3月1日から実施しています。

市民の皆さんから寄せられた意見等は、市長が目を通して見ます。また、担当課へ送付し、検討結果や対応の結果などを必要に応じて文書で回答しています。

なお、処理経過のうち「参考」等の扱いとして処理したものの中には、匿名などにより回答できなかったものも含まれています。

## 取扱件数

年 度	2年度	3年度	4年度	5年度
取扱件数	380	364	286	331

## 内容と処理方法(意見・要望等が複数課に関連する場合は、それぞれ1件)

区 分	内 容 別					処 理 経 過		
	意見	要望	苦情	その他	計	回答	参考	計
件 数	29	192	148	38	407	192	215	407
割合(%)	7.1	47.2	36.4	9.3	100.0	47.2	52.8	100.0

## 課別内訳(意見・要望等が複数課に関連する場合は、それぞれ1件)

課 名	件 数	構成比(%)	課 名	件 数	構成比(%)
企 画 政 策 課	11	2.7	介 護 福 祉 課	3	0.7
財 政 課	1	0.2	健 康 課	16	3.9
広 報 秘 書 課	24	5.9	子 育 て 支 援 課	7	1.7
情 報 シ ス テ ム 課	1	0.2	保 育 課	54	13.3
総 務 課	8	2.0	児 童 青 少 年 課	9	2.2
地 域 安 全 課	6	1.5	都 市 計 画 課	1	0.2
職 員 課	17	4.2	ま ち づ くり 推 進 課	2	0.5
管 財 課	10	2.5	道 路 管 理 課	7	1.7
市 民 課	7	1.7	交 通 対 策 課	31	7.6
コ ミ ュ ニ テ ィ 文 化 課	3	0.7	区 画 整 理 課	2	0.5
経 済 課	11	2.7	議 会 事 務 局	9	2.2
保 険 年 金 課	3	0.7	選 挙 管 理 委 員 会	1	0.2
資 産 税 課	1	0.2	農 業 委 員 会 事 務 局	1	0.2
納 税 課	1	0.2	庶 務 課	6	1.5
環 境 政 策 課	30	7.4	学 務 課	12	2.9
ご み 対 策 課	25	6.1	指 導 室	11	2.7
下 水 道 課	2	0.5	生 涯 学 習 課	25	6.1
地 域 福 祉 課	19	4.7	図 書 館	10	2.5
自 立 生 活 支 援 課	10	2.5	公 民 館	10	2.5
			合 計	407	100.0

※ 割合(%)及び構成比(%)については、小数点第2位を四捨五入していることから、内訳の数値が全体の計に一致しない場合があります。

# 「市長へのEメール」に寄せられた 意見・苦情・要望等

(複数の課に及ぶものは各課に記載)

## 企画政策課

- ・離婚講座と相談について 1
- ・性的少数者の施策について 1
- ・おしゃれと男女共同参画について 1
- ・パートナーシップ制度について 1
- ・審議会委員の応募書類の個人情報の取扱いについて 1
- ・生涯学習課への職員の応援派遣について 1
- ・性別変更の最高裁判決について 1
- ・企業誘致について 1
- ・能登半島地震災害義援金の募金箱の設置について 1
- ・市役所の手続きの利便性の向上について 1
- ・職員へのお礼 1

## 財政課

- ・市の教育費について 1

## 広報秘書課

- ・市報の訂正について 2
- ・市ホームページのプレスリリースについて 2
- ・「市民が作る自主講座」の広報について 1
- ・JR中央線のみどりの窓口について 1
- ・アマチュア無線の電磁波について 1
- ・家に仕掛けられた盗聴器等について 1
- ・記念式典の市長の写真について 1
- ・広報掲示板の修繕について 1
- ・自治会の回覧板について 1
- ・市長への手紙の設問について 1
- ・市民の声の回答について 1
- ・ジャニーズ性加害問題について 1
- ・男女平等とLGBTについて 1
- ・町会費等の集金日について 1
- ・風俗営業と思われる店舗について 1
- ・ベーシックインカムについて 1
- ・防災無線による黙とうについて 1
- ・本町1丁目の公設掲示板の増設について 1
- ・みんなのタウンミーティングについて 1
- ・みんなのタウンミーティングの回答への対応について 1
- ・メールの受信確認について 1
- ・民間保育園の保育士問題について 1

## 情報システム課

- ・電子申請システムのうるう日のエラーについて 1

## 総務課

- ・市政情報公開決定期間延長通知書について 2
- ・情報公開請求可能な情報について 1
- ・社会教育委員・スポーツ推進審議会委員・奨学資金運営委員の市民公募資料 1
- ・市民公募の応募書類が軽易なものであることの基準について 1
- ・市民の声回答の「業務繁忙」について 1
- ・審議会委員の応募書類の個人情報の取扱いについて 1
- ・文書の収受について 1

## 地域安全課

- ・防災の知識共有について 1

・ 「一時避難場所および避難所」の案内看板について	1
・ 緑分館の消火器について	1
・ 防災対策について	1
・ P F A S対策について	1
・ 小金井北高校の避難所利用について	1
<b>職員課</b>	
・ 職員の対応	11
・ 職員へのお礼	3
・ 職員の電話対応について	1
・ 情報公開請求可能な情報について	1
・ 生涯学習課の正規職員不在期間について	1
<b>管財課</b>	
・ 蛇の目ミシン工場跡地付近の桜について	2
・ 資材置き場から発生する騒音等について	2
・ 蛇の目ミシン工場跡地のごみについて	1
・ 職員の対応	1
・ 第二庁舎職員専用駐輪場について	1
・ 庁舎での香害と化学物質過敏症について	1
・ 本庁舎駐輪場の救助袋について	1
・ 蛇の目ミシン工場跡地の管理について	1
<b>市民課</b>	
・ 市民課発券機前の対応について	1
・ 市民課窓口の混雑について	1
・ 市民課窓口の対応について	1
・ 戸籍上の手続きと説明について	1
・ マイナンバーカードの受取について	1
・ マイナンバーカードの手続きと説明について	1
・ マイナンバーカードの名称について	1
<b>コミュニティ文化課</b>	
・ 宮地楽器ホールの受付方法について（お礼）	1
・ 移民難民等外国人支援について	1
・ マロンホールのエアコンについて	1
<b>経済課</b>	
・ K0-T0の事業者について	3
・ 職員の対応	2
・ 阿波おどりについて	1
・ P F A S対策について	1
・ 庁舎での香害と化学物質過敏症について	1
・ 武蔵小金井エリアへの映画館の誘致について	1
・ 企業誘致について	1
・ イベントの騒音について	1
<b>保険年金課</b>	
・ 職員の対応	2
・ 国保税の世帯引き落としについて	1
<b>資産税課</b>	
・ 審査請求中の対応について	1
<b>納税課</b>	
・ 滞納した国保税の返済について	1
<b>環境政策課</b>	
・ 資材置き場から発生する騒音等について	2

・ 蛇の目ミシン工場跡地付近の桜について	2
・ P F A S対策について	1
・ P F A Sの検査について	1
・ アパート解体工事の振動・騒音について	1
・ 家の騒音について	1
・ イベントの騒音について	1
・ 飼い主のいない猫対策について	1
・ 梶野公園について	1
・ 梶野町区画整理エリアでの鳩への餌やりについて	1
・ 梶野町くぬぎ公園について	1
・ 境界杭の復元について	1
・ 栗山公園の水道について	1
・ 栗山公園の利用について	1
・ 健康トレーニング器具の市内公園への設置について	1
・ 児童公園の整備について	1
・ 市内学生寮の騒音について	1
・ 住宅用新エネルギー機器等普及促進補助金について	1
・ 上水公園の大きな木の落枝について	1
・ 職員の対応	1
・ 地域猫のふん尿被害について	1
・ 放課後のスポーツ練習について	1
・ 前原町ハナミズキ公園の刈込みについて	1
・ 緑町第三児童遊園の遊具について	1
・ もみじの里公園の垣根について	1
・ もみじの里公園の管理について	1
・ 湧水を利用した環境整備について	1
・ 路上喫煙対策について	1
ごみ対策課	
・ ごみ収集車について	4
・ ごみの不法投棄対策について	2
・ 路上喫煙対策について	2
・ 蛇の目ミシン工場跡地の管理について	1
・ 路上禁煙地区の表示について	1
・ 令和5年8月1日の懇談について	1
・ リユース事業のジモティ掲載について	1
・ 武蔵小金井駅北口の路上喫煙について	1
・ 保育施設での使用済みおむつの処分について	1
・ プラスチックごみの無料化について	1
・ 不用品回収業者について	1
・ 廃棄物減量等推進審議会について	1
・ 粗大ごみの24時間ネット受付について	1
・ 市報記事の市長の写真について	1
・ ごみ袋について	1
・ ごみの分別について	1
・ ごみ収集について	1
・ 近隣アパート住人のごみ出しについて	1
・ 学校関係のリサイクルイベントについて	1
・ 3市ごみ減量推進市民会議の委員選考について	1
下水道課	
・ P F A Sの検査について	1
・ P F A S対策について	1
地域福祉課	
・ 生活保護受給者の施設入所について	14
・ 住居確保給付金について	1
・ 職員の電話対応について	1

・ 防災対策について	1
・ 住民税非課税世帯に対する7万円給付について	1
・ 職員へのお礼	1
自立生活支援課	
・ 医療的ケア児支援連携推進協議会について	1
・ 虐待相談について	1
・ 視覚障がい者への助成について	1
・ 児童発達支援センターきらりのペアトレーニングについて	1
・ 情緒障害の子どもがいる家庭への経済的な支援について	1
・ 職員の電話対応について	1
・ 心身障害者福祉手当の支給について	1
・ 電話での本人確認について	1
・ 防災対策について	1
・ 職員へのお礼	1
介護福祉課	
・ シルバー人材センターの配分金水準について	1
・ 職員の対応	1
・ 栗山公園健康運動センターの運動機器について	1
健康課	
・ 帯状疱疹ワクチンの助成について	2
・ 路上喫煙対策について	2
・ P F A S 対策について	1
・ イベント参加対象者の設定について	1
・ 医療用ウィッグについて	1
・ 小金井病院の職員について	1
・ 子どもの個別健診について	1
・ 子宮頸がんワクチンの助成について	1
・ 子宮頸がんワクチンの男性への助成について	1
・ 新型コロナウイルス関連意見（ワクチン接種について）	1
・ 新型コロナウイルス関連意見（ワクチン接種推奨チラシの学校配布について）	1
・ 庁舎での香害と化学物質過敏症について	1
・ 子宮頸がんワクチンの男性への助成について	1
・ 職員の対応	1
子育て支援課	
・ 職員へのお礼	1
・ 学童保育所の入所資格について	1
・ 無料の遊び場の要望について	1
・ 育児支援ヘルパーについて	1
・ 東京都ベビーシッター支援事業について	1
・ マル子及びマル青の所得制限撤廃へのお礼	1
・ 離婚講座と相談について	1
保育課	
・ 市立保育園の廃園について	40
・ 民間保育園の保育士問題について	4
・ 保育園の入園申請について	3
・ 民間保育所の補助金過大受給等について	1
・ 保育園の保育時間について	1
・ 東小金井エリアの保育園増設について	1
・ 保育士の性別について	1
・ 保育施設での使用済みおむつの処分について	1
・ 保育園入所後の職場復帰期限について	1
・ 栗山公園の利用について	1

児童青少年課	
・ 社会教育委員の応募資格について	1
・ 無料の遊び場の要望について	1
・ 放課後子ども教室のおやつ提供について	1
・ 第二小学校の注意喚起の標識について	1
・ 小学生のいる家庭の負担軽減について	1
・ 市役所の手続きの利便性の向上について	1
・ 学童保育所へのお迎えについて	1
・ 学童保育所の高学年利用・給食について	1
・ 学童保育所のアナログ管理について	1
都市計画課	
・ 水路の補償金の原資について	1
まちづくり推進課	
・ 武蔵小金井エリアへの映画館の誘致について	1
・ ごみの不法投棄対策について	1
道路管理課	
・ 武蔵小金井駅東側高架下への椅子設置について	1
・ 歩道にはみ出した店の宣伝物について	1
・ 公務員住宅の道路のバイク違法駐車について	1
・ 自転車道の整備について	1
・ 水路の補償金の原資について	1
・ 街路樹について	1
・ 道路族について	1
交通対策課	
・ CoCoバスの高齢者割引について	4
・ 自転車用ヘルメットの助成について	3
・ CoCoバス再編について	2
・ カーブミラーの設置について	2
・ 東小金井駅前の駐輪場について	2
・ CoCoバスの運行について	1
・ CoCoバスの給油について	1
・ CoCoバスの座席数について	1
・ CoCoバスの騒音等について	1
・ 横断歩道の設置について	1
・ 小金井街道付近の街路灯の設置について	1
・ 自転車の原則車道通行について	1
・ 自転車の交通対策について	1
・ 自転車の交通ルールの周知について	1
・ 信号機の新設について	1
・ 第二小学校の注意喚起の標識について	1
・ バス停における野川公園の案内表示について	1
・ 東小金井駅前の京王バス乗り場について	1
・ 本町1丁目の道路の白線等について	1
・ 武蔵小金井駅前の駐輪場について	1
・ 武蔵小金井駅南口ロータリーの車両通行規制について	1
・ 自転車道の整備について	1
・ 職員へのお礼	1
区画整理課	
・ 東小金井駅北口の土地区画整理事業について	1
・ 梶野町区画整理エリアでの鳩への餌やりについて	1
議会事務局	
・ 市議会議員のチラシ配りにについて	4



・ 厚生文教委員会の議事録について	1
・ 議会の会派について	1
・ 武蔵小金井駅前の演説について	1
・ 市議会議員の騒音について	1
・ 東小金井駅前での政治活動について	1
選挙管理委員会	
・ 東小金井駅前での政治活動について	1
農業委員会事務局	
・ 地元農家による催し物について	1
庶務課	
・ 社会教育委員・スポーツ推進審議会委員・奨学資金運営委員の市民公募資料	1
・ 厚生文教委員会の議事録について	1
・ 市の教育費について	1
・ P F A S 対策について	1
・ 第二小学校の注意喚起の標識について	1
・ 若年層への資格試験受験費用の助成について	1
学務課	
・ 学校選択制度の導入について	3
・ オーガニック給食について	1
・ 学校関係のリサイクルイベントについて	1
・ 学校給食について	1
・ 学校給食のパンについて	1
・ 学校給食費等の徴収に関する公会計化等について	1
・ 小学生のいる家庭の負担軽減について	1
・ 市立学校からの二段梯子の貸出について	1
・ 第二小学校の注意喚起の標識について	1
・ 新型コロナウイルス関連意見（ワクチン接種推奨チラシの学校配布について）	1
指導室	
・ 学校の先生間の人間関係トラブルについて	3
・ 情緒障がいの子どもの対象にした小学校について	2
・ 新型コロナウイルス関連意見（ワクチン接種推奨チラシの学校配布について）	1
・ 不登校特例校について	1
・ インクルーシブ教育について	1
・ 校内別室指導事業について	1
・ 道路族について	1
・ 小学校への情緒固定級の設置について	1
生涯学習課	
・ 市政情報公開決定期間延長通知書について	2
・ 社会教育委員の市民公募について	2
・ 社会教育委員の応募資格について	1
・ 緑小学校の放課後のバスケットコートについて	1
・ 三鷹跨線人道橋について	1
・ ボクシング大会参加者の活躍について	1
・ 放課後のスポーツ練習について	1
・ 東京ヴェルディに関するツイートについて	1
・ 総合体育館プールの利用料キャッシュレス化について	1
・ 総合体育館の案内板とHPについて	1
・ スポーツ推進審議会の運営について	1
・ 上水公園の大きな木の落枝について	1
・ 上水公園及び小金井公園のグラウンドについて	1
・ 生涯学習課への職員の応援派遣について	1
・ 生涯学習課の正規職員不在期間について	1

・ 社会教育委員の応募書類の個人情報の取扱いについて	1
・ 社会教育委員・スポーツ推進審議会委員・奨学資金運営委員の市民公募資料	1
・ 市民プールの幼児利用について	1
・ 市民の声回答の「業務繁忙」について	1
・ 市政情報一部公開決定通知書について	1
・ 小金井公園体育館利用者の駐車について	1
・ 栗山公園健康運動センターの運動機器について	1
・ 清里山荘の対応について	1
<b>図書館</b>	
・ 府中市との図書館相互利用の協定について	1
・ 図書のリクエストについて	1
・ 図書館本館の開館時間について	1
・ 図書館のリクエスト申込みについて	1
・ 図書館の新設について	1
・ 図書館の休館日について	1
・ 図書館の駅前臨時貸出所について	1
・ 図書館新設の要望について	1
・ 職員の対応	1
・ 小金井市貫井北センター内の対応について	1
<b>公民館</b>	
・ 緑分館の消火器について	1
・ 自習室の設置について	1
・ 小金井市貫井北センター内の対応について	1
・ 公民館緑分館の委託化について	1
・ 公民館本館のプロジェクターについて	1
・ 公民館の中学生利用について	1
・ 公民館のスクーターについて	1
・ 公民館内のダンス練習可能な部屋について	1
・ イベント参加対象者の設定について	1
・ 「市民が作る自主講座」の広報について	1

## II 「市長へのファクス」のまとめ

広聴業務を充実させるため、市民の皆さんからの声をいつでも受け付け、市政運営に反映していくことを目的に、平成11年6月1日市長室にファクシミリを設置し、ファクスの愛称を募集し、選考の結果「ふれあい24」が決定されました。

市民の皆さんから寄せられた意見等は市長が目を通しております。また、担当課に送付し、検討結果や対応の結果などを必要に応じて文書等で回答しています。

なお、処理経過のうち「参考」等の扱いとして処理したものの中には、匿名などにより回答できなかったものも含まれています。

### 取扱件数

年 度	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
取扱件数	19	7	23	13	11	14

### 内容と処理方法(意見・要望等が複数課に関連する場合は、それぞれ1件)

区 分	内 容 別					処 理 経 過		
	意見	要望	苦情	その他	計	回答	参考	計
件 数	0	6	10	0	16	8	8	16
割合(%)	0.0	37.5	62.5	0.0	100.0	50.0	50.0	100.0

### 課別内訳(意見・要望等が複数課に関連する場合は、それぞれ1件)

課 名	件 数	構成比(%)	課 名	件 数	構成比(%)
広 報 秘 書 課	3	18.8	自 立 生 活 支 援 課	1	6.3
職 員 課	1	6.3	介 護 福 祉 課	1	6.3
保 険 年 金 課	1	6.3	健 康 課	1	6.3
納 税 課	1	6.3	保 育 課	3	18.8
ご み 対 策 課	1	6.3	生 涯 学 習 課	2	12.5
地 域 福 祉 課	1	6.3			
			合 計	16	100.0

※割合(%)及び構成比(%)については、小数点第2位を四捨五入していることから、内訳の数値が全体の計に一致しない場合があります。

「市長へのファクス」に寄せられた  
意見・苦情・要望等

(複数の課に及ぶものは各課に記載)

広報秘書課	
・ 市長の辞任について	2
・ 市報掲載の市長記事の言葉について	1
職員課	
・ 職員の対応	1
保険年金課	
・ 職員の対応	1
納税課	
・ 納税について	1
ごみ対策課	
・ 生ごみの回収について	1
地域福祉課	
・ 市民の声の回答内容について	1
自立生活支援課	
・ 住民の問題行動について	1
介護福祉課	
・ 住民の問題行動について	1
健康課	
・ 带状疱疹ワクチンの助成について	1
保育課	
・ 市立保育園の廃園について	3
生涯学習課	
・ 市の指定文化財の移動について	2

### Ⅲ 「要望・意見カード」等のまとめ

投書などによる市民の皆さんの要望、意見、苦情等を的確に把握するとともに、市政に反映していくことを目的とします。

市民の皆さんから寄せられた意見等は、「要望・意見カード」等により市長まで報告しています。また、担当課に送付し、検討結果や対応の結果などを必要に応じて文書等により回答しています。

なお、回答状況のうち「参考」扱いとして処理したものの中には、匿名などにより回答できなかったものも含まれています。

#### 年度別取扱件数

年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
件数	161	207	180	143	141	118	110	125	159	110	124

#### 受付方法等(意見・要望等が複数課に関連する場合は、それぞれ1件)

区分	方 法 等					計
	カード	投書	来庁	電話	その他	
件数	27	34	24	71	9	165
割合(%)	16.4	20.6	14.5	43.0	5.5	100.0

#### 内容と処理方法(意見・要望等が複数課に関連する場合は、それぞれ1件)

区分	内 容 別					処 理 経 過		
	意見	要望	苦情	その他	計	回答	参考	計
件数	15	44	98	8	165	46	119	165
割合(%)	9.1	26.7	59.4	4.8	100.0	27.9	72.1	100.0

※割合(%)については、小数点第2位を四捨五入していることから、内訳の数値が全体の計に一致しない場合があります。

課別内訳(意見・要望等が複数課に関連する場合は、それぞれ1件)

課名	件数	構成比(%)	課名	件数	構成比(%)
企画政策課	8	4.8	自立生活支援課	5	3.0
広報秘書課	9	5.5	介護福祉課	6	3.6
地域安全課	4	2.4	健康課	5	3.0
職員課	24	14.5	子育て支援課	3	1.8
管財課	3	1.8	保育課	5	3.0
市民課	9	5.5	児童青少年課	1	0.6
コミュニティ文化課	2	1.2	まちづくり推進課	4	2.4
経済課	2	1.2	道路管理課	18	10.9
保険年金課	4	2.4	交通対策課	5	3.0
市民税課	1	0.6	議会事務局	2	1.2
資産税課	2	1.2	学務課	2	1.2
納税課	3	1.8	指導室	3	1.8
環境政策課	9	5.5	生涯学習課	4	2.4
ごみ対策課	11	6.7	図書館	1	0.6
下水道課	1	0.6	公民館	3	1.8
地域福祉課	6	3.6			
			合計	165	100.0

※割合(%)及び構成比(%)については、小数点第2位を四捨五入していることから、内訳の数値が全体の計に一致しない場合があります。

「要望・意見カード」等に寄せられた  
意見・苦情・要望等

(複数の課に及ぶものは各課に記載)

企画政策課	
・新庁舎建設について	4
・離婚講座について	1
・能登半島地震について	1
・能登半島地震災害義援金の募金箱の設置について	1
・市長への手紙の設問について	1
広報秘書課	
・市のまちづくりについて	1
・自治会へのサポートについて	1
・市長のテレビ取材について	1
・市長へのEメールへの回答について	1
・敬老の日について	1
・市民掲示板について	1
・副市長のX（旧ツイッター）アカウントについて	1
・本町暫定駐車場の土地について	1
・みんなのタウンミーティングの開催方法について	1
地域安全課	
・市内の事件について	2
・市内の停電について	1
・自治会の防災対策について	1
職員課	
・職員の対応	19
・市民課窓口について	1
・職員のエレベーター利用について	1
・職員の残業について	1
・職員へのお礼	1
・副市長のX（旧ツイッター）アカウントについて	1
管財課	
・代表電話の対応	1
・第二庁舎駐車場の警備員の対応について	1
・市役所の劣化したカーペットについて	1
市民課	
・職員の対応	2
・戸籍関係の手続きと対応について	1
・市民課窓口について	1
・市民課窓口の対応について	1
・市民課窓口のテレビ広告について	1
・マイナンバーカードの受取について	1
・マイナンバーカードの保険証等への紐付けについて	1
・マイナンバー法等の一部改正に伴う、保険証廃止の反対を求める要望書	1
コミュニティ文化課	
・西之台会館のエアコンについて	1
・桜町上水会館と上之原会館の和室について	1
経済課	
・商工会の横断幕について	1
・市内のお店の要望について	1

保険年金課	
・ 職員の対応	2
・ マイナンバー法等の一部改正に伴う、保険証廃止の反対を求める要望書	1
・ マイナンバーカードの保険証等への紐付けについて	1
市民税課	
・ 税関係の封筒の色について	1
資産税課	
・ 固定資産税の減免について	2
納税課	
・ 職員の対応	3
環境政策課	
・ 本町さくら公園のボール遊びについて	1
・ 三楽の森の防虫・殺虫対策について	1
・ もくば公園の使い方について	1
・ 職員へのお礼	1
・ 職員の対応	1
・ 市内の公園について	1
・ 交通標識等に重なっている樹木について	1
・ 公園の遊具・生け垣について	1
・ 梶野公園での犬のフンについて	1
ごみ対策課	
・ 宅地開発業者のたばこのポイ捨てについて	1
・ 職員の対応	1
・ リユース事業の利用制限について	1
・ プラスチックごみの処理方法について	1
・ 灰皿のあるスポットについて	1
・ 生活保護受給者へのごみ袋配布について	1
・ コンポストの配布・貸出について	1
・ ごみ収集について	1
・ 北川原公園予定地ごみ搬入路整備について	1
・ 可燃ごみ搬出量について	1
・ 3市ごみ減量推進市民会議について	1
下水道課	
・ マンホールカードについて	1
地域福祉課	
・ サービス利用者の飼い犬の世話について	2
・ 10万円の全世帯給付について	1
・ 生活保護の担当ケースワーカーについて	1
・ 住民税非課税世帯に対する7万円給付について	1
・ 職員の対応	1
自立生活支援課	
・ サービス利用者の飼い犬の世話について	2
・ 職員の対応	2
・ 市内のお店の要望について	1
介護福祉課	
・ 職員の対応	5
・ 道路の側溝等について	1



健康課	
・ 新型コロナウイルス関連意見（ワクチン接種について）	2
・ 子宮頸がんワクチン接種について	1
・ 新型コロナウイルス関連意見（ワクチンコールセンターについて）	1
・ がん検診の周知について	1
子育て支援課	
・ ファミリー・サポート・センターの協力会員の謝礼について	1
・ ひとり親家庭への支援について	1
・ 職員の対応	1
保育課	
・ 職員の対応	1
・ 民間保育園の保育士問題について	1
・ 民間保育所の補助金過大受給について	1
・ 認定こども園の騒音について	1
・ 市長へのEメールへの回答について	1
児童青少年課	
・ 緑児童館の玄関付近の整理整頓について	1
まちづくり推進課	
・ イトーヨーカドー東側の街路灯について	1
・ 昼休憩について	1
・ 宅地開発業者のたばこのポイ捨てについて	1
・ 市営住宅の騒音について	1
道路管理課	
・ 道路の境界確定について	4
・ 北大通りのつつじについて	2
・ 職員の対応	2
・ 武蔵小金井駅北口の宗教活動について	1
・ 墓地への枝木の越境について	1
・ 道路の側溝について	1
・ 道路の側溝等について	1
・ 道路の交通量について	1
・ 交通標識等に重なっている樹木について	1
・ 五日市街道及び北大通りの歩道について	1
・ 生垣の剪定についてのお礼	1
・ 生垣の剪定について	1
・ 家の前の市道の土砂について	1
交通対策課	
・ 道路の交通量について	1
・ 武蔵小金井駅北口の宗教活動について	1
・ 道路の側溝等について	1
・ 交通に関する要望書	1
・ 交通標識等に重なっている樹木について	1
議会事務局	
・ 旧統一教会排除条例の制定について	1
・ 市のまちづくりについて	1
学務課	
・ 職員の対応	1
・ 就学支援での対応について	1

指導室	
・ 就学支援での対応について	1
・ 学校の先生間の人間関係トラブルについて	1
・ 学校と家庭の連携推進指導員の謝礼について	1
生涯学習課	
・ 社会教育委員の市民公募について	2
・ 玉川上水の木の伐採について	1
・ 市の指定文化財の移動について	1
図書館	
・ 図書館の新設について	1
公民館	
・ 公民館の熱中症対策について	1
・ 公民館の団体利用の登録について	1
・ 図書館の新設について	1

## IV 市民から寄せられた職員への苦情・要望等(抜粋)

- ・窓口の対応が酷すぎました。馴れ馴れしい対応に辟易し、上の人を呼んでもらうようお願いしましたが「私が責任者です」の一点ばりで話になりませんでした。本来はこんな対応をされる役所は使いたくありませんが、小金井市民ですから仕方なく手続きに伺っています。こういう失礼なコミュニケーションが常態化しているのでしたら非常に残念です。
- ・私の話をしっかり聞いて、私の安全のために早く動いてくれて、私のことを信じてくれました。そのとき私の怖い気持ちがすこしでも楽になり、私がこれから先、未来があるかも知れないと心の中に嬉しさを感じました。
- ・本日文書が届いたが、その次の日に立ち会いに来てほしいと記載されていた。こちらにも都合があるため、あまりに急じゃないかと電話したが、謝りもせず言い訳ばかりを述べていた。立ち会いを求めるなら余裕を持った日にちを指定してほしいし、謝らないのもどうかと思う。
- ・課の窓口立っていても、気づいて貰えない。隣の課の窓口に行くと気づいて貰えたので、対応してくれた職員に声をかけて貰った。窓口呼び鈴を置くなどしてはどうだろうか。
- ・先日手続きで小金井市役所に伺ったところ、女性の正職の方に対応していただいたのですが、始終高圧的な話し方、顔つきでとても不快でした。再教育をお願いします。
- ・この度は小金井市のある市役所の職員さんにお礼と感謝のメールをどうしてもさせていただきたくメールを送らせていただきました。大変お話を聞いて下さり相談にも乗って下さり、わたしが小金井市でお世話になっている中でも特に親切な対応をして下さる優秀な職員さんです。もう、このメールでは書ききれないほど助けていただき、いま、わたしが頑張って生きて居られるのもこの職員さんがあってのものだと思っております。市長様にも小金井市役所の職員さんに素晴らしい方がいらっしゃる事を認識していただきたいのと同時に、もし可能であればこのような素晴らしい職員さんの待遇を良くしていただきたくお願いをさせていただきました。
- ・何もわからないので行ったのに、あの言い方は無いのではないのでしょうか。気が動転して理由のわからないことを言う方もいらっしゃるかもしれません。しかし、最初からオニみたいな顔してカウンターに仁王立ちして、それはわかりませんよを繰り返す。仕事ちゃんとやってるんですか？税金ですよ。嫌ならさっさとやめたらいいでしょう。本当に不愉快きわまりなかったです。
- ・窓口で誤った説明をされた。本人にも伝えたのだが、市民が窓口で尋ねているのだから、当たり前だがきちんと正しい情報を伝えてほしい。市役所は異動が頻繁にあると聞いており、なかなか業務内容が正しく引き継がれていないのではないかと思います。しかし、市民にとっては窓口の案内が正しいと思っており、業務内容を知らずにその場限りで答えられるのは困りものである。
- ・第2庁舎のエレベーター利用についてだが、職員が1階から2階に行くのでも使っている。乗りたい市民もいるのだから、こんな短い区間については、職員は歩くべきである。

令和5年度「市民の声」のまとめ

令和6年10月発行

編集・発行 小金井市役所企画財政部広報秘書課

〒184-8504 小金井市本町6-6-3

TEL 042-387-9818

FAX 042-387-1224