

■市民の皆様からいただいた「市長への手紙」に対する回答の内容をまとめました。

○対象となった市長への手紙 : 4件  
 ○対象とならなかった市長への手紙 : 10件 (匿名、回答不要、市政に直接関係のない内容等のもの。)

■対象となった市長への手紙の回答 (受付年月 令和5年5月分)

対応状況凡例 : ○=手紙の内容に応じて対応済  
 △=手紙の内容を検討中  
 ×=手紙の内容に対応できない

NO.	種別	件名	要旨	対応		所管課
				内容	状況	
1	メール	歩きスマホについて	<p>昨日、18時00分～18時30分頃に市役所の近くを自動車で通過しました。</p> <p>その時に市職員が、市役所敷地内より歩きながら携帯を使用して、さらには横断歩道を横断中、その後の歩道でも使用している姿を目にしました。ちょうど4名ほど視界に入りましたが、全員使用していました。たぶん他職員も同じなのではないかと思えます。</p> <p>「歩きスマホ」によって交通事故、電車での接触事故を引き起こした例もあります。</p> <p>そもそも見ていて、モラルがない人に見えます。今一度、注意喚起が必要ではないでしょうか？少し気になったので、メールさせていただきました。</p>	<p>この度は、市役所職員の行動に対し御意見を頂き、ありがとうございます。また、御心配をおかけしたことにお詫びを申し上げます。</p> <p>「歩きスマホ」による事故は近隣市でも発生しており、自身が事故に遭うだけでなく、周囲の人への迷惑にもなる大変危険な行為と認識しています。今一度考え方を整え、職員に周知していきたいと考えております。</p> <p>この度は、貴重な御意見を頂き、ありがとうございました。</p>	○	人事課 (36-7136)
2	メール	福祉課の対応について	<p>娘は発達障害があり支援級に通っています。放課後等デイサービスを利用したく昨年、10月末から福祉課に相談させてもらっています。</p> <p>しかし、対応が酷すぎて話が全く進みません。10月末に直接福祉課に行き話を聞きに行ったところ担当者不在の為連絡を頂けるとのこと。連絡が来ず1ヶ月経ちました。</p> <p>再度福祉課の窓口に行き連絡が来ないことを伝えると担当者が不在なので次は必ず連絡させます。と、お話があったので信じて待ちましたが2週間経っても連絡が来ませんでした。</p> <p>12月放課後等デイサービスの説明会ではまずは福祉課に相談して順を追わないと利用できないというお話を聞きました。</p> <p>早ければ4月、もしくは5月から利用することを</p>	<p>今回、放課後等デイサービス利用に関する福祉課の対応の不手際により、〇〇様に大変な御心配と不愉快な思いをさせてしまいましたことをまずお詫びいたします。</p> <p>誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>昨年10月末から御相談いただいていたにも関わらず、福祉課からの連絡が滞っていた点、またお約束を失念していた点につきまして、弁解の余地もなく市民の皆様への信用を失ってしまう行為であると考えます。</p> <p>〇〇様が言われるとおり、本市は子育て支援に特に力を入れており、子育て世代の皆様へのさまざまな負担の軽減や不安の解消を図るべく、職員一同、業務に励んでいるところです。その中で、職員の対応の不手際により、このような事案が発生したことは</p>	○	福祉課 (36-7154)

		<p>考えていた為、年明け福祉課の担当者に連絡をして相談する日を予約しました。私も仕事をしていて主人は休みが中々取れない中休みを取ってもらい娘も幼稚園を早退して福祉課に行きましたが、予定を忘れていたようで何の要件ですか？というような顔。</p> <p>予定を忘れていたため話をする場所も押さえておらず 10 分近く待たされ、電話で質問された内容をまた同じように話しました。</p> <p>放課後等デイサービスを利用するには申請してから 2 ヶ月かかるとお話があったのでその期間のことを考えてこちらは行動しているのにこのような対応はいかがでしょうか？忙しくても連絡はできますよね。</p> <p>相談した際、4 月の中旬には担当からご連絡頂けるとのことでしたが 4 月中旬には連絡が来ず 4 月 24 日に連絡すると不在で折り返しご連絡頂けるとのことでしたが今日 5 月 8 日になっても何も連絡はありません。</p> <p>福祉課、市は市民に福祉のサービスを利用をされるのが嫌なのでしょうか？ここまで対応が悪いのは酷すぎると思います。</p> <p>娘が年少から年長までは子育て応援課で大変お世話になりましたがこんな対応は一度もありませんでした。</p> <p>娘が小学校に入学してすぐに子育て応援課の担当者から連絡があり、小学校に行き担任の先生に引き継ぎをしたと報告していただきました。</p> <p>その際、娘の事で相談すると親身になって答えてくださいました。市長は子育てに力を入れてくださり島田市で子育てをされていて本当に子育てがしやすく安心もできる、頼りになると思っていたのに福祉課の対応には本当がっかりしました。</p> <p>話を進めたいのに全く進みませんがどうしたら良いのでしょうか？このままではいつになったら利用できるかわかりません。</p>	<p>誠に遺憾であります。</p> <p>福祉課に対しては、今後速やかに手続きが進むよう調整するとともに、今回のような事が二度と起きないように、担当者不在であった場合にも確実に連絡できるような体制を築くよう指示いたしました。そして、〇〇様はじめ市民の皆様に御満足いただけるよう、市役所全体で丁寧なサービスの提供を目指してまいります。</p>	
--	--	---	--	--

3	手紙	挨拶について	<p>本日市役所に行った時の事です。職員が私の方をずっと見ていましたが「こんにちは」と挨拶もしません。お店だったら「いらっしゃいませ」と声をかけてくれますが、首で追っていて、何しに来たんだといった感じで見ていました。「こんにちは」くらい言って頂ければ受けた印象もよくなるのに残念です。</p>	<p>このたびは、来庁時の本市職員の接遇に関して、〇〇様に不快な思いをさせたことにつきまして、お詫び申し上げます。</p> <p>本来であれば、職員から率先して挨拶をすべきところでありました。</p> <p>該当職員に状況を確認したところ、窓口近くに〇〇様がおられたことを認識し、お尋ねがあったら、すぐに席を立つ準備をしていましたが、別の課に行かれたため、声をかけるタイミングを失ってしまったとのことでした。</p> <p>今回のことを真摯に受け止め、御指摘いただきました職員へ接遇の改善について再徹底するとともに、引き続き、庁内全体の窓口対応の接遇向上に努めてまいります。</p>	○	課税課 (36-7141)
4	メール	バスの本数、ルートを増やして欲しい	<p>私は島田市中河に住む(島田駅に近い中河町ではありません。はばたきばしを渡ってすぐの中河です。)中学生、来月一歳になる2人の子供を持つ母親です。中河は徒歩15分程歩いたところにバス停がありますが本数も限られていて娘が進学したい高校を諦めようとしています。親としては行きたい高校に行かせたいのですが下の子が小さく優しい性格の上の娘は私が送り迎えなど無理をさせちゃうならと諦めようとしています。はばたき橋経由の藤枝行きなどがあったらなんと切に思います。FDAの空港から藤枝駅行きのバスがガラガラで走っているのを見かけるとあのバスに乗れたらいいのにと眺めてしまいます。子供達の進学の足枷にさせないためにぜひお願い致します。</p>	<p>中河地区をはじめとする初倉地区の公共交通の状況についてお答えいたします。</p> <p>中河地区で利用が可能な公共交通につきましては、県道島田吉田線に沿ってしずてつジャストラインが運行する、路線バス島田静波線が運行しております。</p> <p>島田静波線は、平日午前6時台～午後8時台まで1時間に1本～2本運行しており、市内を走る路線バスとしては比較的多くの本数を運行しております。</p> <p>御指摘にありました、富士山静岡空港から藤枝駅を結ぶバスについては、静岡県が主体となり、事業者に運行を委託しております。</p> <p>以前にも、空港アクセスバスに市民が利用できるバス停の設置を市から要望したことがありましたが、空港利用者の便宜を図るためのバスとして運行していること、運行時刻も航空路線の離発着に合わせていることから、市内へバス停は設置しないとのことでした。</p> <p>公共交通を取り巻く状況については、長引くコロナ禍に加え、人口が減少していく中、運転手不足や燃料費の上昇によりバスの運行経費が高騰するなど非常に厳しく、島田静波線においても市で赤字分を補填し、何とか運行している状況です。</p> <p>市では現在、今後も持続可能な公共交通網の構築を進めております。初倉地区では、県道島田吉田線及び県道住吉金谷線沿いから離れてお住まいの方へ</p>	×	生活安心課 (36-7144)

				<p>何らかの交通手段を考えられないか研究しているところであり、今回いただきました御意見を参考にいたします。</p> <p>なお、中河地区から現在利用できます、藤枝市、静岡市方面への移動方法について提案いたしますので、御検討いただければ幸いです。</p> <p>①徒歩等→最寄りバス停→路線バス島田静波線→道悦三丁目バス停→徒歩→六合駅</p> <p>②自転車等→色尾バス停駐輪場(県道沿い)→徒歩→湯日線色尾バス停(カネハチ南)→コミバス湯日線→六合駅</p> <p>③自転車等→吉田IC入口バス停駐輪場→特急静岡相良線→静岡駅方面</p>		
--	--	--	--	---	--	--