

平成 27 年 9 月の市民の声（全 3 通のうち 2 通）

市民の声の内容と、そのお返事の一部を紹介します。

◇職員知識不足について

【ご意見・ご提案など】

市役所の職員さんの知識不足が、大変気になりました。質問したことに対しての回答も、的外れのことが多いです。民間ならばありえません。教育の徹底が必要に思いました。

（職員に）知識がなく、損をしている市民も多いのではないのでしょうか。（職員は）市民の助けになる必要があるのでは？

【お返事】

職員の知識不足により、ご質問についての十分な回答が行われなかったことに対して、お詫びを申し上げます。

行政運営において、市民の負託に応えるためには、時代の変化に柔軟に対応できる人材の育成が重要です。職員の意識改革を進め、行政職員としての対応性、専門性の向上を図る必要があります。ご意見にあったように、教育の徹底が不可欠であります。

市の求める職員像として、常に市民の立場に立って考え行動できること、市民からの要請に応え新たな行政課題に柔軟に対応でき、専門性を高め主体的に行動できること等を目指し、職員の育成に取り組んでいるところです。

職員研修においては、職員個人の能力や要望に応じた支援を行い、人材育成を図っているところですが、能力開発の基本は自己啓発・自己学習であり、職員が自主的に学習することで効果を上げることができます。研修をより効果的なものとするためにも、職員個々の自己啓発意識は重要であり、能力開発には欠かすことができません。また、各職場における人材育成は上司の責務であり、日常の職務が人材育成に深く関わっているという職場意識を醸成することも重要です。

今後職場研修を有効なものとし、慣習化されるように積極的な支援を行い、職員一人ひとりが自ら考え、自ら課題を解決し、専門性の高い能力を会得するために、職員研修をこれまで以上に強化充実させていきたいと考えます。

（担当：総務課）

◇施設入所者への郵送文書について

【ご意見・ご提案など】

障害者施設に身内が入所しています。入所に合わせ、住民票は南魚沼市に移しました。本人の心身状態から、（本人に）各種の通知が届いても（自分では）対応できません。

このため「本人あての通知等は身元引受人へ郵送してほしい」とお願いしたところ、「市民税と介護保険料以外はできない」と断られました。入所前には他市に住民票があり、そこでは市役所を挙げて書類を身元引受人へ郵送してくれる便宜を図ってくれました。

南魚沼市においても、同様の便宜をお願いいたします。

【お返事】

対応いたしました職員の説明が不十分であったことについて、まずもってお詫びを申し上げます。

当市からお届けする郵便物の送付先変更については、別添申請書を記入し下記窓口へ提出（郵送可）いただくことにより、税・介護保険・後期高齢者関係の通知を希望する送付先へお届けできます。また、保健課が所管する健康診査や予防接種については、電話（025-773-6811）連絡をいただくことで変更可能です。

市の選挙管理委員会が所管する選挙の入場券やマイナンバーの通知カードについては、住所地に送付させていただいており、送付先の変更はできません。

障がい福祉サービスと国民健康保険に関する通知は、当該施設が住所地特例施設に該当しているため、引き続き前住所地から郵送されることとなります。必要な手続きについては、以前にお住まいだった市にお問い合わせください。

上記以外で郵送先の変更を希望するものがあれば、下記担当にご相談ください。なお施設に届いた郵便物につきましては、ダイレクトメールのような郵便物はまとめて年に1回、それ以外の郵便物はその都度身元引受人あてにお届けしているとのことです。

（担当：福祉課）