

## 一般質問：町田市の窓口における市民対応について 2023.12.04

町田市議会議員 無所属会派 吉田つとむ

第4回定例会で「4 表題 「町田市の窓口における市民対応について」を尋ねました。



(町田市の HP より)

質問項目は、以下の通りとしました。

市民が、各種の手続きや相談で市の窓口に訪れた際、町田市はどのように対応しているのか、市民に対して親切に対応しているか、丁寧に対応しているかの観点で町田市の在り方を尋ねたものです。

質問項目は、以下のものでした。

「4 表題 町田市の窓口における市民対応について」

<項目>

- (1) 来訪市民の対応で、町田市が不当要求とするものにはどのようなものがあるか
- (2) その中で警察に出動を求めるケースはどのようなものか。
- (3) 町田市の施設に警察の出動があった例はどのくらいあったのか。



(町田市 HP より)

質問してみると、実際に警察の出動まであったというのは、年に0－2程度というものでした。ただし、この件数は本庁で把握しているものであり、出先機関のものは明確にはつかめませんでした。

市民が市役所を訪れる際に、強盗や恐喝目的で訪れるることは基本的に想定外のことであり、一般には市民が手続きや相談に来て、その求めに十分に対応せずに、できずに、「用紙」を読むようにただ指示するだけになるような場合があるのではないかと尋ねました。

窓口では、市民に丁寧に対応するようなマニュアルがあるとのことで、「用紙」を読むようにただ指示する状況はレアケースという解される趣旨の答弁に終始しました。現実は、行政手続き文書作成が煩雑で、役所をめったに訪れない一般の人にとっては、どこから手を付けてよいかわからないということはたびたび起きる可能性があるものです。

ただし、答弁から明らかになったことは、窓口職員は行政手続きに精通しているとして、職員と市民の間のやり取りに言葉上のトラブルが生じても、管理職がかかわるというやり方になっておらず、全ては窓口職員が対応するのがルーチンになっているようでした。そのことは、移動してきたばかりでも担当職員として仕事をすることを義務付けられ、それを苦慮する事態が起きたときも、放置される状態になっている様子がうかがえました。町田市は行政手続きは人によって変わるものでないとして、管理職が市民に対応しないようにマニュアル化されているようですが、これでは真摯な行政対応とは思えません。市民に親切な対応をするという姿勢に今一度立ち戻ってもらいたいと思います