



※一般質問の内容は議員自身が9月定例会議事録に基づき記述しています。  
令和3年9月定例会を選択すると視聴できます。

議員所属の会派名は、9月定例会  
時の会派名を掲載しています。

## 9月定例会のコロナ対応

9月定例会では新型コロナウイルス感染症対策として以下の取組を行いました。

### ・一般質問の時間を、通常の60分から30分に短縮

→9月定例会以前から、間隔を空けた座席配置や必要最小人数での開催を行ってきましたが、これに加え、9月定例会では一般質問の時間を半分の30分間とし、一層の感染防止対策に努めました。

### ・議場での傍聴中止

→傍聴席については、これまでも1席間隔を空けての対応を行ってきましたが、9月定例会では、感染リスクの高まりが懸念されたため、傍聴を中止しました。

市民の皆様にはご不便をお掛けいたしました。今回は、この機会にインターネット議会中継（議会のライブ中継）のご利用をお勧めいたしました。インターネット議会中継もぜひご利用ください。



11月定例会における、議会のコロナ対応は11月19日に開催される議会運営委員会で決定します。



もちづき のりお  
**望月 則男**  
(富岳会)

### 行政サービスの書類控え、通話の録音について

**問** 社会で生きていく者にとって、ルールは守らなければいけない。これは最低限のことだと思う。何かをする際、行き違い、思い違い、様々なことは起こり得る。それが市役所の窓口でも同様のケースがあると思う。その際に謝れる状況、そういった中で人間関係をしっかりつくっていくということは大切だと。自分が幾ら正しいと思っていても、ルールを逸脱した中で正しさを主張しても、そういう発想が争いや戦争を生み出す原因になると、ここ数か月で痛感した次第。ルールがない中では戦争や争いはなくなると思う。それを唯一なくすることができる手段が、教育であり、政治であると思う。そこで、窓口や通話の言い間違いや担当者間の認識

の相違などによる苦情はあるのか伺う。

**部長** 御意見や苦情は担当部署に直接寄せられることが多く、全庁的な苦情の内容や原因、件数については把握できていない。

**問** 対応態度などに対しては人事課で一括対応しているが、それ以外は各部署でということだが、各課、部だけではなく横断した形でデータベース化していく考えはないか伺う。

**部長** 職員の接し方などでお叱りを受ける場面もある。それは全庁的な対応となるので、人事課でデータベース化、つまり記録として残し、研修や通知で周知し、統一化を図っている。

**意見** 職員からすると、自分のところがうまくいってればいいやという意識になりがちだが、全ての職員がデータを全庁的に見て、別の角度からの意見がすごく大切な場面というのが出てくるのかと思う。違った角度から見ると、上からの指示で考えさせるということではない、ボトムアップ的な職員個々のモチベーションが上がる発想を持てるのではないかと思う。