

●除雪による破損個所の修繕対応について

Q.

除雪に伴う私方の排水管の破損状況について、4月14日に直接主管課に伺い地図と写真を示して説明しました。対応した2名の職員の方は「これだけの資料があれば業者に連絡し善処します。修理するのであれば連絡はしませんがいいですか」とのことでしたので了承しました。

しかし、本日現在修理されていません。また、何の連絡や報告もありません。このメールを作成する前に、4月22日に主管課宛てに今回のメールと同様内容のメールを送信しましたが、着信しなかったのか返信がありません。

実は4月14日に直接資料を持って伺ったのは、2年前位にも同様の破損があったので「業者に確認させます。確認できた時点で修理させます。」とのことでしたので「委託者として無責任ではないか。何故市が確認しないのか」言ったところ、当日に職員が現場を確認しに来て、数日後には業者の方が修理に来ました。

今回は市の手間を省くため直接資料を持参したにもかかわらず前回同様対応が遅いので、直接このメールを書いた次第です。多分市長さんは市で持っている私に関する苦情歴等の情報収集をするのでしょうし、受付をした職員の方等に事実関係の調査を指示し事実が確認できれば、うるさい苦情は早く対処しろと、指示なさるのではないのでしょうか。それを受けた主管課は前回同様面倒な苦情には優先的に対処するのはないのでしょうか。

根本はそこではないと思います。市民の要望をいかに受けとめ市民のために何をすべきかを考える職員をいかに育成すべきかを考えて欲しいを思いますが、いかがでしょうか見解を求めます。

なお、蛇足ですが、最近、カラスが電柱に巣を作っているのを見つけ漏電や停電の可能性もあることから、東北電力の関係会社の通報ページに通報したところ、1時間しないうちに場所と状況の確認及び対処方針とお礼の連絡が来ました。ここまでの対応は求めませんが参考にさせていただきたい。

(令和7年4月受付)

A.

除雪作業に伴い排水管を破損してしまったこと、また、その後の対応について、ご不快な思いをおかけしましたことをまづもってお詫び申し上げます。

日ごろから、市民の皆様の立場に立った「まごころ対応」の実践によって市民の皆様のために何をすべきかを考える職員を育成するよう努めておりますが、まだ、十分ではなかったと反省しております。担当課には、これまで以上に「まごころ対応」を徹底し市民の皆様のお気持ちに添った丁寧な対応を行うよう指導したところであります。

担当課からは、今年は降雪量が多かったことから、除雪作業に伴う破損が多く発生し、その事後対応に時間を要していると聞いておりますが、優先順位をつけ、迅速な対応を心がけるとともに、対応に時間を要する場合は、親切な説明を行うことについても指導いたしました。

(令和7年5月9日回答)

※上記の回答内容はすべて回答日時点のものであり、現在とは異なる場合があります。