

# 陳 情 文 書 表

(産業観光局)

受 理 番 号	118	受 理 年 月 日	令和2年10月21日	
件 名	市民の問合せへの対応改善等			
要 旨	<p>7月の産業交通水道委員会における陳情審査で、産業観光局の説明に事実と違う点があるので訂正を求める。</p> <p>5月26日、産業観光局へ電話で問い合わせた際、私は「市長に責任を取ってほしい。」という言葉は一言も使っていないが、職員から「もう電話を切ってもいいですか。」との発言があったことは事実である。この日のやり取りで、応対した職員が質問に答えなかったので、私が「おたくとしやべっていても意味がないので分かる人に代わってください。」と伝えたところ、職員は「もう電話を切ってもいいですか。」と発言したため、その意味について質問すると、「しやべっていても意味がないという言葉に対して言った。」と回答した。その後電話を代わった課長に、先ほどの発言の意味を改めて職員へ確認するよう要求すると、先ほどと同じ回答であった。再度職員に代わるよう伝えると「それは無理。」「私が職員と責任を持って話をする。」と回答され、職員と何を話したのかも教えてもららず、極めて不誠実な対応であった。</p> <p>次に、産業観光局は後日謝罪をしたとのことであるが、その内容はとても謝罪とは受け取られないものであった。5月27日に行財政局コンプライアンス推進室及び人事部人事課に問い合わせたところ、その翌日、前述の課長と職員から電話があった。課長には、電話のやり取りで不快な思いをし、夜眠れなくなったことを伝えると「こちらも仕事で睡眠時間を削ることがある。」などと発言され、更にショックを受けた。その後職員からも電話があり「電話を切ってもいいですか。」との発言に不快な思いをしたことを伝えると「記憶にない。」と不誠実な発言をされた。</p> <p>6月に再度産業観光局に問い合わせた際には、会話中に電話が突然切れ、再度掛け直して先ほどの職員と変わらぬよう伝えたが「分からぬ。」と返答され、電話が突然切れたのは回線の都合と説明された。私はこれら一連の流れで不信感を覚えたので、局長に伝えてもらうよう依頼したが、「内容による。」と返答された。</p> <p>8月に前述の課長と面談し、委員会での説明が事実と違うことを伝え、「電話を切ってもいいですか。」と言った職員から直接説明してもらうよう要求したが拒否された。また6月に電話した際に会話中電話が切れたことも伝え、なぜ切れたのか、誰が電話に出たのかを説明するよう依頼した。その後行財政局コンプライアンス推進室にも問い合わせ、「電話を切ってもいいですか。」と言った職員本人からの説明を要求したが、連絡は一切なかった。</p> <p>9月末に産業観光局へ再度電話したところ、「どの口から説明したかは別として説明はした。」「記憶にないことをどう説明するのか。」等の発言があった。</p> <p>コロナ禍の下、現在も店の売上げは思うように上がらない。大学の授業もオンラインが多くサークル活動もまだまだ回復していない。来月はどうしよう、このままでは店が潰れるのではないかと、常に不安と戦いながらの営業が続いている。毎日午後11時までの営業で、日によってお客様が午前1時頃まで残られ、家に帰って寝るのは午前2、3時。この状況ではアルバイトも雇えず、朝6、7時には起きて開店の準備をしている。このような中で、今も産業観光局のひどい対応を思い出し、夜も眠れずそのまま仕事に向かうこともある。医療機関では適応障害と診断された。</p> <p>京都市は公務員の倫理や市民目線等を掲げているが、今回の件において市民に寄り添った行政というものは一切感じられない。公正な対応、指導をしてくれる機関もなく、京都市の体制について不信感を覚える。京都市の何一つ変わらない体质、体制に失望した。対応に問題のあった職員に直接思いを伝えることもできず、何箇月もつらい思いをさせるのは、開かれた行政とは懸け離れている。市民の声や意見の届かない、市民に寄り添った行政を感じられない京都市で、コロナ禍の中生きていくのは不安である。今後もこのような対応が続くなら、今回の件にとどまらず、多くの市民が困難に直面すると考えざるを得ない。</p> <p>については、以下のとおり対応を改善するよう願う。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 委員会での事実と違う説明について、中身を訂正すること。</li> <li>2 公務員として、人として、当初対応した職員本人が直接説明するのが当然であり、その対応を行うこと。</li> <li>3 どんなに業務が忙しくても、市民に寄り添った対応を行うこと。</li> <li>4 コロナ禍において国や自治体の施策の対象外となっている新規開業者への支援を行うこと。</li> </ol>			
陳 情 者				
回付委員会	産業交通水道委員会			