

記述回答一覧

【確認事項3】 職員の説明や対応が、市民の要求を満たしているかどうか

《質問項目》対応した職員の説明や対応は、満足できましたか。

【お褒めの言葉】

★自分の事のように話してくれました。

★案内係の方はとても親切であった。

★久しぶりに市役所に行く用事がありました。〇〇番への女性の職員さん、私の様な高齢者にもわかる様にお話をして下さいました。話の途中職員さんが、私の聞き方が悪かったのだと思います、「ちょっとお待ち下さい」と言って、聞いてきて、「済みません、お待たせしました」と言って優しくお話をして下さいました。高齢者の私はとても気分良く訪問ができました。

【ご意見・提案】

◆マニュアル通りでなく、その人に合う説明や対応が必要。

◆目があまり見えず、手も不自由な祖母の証明書等をもらうのに不便である。融通がきかない。そういう人のために訪問して本人の意思確認がとれる訪問係がいればいいと思う。また、住所が違くと親子でも証明がとれないが、委任状がなくても親子が証明できればよいのではないかと思うが、やってもらえない。

◆表情が暗く笑顔が無かった。ふだんあまり行く所ではなく、分らない事が多く不安な気持ちで行くので、安心できる対応をお願いします。

【お叱りの言葉】

▼〇〇課の方は無愛想であった。

▼事前に電話で確認した内容と、窓口での説明がくい違っていた。

▼小さな声で聞きにくい。

▼昼休み前であったせいか迷惑そうで、用事が足りませんでした。

【その他】

■混雑していなかったにもかかわらず、色々な職員に聞いてまわっており、時間がかかった。