

## 記述回答一覧

## 【自由記述】

## [お褒めの言葉]

- ★福祉課の方達と接することが多いのですが、係長さんをはじめ皆さんとても好感が持てる対応をしてくださいます。
- ★親しみやすい。
- ★職員の皆さんに仕事に対する意識をしっかり持っていただく為にも、市民アンケート実施は良いことだと思います。
- ★職業上、よく市役所に電話をさせていただく機会があります。どなたが電話にでも、親切に対応してくださいます。私の職場でも”接遇”に関しては常に頭におきながら仕事をするよう言われています。意識して仕事をしているつもりでも、忙しい時は事務的で冷たい対応をしてしまったのではないかと、後で反省する事があります。対応した全ての人に満足していただく接遇をするのは、本当に大変なことだと思いますが、職員の皆さん力を合わせて、今以上に利用しやすい須坂市役所になるように頑張ってください。
- ★今から数年（10～15年位になるかも知れませんが）前は受付で何か聞いても、笑顔がなく、事務的で聞きづらいと思った事もありましたが、最近は対応がにこやかで、良い感じがしました。市民が安心して何でも聞ける、聞きやすい場である事を願います。
- ★戸籍の男性（若い方）はとても気持ちのいい対応でした。案内の方はいつも挨拶をよくしてくださいます。
- ★今後も親切な対応と、より良い行政サービスを期待しています。
- ★昔の市役所には「上から目線・・・」の様なものを感じました。今は私の年齢もあるのか、そんな感じはなくなりました。随分改善されたのでは。個々人の職員が働くことの動機付けをしっかり持って頑張ってください。仕事人と言うより人間としてどんな姿勢を持つかそれぞれ勉強して。市長をはじめ皆様に感謝と期待をしています。
- ★窓口の対応は大変好感が持てます。また、電話の対応も良いです。大変でしょうが、続けてお願いします。
- ★最近、市役所への用が何度かあったのですが、特に総合案内の方が親切に対応してくださり、たいへん気持ち良かったことが印象に残っています。
- ★数年前は窓口を訪れても、声を掛けるまで対応がなかったのですが、最近は何も言わなくても、職員のどなたかが先に気づいてくれます。気持ち良いです。
- ★いつも親切に対応して頂いています。それが私の実感です。
- ★道で会った時もあいさつする人（知らなくても）がいて、とても気持ちが良いと思いました。
- ★主人が亡くなって7年が過ぎました。亡くなった直後いろいろな面で何も分からなくて困っていましたが。市役所にいろいろな手続きに行った時、本当に親切にいただいた事、今でも感謝しています。
- ★課内の職員が手がふさがっている時、さりげない態度で素早く立って対応してくださる職員がいてとても安心です。
- ★迷っていた時に窓口までつれて行っていただき”ほっ”としました。

## 記述回答一覧

## 【自由記述】

- ★提出書類の不備に対し、親切に教えていただき対応いただきました。大変嬉しく思いました。
- ★以前に比べて、職員の態度、その他とても良くなったと思います。
- ★市議会の傍聴などに行き、食堂等も利用したが、恵まれていてとても良かった。職員も明るく、話も出来よい。
- ★市役所に入って、どこに行けばいいか迷っていると、案内の方がすぐ来てくれて、声をかけてくださるので助かりました。あいさつの声がとびかっけていて、いいなあと思いました。
- ★数年間市役所に行くことのなかった私ですが、4ヶ月程前に保険証の件で伺いました。とても親切に対応して下さった為、嬉しかった思いが今でも忘れられません。
- ★前は市役所に行くのはあまり好きではなかったが、今は又話をしてみたいと思います。
- ★50代のパソコンなど機械にうとい世代の私達は、直接聞きに行ってしまうますが、大変良く相談に対応して下さい、ありがたく思っています。
- ★最近はとても職員の皆様も対応が良くていいと思います。これからもよろしく願います。
- ★1階入口に受付があり、いつも気持ちよいあいさつをして頂いています。
- ★通訳の方がいろいろして下さいました。本当にありがとうございました。次も通訳の方をつけてほしいです。宜しく願います。
- ★不明な点は親切に説明して頂けるのでありがたい。

## 【ご意見・提案】

- ◆相手の年齢相応な対応を望む。
- ◆もっとお花とか置いたり、庁舎内に色彩があると居心地のいい空間になると思います。
- ◆形だけこのようなアンケートをとって、市役所はやっているという既成事実をつくっただけ。何をすべきなのか、市職員で考えをまとめ、それからアンケートをとる形がベスト。血税、意識が足りない。
- ◆行政をサービスと考えるのならば、訪れた人には「いらっしやいませ」の一言があった方が良くと思う。
- ◆窓口に用事があって市庁に伺った折り、カウンターの前で「10分」待たされた。声を掛けてようやく机から立って来たが、職員の机の並びが、市民の方を向いておらず、来庁者の気配を察知できるようにすべきと思う。家の中でも同じ体験をした者がおり、特定部署とは思えない。「すぐやる課」のように、フレキシブルに対応できるのを考えてみてはどうか。少なくとも、来庁者が「すみません」と発声する前に対応すべきと思う。デパート等で接客研修を受けた方がいいと思う。
- ◆エコ活動も良いのですが、こちらも夏場は暑い中市役所へ行くので、やはり所内に入ったら涼しく感じるくらいの冷房は使ってほしい。

## 記述回答一覧

## 【自由記述】

- ◆夕方17時ごろ、閉庁頃市役所に行ったが、皆が清掃をしていて用事に来たのに、何もかもせかされているようで、良いイメージはなかった。5時15分すぎしてから清掃等、市役所の業務以外はして欲しいと思う。
- ◆今後も続けて下さい。
- ◆今後も丁寧に対応してほしい。
- ◆市の職員の数が多く感じます。その分福祉の現場とか、もう少しやりかたがあると思います。窓口で見ていると、職場によってなんとなくひまなんだなと感じることが多々あります。
- ◆役所内の各部所の電話番号が電話帳にあります。どこの部所か解らない場合の電話受付先である「何でも受け付け代表番号」の明記をしてほしい。（有るなら良いのですが）
- ◆今は改善されているかもしれませんが、昨年何度か市役所に行った際、窓口にいるにもかかわらず、奥の方で何か飲食している人や雑誌を見ている人がいました。客商売ですので、窓口から見える場所での、そういった行動はすべきではないと思います。（一般の企業ではありえません）改善されていないのであれば、直ぐにされることを願います。
- ◆職員の皆さんが、好感を与える態度に気をつけていらっしゃるのは大変良いと思います。ただ、説明や案内の内容の言葉で、一般市民と誤解が生じないように「用語」など気をつけて頂けたらいいと思います。
- ◆耳が遠くなってきて、若い子は早口、声が小さくて聞き取りにくいから。
- ◆事務的なことは満足していますが、専門的な分野になると物足りなさを感じます。
- ◆いつも目安箱を置くなりして、市民の感じた事、意見を聞いてほしいです。
- ◆今まで、市役所の窓口や電話でお話したことがありませんので、よくわかりませんが、気持ちの良い対応はイメージアップにもつながり、また、お互いに気持ち良くなるので、誠実な対応を心掛けてほしいと思います。
- ◆職員が多過ぎませんか？
- ◆全体的に感じ、対応はていねいで明るく良いと思うが、中には「ん?!」と思ったりする方もいるのは事実。子どもがいるので大半は保健センターが中心。明るくて対応、人柄もいい方が多いが、相談に行っても答えが抽象的だったり、あまり頼れないと感じる事もある。初めての子なので、もっと相談できれば（頼れば）いいのですが・・・。
- ◆市民全体の窓口であり役所ですので、今少しにこやかに接して頂きたいと思います。また、仕事をしてやるんだではなく、みんなのためにやらなければと云う考えのもとに仕事に励んで頂きたいと思います。体に気をつけて頑張ってください。
- ◆日によっては、何回も出向いて行って、書類の字が間違っているからと書き直しに行って苦労しました。簡単なことですが、役所にそのときは3回も行きました。そんな事そっちで直してもいいんじゃないのと思ってました。毎日書いている書類じゃないので、解らない事がたくさんあります。そこ何とかありませんか。駐車場が少ないと思います。時間帯もあると思いますが。

## 記述回答一覧

## 【自由記述】

◆接遇に対しては、以前に比べて大変良くなったと思われるが、管理職の方がもう少し点検をされると、さらに良くなると思われる。

## [お叱りの言葉]

▼電話と直接言った時の態度が違う。もう少し親切心があってもいいと思う。

▼何年か前に（3年くらい？）ゴミを違う区のステーションに出してしまった事があり、〇〇課から電話をもらった時に、会話の中で”あんたバカじゃないの！”と言われた事がありました。名前は忘れましたが・・・。

▼全体的にごちゃごちゃした印象があるのが市役所です。とりあえずは、昼食を机で食べたり、通路に向かって食べるのは止めた方が良くと思います。はっきり言って見苦しいです。

▼担当者が変わってしまって、それまでお願いしていた事柄が引き継がれていないまま1年以上経ってしまい、こちらからTELして知った程です。昨年夏、再び新しい人をお願いして、その作業も進んでいましたが、昨年の12月までにはとの回答ですが、まだ何の連絡もない。こちらからあまり催促するのも・・・。

▼以前のことであるが数回大変まずいことがあった。市職員側のミスだと私は思っていた件について謝ってくれなかったり、他の人が代わりに窓口に来て対応した。本人に謝ってほしい。そしてしっかり仕事として行って欲しい。業務の内容もしっかりしていて欲しいことはそうであるが、ミスだってあり得るので、その時市民の身になって対応してほしい。専ら保身の態度のように見えた。

▼園長先生に、今日は延長しませんと言ったら「人件費削減できて良かったわ」と言われたのが気になるのですが、どうなっているのですか。本当のことだとしても、言っていない事なのでしょう。

▼どなたに声をかけて良いか、わからない時がある。

▼近所で市役所にお勤めしている方がいます。日常のあいさつが出来ていません。お仕事から離れると忘れてしまうのかしら？常識だと思いますが、人から言われる事では無いと思います。日々ゆとりある気持ちで過ごしたいですね。

▼ある書類を1部たのんだが、2部渡され、2部分のお金を請求された。後でお金は返してもらったが。

▼職員が八十二のATMで引出していた。就業時間中だと思うのですが？いかがなものでしょうかね。

▼1月4日仕事始めに朝東庁舎へ用事で行くと、こんな時間（8：40）からコーヒーの香りがプーンとしてきた。朝からお茶時間があるなんて、やっぱり公務員かとあきれた。

▼3年程前、〇〇の件で〇〇課へ行った事があります。男性職員の方でしたが、とても気分の悪い態度の方がいました。「うるさいな～」という態度でした。〇〇の件で相談した時です、本をぺらぺら見せて「ふん」という感じでした。あの時の気分の悪い思いをした事は、いつまでも残っています。どうしてああいう人を〇〇課に置くのだろうと。