

平成 19 年度市政モニター 第 3 回アンケート結果

テーマ 「職員の窓口対応について」

総務部職員課

八王子市総合政策部広聴広報室

目 次

《市政モニターの属性》	1
問 1 . 市役所（本庁舎の他、市民部事務所等の市の施設を含む）を どのくらいの割合で訪れるか	2
問 2 . 最近、訪れたのはいつか	3
【窓口での対応についてお聞きします】	
問 3 . 職員の対応は迅速であったか	4
問 4 . 職員の言葉遣いについて	4
問 5 . 職員の説明について	5
問 6 . 職員の態度について	6
問 7 . 窓口は整理されていたか	7
問 8 . 窓口対応全体の評価について	7
【市役所全体についてお聞きします】	
問 9 . 市役所内の案内表示について	8
問 10 . 職員からのあいさつの有無について	9
問 11 . 職員の服装等の身だしなみについて	9
問 12 . 職員の印象について	10
問 13 . 市役所を訪れて感じる事、改善してほしいこと等 (自由記入)	11

市政モニターの属性

(太枠内は今回の回収数)

		一般		Eメール		合計	
全体		45	44	55	52	100	96
性別	男性	19	18	25	24	44	42
	女性	26	26	30	28	56	54
年代	10歳代	0	0	0	0	0	0
	20歳代	6	6	5	4	11	10
	30歳代	8	8	14	12	22	20
	40歳代	6	6	11	11	17	17
	50歳代	8	8	7	7	15	15
	60歳代	9	8	14	14	23	22
	70歳代	6	6	4	4	10	10
	80歳代	2	2	0	0	2	2
地区	中央 (本庁地区)	8	8	11	9	19	17
	西南部 (浅川・横山・館地区)	9	9	12	12	21	21
	東部 (由木・由木東・南大沢地区)	10	10	11	11	21	21
	西部 (元八王子・恩方・川口地区)	7	6	4	4	11	10
	東南部 (由井・北野地区)	8	8	12	11	20	19
	北部 (加住・石川地区)	3	3	5	5	8	8

アンケート実施期間:平成19年12月3日から平成19年12月14日まで

回収率:96%

回答は各質問の回答者数(n)を基数とした百分率(%)で表示した。(百分率は、小数点以下第2位を四捨五入して算出してあるため、合計が100%にならない場合がある。また、複数回答の場合は、回答比率の合計が100%を超える場合がある。)

平成19年度 第3回アンケート

テーマ 職員の窓口対応について

総務部職員課

市では、窓口サービスや電話対応の一層の向上を図るため、平成10年度から14年度まで、管理職を含む全職員に「接遇研修（基礎編）」を実施しました。また、平成14年度から16年度にかけて、よりよい接遇を目指して「接遇研修（応用編）」を実施してきました。現在も繰り返し接遇研修を実施するとともに、中堅職員を中心に「窓口職場接遇向上委員会」を設置し、よりよい接遇のための論議を行っています。委員会で話し合ったことは全職員に発信し、接遇の向上に取り組んでおります。

そこで、より一層の接遇向上を図るため、今回、職員の窓口対応についてお伺いします。

問1. 市役所（本庁舎の他、市民部事務所等の市の施設を含む）をどのくらいの割合で訪れますか。

（ は1つだけ）

	(n=96)	(n=52)	(n=44)
	合計(%)	メール(%)	一般(%)
年に数回	59.4	59.6	59.1
めったに訪れない	18.8	21.2	15.9
月に1～2回	17.7	15.4	20.5
週に1～2回	3.1	1.9	4.5
訪れたことがない	0.0	0.0	0.0
無回答	0.0	1.9	0.0

市役所（本庁舎の他、市民部事務所等の市の施設を含む）をどのくらいの割合で訪れるか聞いたところ、「年に数回」が6割弱（59.4%）と突出して高く、以下、「めったに訪れない」（18.8%）、「月に1～2回」（17.7%）の順で続いている。

問2 . 最近、訪れたのはいつですか。(は1つだけ)

	(n=96)	(n=52)	(n=44)
	合計(%)	メ-ル(%)	一般(%)
6ヶ月以内	44.8	51.9	36.4
1ヶ月以内	34.4	28.8	40.9
1年以内	14.6	13.5	15.9
3年以内	4.2	3.8	4.5
上記より前	2.1	1.9	2.3
無回答	0.0	0.0	0.0

最近、訪れたのはいつか聞いたところ、「6ヶ月以内」が4割半ば(44.8%)で最も高く、以下、「1ヶ月以内」(34.4%)、「1年以内」(14.6%)の順で続いている。

【窓口での対応についてお聞きします】

問3．職員の対応は迅速でしたか。(は1つだけ)

	(n=96)	(n=52)	(n=44)
	合計(%)	メ-ル(%)	一般(%)
迅速であった	47.9	50.0	45.5
普通	45.8	42.3	50.0
迅速でなかった	6.3	7.7	4.5
無回答	0.0	0.0	0.0

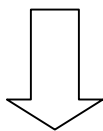
職員の対応は迅速であったか聞いたところ、「迅速であった」が5割弱(47.9%)で最も高く、次に「普通」が4割半ば(45.8%)で続き、ほぼ同数であった。一方、「迅速でなかった」は6.3%であった。

問4．職員の言葉遣いはいかがでしたか。(は1つだけ)

	(n=96)	(n=52)	(n=44)
	合計(%)	メ-ル(%)	一般(%)
普通	53.1	50.0	56.8
好ましかった	41.7	46.2	36.4
悪かった	5.2	3.8	6.8
無回答	0.0	0.0	0.0

職員の言葉遣いについて聞いたところ、「普通」が5割強(53.1%)で最も高く、次に「好ましかった」が4割(41.7%)となっている。一方、「悪かった」は5.2%であった。

問4で「悪かった」と答えた方のみ
(複数回答)



	(n=5)	(n=2)	(n=3)
	合計(%)	メ-ル(%)	一般(%)
敬語の使用が不適切	40.0	50.0	33.3
声の大きさや口調が不適切	40.0	0.0	66.7
言葉遣いが乱暴	0.0	0.0	0.0
その他	60.0	50.0	66.7
無回答	0.0	0.0	0.0

問4で職員の言葉遣いについて「悪かった」と答えた方(5人)に具体的に聞いたところ、「敬語の使用が不適切」と「声の大きさや口調が不適切」が4割(40.0%)で同数であった。

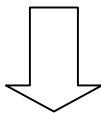
その他

- 1 あまりに丁寧に話そうとしているので聞きづらい部分があった。
- 2 悪いという程ではないが、ぶっきらぼう。迷惑なのかと思った。
- 3 市民はお客様。自分より年下であっても敬語を使うべき。
- 4 「うん」、「ここ書いて」、「あのね」、「何？」などという言葉遣い。

問5. 職員の説明はわかりやすかったですか。(は1つだけ)

	(n=96)	(n=52)	(n=44)
	合計(%)	メ-ル(%)	一般(%)
普通	50.0	46.2	54.5
わかりやすかった	40.6	44.2	36.4
わかりにくかった	7.3	5.8	9.1
無回答	2.1	3.8	0.0

職員の説明はわかりやすかったか聞いたところ、「普通」が5割(50.0%)で最も高く、次に「わかりやすかった」が4割(40.6%)となっている。一方、「わかりにくかった」は7.3%であった。



問5で「わかりにくかった」と答えた方のみ
(複数回答)

	(n=7)	(n=3)	(n=4)
	合計(%)	メ-ル(%)	一般(%)
質問に対する答えが的確でない	85.7	100.0	75.0
専門用語が多い	0.0	0.0	0.0
言葉が聞きづらい	0.0	0.0	0.0
その他	42.9	66.7	25.0
無回答	0.0	0.0	0.0

問5で職員の説明について「わかりにくかった」と答えた方(7人)に具体的に聞いたところ、「質問に対する答えが的確でない」が8割半ば(85.7%)であった。他の選択肢「専門用語が多い」「言葉が聞きづらい」については回答は無く、「その他」(42.9%)と回答が分かれた。

その他

- 1 案内表示の表現がわかりにくかった。
- 2 知識がない。
- 3 2階入口の総合受付は、もう少し幅広い理解が必要。何を聞いても専門窓口で聞いてくれでは、また行列に並べということ。
- 4 「広報を見てください」と言われて終わった。

問6．職員の態度はいかがでしたか。(は1つだけ)

	(n=96)	(n=52)	(n=44)
	合計(%)	メ-ル(%)	一般(%)
普通	55.2	46.2	65.9
好ましかった	38.5	46.2	29.5
悪かった	5.2	5.8	4.5
無回答	1.0	1.9	0.0

職員の態度はどのようであったか聞いたところ、「普通」が5割半ば(55.2%)で最も高く、次に「好ましかった」が4割弱(38.5%)となった。一方、「悪かった」は5.2%であった。

問6で「悪かった」と答えた方のみ
(複数回答)



	(n=5)	(n=3)	(n=2)
	合計(%)	メ-ル(%)	一般(%)
笑顔がない	60.0	33.3	100.0
横柄	40.0	33.3	50.0
事務的	40.0	0.0	100.0
その他	60.0	66.7	50.0
無回答	0.0	0.0	0.0

問6で職員の態度は「悪かった」と答えた方(5人)に具体的に聞いたところ、「笑顔がない」が6割(60.0%)と最も高く、次に「横柄」「事務的」が4割(40.0%)で同数となった。また一方、「その他」の回答は6割「60.0%」であった。

その他

- 1 大部分の職員はよいのだが、町会の案件によっては、当方が未経験の場合、見下すような横柄な態度を示す口ぶりの職員がいる。
- 2 なんだか怒っているのか、それとも面倒くさいのか、と不思議に思うような態度。ため息をつきながら用件を受ける。

問7．窓口は整理されていましたか。(は1つだけ)

	(n=96)	(n=52)	(n=44)
	合計(%)	メ-ル(%)	一般(%)
普通	49.0	55.8	40.9
整理されていた	43.8	34.6	54.5
雑然としていた	6.3	7.7	4.5
無回答	1.0	1.9	0.0

窓口は整理されていたか聞いたところ、「普通」が5割弱(49.0%)で最も高く、次に「整理されていた」が4割強(43.8%)となった。

問8．窓口対応全体の評価はいかがでしたか。(は1つだけ)

	(n=96)	(n=52)	(n=44)
	合計(%)	メ-ル(%)	一般(%)
満足	45.8	51.9	38.6
普通	35.4	34.6	36.4
とても満足	13.5	7.7	20.5
不満	2.1	1.9	2.3
かなり不満	2.1	1.9	2.3
無回答	1.0	1.9	0.0

窓口対応全体の評価について聞いたところ、「満足」が4割半ば(45.8%)で最も高く、これに「とても満足」(13.5%)を合わせて6割弱(59.3%)が『満足』と回答している。次に、「普通」が3割半ば(35.4%)となった。一方、「不満」(2.1%)と「かなり不満」(2.1%)を合わせた『不満』は4.2%であった。

【市役所全体についてお聞きします】

問9 . 市役所内の案内表示はわかりやすかったですか。(は1つだけ)

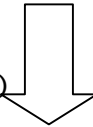
(n=96) (n=52) (n=44)

	合計 (%)	メ-ル (%)	一般 (%)
普通	65.6	73.1	56.8
わかりやすかった	18.8	15.4	22.7
わかりづらかった	15.6	11.5	20.5
無回答	0.0	0.0	0.0

市役所内の案内表示はわかりやすかったか聞いたところ、「普通」が6割半ば(65.6%)で最も高く、次に「わかりやすかった」が2割弱(18.8%)となっている。一方、「わかりづらかった」は1割半ば(15.6%)であった。

問9で「わかりづらかった」と答えた方のみ

(複数回答)



(n=15) (n=6) (n=9)

	合計 (%)	メ-ル (%)	一般 (%)
案内表示の位置が不適切	33.3	50.0	22.2
字が小さい	26.7	33.3	22.2
案内表示が少ない	20.0	16.7	22.2
その他	33.3	33.3	33.3
無回答	0.0	0.0	0.0

問9で「わかりづらかった」と答えた方(15人)に具体的に聞いたところ、「案内表示の位置が不適切」が3割弱(33.3%)で最も高く、以下、「字が小さい」(26.7%)、「案内表示が少ない」(20.0%)の順で続いている。

その他

- 1 もっとわかりやすくした方がよい。
- 2 たとえば、健康福祉部のどの課へ行けば用が足せるのかわかりづらい。
- 3 「いらっしゃいませ」と言われた。
- 4 南大沢事務所は、狭いので特に表示は見ない。
- 5 番号札をとるのかとらないのか表示がわかりにくい。

問 10 . 職員から「おはようございます」「こんにちは」などのあいさつがありましたか。(は1つだけ)

	(n=96)	(n=52)	(n=44)
	合計 (%)	メ-ル (%)	一般 (%)
なかった	57.3	46.2	70.5
あった	41.7	51.9	29.5
無回答	1.0	1.9	0.0

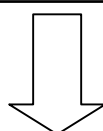
職員からあいさつがあったかの有無は、「なかった」が6割弱(57.3%)で、「あった」(41.7%)を少し上回っている。

問 11 . 職員の服装等の身だしなみはいかがでしたか。(は1つだけ)

	(n=96)	(n=52)	(n=44)
	合計 (%)	メ-ル (%)	一般 (%)
普通	81.3	88.5	72.7
好ましかった	15.6	7.7	25.0
悪かった	2.1	1.9	2.3
無回答	1.0	1.9	0.0

職員の服装等の身だしなみについて聞いたところ、「普通」が8割強(81.3%)と突出して高く、次いで「好ましかった」が1割半ば(15.6%)となった。一方、「悪かった」は2.1%であった。

問 11 で「悪かった」と答えた方のみ



	(n=2)	(n=1)	(n=1)
	合計 (%)	メ-ル (%)	一般 (%)
服装がラフ	50.0	100.0	0.0
服装が派手	0.0	0.0	0.0
髪型や髪の色が不適切	0.0	0.0	0.0
その他	50.0	0.0	100.0
無回答	0.0	0.0	0.0

問 11 で「悪かった」と答えた方(2人)に具体的に聞いたところ、「服装がラフ」が1名で、「その他」として1名の意見があった。

その他

悪いとっていいのかわからないが、職員なのかパートなのか身分がわからない服装だった。名札等がないと普段着で執務する人には違和感を持つ。

(例：市民センター)

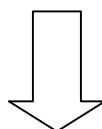
問 12 . 職員の印象について気になることはありましたか。(は1つだけ)

(n=96) (n=52) (n=44)

	合計(%)	メ-ル(%)	一般(%)
なかった	84.4	92.3	75.0
あった	14.6	5.8	25.0
無回答	1.0	1.9	0.0

職員の印象について気になることの有無を聞いたところ、「なかった」が8割強(84.4%)で、「あった」(14.6%)を大きく上回っている。

問 12 で「あった」と答えた方のみ
(複数回答)



(n=14) (n=3) (n=11)

	合計(%)	メ-ル(%)	一般(%)
机上の整理がされていない	28.6	33.3	27.3
執務態度が悪い	21.4	0.0	27.3
会話の声大きい	14.3	0.0	18.2
その他	50.0	66.7	45.5
無回答	0.0	0.0	0.0

問 12 で「あった」(14人)と答えた方に具体的に聞いたところ、「机上の整理がされていない」が3割強(28.6%)で、以下、「執務態度が悪い」(21.4%)、「会話の声大きい」(14.3%)の順で続いている。

その他

- ・市民事務所窓口だったが、リクエスト本の貸し出しについて、業務内容をよく把握していないようだった。
・シルバー人材センターの方が多いのかも知れないが、仕事がテキパキしていない感じがする。仕方がないことなのかもしれないが。
- 市民が窓口にいる時に、周囲にいる人が談笑・私語はおかしい。
- 女性職員が仕事に髪の手入れをする姿が、時々目につく。

- 4 「近づくなー！」というオーラを出している。
- 5 子どもと一緒にいても、子どもへの声かけが少ない職員もいること。
- 6 職員によって接客態度、執務態度の差があることが目立つ。
- 7 何となく、皆、暗い印象があるのだが・・・。

問 13 .市では、今後も、職員の接遇の更なる向上を目指して努力していきます。
市役所に訪れて感じること、改善してほしいことなどございましたら、
ご意見等をご記入ください。(自由記入)

- 1 接遇については、以前と比べ向上していると思う(普通になった)。私は事務所を利用することが多いが、いつも感じることは多少暇そうに感じることである。業務の見直しや統合により、もう少し改善できるように思う。
- 2 いろいろと訓練をされているが、一度というのではなく継続は力なりというので、キープが必要だと思う。私の経験では、接遇も plan do see check であると思う。
市民に対するサービスについての基本姿勢は体で感じている。これからもよろしくお願ひしたい。
- 3 仕事中でも人がきたら仕事をとめて対応してくれるのでとても助かっている。わからないことがあったら、他の職員も相談にのってくれ助かる。時間も延長したので、仕事帰りにも寄れるので嬉しい。
- 4 勤めがあるので、開いている時間が 19 時までなど工夫されていて、とても助かる。職員の態度も、一昔前とは比べ物にならないほどよくなっていると思う。
- 5 あまり行くことがない。住民票をもらいに行くなどだが、以前転出の手続きで行った時に、浅川事務所で男性職員に「妻の実家が八王子なので、また戻ってくるかもしれませぬ...」と話したら「ぜひ戻ってきてください。八王子はいいところですよ！」という会話をしたことを覚えている(2004 年の話である)。そのとおりに 2006 年に戻ってきた。今年もよろしくお願ひしたい。
- 6 職員によって仕事の知識に幅があるように思う。市民事務所窓口の仕事は多岐にわたるので大変だろうが、なるべくたらい回しにならないように、すべての人が均一の知識を身につけてほしい。また、多少の融通を利かせてくれる人と、全く受け付けない人が混在しているので、行政サービスの観点から見直してほしい。
- 7 駐車場が離れていてお年寄りや歩行の不自由な方に対して不便なことと、雨や冬場の足元の悪いときには危険である。段差をなくして歩行しやすくすることが必要と感じた。
- 8 普段、由木事務所を利用している。窓口も多くなく、職員にも声をかけやすいので利用しやすい。

- 9 どうしても民間と比べてしまうのは誠に申し訳ないが、やはり職員のダブツキが目立つように思える。
- 10 全体的に職場の雰囲気（環境、人共）が暗く感じられ、活気に欠けるような気がする。
- 11 市役所全体が暗い印象を受ける（なぜかわからないが）、もっと明るい雰囲気で入りやすくなればいいと思う。
- 12 建物や施設に役所独特の無機質で暗い印象があるので、意匠に工夫を凝らすなどして快適に利用できるようすべきだ。
- 13 以前に比べたら格段に職員の資質は高くなっていると思えるので、今後とも緊張感をもって職務に携わってほしい。
- 14 市役所本庁あるいは事務所で対応では特に問題はない。しかし、電話での対応はいつも怒り心頭になる。私のほうから市の道路の雑草刈をお願いすることが毎年2回（春と夏）ある。草が生えて下の道が見えないくらいに1m近くの高さになる。下の土が見えないくらいに覆いかぶさってくると、階段状のステップが見えなくなったり、あるいは草の上を踏んで滑ったりして非常に危険になる。それで本来は市民からは何もいわなくても雑草刈しなくてはいけないはずなのに、いつもこちらから依頼を出す。誰かが（特に老人）倒れて怪我をしたらそれだけでも市の不作為として訴えることができると思う。さらに、こちらから雑草刈の依頼をしても確実に1ヶ月以上何もしない。2回目の電話で催促してやっと出た答えが「今忙しくて順番にやっています。他が終わってからやります。」そのあと、催促してから大体一週間で刈にくる。いつもこのパターンなのでこちらもわかるようになり、必ず2回目の催促をしないといけないと習慣付けられた。どうして、こんな腰の重い市役所なのだろう。今まで、あきらめていたが、市民の義務として高い税金を払っている。我々の税金で給料をもらっている公務員を今まではお役所のエリート集団と恐れおののいていたが、社保庁の腐れきった体質をみると考えが変わってきた。市役所も同じだと感じるようになった。市民の依頼を「一度は断れ」の不文律があったとのこと聞いたおぼえもあるので、もっと声を大きくして、訴えていきたいと思っていた矢先なので、この機会は非常にいい機会であった。
- さらに市役所本庁ではないのだが、公営の施設の窓口についても、あまりにも何もしない暇人としかみえない。市民体育館の受付員。あの人たちはボランティアだろうか。ボランティアでもちょっと目を覆いたくなるようなどんくささ。まあ、税金を無駄にしていなくてもいいか。
- 15 八王子駅前事務所を利用しているが、窓口職員の知識がなく、バックの職員に聞いたり、その部署に電話したりで的確な対応が出来ず、結局家に帰って自分で市役所に電話をしたことがある。窓口職員は、もっと勉強してきちんとした受け答えをしてもらいたい。
- 16 特になし、今のままでよいのでは。

- 1 7 ・市職員の接遇については、「普通」以上で特に問題はなかったと感じている。
・それから、市役所が遠いので事務所を訪れることが多いのだが、事務所で対応できない案件について、本庁舎への問合専用の内線電話を設置してもらえると便利。
(窓口では担当者が使用している内線電話を使わせてもらっているが)
- 1 8 「問6 職員の態度はいかがでしたか」の問いに対して“普通”と回答したが、一部の職員には不満な対応があった(理由は極めて事務的、笑顔が無く、その為にそっけなく横柄に見えた)。やはり初めに、普通の笑顔で対応してもらえることが、市民にとっても最も嬉しいことだと思う。
- 1 9 いつも、あいさつや言葉遣いが丁寧であるなど感心していた。おそらく、訓練されているのだろうと思っていた。説明も親切であるし、こちらが子連れで大変なのがわかってくれ、こちらにあわせてくれるところもありがたい(元八王子事務所)。
本庁は、待ち時間が長いので、事務所で済むことは事務所に行く。
子ども家庭支援センターを利用しているので、事務所には週に1回は行くが、このところは、満車になることが多く、駐車場が混んでいる。
- 2 0 電話・パソコン等のインターネット時代、市庁舎などを訪れる機会が少なくなった。
建物や職員などの合理化が図れるのではないか。
- 2 1 八王子駅前事務所で手続きをしてもらった時に、窓口ではわからないことがあり、本庁舎の係りの職員に電話をつないでくれ、カウンターで電話を借りて説明を聞き、解決できたことがあった。手数料をかけたが本当に助かった。今後も臨機応変な対応をお願いしたい。
- 2 2 市民センターなどの職員で施設使用時間と勤務時間を誤解している職員がいる。施設使用時間終了後、後片付け、点検、戸締りをして帰宅すべきである。
- 2 3 交通費がかかる本庁にはあまり行かない。シャトルバスでもあると便利だが、もっと便利な駅のそば(南口の大型ビル)に是非計画してほしい。職員をはじめ市民利用者ともども相当の車節減につながる。近くの事務所より北野事務所をよく利用しているが、とても対応が早い。
- 2 4 市役所は市民のためのサービス機関であるので、市民からの各種要望等について迅速に対応してほしい。八王子市にとって、一番遅れているのは道路整備だと思う。都内でも一番交通事故発生件数が多いのは、ただ単に地域が広いのみでなく、標識、信号灯の不備も大いに関係している。今後も職員一人ひとりが毎日の勤務上で接遇のみならず、交通対策にも注意してほしい。
- 2 5 職員の対応、態度はもちろんだが、自分達の財源の使い方、税金の無駄遣いのないよう、八王子市発展の為、よいアイデアを出し「出を少なく、入を多く」お願いしたい。また、他県でも耳にする、研修旅行の名目での単なる観光旅行や予算を使い切り、次年度要求に備えることのないよう、活性化対策、企業誘致等に八王子をアピールする努力を職員に期待する。(給料ドロボーにならないで！)
- 2 6 私はよく郵便局や銀行などに行くが、窓口の対応は市役所が一番好感を持てる。親切に教えてくれるのが嬉しい。(忙しいからといって、つけんどんに扱われるのが一番不快なことである)

- 2 7 窓口対応時の態度も大切だが、その奥にいる職員達の態度が気になる。どうしても人が多すぎる感じがするのは、意欲、熱意が感じられないからかも。市民を待たせる時間を短縮すべきでそのことに時間を割き考えてほしい。わからなくて、ウロウロしている人にやさしく声をかけるとか、受付として座っている必要はない。どきどきしながら来庁する方々も多いと思うので、精神面をカバーできたら、お年寄りにも優しい役所になれるのでは。
- 2 8 市役所に行くことは殆どなく、事務所に用事を済ませている。職員の対応は、いつも丁寧で気持ちよく帰ることができる。また、職員の服装もおしゃれで堅苦しくなく、私は好感を持っている。小学3年生の娘が社会科見学で市役所を訪れた後、「ママよりきれいな人が沢山いたよ」と言っていた。
- 2 9 私は南大沢事務所で、大抵の用事は済ませているが、殆どその用事も無いが、いつも空いていて静かであまり待つこともなくよいと思う。
- 3 0 近くの石川事務所にたまに行くが、広いだけで温かみを感じられない。ちょっとお花を飾るとか、お金をかけなくてもホッとするような雰囲気があればいいと思う。職員もあまりに意識しすぎず、自然な接し方が出来るようになれば、本物のサービスに近づくとと思う。
- 3 1 昔(20年位前)は、どこの市町村役場でもたいがい「いかにもお役人」という印象を受けることが多かったり、実際、不快な印象もあった(勿論、なかにはいい人もいたのだが)。最近では、いくらか改善されてきてはいる様子だが、もう少しという感じである。市民の方が公務員の人はいいい人というイメージを持ちすぎて、期待しすぎているだけなのかもしれないが。細かな業務も多いとは思いますが、1件の書類のことで、インフォメーションで言われた課へ行くと「すみません、これはFの課の方です」など、たらい回しにされることも……。何か改善策など考えているのだろうか。若い人はいいが、お年寄りなどは大変そうである。
- 3 2 以前より対応がよくなったと思う。年齢が高い人のほうが愛想がなく、上からものを言う感じがする時がある。サービス業と同じくらいに接客対応を研修した方がいいと思う。ベテランの職員を。
- 3 3 市役所に行く用事はさほどないが、以前に比べると対応など数段とよくなっていると思う。
- 3 4 私は本庁舎にはほとんど行かず、南大沢事務所に行っている。毎回、窓口立つと皆、すぐ寄ってきてもらえ、案内も親切にもらっている。対応がよいので正直驚いている。これからも今のレベルを保ってもらえると有難いと思う。
- 3 5 なんとなく威圧的であったり、一般人との境を作っていると思われるところがある。根本的なところでの気持ちの改善が必要な気がするが。
- 3 6 昨年、妊娠中に子育て支援課に保育園の件で電話で問合せをした時、対応してくれた女性職員から、最初に「おめでとうございます」と言われ、とても嬉しかった。ちょっとした一言でその人の印象がかなり違うと思う。

- 3 7 職員の多さには、引越しをして初めて市役所を訪れた時ビックリした。私の周りにも色々な種類の公務員がいるが、話を聞くとため息をつかされることばかり。対応は以前に比べるとよくなったように感じる。(1年前まで他県だったので、八王子はわからないが・・・)丁寧な印象は受ける。
- 3 8 職員なのか担当の連れ添った方なのか(男性でした)ははっきりしないが、母子家庭の方に対して、かなり大きな声でソファに腰かけて書類の書き方を話していた。プライベートなことなので、聞こえてしまうと私は席を離れた。本庁舎のことだから、もしかしたら、職員が申請書の書き方を教えていたのかもしれないが、恐縮して「はい、はい」と小さな声で返事をしている女性が気になった。
石川事務所の職員はいつも親切だし、八王子駅前事務所の職員もすぐに対応してくれ、笑顔も素敵な女性が多い。
- 3 9 親身になって考えてくれ、こちらの手数を省くように努力してくれたので感謝している。
- 4 0 市役所の待遇改善は当然だが、諸届出・証明の電子化を図り、職員の削減を図ってほしい。
- 4 1 交通の便が悪いので、あまり訪問したことがなく、なんとも言えない。ただ、役所のイメージ通り、一般企業のような丁寧で腰の低い対応とは違ったような気がする。銀行などを見習って、丁寧な対応をしてほしい。
- 4 2 年に数回程度なので、印象が薄い。こういう設問があると思えば、別の感想や意見も出せたと思うが、特別な印象がなかったとしか言いようがなかった。
- 4 3 いつも館事務所に行く。わかりづらいことはすぐ教えてくれて助かる。以前は横暴な話し方をする職員がいたが、今は皆、穏やかに接してくれている。
- 4 4 4階以上の担当部署がどこが境が不明確。前の人に対応中は、隣の部署であったりする。どこで待っていいのかベンチがあるが順番がわからなくて不安。
- 4 5 コピーを頼んだところ、コピー機は事務室内にあり、原稿を預けて職員がコピーをとるようなシステムになっていた。原稿を渡し、コピーをとってもらうことに抵抗感があった。図書館等、職員以外にも従事する人がいるところでは、特に、職員として振る舞うように気をつけてもらわないと私語が外に聞こえておかしい。
参院選挙時、コンピュータが故障したということで期日前投票に来た人を登録名簿に記載されているかを確認するために、携帯電話で立会人投票に来た人等に聞こえる声で人名、生年月日を伝えていたが、担当者がいかに選挙の秘密性、投票の秘密性等を理解していないかを知り、啞然とした。個人情報保護がこれだけいわれている中で、不適切な対処だと今でも忘れない出来事である。周囲にも、多数関係者がいて誰も注意しない情景は理解できない。
- 4 6 八王子市の職員の質というかレベルというか、とてもよいものを感じる。ただ、厳しいことをいうと、評価がよいと感じるのは、実際に会ってお世話になった場合のことであって、電話での対応に関しては、もう少し教育したほうがよいのでは?と思うことがしばしばである。声の大きさやトーン・・・なかには、何度も「はい?はい?」と聞き返す必要のある職員もいる。また、部署によって対応の丁寧さ・親

切さに温度差があるなど感じることもある。

私は、八王子の市民になって3年目だが、今まで福岡や大阪など多くの転居経験からしても、八王子市の職員はよくできているほうだと思う。庁内の各フロアにおける案内表示は、ロッカーや積み上げられた書類等で見えづらかったりわかりにくかったりするので、お店などのようにもう少しはっきりとわかるものにしたらどうか。

4 7 回答するのに少し困った。3年位前に一度訪れただけなので、殆んど記憶に残っていない。「その他」というのをつくってほしかった。

4 8 専門用語や業界用語で説明をされても、よくわからないことがある。なるべく、わかりやすい言葉で説明をお願いしたい。

市役所を訪れやすくするために、市公用車の駐車場とお客様の駐車場の場所を交換してはどうか。

4 9 私たち一般の健常者には何でもないことだが、目の不自由な人が2階の総合受付で何か聞こうとしても、市役所の敷地から2階の総合受付まで行くこと自体が大変なことのようを感じる。特に正面玄関からではなく、南側の入口から入る場合は、なおさらのように思える。市役所の敷地内でも、役所の外は身体の不自由な人の為の案内については、その表示が少ないのではないか。例えば、市役所敷地内の段差のある場所で、身体の不自由な人が転んでしまった場合など、ちょうどそばを人が通れば、何らかの対応は出来るだろうが、いつも都合のよい場合とは限らないと思う。その点の改善が出来れば・・・と感じている。

5 0 国民健康保険と国民年金の加入手続きに伺ったとき、どちらか一方に加入する時と両方加入する時とでは窓口が異なっていて間違えてしまった。総合案内の方がとても親切だった。

5 1 戸籍・住民票等の書類を担当する部署は、窓口担当は対応に専念し義務的に処理していると思う。市民も取りにきた書類が少しでも早く出してもらえれば、満足して帰っていると思う。しかし、税金関係、行政への苦情等は最初に電話問合せをして埒が明かないため、市役所の窓口に行くことが多いと思う。このような場合、市民は電話を切った時点で不満があり、窓口に来たときは些細なことで怒鳴ってみたり、窓口で対応した職員に当たったりすると思われる。市民も職員も人間で感情に左右され生活していると思う。職員も毎日同じ様に窓口対応できるわけがない。私が今まで市役所の窓口に行き、税金や国民健康保険等で聞きに行ったが、対応は先に対応されていた市民がいたら、奥から職員が出てきて対応され嬉しかったが、私に対して言葉が丁寧すぎで少しびっくりした。後でたぶん接遇研修でだいぶ指導されているのだと思うが、その反面、余計なことは一切対応してくれなかった。まあ対応はこれが基本なのかと思った。私の経験からお客との対応は最初の対応が大切でいったん拗れると、拗れを処理するのに大変である。公共機関へはごね得といわれている。間違っていることは間違っているとはっきり言ってやるべきではないか。窓口は多々大変と思われるが、八王子市役所の顔なので頑張してほしい。

- 5 2 以前から対応などが受け身の姿勢のままであるので、受動的から能動的に変えてもらいたい。例を挙げると、物を訊ねたり問い合わせると、知らない、わからないが多く、適切な回答がないことが依然あり、積極的に物事を知る姿勢が必要である。客観的にみて「親方日の丸のやる仕事」と非難されないように留意してほしい。
- 5 3 市役所を訪れてのことではないが、住宅地をパトロールしている市の車があるが、ごみのことを話したのだが、「パトロールだから市の方に話してくれ」と言って聞かない。ごみ等のことで回っているので、話を聞いて市の職員が役所に帰って報告すればよいと思う。市民が言っても聞くことをしない。記録するなりして対応するのが職員ではないか。
- 5 4 昔は待っている人がいても奥にいる人は知らんぷりだったり、終了間際の時間に行くと迷惑そうな感じがしたり、公務員は楽そうだと思っていたが、今は待っている人がいると他の職員もすぐきてくれて対応してくれたり、休日や夜の時間も受けつけてくれて市民への対応がすごくよくなったと思っている。社会保険庁の職員の対応の悪さなどを報道で知るたびに自分たちを何様だと思っているのかと腹が立つこともあるが、どんな仕事でも相手のことを考える、思いやることは必要だと思う。公務員だからと低姿勢になってほしいのではなく、むしろこの仕事にやりがいやいきがいを持って相手（ここでは市民）のことを考えられるように努力してほしい。
- 5 5 職員の対応等には親切さを感じ、他の役所と比べても劣るところはないくらいよいと思う。しかし、声をもう少し大きくしてもらおうと助かる。たまに、もう一度聞き返してしまうときがある。
- 5 6 20 数年前、稲城市に住んでいた頃、印鑑証明書を取りに行き、市役所の窓口で大変不快な思いをさせられたことがあった。申請書に記入して提出すると、窓口の若い職員から「何か身分を証明するものがありますか」と言われたので、身分証明書を提示したところ、「これには写真が貼ってないのでだめです」といわれ、「それでは運転免許証はありませんか」「車は運転しないのでないです」、「パスポートはどうですか」「ありません」とのやりとりで、職員は「施行規則 条により発行できません」を繰り返すのみだった。
- それから数年後、八王子に移転し、市役所の窓口を訪れたとき、印鑑登録証の提示で、何とスムーズに受取れるのかと、私の中で、お役所仕事だと思っていた市役所のイメージが完全に払拭された。
- 一つ意見を言わせてもらえば、市役所の中にボランティアに関する情報のコーナーを設けて掲示したり、広報はちおうじにボランティアのコーナーを掲載したらどうだろうか。ボランティアをしたいが「どこに行ったらいいのか」「どこに連絡したらいいのか」と思っている人が大勢いると思う。自分も現在ボランティアを2つしているが、大変に楽しい。
- 5 7 八王子市の職員の接遇については、他市町村に比べ、良好であると感じる。特にここ数年非常によくなってきている。全職員に接遇研修（基礎編・応用編）を実施している、「窓口職場接遇向上委員会」の努力に敬意を表す。接遇ということは、市民サービスの一つであるが、総務部としてはさらに本当の市民サービスとは何かと

いうことを考えてほしい。例えば、クリエイトホール地下にある八王子駅前事務所が、日曜日も開所していることを知らない市民が多いようで、こういったことをPRすること。あるいは、本庁に行かねば処理できない事項、健康保険や国民年金の給付事項等について、各事務所で取り次いで本庁へ行かずに処理できる。いわゆるワンストップ処理を実施する等も重要な市民サービスである。また、市の業務について合理化・効率化（無駄な業務はないか、統合できる業務はないか、決裁にハンコをいくつも並べて意思決定を遅くしていないか等）を検討し、実行することも市のコストを削減する点からも有効な市民サービスである。さらにいえば、「サービスとコスト」の視点を市民にPRすることも大切である。市民の要求は多岐で、市民サービスについても無限大になれば、コストアップにつながり、結果的に市民税の増加、市民負担の増加につながることになる。この点を（つらいことかも知れないが）しっかりと市民にPRして、いかにコストをかけずに市民サービスを持続することが出来るかを考えてもらうことも欠かせない業務である。余計なことに金をかけて赤字自治体となった夕張市の教訓を忘れてはならない。

- 5 8 4年程前に南大沢事務所を利用したきりだが、丁寧な対応で感じがよかった記憶がある。各種の申請用紙やパンフレットも整然と置かれ、分かり易かった。また、子どもが市のイベント（夏の姫木平でのキャンプや白糠町の子どもたちとの交流）に参加したときも、電話も含めてとても親切に対応してくれた。他の4か所程の自治体の窓口を利用した経験があるが、八王子市がベスト（丁寧で迅速）だと思う。
- 5 9 執務は、公平・厳正・迅速・適格・柔和の5原則である。
- 6 0 最近の官庁の雰囲気はかなり変化していると聞くと、八王子市役所も例外ではなく、よくなっていると思う。若い職員にはもはや、お上意識はなくなっており、市民の側も抵抗なく行けるようになってきていると思う。職員の待遇（給与・退職金・年金等）は、民間に比し厚遇されているとも聞くだけに、今後とも更に内部合理化、経費節減と同時に奉仕の精神をもって取り組み、明るくよりよい市役所になることを望む。
- 6 1 市役所の本庁舎を訪れたとき、案内図を見てもすぐに目的地がわからず苦労した。もう少し、区画を整備してわかりやすいフロアづくりに努めてほしい。
- 6 2 今回、アンケート質問に対する私の回答に中（普通）が多かったことを気にされることはない。下（悪かった等）では改善の余地があるが、一般業務において上（よかった等）というのはめったにないことと私は信じている。以前は、住民と市役所を含む出先機関との関係は密接であった。各種手続き、納付金等、窓口に出向くことが多く、それが多くの出先機関職員を置く必要があった。現在、定住者にとって市情報は広報などでわかり、一方、変更手続きはめったになく、納付金は口座引き落としになった。事務処理も多く電子化された以上、出先機関職員の数が減少するのは当然である。私の望む市政・市職員像は多様な要望を持つ市民に対して、中立・公平・迅速な事務処理を行ってほしいと思う。今、何かというと高齢社会化が改革反対の理由に使われているが、それと姿勢の基本姿勢を混同してはいけない。

- 6 3 市役所での対応は問題がなかったのだが、地域の事務所に併設した公民館（？）職員の対応で気になることはあった。訪れた際、いろいろなパンフレットやお知らせの用紙などが並んでいたのを見てみると、職員が不審者でも見るような目で見ていたことである。「こんにちは。何かお探しですか？」などの言葉がけでもすればいいのと思った。また、事務所では必要な書類の手続きなど適切に行ってもらえるので問題ないが、雰囲気はどんよりとした人間関係がうまくいっていない職場のような感じが漂っていた。ただ、1年近く行っていないのでその後改善されたかもしれない。
- 6 4 仕事で他市の窓口に行くこともあるのだが、他市と比べて八王子市の職員は皆、感じがよい。保育園入所の際に何度か電話したり、窓口に行ったときも親切にいろいろ教えてもらった。時間外に電話したときも忙しかったと思うのだが、快く対応してくれ、いわゆる「お役所」っぽい感じが全くなかった。（他市では感じの悪い対応をされるのがいまだにあるので・・・）拠点事務所は、夜も7時まで窓口が開いているのも非常に便利である。
- 6 5 受付後ろのパネルやキャビネットを整理して全職員の働きぶりが一望できるようにした方がよい。特にキャビネットや机の上の大量の資料はファイリングシステムや設備を導入して、常に今必要な資料以外はファイルしておいたほうが能率もやる気も上がるはず。
- 6 6 昔に比べれば、かなりよくなっていると思うが、一部の人に過去の特権意識が見受けられる。市民は、基本的には何も知らないで窓口へ来るのだと思い、丁寧な対応を心がけてほしい。高給取りで身分保証があり、退職金も市民に比べて非常に多くもらえる立場だと感謝して、市民のためになるよう、日々努力してほしい。職員は皆、頭のよい人達ばかりだから、市民サービスが日本一の市になれると思う。頑張してほしい。よろしくお願ひしたい。
- 6 7 八王子の体育館、南大沢事務所にお世話になることは年に何度かあるが、どの職員も明るい笑顔を向けてくれて、手続き不慣れな私もドキドキしながらも手続きが完了できている。本当に素晴らしい親しみやすい笑顔を向けてもらえ助かっている。私の知人のお子様たちも、そろそろ就職を考える年齢となっているが、役所関係をトライしたいと思っている御子息様が多く見られる。それも、現在の職場での「いじめ、セクハラ」等の問題に縁遠い場所を感じるからでは・・・などと最近感じている。今後は親しみやすく、私たちの生活の相談にのってもらえるようお願ひしたい。
- 6 8 ・職員が談笑しているのが気になる。（職務についてなのかどうかわからないが）
・勤務時間中なのに、職員が通路や売店等に多く見受けられるが・・・。
- 6 9 ・担当の係が席を外していて、こちらの話が通じないことがあった。フォロー対応が出来ない。
・依頼した用件について、返事が遅かったことがあった。（提出した書類をコピーして返送してくれるよう依頼したのに催促するまで対応してくれなかった）
・職員が勤務中に通路、売店付近にウロウロしていることが目につく。

- 7 0 市役所本庁に行ったときのことでお答えしたが、市民部事務所に行ったときは、この限りではなかった。
- ・ 6～7人の職員がカウンター内側に一列に並んで立っていて、どこで受付をしてよいものか迷った（入口を入ったところで、ただ立っているだけの6～7人の目が自分の方向に向けられたので感じ悪かった）。ただ立っているだけで仕事？それが給料にあった仕事？
 - ・ 一人の女性職員に私の用件をいうと首をかしげていた。（春の頃、タウンミーティングのことで伺った）「わかりませんか？」の私の問いに「ハアー」、別の人に尋ねる様子もない。私は立っていた他の職員に問う気にもなれず、そのまま帰ってきた。
あとで思ったのだが、あんなに何人もが一列に並ばずに銀行等のように1～2名がホールに出て来所者に接し、市民とのコミュニケーションにつとめた方が双方にとってよいことではと。
- 7 1 八王子市（本庁舎）へは、あまり訪れることはないのだが、市のモニターへ選ばれて、行った当日は土曜日とあって、入口が大変わかりづらく困った。正面入口に案内看板など立ててくれていたらと思った。迷ってしまった。
- 7 2 ・ クリエイトホールでの対応
- 時間ぎりぎりにつけつけた時の対応の悪さ。仕事をしている娘が、電車を乗り継ぎ駆けつけたところ、新住所の移転（マンション購入のため）の対応をしてもらえず、憤慨して帰ってきた。私が改めて、市役所で手続きをしたという二度手間であった。
- ・ 外国人の方（中国人）が、証明写真を取る際に戸惑っていた。もし、そこにアドバイスしてあげる市職員がいれば。私たち皆で対応してあげた。
 - ・ 男性職員より女性職員の方が、明るさがなく不親切な気がする。民間のようなサービス精神を！
 - ・ 他県から初めて来たとき、市役所が町（駅）から遠い。交通の便が悪い。自転車置場が少なく、中が雑然としていた。人口が増えているし、もっとわかりやすい案内が必要かと思う。
- 7 3 ごく一部の職員だけだとは思うが、「市民=お客様」という認識が足りないのではないか。由木東事務所に都市計画図を取りに行ったとき、「よくわからないから自分で本庁に電話して」と言われてしまった。一般の企業ではあり得ない話である。一方で、確定申告について本庁に電話をしたとき、とても丁寧に説明してくれた職員もいた。一部の意識の足りない職員のせいでマイナスのイメージが広がってしまうのはもったいない気がする。定期的な研修が必要だと思う。また、管理職に民間企業の社長を迎えて兼任してもらうのもいいと思う。
- 7 4 住民票等申請書類の迅速化が要求される。

- 7 5 過剰なサービスは求めていないが、役所での手続きは気が重く感じられるため、丁寧で親切な印象を受けると気持ちよく手続きができると思う。「おはようございます」、「こんにちは」、「お待たせしました」、「おつかれさま」等あいさつされるとよい感じを受ける。手続きに時間がかかる場合、ずっと待たせるのではなく、途中ひと言「今、こんなことをしているので、あとどのくらいかかる」などと伝えてもらえると、待っていてもらいらしいと思う。
- 市民に対して“お客様”と呼ぶのは少し違和感を感じてしまう。「何番の“方”」でよいのではないか。八王子市民が八王子市役所で手続きしているのであって、お客ではないのだから……。検討してほしい。
- 7 6 私が市役所を利用するのは、年に数回あるかないかである。家の近くにある由木事務所を利用しているが、対応が迅速ですぐに用事が済む。以前のように暗いイメージもなく、利用しやすくなっているように思う。これからもいろいろな年代の人達が快適に利用できるように、わかりやすい対応をお願いしたい。
- 7 7 ・私は本庁よりも事務所を多く利用する。また、子育て支援センターと北野事務所、川口図書館も多く利用する。事務手続き等で利用する際に感じることは、職員が窓口で待っているのが、並んだり順番を待つことなく素早く手続きを行うことができよいのだが、利用者が少ないときなど立って待っていると、その状況に応じて窓口待つ担当職員とそれ以外の職員は他の作業にまわって仕事をされては……。と感じた。
- ・職員の対応で、とても嬉しかったこともある。子どもの健康診断で保健センターに行った際、精密検査が必要ということがあり、一度お願いした紹介状を変更してもらいたいと電話したことがあり、後日、書類を郵送してもらった。その際、ミニ便箋に「お体ご自愛ください……」と一言添えてくれ、とても嬉しかった。
- ・アンケートの答えで“普通”ということが多くなったが、特に印象に残ることなく手続き等を済ませ、人と人との関わり的な感想は特に持つことなく終わることが多い。市の中で職員がそこを意識され研修等されているということであれば、私が利用した際は、正直事務的だったという印象である。
- 7 8 現在、取扱商品やサービスに格差が少ないため、商業・サービス施設における接客術は大変向上し、顧客にとっては高度な接客術を持つ店員・職員はほぼ当然のこととなっている。悪評高い官公庁などの接客術もそれなりに改善されてきてはいるが、それは、教育・研修システムによる全体的なレベルの向上というよりは、個々人の努力によるところが大きいように感じられる。
- 7 9 八王子市役所の職員は笑顔があると数回の対応で感じている。それは当たり前なことであると思うのだが、他の公務員の態度があまりによくなかったことが印象的である。私が窓口で迷っていると直ぐに混雑しているにも関わらず、「どうされましたか？」と声をかけてくれ、説明されたところに行くと、女性職員に笑顔で丁寧に手続きの仕方を教えてもらった。声をかけてもらい、笑顔で対応する。これを家で話すと大学生の息子が同じ事を八王子市役所で感じていた。私は嬉しくなり、八王子に転居したことを幸福に思った。

- 8 0 待ち時間が大変気になる。職員の数が限定されているのは理解するが、サービスが悪く感じる。民間の銀行などの例を参照し、客（とあえて言う）の思考で対処してほしい。
- 8 1 特になし。愛想がよくなっており、ビックリしている。
- 8 2 役所関係の受付窓口ではあまり感じないが、施設関係の職員で利用者が顔見知りになってくると、親しみを持たせようとするせいなのか、悪気はないと思うのだが、馴れ馴れしい態度や、粗雑な話し方をする職員がいる。特に中年の男性職員に多く、相手は女性に対して多い。これは、私自身に対しては違和感を感じるし、またそばで見ているあまり感じのいいものではない。施設を管理する側と、利用する側の一線を引くべきだと思う。節度ある態度はいかなる場合にも必要である。
- 8 3 もう少し、わからない立場にたつて親身になって説明されたいかがか。机上の整理は全くなされていない。それで業務に間違いは生じないのだろうか。個人情報を守られているのか心配になった。
- 8 4 市職員の接遇向上について、私は、社会的に弱い立場の市民の来訪が予定される特定の課（生活福祉課）の全職員に対してのみ、定期的にその監視をも含めた重点的な接遇向上を図ればよいと思う。そして、その他の課の職員に対しては、常識的、平均的な対応ができればよいとして、特別なことはしなくてもよいと思う。このことは、昨年の秋に私が生活保護の冊子をもらいに市本庁舎を訪れた際、生活福祉課の若い男性職員から、はじめ乱暴な言葉遣いをされ、私自身が生活保護を勉強する者であって、保護を受けたい者ではないとわかると、途端に「ですます」調の言葉遣い変わったという、とても嫌な経験から思うものである。
- 8 5 本庁ではなく、事務所に伺うことがほとんどだが、本庁には展示などもあり、これは、交通が不便なのでめったに行かないと知ることも見ることもない。なんだかもったいない気がする。また、ごめんなさい、アンケートには、嫌な思いをしたことがあるのでそれを書いたが、明るくさわやかで親切な対応をもらい感謝していることもある。年々利用しやすくなっていると思う。こちらマナーに気をつけたい。とにかく、生活に関わること一つひとつが当事者には切実であったり、また、不慣れだったりするので、一つひとつの用件を軽く扱わず、親身になって対応してもらえると助かる。

それから、電話での問い合わせも、心配のある人はここに、ということで問い合わせ先を明記してあるから、電話をかけるものなのだと思ってかけたのに、何人かの職員に電話を回され、そのたびに心配ごとを一から説明し、「はあ・・・」などと当惑したようないい加減な返事をされ、それで、最後に受けた説明も、不十分でひどく偏った内容であったと、後で自分で色々調べてわかった。その時は、その説明内容にひどく振り回され、子どもの教育問題だったので、心身ともに疲弊し、ひどい目に遭い、あんまりだと思った。書類の形だけでなく、きちんと相談を受けたり、情報を提供する体制を整えておいてほしい。また、忙しいとは思いますが、わからなければいい加減な返事をせず、出来ることなら、後日に返事やほかに詳しい公共の組織など紹介してくれたらよかったのに、と思った。当事者には大変な問題を軽率に

扱わないでほしい。

- 8 6 どういう時に相談したり、たずねるかは役所なので、必要に応じて事務的でもいいのだが、やさしさを感じるので、騒然としていても安心していられる。(広報で決められたという児童手当の事や税に関してのことや手続きが必要な事は、必ず手紙にて知らせがきて、事務的な事も1ヶ月くらい余裕を用意してくれたり、とても適切だと思う)