

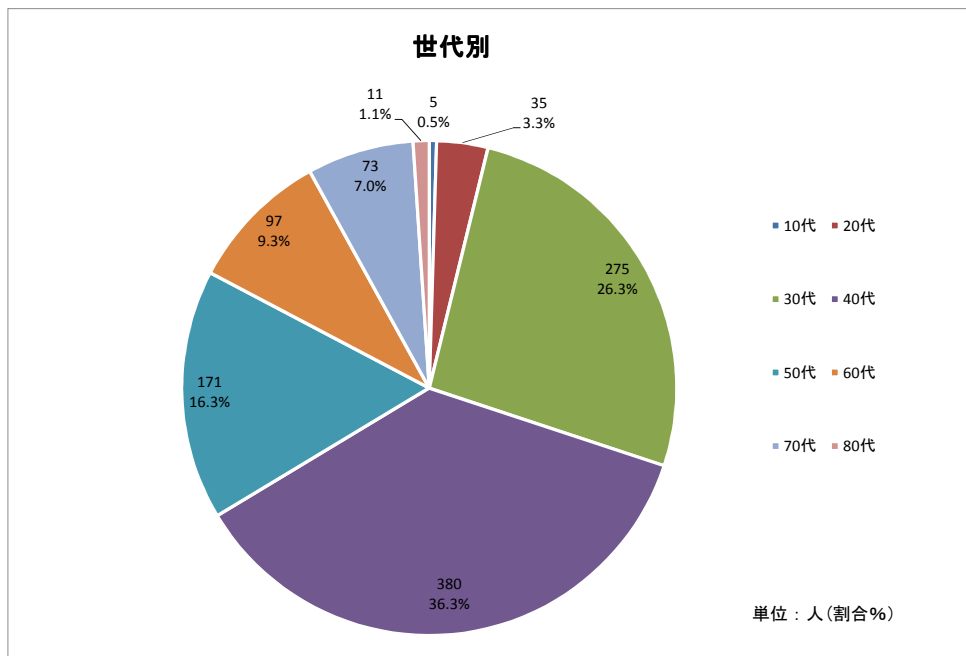
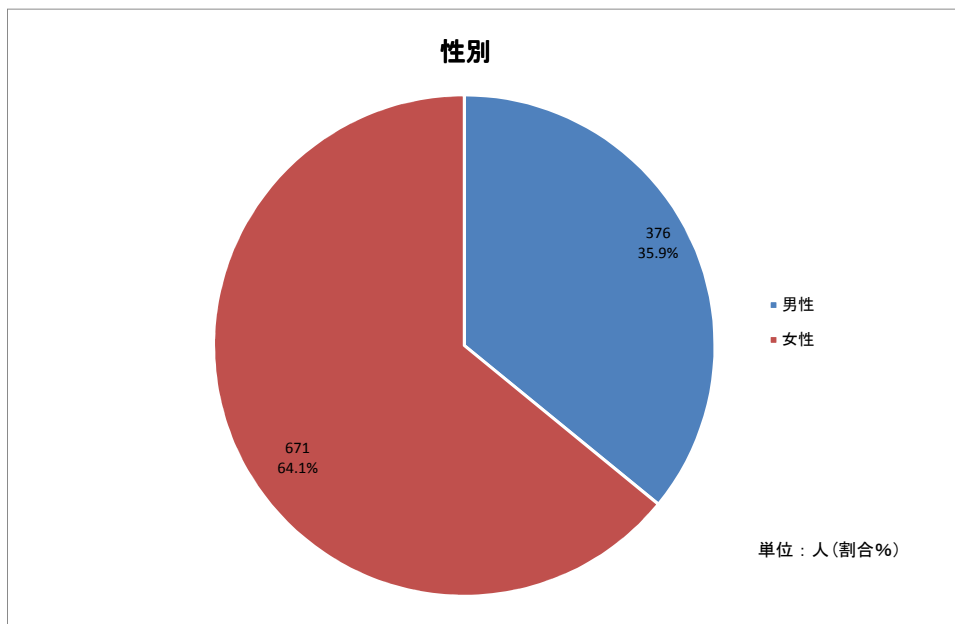
第12回eモニターアンケート「市職員の接遇について」

実施期間
回答数

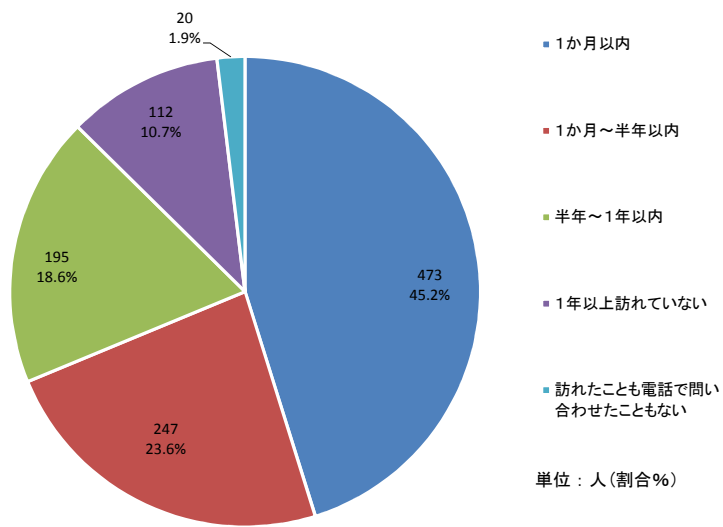
平成30年12月18日
1047 人

～

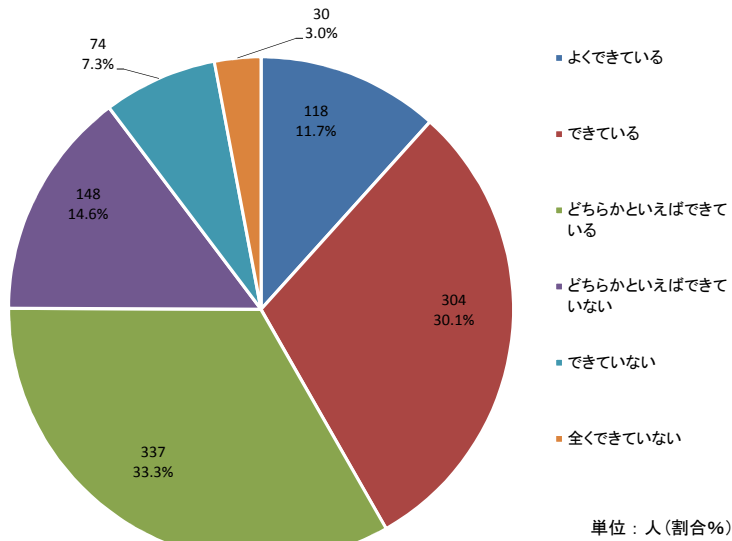
平成30年12月25日



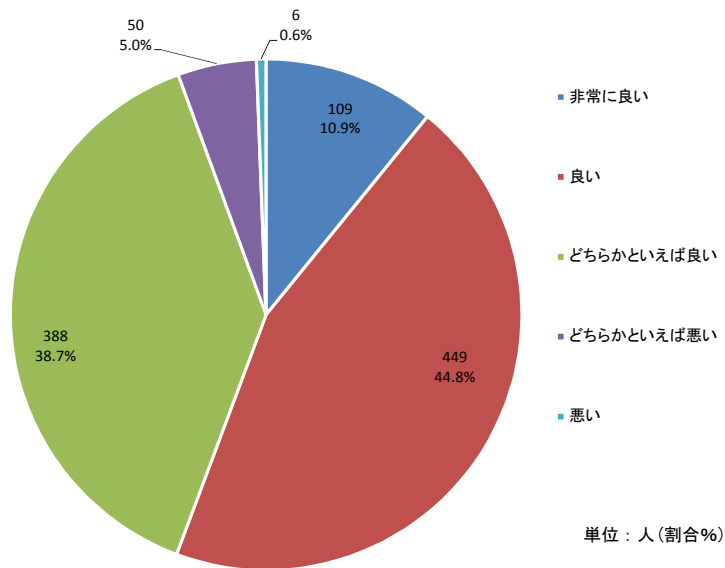
問1:直近で市役所や支所、公民館を訪れたのはいつ頃ですか？(電話での問い合わせを含む。)



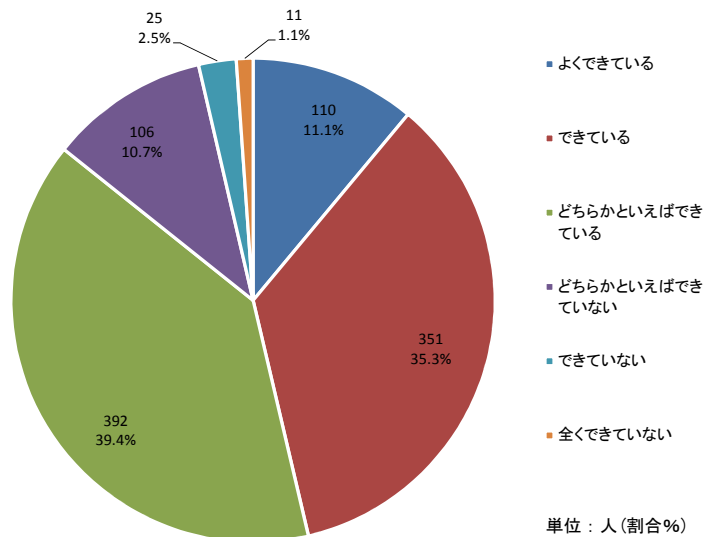
問2:職員から先にあいさつがありましたか？(電話での問い合わせを含む。)



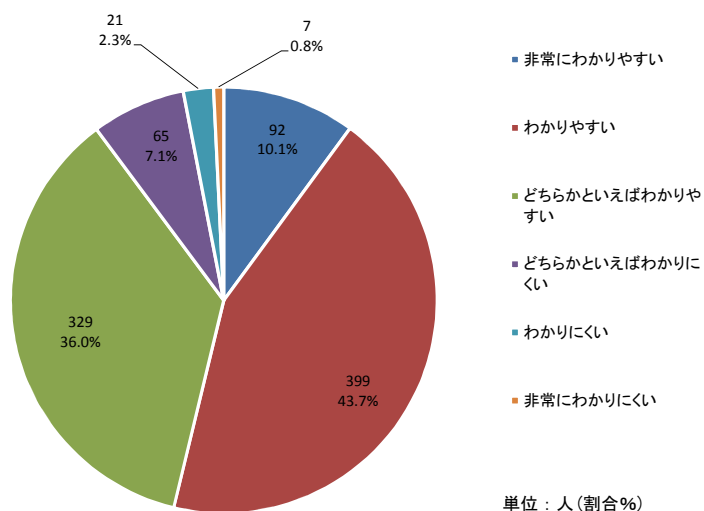
問:3:職員の言葉づかいは正しい敬語で聞き取りやすかったですか？
（電話での問い合わせを含む。）



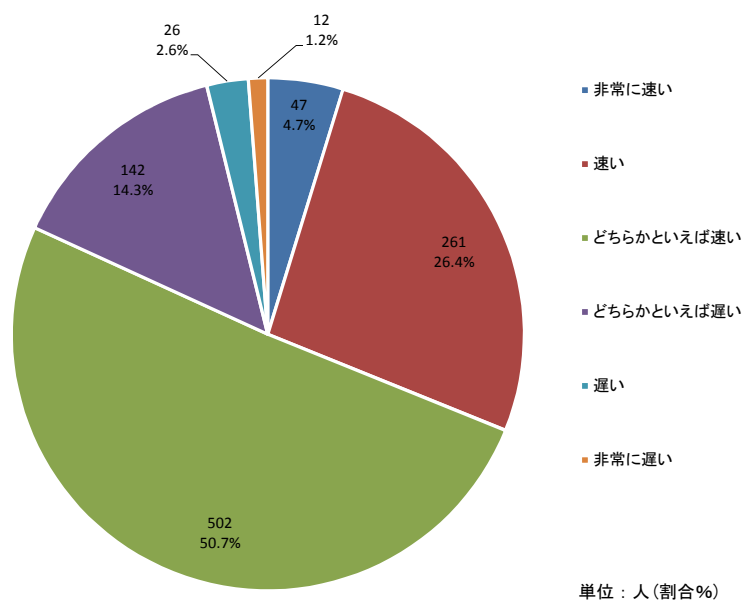
問4:職員の表情や態度は明るく、テキパキとしていましたか？（電話での問い合わせのみの人を除く。）



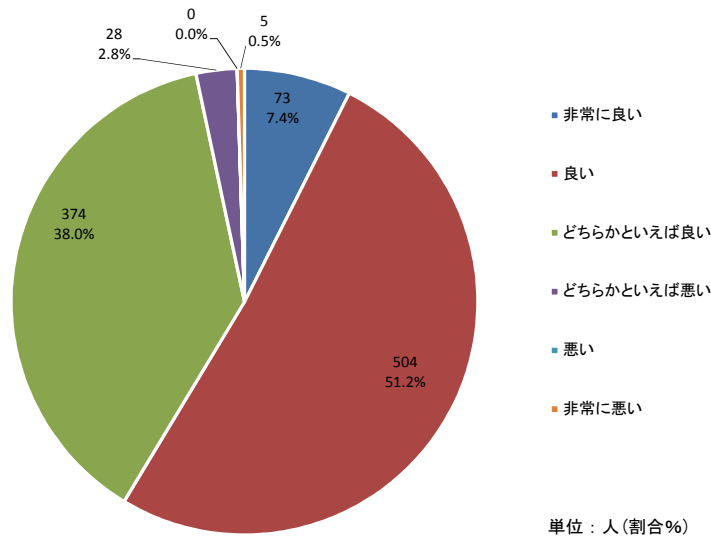
問5: 問い合わせ等に対する説明はわかりやすいものでしたか？（職員から説明を受けたことがある人のみ、電話での問い合わせを含む。）



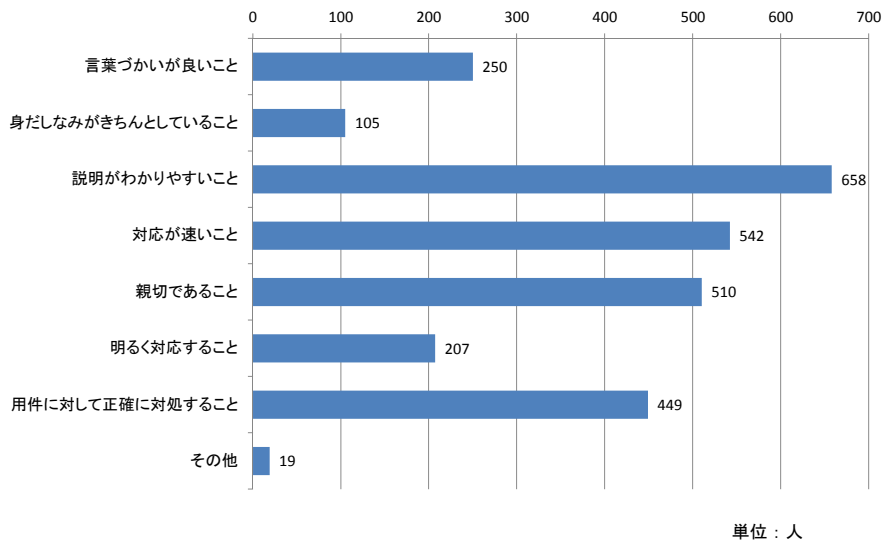
問6: ご用件が済むまで対応はスムーズでしたか？（電話での問い合わせを含む。）



問7:職員の身だしなみの印象はいかがでしたか？（電話での問い合わせのみの人を除く。）



問9:職員に求める接遇マナーとして、今後、より重要と思われることは何ですか？（回答は3つまで）



その他と回答した人の意見(抜粋)

・マナーの良くない職員に進んで注意などをしてもらえるとありがたいです。

・疲れた態度や面倒くさそうな態度は改めて欲しいですね。

・臨機応変さ。杓子定規な回答は不要。

・特にこれといって職員へのマナーに不満はないです。

・自分が知っていて、私が知らないことを質問すると、半笑いでそんなことはありませんと何度も言われると腹が立つ。

・来客者がいる時は私語をしないように。

・つつけどんでない、親身な回答。

・人を見下さないこと。

・相談者の立場に立った思考及び説明をする姿勢ができること。

・表情

・話しやすい雰囲気

・笑顔

・来訪すると声をかける前に用件を聞きに来てくれる。

・一生懸命対応していること。

・市民と協働して施策を進めるという意識を持つことが重要。

問8：問7でその項目を選択した理由があればご記入ください。（抜粋）
「非常に良い」と回答した人の理由
制服ではなく、私服で親しみやすいと思います。
夏のTシャツ好き。
清潔感がある身だしなみをしていると思います。
公民館の方です。不快な感じはなく、親しみやすい雰囲気でもとても良かったです。
皆さん清潔感があっていいと思います。
普段着で接しやすい感じがした。
清潔感があり、不快な感じはなかったため。
不快感もなく問題ない。かっちりしすぎていてもかしこまって気後れする。ウォームビズって感じで好感が持てました。
作野公民館で本を借りたり、町内会の行事に部屋を借りに週1、2回は行きます。華美ではなく清潔感があります。
悪い印象は何もなかったの。
いつも小綺麗であるから
「良い」と回答した人の理由
着衣が乱れていた所を見たことはありません。
清潔感があって、身だしなみは出来ていると思う。
派手な色合いではなく、色があるとすると白や青や緑といった服装の方が多いので。
市の職員らしく、ふさわしい格好だったと思います。
5～6年前の市の年配職員は大柄な態度でした。最近は全体的に良くなっています。今でも身だしなみや態度に問題があるのは年配の方が多いです。年配の方にはお役人意識がある方もいらっしゃるように感じます。民間の一流ホテルやデパートを参考にして、お役人意識を捨ててサービス業として働いてほしい。
みなさん自由な服装で清楚な感じで良いと思います。
公民館で図書館を利用する機会が多い。正直、職員の方の身だしなみは見えていないと思う。特に良いと感じたことはないが、不快に思ったこともない。
キーボードTシャツは、安城市らしさが出ていて良いなと思います。
対応が感じよく、かつ早かった。悪い思い出は何もない。
きれいな服装、髪型だとは思いますが、私はあまり気にしない。特に不潔でなければ、あまりこだわるようなことではないと思う。
リサイクルプラザで、仕事に合った服装で印象が良かった。
他人に不快感を与えない服装をしている。
働きやすそうで清潔感もあり、好感の持てる服装や態度でした。
特に良い印象を受けました。
わからないことに的確に対応していただきました。
違和感のないシンプルな服装だったと思います。
特に嫌悪感を感じなかったので問題なし。
問い合わせの内容が当方のミスにもかかわらず丁寧に対応してくださいました。
職員により対応が違います。対応がよくできている職員とそうでない職員が混在しています。部署の中でしっかり意識教育をしてください。市役所しか知らない職員が多いですが、民間企業にもっと出向させて意識を変えてもらうことも有効だと思います。
見た目で清潔感のある服装。女性はさっぱりとしたお化粧です。
もう少しおしゃれしてもいいと思う。
特に目立って気になる人はいなかったの逆で逆に接しやすい。
嫌な印象がない。
不快感がなかった。
不潔、だらしないといった印象を持たなかったから。
派手ではなかった。
正装する必要はないと思うので、今くらいがちょうど良いと思います。
飼犬の狂犬病済み票をもらいにいったのだが、対応してくれた男性はワイシャツにスラックス的なズボンだったので悪く思いない。受付から見た奥の女性職員の方々もごく一般的な身だしなみだったと思うので。
派手でなくキチンとしていた。
全体的にみて特に目立つようなこともなく、安心感を感じられる身だしなみであると思います。
身だしなみは一様に整っていると思います。
派手ではなくて、不潔でもなかったの。
みなさん問題ありません。

何時も気持ちいい服装で対応してくれます。
ケバケバしい服装でないため。
きちんと社会性のある服装に心がけられている。
アンフォーレの雰囲気がいいため、相乗効果でいい感じを受けます。
きれいな服を着ている。
さっぱりした感じで良かったと思いますが、フレグランスが好きな香りではなかったです。個人の好みなので仕方ないと思いますが。
児童の遊び場の先生？の雰囲気が公民館によってだけれど、感じが悪いし、見た目が悪い。
TPOに合わせて清潔感のある服装の職員が多い。
健康保険に関する疑問に対し、迅速な回答を得たと思う。
七夕などの時期に合わせて、服装が変わり良い。
身なりはきちんとされていて、感じ良かったです。
女性の対応は親切です。大体電話での対応は女性なので、女性には満足しています。
清潔感があり、見た目にも派手さが無い。
不愉快に思った覚えがなかったので、良いと思いました。
「どちらかといえば良い」と回答した人の理由
公民館の方はいつもけだるそうです。
人それぞれだし、性格も違うので人によって印象は変わるのとは仕方ないことです。本人がそれを意識していれば研修などで徐々に変わっていくかと思います。
暑い時期であり、仕方ないと思うが少しラフに感じました。
特別良いとも悪いとも思わなかったもので、どちらかといえば良いにしました。
身だしなみを気にして見ていたわけではないのでその点に関しての印象が薄い。しかし、特別気になる事がなかったもので、悪くはなかったのだろうという判断。
普通にきちんとした服装でした。
もう少し統一感のある服装のほうが落ち着いていて、感じがいいと思います。
無難な感じがした
ほとんど覚えていないので、どちらかといえば良いにしました。特徴が無かったのか、派手でもなく、変な格好でも無かったと思われます。
最近私服が多いので、IDカードだけでは職員かどうかわかりにくい
特に悪い印象はないから。
普通だと思うので。
特に気になることはない程度。ただ、名札は苗字だけでかわまないの、しっかりつけてほしい。
いたって普通だと思うが、普通でいいと思う
クールビズ、夏のTシャツ着用が不揃い感があり期間中の2、3日でも徹底したらいかがでしょうか？来庁者へのPR効果があるのでは。
統一感がない。
特に乱れているわけではなく、一般的といった感じ。名札をもう少し目立つような形になるといいと思います。また部署名を明記してみてもいい。
制服ではなかったですが、事務職として整っていると感じました。
メイク、髪型がばっちりすぎて嫌だった。
身だしなみは普通であれば問題はなく、お客さまを迎える気持ちがあるかどうかである。
特にオシャレとは言えないが、整った服装をしている。
職員の身だしなみは、可もなく不可もなく。身だしなみよりも、体型を意識した方が良い職員が多数。
特に悪いとは思わないが、出来ればジーンズはやめてもらいたい。
制服がないので、ショッピングモールの客と変わらないし、奇抜なところもなく、統制は取れていると感じた。
明るく元気な方もいらっしゃるし、そうでない方もみえます。相性もあります。どちらかといえば良いんですが、そこまでしてくれるんだと思うサービスは受けたことは記憶にありません。
清潔な服装でした。
ネイルが派手な女性がいるが、職場にふさわしいのか疑問がある。
極端に派手な服装で無ければ、特に正装の必要はないと思う。
特に気にならないので、問題ないと思う。服装について別段要望はない。
あまり気にかけていないので、気づいていないのかもしれないが、特に不快とは感じていないから。
女性に関しては問題はないですが、男性に関してはカッターシャツにネクタイぶら下げていけばいいというものではない。もう少し、服装に気を使ってほしい。
制服というわけではないので、ラフな感じはします。

ノーネクタイはわかりますが、あまりいい格好ではない。
夏の時期の七夕のTシャツは、なかなかいいんじゃないですか！
作業もしやすい服装だから。
カジュアルな感じで特に問題ない。
制服があったら良さそう。
爪が長いと書類を渡されたりするときに危なく感じた。
七夕の時期などは、着こなしが簡単なものになるので、身だしなみがよいとかの判断がしにくいので、どちらかといえばよいにしました。
市役所、公民館いろいろな場所でとなると、統一されていない感じの対応の仕方という印象です。良くもなく、悪くもないと思います。
服装は、常識範囲内で十分。
服装に合ってはいるのですが、ハイヒールの歩く時の靴音が気になりました。
「どちらかといえば悪い」と回答した人の理由
制服ではないし、仕事上地味なので、どうしてもパリッとした印象が受けづらい。
職員は制服を着る方が、自覚と責任が生じる。市民から見ても安心感がある。
親切な対応に欠ける。相談しても決まり文句の回答しかしない。2階以上の職員の対応がよくない。
カジュアルすぎる。職員ではなくバイト？だったのかもしれませんが。公民館でした。
いかにも安物とわかる商品を着用している職員が多い。
女性は胸元に気を付けた服装がよい。
正社員ではなく、パートの人が対応したので、対応が雑だった
お化粧が濃くて何だか気分が悪くなりました。マスカラをバッチリはちょっとやりすぎなのでは。
盛り上げの為に変なTシャツを着ていた。普通の清潔な服装のほうが良いと思う。

問10：職員の接遇マナーについて、良いところ、悪いところなどがありましたら具体的にご記入ください。（抜粋）
公民館に行くことが多いですが、笑顔がなく、そっけない人が多いです。もう少し接しやすくして欲しいです。
市役所、支所のいずれも対応が良いと思います。
人事課は大変かと思いますが、問題のありそうな人については研修などで徐々に教育していくことが良いでしょう。
電話に出る時に明るく出てほしい。
笑顔もなく業務的な方もいらっしゃいますが、親切な対応の方が嬉しいです。
一部の職員なんだろうけど、ダラダラとした態度、面倒くさい感を表に出してる人がいる。流れ作業的な態度で親切さを感じない。課によっては、凄く親切に対応してくれる人もいる。
仕事としての捉え方がしっかりしていて、その能力がちゃんと出ていて欲しい。
私は予約した本の受け取りに公民館に行くことが多いのですが、職員の方が予約本が並んだコーナーから探すのに、少々時間が掛かり過ぎている気がします。やりにくい作業があれば、民間の会社なら『並べ方等を見直し、探しやすくなる置き場にする』など、作業の改善が出来ないかを考えます。はっきり言って、市役所や公民館の職員の方はそういう努力を全くされていないように感じます。
問い合わせに対しての説明が足りずにまた役所に行く事になったことがありました。
いつも気持ちのいい対応をして頂いてます。
1ヶ月以内に本庁も支所も利用しましたが、本庁職員の方がクリーンでしっかりした印象を、支所職員の方がゆるい印象を受けました。また支所の方がお客さんが少ないのにこちらから声をかけなければ訪問者に気付かないのはどうかと思います。
説明が分からない時、職員さんがイラっとした態度で同じ事を言われるんですが、専門用語は分からないので、分かりやすい様に説明して頂けると有難いです。
支所でお世話になっている職員さんはとても迅速に対応してくれて親切なのですが、市役所の方は人は多いのですが対応が遅く、なんでだろう?と昔から思っていました。なんの仕事しているのだろう?と思うほど、ぼーっとしている方をよく見ることがあります。市民としては怒れてしまいます。職員が無駄に多くありませんか?
公民館でしばしば見られる、職員間の無駄話は控えめにしていきたい。
とてもよく出来ていると思うので、是非認めて、ほめてあげてほしいです!
窓口の近くに行っても気づいてもらえないことが数回あり、声をかけるのも気が引けるので、ベル等置いてもらったほうが良いかなと思いました。(私が気づいてなかっただけで、既に置いてあるようでしたらすいません)
以前に比べ、対応が良くなり質問しやすくなったと思います。
電話対応では分かりやすく話して頂き良かったです。窓口対応は前に比べて早く出来るようになり良くなったと思う。
テキパキと仕事がスムーズなのは良いが、分からない箇所を尋ねると冷たさを感じることもある。もう少しにこやかで、余裕を持った対応に心掛けてほしい。
以前、市役所を利用した際に12時近くだったせいか、要件は果たせましたが、早くしろと言わんばかりな対応で、質問も上から回答されてビックリしました。中年女性が市役所で困っている件で相談したところ、いろんな角度から案を出してくれて助かり、大変嬉しく思いました。
公民館をよく利用していますが、どの方も親切丁寧に接して下さいます。
年配の人が特に言葉使いがひどい。三河弁の強い口調で、知らない人が悪いような物言いの人が多いです。
マナーというよりは意識の問題です。まず運用ルールに大きな問題がある。それを日々迅速に改善していこうとか、利用者に優しくという発想が感じられない。施設は市民のためのもの、職員は市民のために働いているという教育をしっかりして欲しい。また運用ルールも、ネット時代に見合った市民が利用しやすい、喜ばれるルールに作り変えていくべき。住んでいる人、利用する人がハッピーになる施設とは何か?とことん議論し、即改善して欲しい。
同じ部署内でも担当者により、判断が異なる事が無い様にして欲しい。
仕方ないのかもしれないが、住民票などのコーナーで暇になってもずっと立ってる職員が気になりました。あれで税金からお給料が出てるのかと思いました。一般のパートなんて、その手空き時間にも掃除したり、やれる事をやっているの、何か考えてもらいたいです。
受付に誰もいないと、奥から直ぐに気づいてくれ、誰かが対応に来てくれてとてもうれしいです。
忙しそうにしている、ずいぶん待たされてイライラするので対応が明るく笑顔であるとよい。
親しみやすくするためか、方言丸出しの対応は不愉快。
こちらが質問したことに早く、的確に答えてくれればそれで良い。

接遇マナーに関しては問題ないが、職員の数が多いのが気になる。何か質問すると複数人が集まってワイワイ対応することがある。暇なのかと感じる。
桜井支所では、こちらから声を掛けないと対応して頂けませんでした。皆さん、お忙しいのだと思いますが、カウンター前に立った時点ですぐ対応頂きたいと思いました。
ホームページではわからない点が多かったので直接窓口に行きましたが、丁寧に説明してくださり、助かりました。
安城市役所の方は冷たいイメージがあります。もう少し優しい口調がいいですね。席につくと、誰が対応するか分からないので不安です。職安のように分かりやすく座っていると安心します。
市の公園の遊具が壊れていると連絡をしたことがある。即日修理を対応いただき、そのスピードに大変感動しました。
20年程前は市役所の方の対応はとても悪く、高圧的でとても不親切でした。友人も同様の事を言い、他県より引っ越してきたママさん達も対応の悪さに驚いていました。最近久々に市役所に伺いましたが、とても親切丁寧な対応で驚きました。いつ頃から変わったのかはわかりませんが、支所ではなく、市役所も利用してみようと思いました。これからも市民に優しい市役所でありますように願っています。
問い合わせに対して、電話でたらい回しや長い時間待たされるのは非常に嫌なので担当者からの折り返しにしてほしい。
久しぶりに市役所に行きました。みなさんきびきびと仕事をしていらっしゃったと思います。どこへ行ったらよいかきよろきよろしていたら、声をかけてくださいましたし、良い印象でした。
正規職員とそうでない職員の連携が悪い、職員同士の協力性がない、
とても対応が丁寧で親切な職員がいる反面、対応が不快でこちらが嫌な気分になる悪い意味で公務員的な職員もいる。市民が顧客であるという意識がもう少し浸透すると良いと思う。
全体的に暗い印象である。窓口へ行ったが、目が合う職員はいても席を立てはくれず、結局用件を聞きにくかったのは通りかかった臨時職員の様な方だったので、説明が二度手間になった。仕切りが無く、静かな市役所のオフィスは、皆に話が筒抜けな感じがして、気軽に相談に行ける雰囲気とは程遠い。
仕事で他市町村に行くことがあるが、役所によって本当に雰囲気が違う。雰囲気の良い市町では廊下や階段でも挨拶をしてくれる。
私が行ったことがある公民館はどこもさわやかで丁寧に対応しています。その場でわからないことはいろいろ調べて教えていただけます。満足しています。
パスポートの申請に行った時、とても親切に対応して頂き、面倒な手続きなのにスムーズに行うことが出来ました。
流れ作業的な対応は気分がよくない。
アンフォーレのパスポート申請受取の人は、みんな対応が良かった
商工課や高齢福祉課など市民と接する機会が多い課では、接遇がきちんとしている方が多くいらっしゃいます。
アンフォーレをよく利用します。子供が目当ての本を聞いても、丁寧に対応してくださいます。
公民館の方は明るくすごく良い印象です。市役所の方は、人にもよりますが、悪いわけではありませんが、公民館などと比べると明るくなくて、そんなに親切ではない印象があります。
庁内通路を歩いていると気配りを感じる目線がいいですね。一般的に市民は専門用語に弱いので、反応をみて直ぐにわかりやすい言葉に変えていただける職員さんは最高です。服装も含めてもう少し個性を表に出しても良いのではと思います。とは言え、市民もピンきりですからね。これからもよろしくお願いします。
支所や公民館の方の対応は明るくて親切に感じます。市役所の方の対応に事務的で親切さに欠ける場合があったと感じます。
市役所の中の職員は接しやすかったです。
おしなべて、皆さん親切だと思います
部署や人によってかなり対応が違う。馴染みの人は特に親切に接してくれて嬉しい。二度手間にならないように、他の手続きが無いかどうか調べて教えてくれた時は嬉しかった。たまにいく部署でなかなか対応してくれないところがあった。
上から目線、冷たい言い方の職員は多い。公民館での図書返却で問題発生した時に1人で対処出来ない職員が多い。時間がすごく掛かる。窓口にいても知識がないのか話の通じない人がある。
安城市役所や保健センターの職員は、とにかく話し方が冷たい印象です。くだらないことを聞くなと言わんばかりの態度をしています。敬語はきちんとしています。
要望事項に対しどう対処するか。案件ごとに明確にして、問い合わせに誰でも対応できるようにして欲しい。
二本木児童センターの先生方はとても親切で経験豊かな方が多く、こどもが小さい時はかなり助かりました。ありがとうございました。

順番待ちがわかりにくく、迅速に対応してもらえなかったのが残念でした。
子供会の資料の印刷をするときに対応して頂きましたが、丁寧に対応して頂きました。
入り口にいらっしゃる案内の方は、私が近づくと直ぐに立ち上がり挨拶をし、私の質問にゆっくり丁寧に答えて下さいました。とても感じよく嬉しかったです。
特に問題は感じない。また、ややこしい問題にもちゃんと誠実に対応していただいた。
一生懸命にやっている人と、そうでない人もいると思う。また、思い込みが強いのか質問に正しく答えられない方もいたように思う。悪気もなさそうなので、こういう人なんだと諦めるが、質問には最後まで聞いて、完結明瞭に答えられるように、繰り返し教育してほしい。
余り利用しないのでよくわからないですが、だからこそ行くと不安になります。話しかけやすいオーラがあると安心します。また、片付け仕事のように淡々とやられると淋しいですね。
きちんとした対応をしていただいても笑顔があるかないかで受ける印象は全然違います。電話対応の時も笑顔をするだけで声の印象ががらりと変わるので、常に笑顔を中心掛けていただきたいと思います。
分からなくて聞いているのに上から目線。融通が効かない。困ってるから相談してるのにマニュアル通り。
基本求めているのは問題への親身で的確な対処です。事務的な事のみ対応してもらえば身だしなみも気になりますが、困っていたり、何かわからない事の相談がある場合は、自分が職員でなく市民として対応された時にどう思うかを考えて動ける職員であることの方が重要です。
特に悪いと感じたことはありません。
笑顔が少なく、淡々と話される為、冷たく感じてしまいます。事務的に仕事をこなすのではなく、安城市っていいなって思えるような窓口になるといいなと思います。
親切に対応してもらえると嬉しいです。
窓口で立っていた時、職員はたくさんいてこちらを見たのに知らん顔でした。しばらくして声をかけてからはスムーズに対応していただけたのですが、気分はあまりよくはありませんでした。
たまに香水の強い人がいた気がする
国保課に行った際には、外国人の職員の方が対応して下さいました。とても流暢な日本語で、的確に対応してくださり、なんら日本人と変わりなくて良かったです。初対面での不安も吹き飛び、安心して帰りました。
保育園の入園について相談した際、訪ねた内容以上の情報を提供していただいた。初めてのことで何も分からないので、選択肢を増やしていただけたことはありがたかった。
女性の方のほうが対応が丁寧だと思います。
市の職員さんは、ほとんどの場合きちんと対応してくれます。不愉快な思いをしたのは、老親のための車いすを借りたいと思って相談に行った時の事です。どの部署で相談したらいいのかわからなかったの、まず介護保険の係に行ったら、「できません」の一点張り（介護度が足りなかった）。「でも困っている」と何度も訴えると高齢福祉課を紹介してくれました。高齢福祉課でも何度も押し問答をした後で、社協を紹介してくれました。車いすを借りることはできましたが、しつこく粘らないといろいろな制度を利用できないのは残念だと思いました。
市役所や図書館でたまに見かけます、フロアーの隅やエレベーター横などで、職員の方が仕事帰りや休憩中なのではないでしょうか？2、3人で立ち話（もちろん小声ですが）をされているのは、営業時間に施設を訪れる者にはあまり感じの良いものではないです。人の往来のない場所や休憩所を利用させていただきたいです。
感じがよくていいです。親しみやすいのも助かります。
窓口の方が他の方に対応していて、その後ろで待っている時に一言声かけてもらえると安心して待てられると思います。
職員に説明を求めると回答が長く、本筋をそらされているように感じる。物事は簡潔に答えてもらいたい。また保身に走る傾向があるように感じられるので、市民の目線に立った言動をされたい。
用件に対して上から目線の対応な時がある。面倒くさそうにされる時がある。
不快に感じたことはありません。どこも対応が良かったです。
質問には的確に答えてもらえたり、明るく丁寧な受け答えで、不快な思いをしたことはありません。
安城は対応が良いと思います。
公平迅速を心がけて欲しい。
こちらが手間取っていると、すぐに親切に対応していただき、とても助かっています。これからもわかりやすい説明を続けていただきたいと思います。
仕事で隣市の市役所も行きますが、安城市役所の方が神対応ですよ、いつも思います。笑顔で優しく対応してくれてると思います。

客(私)が来たことに気付かず、笑いながらお喋りし続けるというのは如何なものかと思ったことがありました。丁寧でしたが、トンチンカンな受け答えをされて、腹立たしかったことがありました。早口はやめてください。
分かっている業務への対応は良いが、困っている事など相談事には全然対応してくれない。「法律や制度がないからできません」というのは分かるが、一緒に問題を解決していこうという意識はあまり感じられないのが残念。
電話での問い合わせや窓口で、こちらの質問に対し、丁寧に回答して頂けてよかったと思う。回答も、質問に対して簡潔でわかりやすかった。また、こちらの意図も汲み取って話をして頂けたのでよかった。
昔とは異なり、職員さんの「お役所的」上から目線のイメージは解消されていて、とても爽やかに感じます。
公民館をたまに利用するのですが、いつも職員の方から挨拶や声をかけていただいているので、困ったことや聞きたいことがあったときにこちらからも声をかけやすいです。
お年寄りや外国の方に分かりやすく伝えるためなのか、たまにため口で話している方をみます。病院などでもよく見る光景なので私自身は慣れていますが、不快に感じる方もいるかもっと思います。