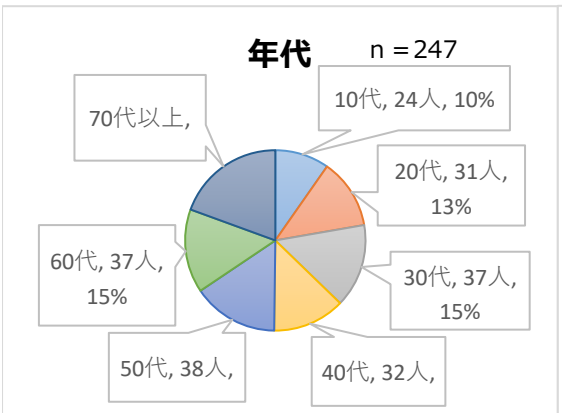
# 平成30年度　第４回高島市市政モニターアンケート集計結果

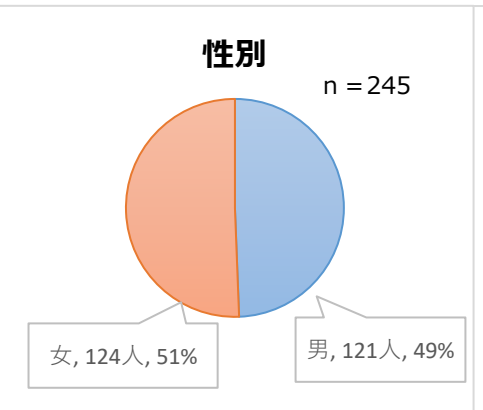
## 高島市職員に関するアンケート

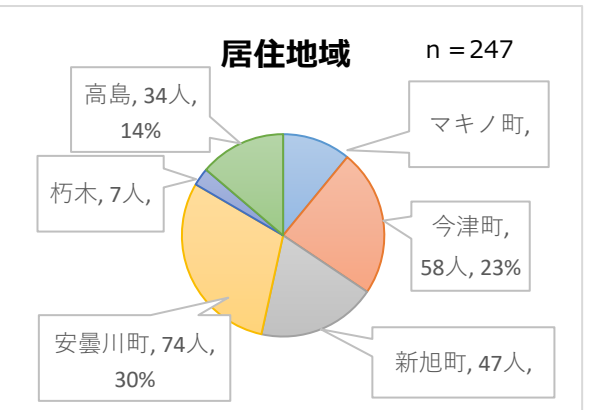
高島市では市民の皆さんに日頃から気持ちよく市役所をご利用いただけるよう、接遇研修や職員の能力向上のための研修に力を入れています。今後さらなる職員の質の向上および人材育成の取り組みにいかすため、高島市職員に関するアンケートを実施しました。

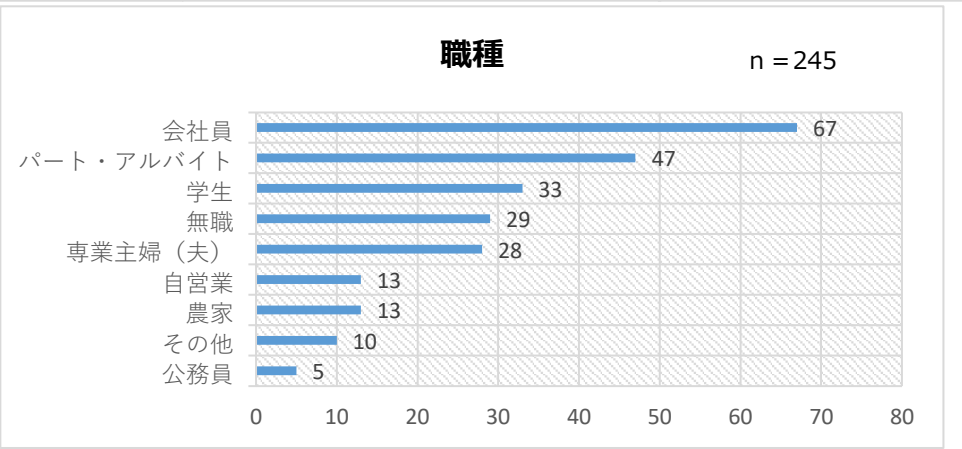
【実施期間】　平成31年1月16日（水）～平成31年1月31日（木）
【モニター登録者数】　292人
【回答者数】　247人　（うち無記名２人）
【回答率】　84.5%　※設問により無回答あり

### 回答者の属性

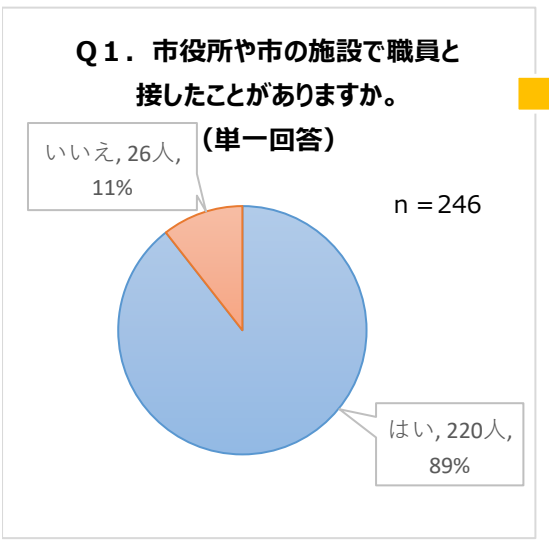


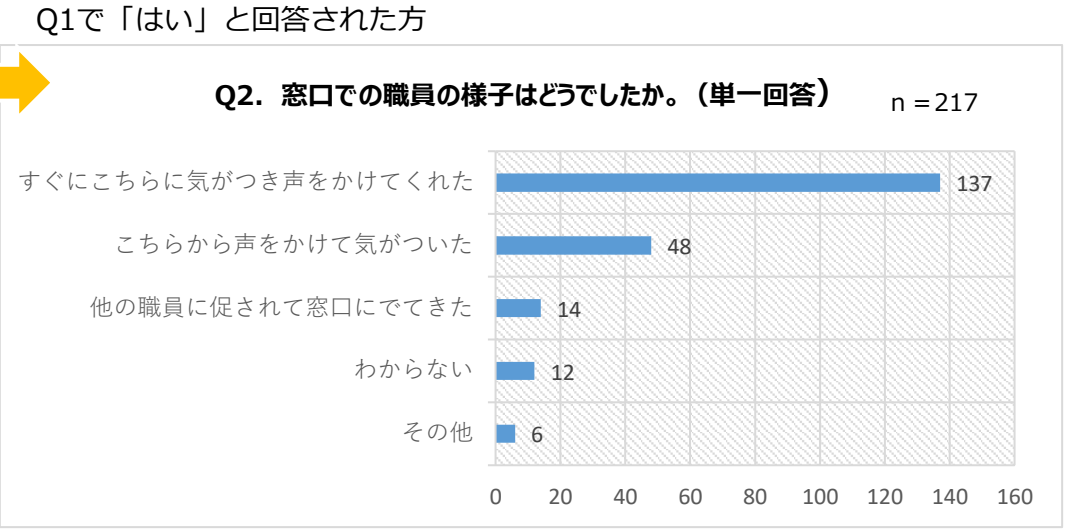



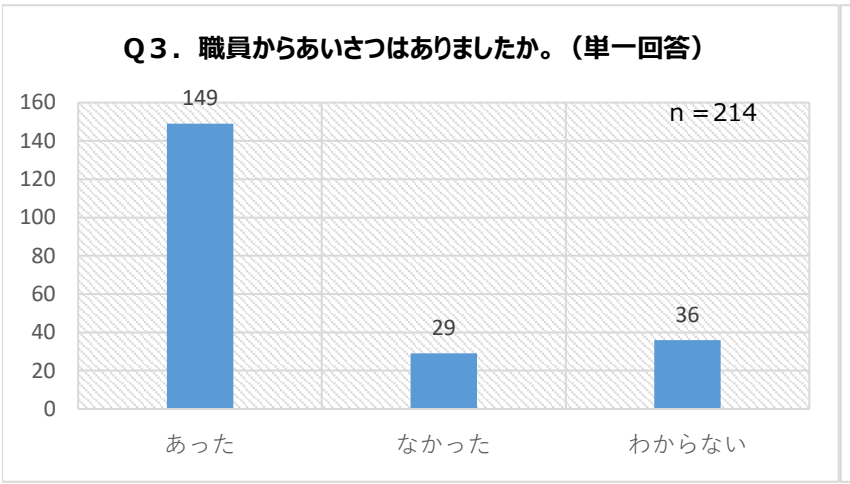



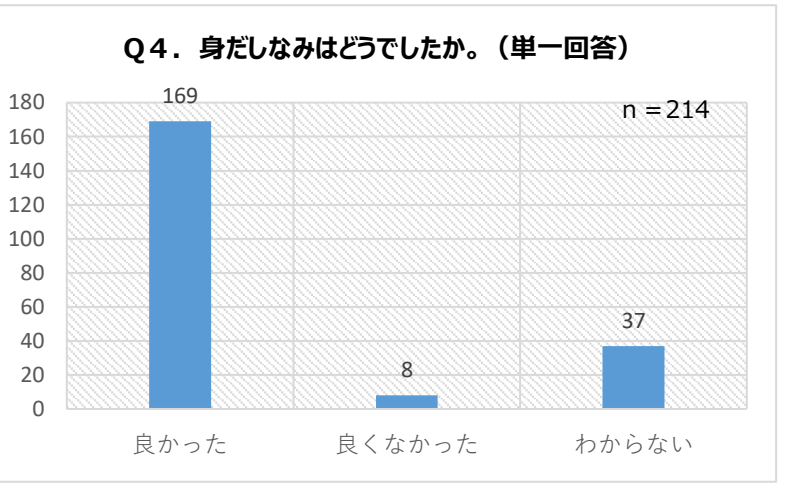

### 市職員の来庁者・施設利用者への対応について

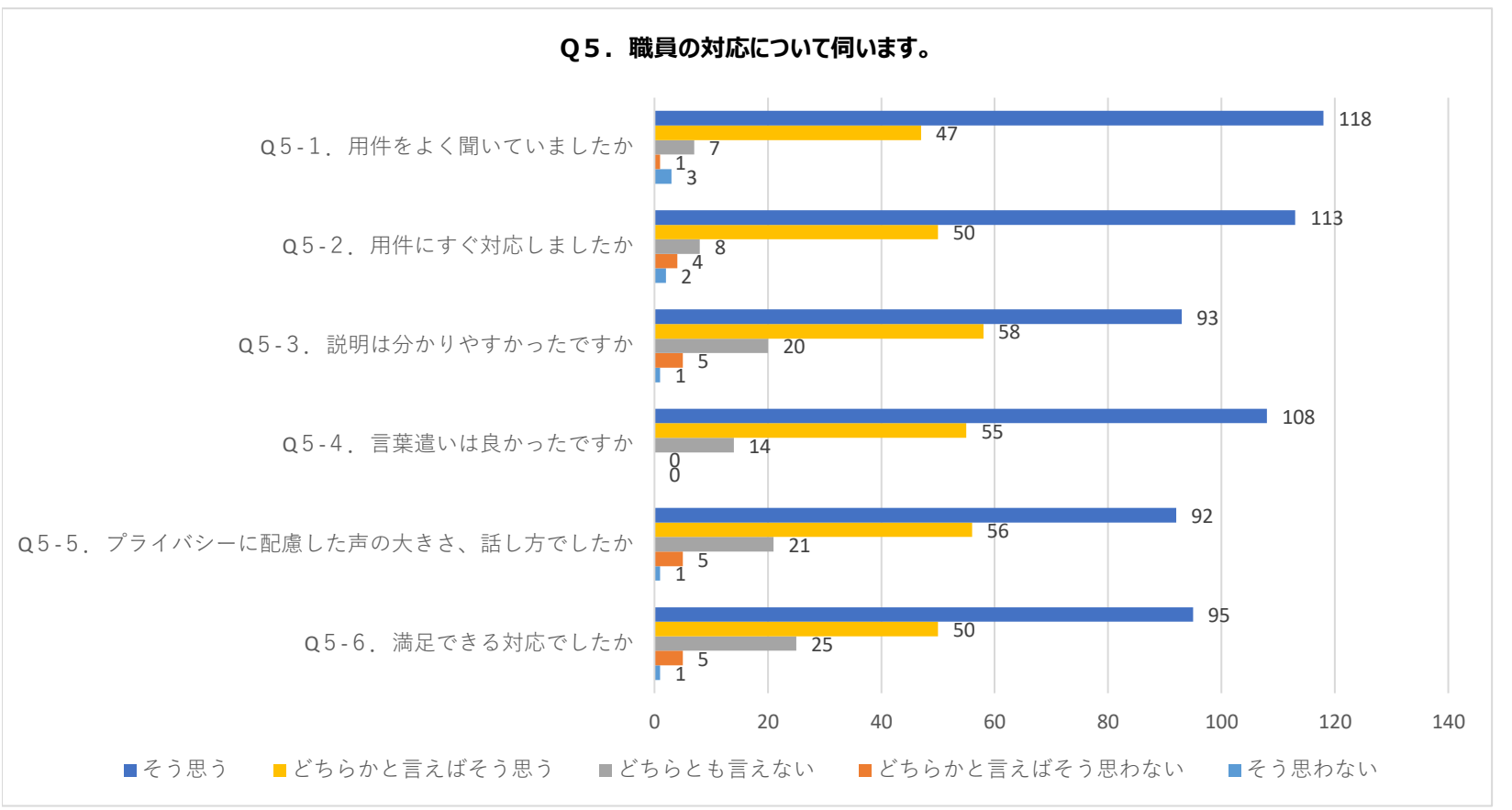



Q1で「はい」と回答された方

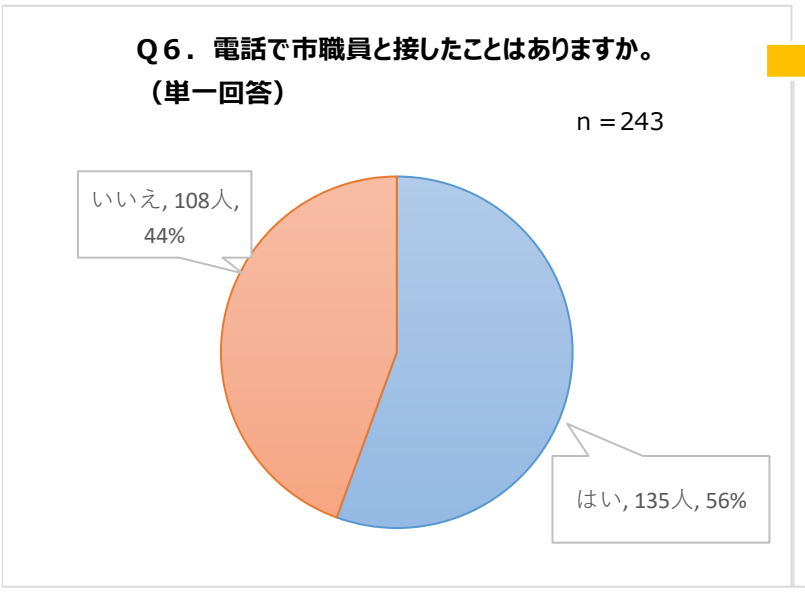




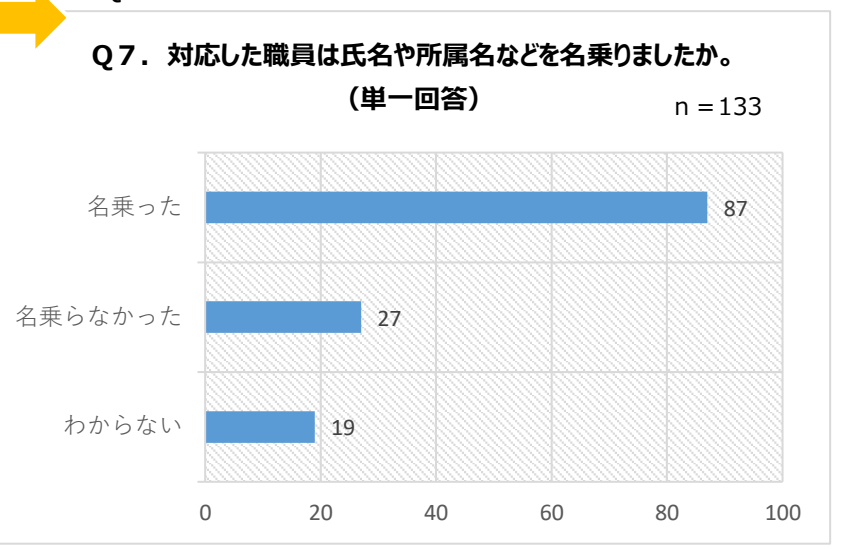



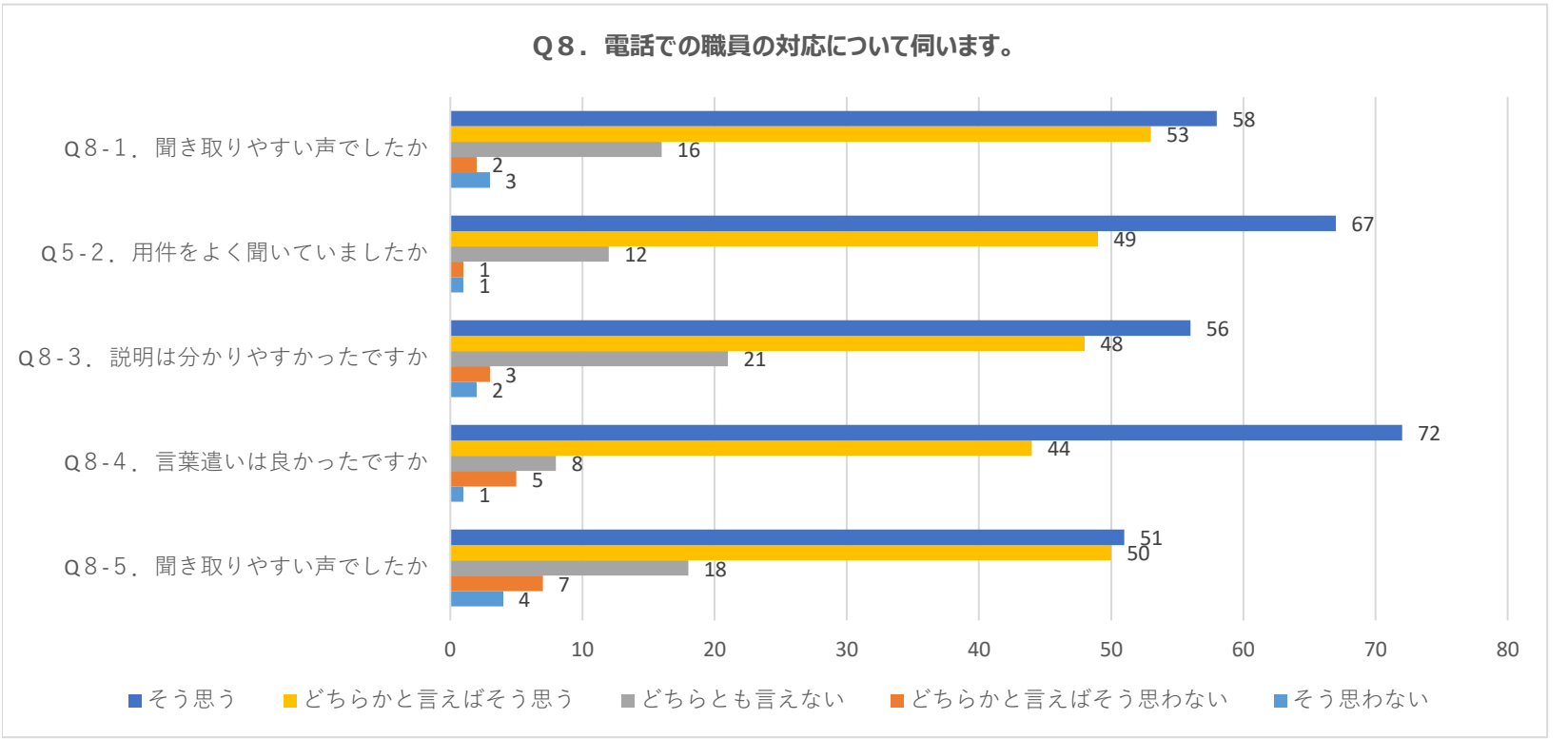




## 市職員の電話対応について

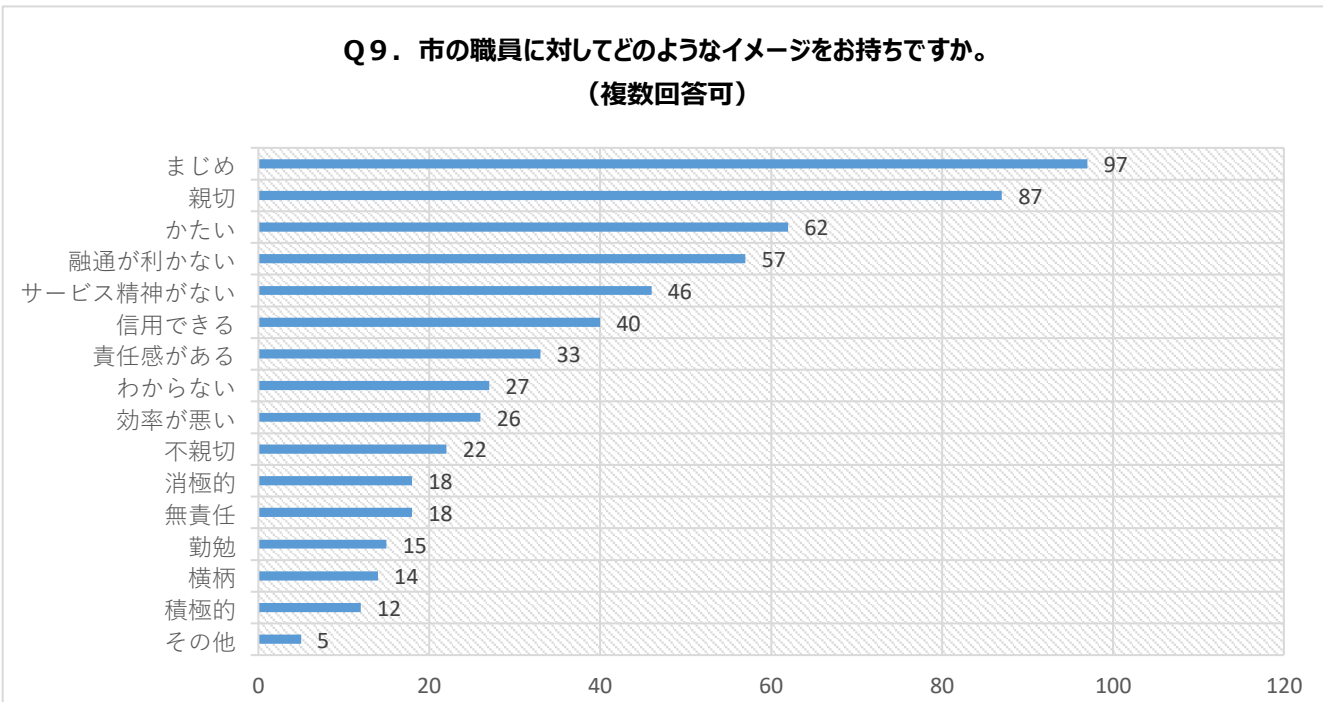


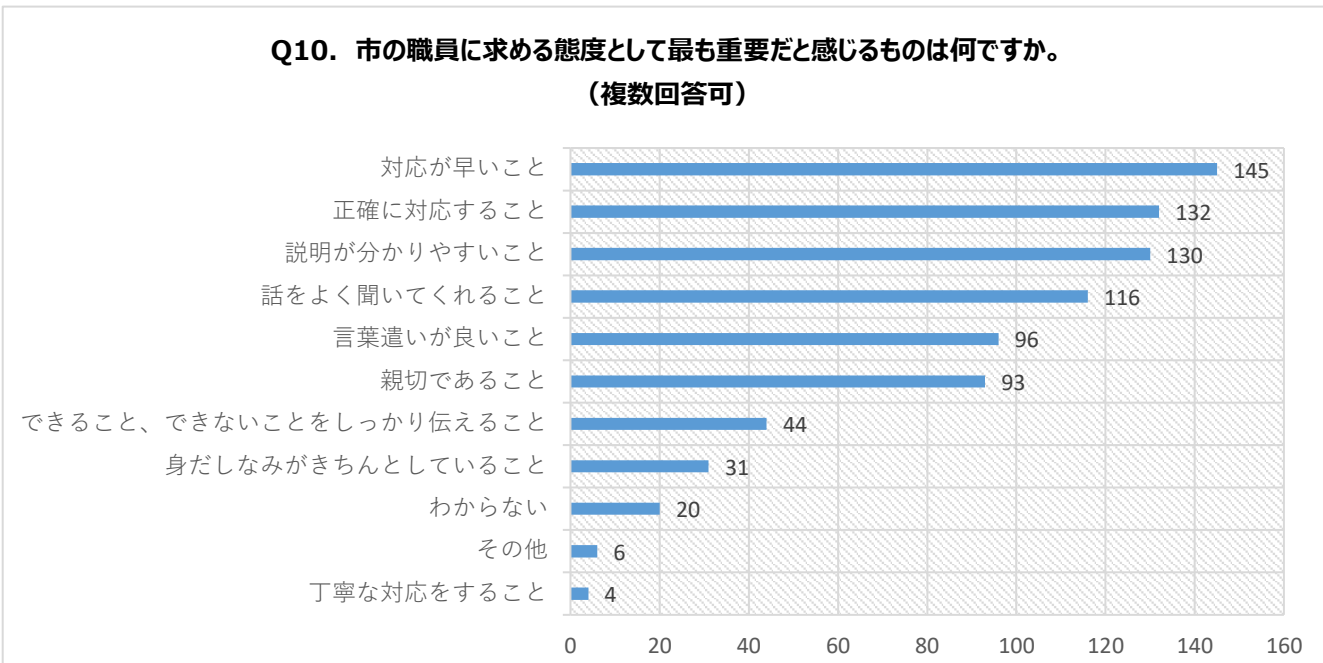

Q６で「はい」と回答された方






## 市の職員に求めること等について



## Q11．その他、市の職員へのご意見等がありましたらご記入ください。（自由記述）

※同様の内容等は要約して記載しています。ご了承ください。

**【良いところ】**

・どんなことでもわかりやすく対応してくださっている。今のまま親切丁寧な対応でお願いします。

・目的外の窓口に行ってしまった際、正しい窓口を教えてくれ親切で丁寧な対応だった。

・これからも高島市を発展させていくために頑張ってほしい。

・市役所での用事を済まして帰ろうとした時、外から帰ってきた女性職員の方がドアを開けて、私が先に出られるよう対応してくれた。

・子どもが生まれてから健康推進課の職員の皆さんには、家庭訪問や赤ちゃん相談室などでお世話になった。

・窓口などよく人と接する課の方はよい対応をしていると思う。

・小さい子どもを連れて住民票を取りに行った時、とても親切にしてくれて助かった。

・医療限度額の適応認定証が必要になりマキノ支所へ電話で問い合わせをした。
後で窓口に行くとすでに発行してくれており、対応の早さに感動した。

・無茶なことを言っている市民に対しても丁寧に対応していると思う。

・今津支所の皆さんは良い対応でした。

**【改善してほしいところ】**

・仕事の中身をもっと勉強して理解を深め、対応してほしい。

・先に声をかけてくださると聞きやすい。誰に聞けばいいのか困るときがある。

・親切な対応をする人としない人がいる。もっと親切な対応をしてほしい。

・問い合わせに対して回答期限を明確に連絡してほしい。

・職員からジロッと睨まれるのは不愉快。軽く会釈ぐらいしてほしい。

・電話対応で、早口なうえ専門的な言葉で理解できなかった。わかりやすくはっきりと内容を伝えてほしい。

・相手の立場に思いを寄せて対応してほしい。

・市民のためを考えた適材適所の人事異動をしてほしい。

・市民が相談に行った時は何を望んでいるのか的確に理解し、公平に迅速に処理してほしい。

・市民に対して上から目線で話すのをやめてほしい。

・仕事外でも「見られている」ことを意識してほしい。

・テキパキ事務をこなすのはもっともだが、挨拶・笑顔のある応接をしてほしい。

・職員皆が同じ対応をしてほしい。

・市民へ提示される情報は、正しいものをお願いします。

**【悪いところ】**

・対応時の笑顔が少ない。

・急ぎでない作業がだらだらしているように感じる。

・男性職員の方は愛想がないようなぶすっとした感じがある。表情が硬い。疲れているのかなと思う時がある。

・上司の方のほうが態度が悪いように思う。偉そうにしていて感じが悪い。

・個人差があると思うが、対応に時間がかかるように思う。

・職員の言っていることが二転三転して困ったことがあった。分からない時は分かる人に替わるなど対応が必要。

・自分たちの駐車場でのマナーが悪い（タバコやジュースなど）。市役所を出たらマナーが悪い。

・電話で名乗らなかったり説明が分かりにくく感じることがある。

・ルール一辺倒で融通が利かない。説明もルールの根拠についてできていない。

・以前市へ相談しに行った際、職員の対応が曖昧で、声もボソボソと何を言っているかわからなかった。

・公用車の運転が荒い人がいる。

・要求のあったことに関しては積極的だが、要求のないことについては消極的。

・市と県の管轄の違いがあることで対応が遅いのは困る。

・口が軽い人がいる。プライバシーは守って。

・引き継ぎが上手く行ってないことが多い。

・窓口以外の場所で雑談されてる方の声が大きかったのが気になった。

・面倒くさそうに話を聞いている職員がいた。

・職員数に関しても業務に関しても無駄が多い。

**【その他】**

・いつも遅くまでお疲れ様です。もう少し早く帰れないでしょうか。お体を大切にしてください。

・一部の支所では職員も少なくなり、緊急時の対応は大丈夫かと気になる。

・市外からの採用が多いように思うが、市内の人材が必要だと思う。

・男性はスーツや作業着で統一されているのに、女性は自由な服装で、なぜ男女で差があるのか。