

## 平成24年度 第1回市政モニターアンケート調査集計表

第1回市政モニターアンケート調査（職員の接遇および庁内掲示に関する調査）の結果は以下のとおりでしたので報告します。

調査期間：9月7日から9月24日まで

調査方法：郵送によるアンケート調査（発送数 84件）

調査対象者：市政モニター

回答件数：69件（回答率82.1%）

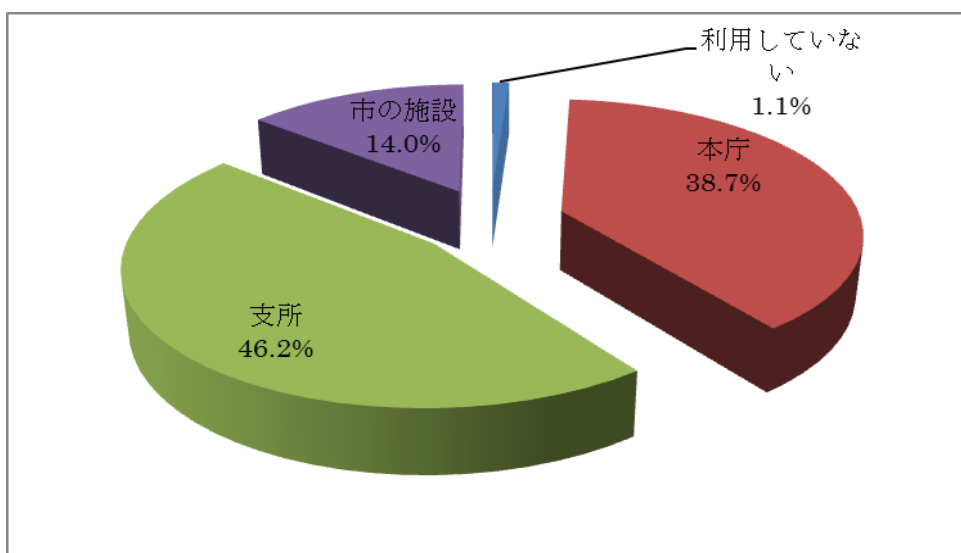
### I 職員の接遇について

過去約1年の間に、市役所本庁、支所等を利用された際の職員の対応の仕方や、態度等についてお聞きします。

設問順に当てはまる番号に○を付けてください。

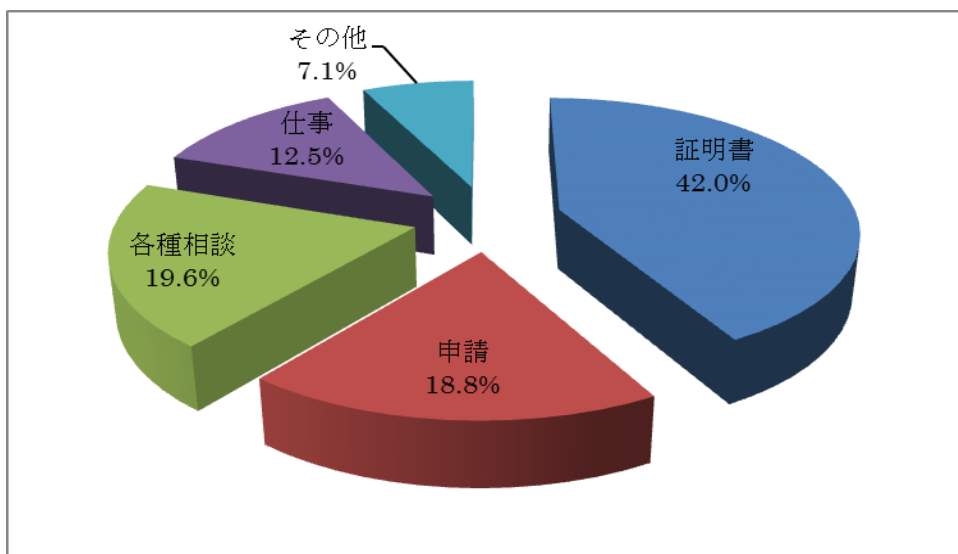
#### ●問1 どこを利用されましたか。（複数回答可）

1	利用していない	( 1 )	・・・1.1%	前年比 -2.9%
2	本 庁	( 36 )	・・・38.7%	前年比 0.1%
3	支 所	( 43 )	・・・46.2%	前年比 4.7%
4	市の施設	( 13 )	・・・14.0%	前年比 -1.9%
◆	計	( 93 )		



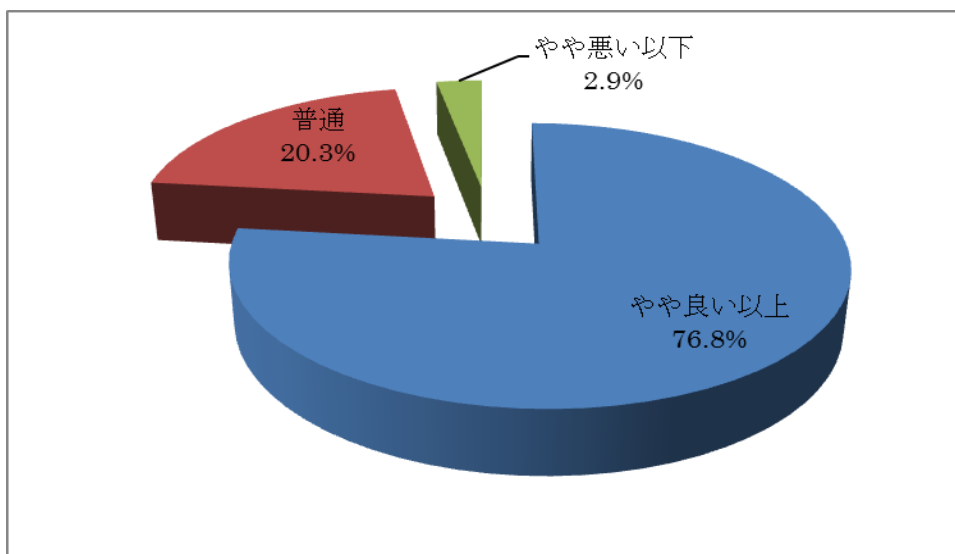
●問2 どのような用件で、行われましたか。(複数回答可)

1	証明書（住民票、戸籍謄・抄本、税務証明等）の交付を受ける	( 47 )	42.0%	前年比	7.0%
2	申請（各種福祉サービス、各種補助金等）の手続き	( 21 )	18.8%	前年比	-5.1%
3	各種相談	( 22 )	19.6%	前年比	5.4%
4	仕事	( 14 )	12.5%	前年比	-0.2%
5	その他	( 8 )	7.1%	前年比	-7.1%
◆計		( 112 )			



●問3 職員のあいさつや言葉づかい、態度はいかがでしたか。

1	良い	( 40 )	}	76.8%	前年比 15.0%
2	やや良い	( 13 )			
3	普通	( 14 )	・	20.3%	前年比 -15.0%
4	やや悪い	( 2 )	}	2.9%	前年比 0.0%
5	悪い	( 0 )			
◆	計	( 69 )			

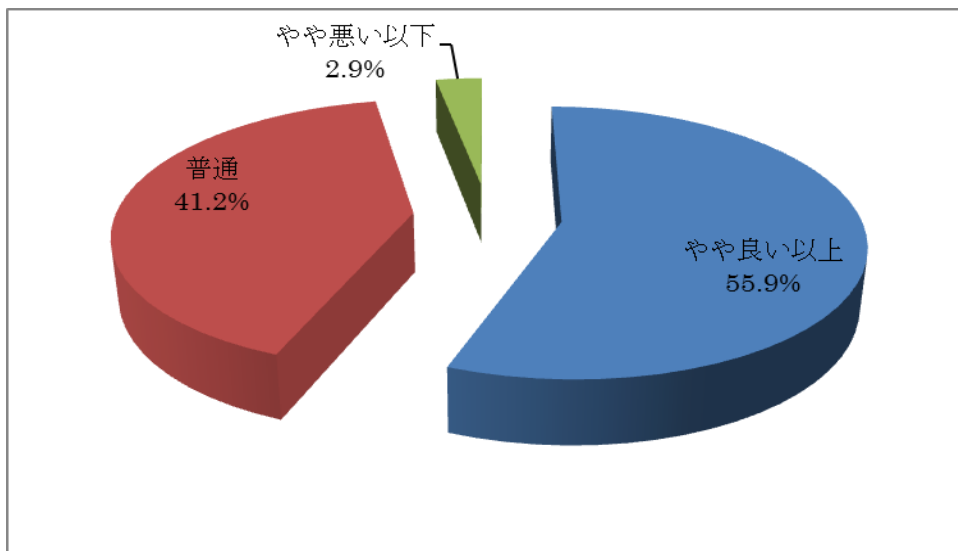


【意見】

- ・昔に比べ良くなっている。
- ・とても親切な対応をしてくれました。
- ・態度は良いが知識不足に思う。
- ・地元職員の配置が少ないのでお互いに言葉使いが丁寧になる。
- ・多様性があるといい。
- ・言葉づかいは丁寧だが、あいさつが出来ない人がたまにいます。態度もたまに悪い人もいて、お客様が来て、知らんぷりの人がいました。(けっこう)
- ・入来支所の窓口の雰囲気は明るく感じ、祁答院支所は堅苦しさを感ずる。

●問4 職員の身だしなみはいかがでしたか。

1	良い	( 28 )	}	55.9%	前年比 4.4%
2	やや良い	( 10 )			
3	普通	( 28 )	・・	41.2%	前年比 -5.9%
4	やや悪い	( 2 )	}	2.9%	前年比 1.5%
5	悪い	( 0 )			
◆	計	( 68 )			

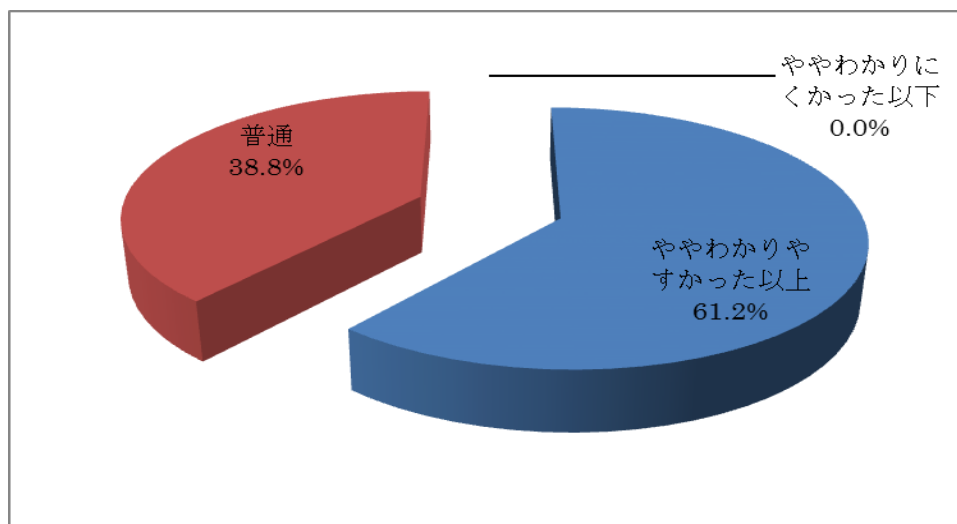


【意見】

- ・支所は特に良い。
- ・乱れた服装は感じません。
- ・だらしない格好の人はいませんでした。
- ・経費面もあると思うが季節感のある服装もいいかも知れませんね。
- ・男性のヘアスタイル、女性の派手な服装
- ・臨時職員の服装がみだれている。
- ・クールビズの目的はわかるが？ネクタイをつけて仕事をするべきだと思う。

●問5 職員の説明（わかりやすさ）について。

1	わかりやすかった	( 33 )	}	61.2%	前年比 3.8%
2	ややわかりやすかった	( 8 )			
3	普通	( 26 )	・ ・	38.8%	前年比 -2.4%
4	ややわかりにくかった	( 0 )	}	0.0%	前年比 -1.5%
5	わかりにくかった	( 0 )			
◆計		( 67 )			

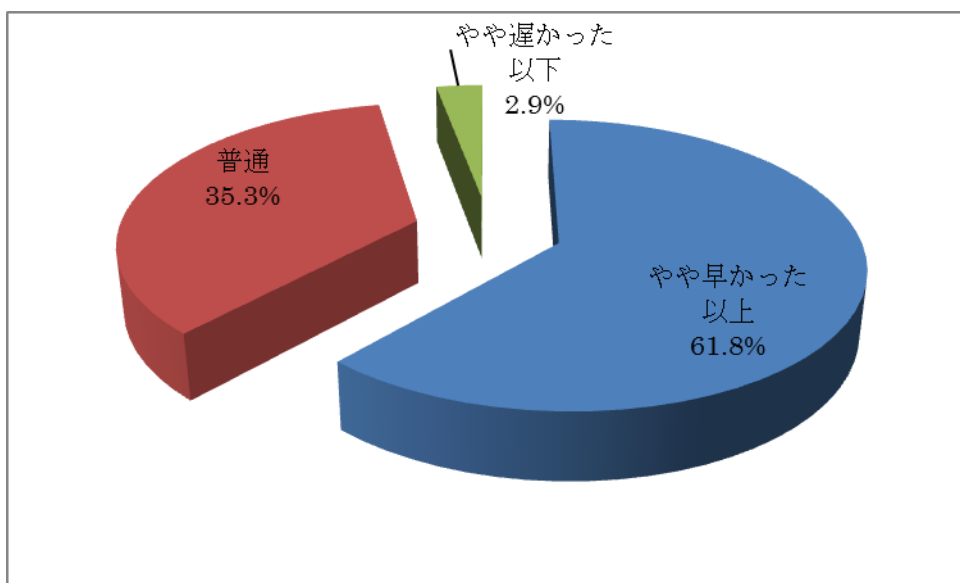


【意見】

- ・わかりやすく説明する。
- ・詳しく説明して下さいます。
- ・わかるように教えてくださいました。
- ・質問についてテキパキと回答していた。はじめての対応とは段違いの差に驚きました。
- ・色々な相談にも応じてくれ、適切に次への案内をしてくれた。
- ・理解出来るが、スピード感（問題解決策の）は否めない。
- ・祁答院支所は単に事務的な処理で対応しているような印象を受けるのは気のせいか？
- ・総合的な相談・質問に答えられない。
- ・囑託員が対応し、わからないと職員に聞きに席を外す。
- ・放送がわかりにくい。ちゃんと指導して欲しい。

●問6 用件が済むまでの待ち時間（感覚）はどうでしたか。

1	早かった	( 24 )	}	61.8%	前年比 11.8%
2	やや早かった	( 18 )			
3	普通	( 24 )	・・・	35.3%	前年比 -14.7%
4	やや遅かった	( 1 )	}	2.9%	前年比 2.9%
5	遅かった	( 1 )			
◆計		( 68 )			

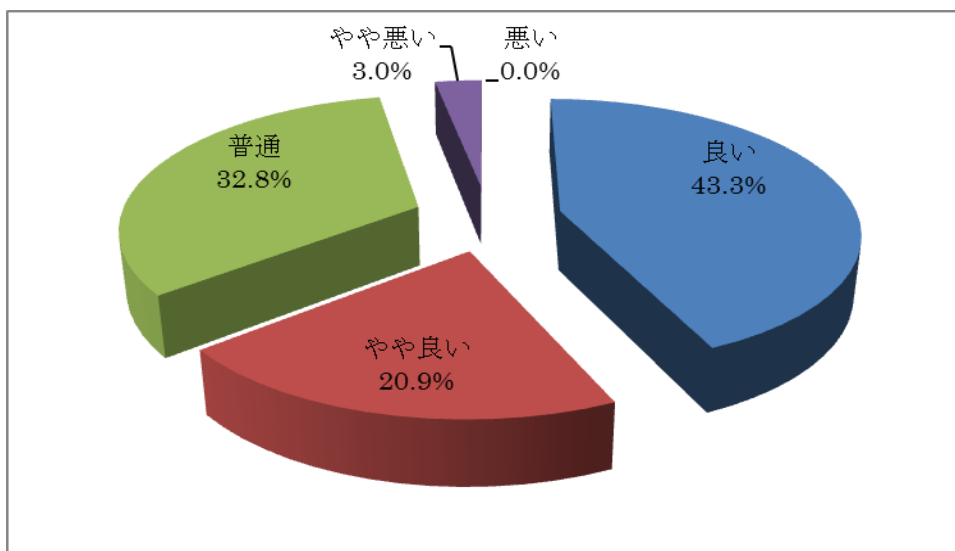


【意見】

- ・すぐ、担当の方が処理してくださいました。
- ・市民課窓口が早く感じた。
- ・用件によって異なるが早い方だと思う。
- ・全てではないが、？と思うことがある。
- ・人があまりいなかったから。
- ・先着の来客一組有り。一名の職員が対応に追われていたが後方の職員は見て見ぬふり。
- ・3月～4月の本庁は待ち時間が長いので、その時期は支所へ行った方がいいと他の方々から聞きます。1時間くらい待ったと聞きました。

●問7 総合的にみて、来られたときの市役所本庁、支所または市の施設で受けた職員の対応について、満足度はいかがでしたか。

1	良い	( 29 )	・ ・ 43.3%	前年比	7.5%
2	やや良い	( 14 )	・ ・ 20.9%	前年比	-13.4%
3	普通	( 22 )	・ ・ 32.8%	前年比	9.0%
4	やや悪い	( 2 )	・ ・ 3.0%	前年比	-3.0%
5	悪い	( 0 )	・ ・ 0%	前年比	0.0%
◆	計	( 67 )			



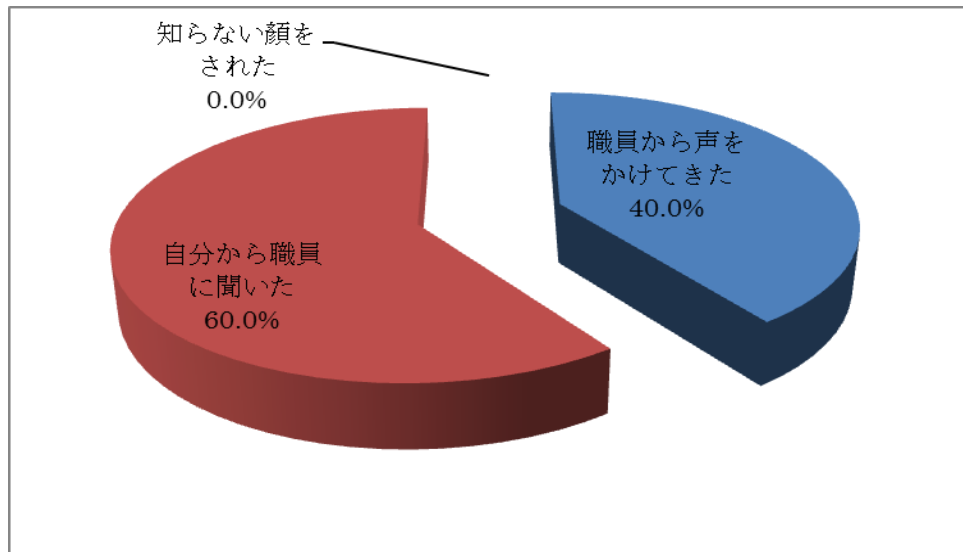
【意見】

- ・笑顔と接待が良かった。
- ・昔に比べ良い。
- ・行政機関であるが民間並みの対応に丁寧になっている。
- ・入来支所の対応は明るく大変良い（開放的である）
- ・モニターになってから（H22を基準）満足です。
- ・わからない事も丁寧に教えていただきました。
- ・セントピア、入来図書館の窓口対応は特に良い。
- ・本庁は各部所への説明不足の感もある。
- ・職員から進んでの挨拶があまりなく少し暗い印象がした。いつもこちらから挨拶するようにしています。
- ・3階以上については満足度の印象は低い。
- ・①にしたがある人（個人）に接すると接遇が良くない。個人の性格と思う。
- ・ホテルのフロントではないが明るく笑顔で接して頂きたい。
- ・パソコンと向き合っている姿がわざとらしい。
- ・問5と同じに感じる。
- ・窓口にお客様が多い時にはスピーディさがほしい。
- ・合併前と人も替わり、ちょっと固い感じがする。

●問8 (庁舎内で迷われたことがある方のみお答えください。)

来庁された市民の方々がお困りの時には、職員が声をかけるようにしていますが、あなたに対して周囲の職員はどのような態度をとりましたか。

- |    |             |        |           |     |        |
|----|-------------|--------|-----------|-----|--------|
| 1  | 職員から声をかけてきた | ( 10 ) | ・ ・ 40.0% | 前年比 | 13.3%  |
| 2  | 自分から職員に聞いた  | ( 15 ) | ・ ・ 60.0% | 前年比 | -13.3% |
| 3  | 知らない顔をされた   | ( 0 )  | ・ ・ 0.0%  | 前年比 | 0.0%   |
| ◆計 |             | ( 25 ) |           |     |        |



【意見】

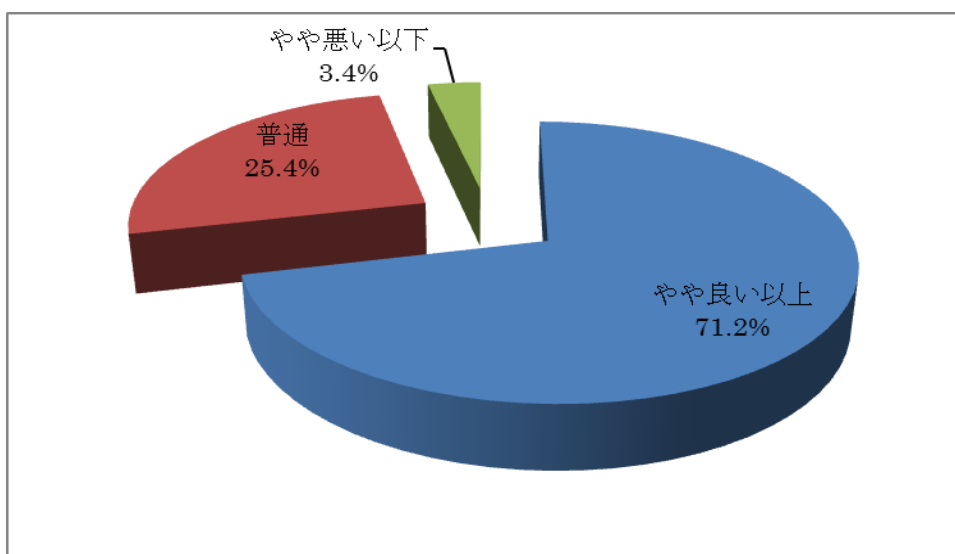
- ・聞けばよく教えてくれる。
- ・丁寧に應對して載っている
- ・支所では迷う事はありません。
- ・知り合いから相談というかたずねられたんだが、支所に相談に行っても、地元出身の職員が少なく地元のことを良く知っている職員が少なく困ることがあるとのこと。地元のことを知っていて地元の人間関係などを知っている人がいると安心するのだが・ ・ ・ ・と。自分は娘がいるので娘にお願いすること、頼ることも多い。
- ・丁寧な案内をされる方もいるが、そうでない方もいらしゃる。



●問9 (市役所等に電話をかけたことがある方に伺います。)

職員の電話対応について、どのような印象をお持ちですか。

1	良い	( 35 )	}	71.2%	前年比 18.9%
2	やや良い	( 7 )			
3	普通	( 15 )	・	25.4%	前年比 -19.2%
4	やや悪い	( 1 )	}	3.4%	前年比 0.3%
5	悪い	( 1 )			
◆	計	( 59 )			



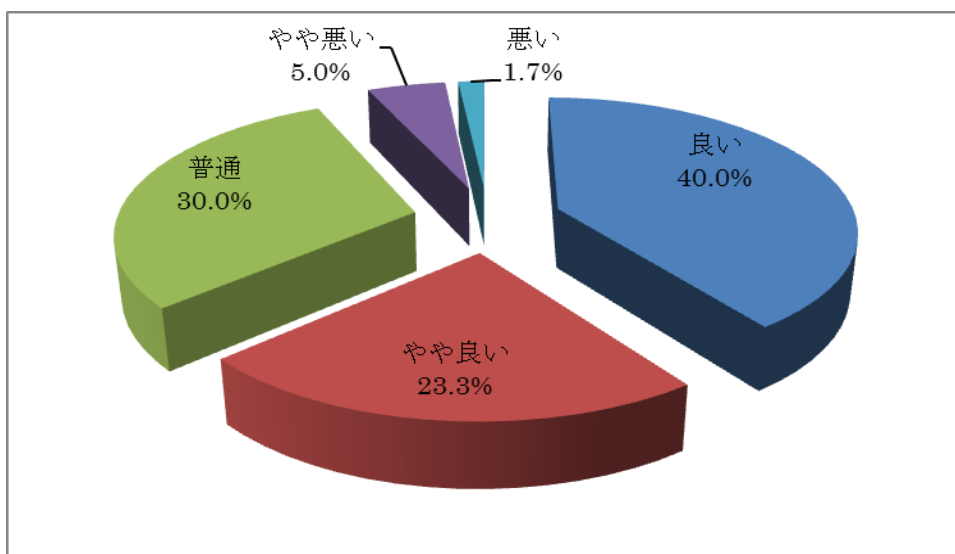
【意見】

- ・ 電話対応でも丁寧に感じます。
- ・ 気持の良い電話対応です。
- ・ ていねいな対応である。
- ・ 本庁はすばらしく良い。
- ・ 代表電話からの各課の担当までが少し時間があるようです。
- ・ 必ず課名と名前を名乗るようにしてほしい。
- ・ ○○支所の○○です。と名前を名乗るのが電話対応の基本。

●問 10 (市役所等に電話をかけたことがある方に伺います。)

職員の電話対応について、取り次ぎはスムーズでしたか？

1	良い	( 24 )	・・・	40.0%
2	やや良い	( 14 )	・・・	23.3%
3	普通	( 18 )	・・・	30.0%
4	やや悪い	( 3 )	・・・	5.0%
5	悪い	( 1 )	・・・	1.7%
◆	計	( 60 )		

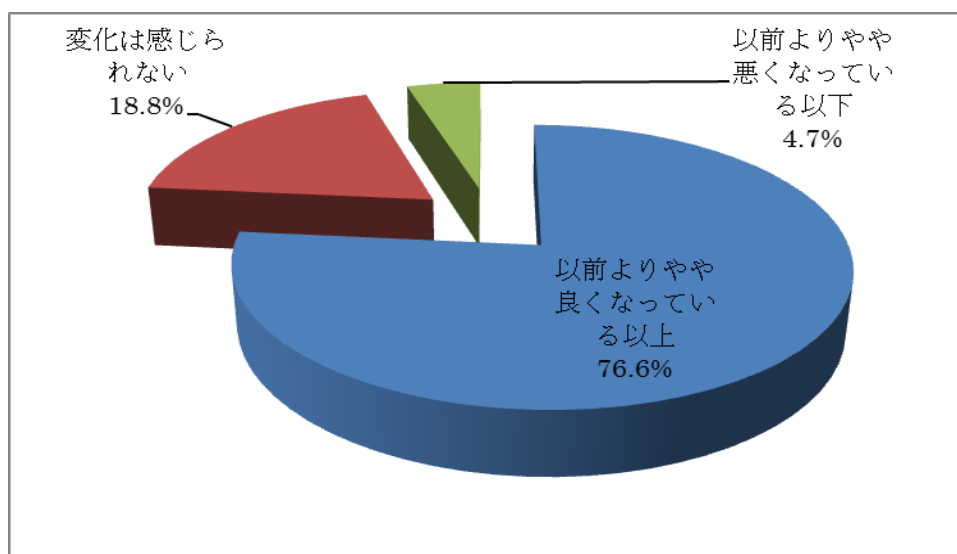


【意見】

- ・担当の方にすぐかわっていただきました。
- ・言葉使いがていねいでやさしい。
- ・折り返しの連絡を貰うときも内容が具体的であるので、相手の職員への取り次ぎがしっかり伝わっていると思われる。
- ・本庁はすばらしく良い。
- ・担当でない所に取り次ぐ場合がある。
- ・前回よりは良いが内容によっては待たせる。
- ・用件の担当者がいない時、長く待つ事があるがその時は再度こちらから電話をさせましょうか・・・と返事がほしい。そのまま出る迄で待たされる事もある。
- ・話の内容の取り次ぎがない為、同じ内容を取り次ぎのたびに何回も言わなければならない。
- ・たまたま用事があり、9/14支所にTELしたら「もしもし」だけ、まちがえて個人の家にかけたのかと思い、TELNo確認しました。上甌支所ですと言うのがあたりまえかと思えます。
- ・待ち時間はどの程度なのか長ければ当方に対してきちんと途中で説明すべきと思う。

●問 11 平成18年度以降、職員の接遇の質を高め、市民との信頼関係が高まるよう、「さわやか接遇運動」を継続して実施していますが、現在の職員の接遇の全体的印象はいかがでしょうか。

1	以前より <u>良</u> くなっているように感じる	( 25 )	} 76.6%	前年比 7.5%
2	以前より <u>やや良</u> くなっているように感じる	( 24 )		
3	変化は感じられない	( 12 )	・ 18.8%	前年比 -12.2%
4	以前より <u>やや悪</u> くなっているように感じる	( 2 )	} 4.7%	前年比 4.7%
5	以前より <u>悪</u> くなっているように感じる	( 1 )		
◆計		( 64 )		



【意見】

- ・ 気持ちがいいです。
- ・ 以前より職員から声を掛けてくれる。
- ・ 民間企業的な丁寧な接遇です。
- ・ 以前は、支所に入りにくい雰囲気だったのが今は良くなりました。
- ・ 2011年の4月に転入して来たので以前の情報はわかりませんが転居時市役所への対応は非常に良い印象を持っています。
- ・ 仕事での関わりがほとんどないので、元々悪い印象を持っていません。
- ・ 去年、薩摩川内市民になったばかりなので良く分かりません。
- ・ 若い人に接遇のトレーニングを実施されたらどうか。表情が硬い感じがする。以前来庁した時に声のかけ方にビックリしたことがある。何の用で来たかという感じを受けた。
- ・ 「さわやか接遇運動」を実施しているとは思えない。支所に入ったら暗いです。

●問 12 市役所の窓口で、改善した方が良くないなど、窓口体制についてのご意見がありましたら、ご自由にご記入ください。

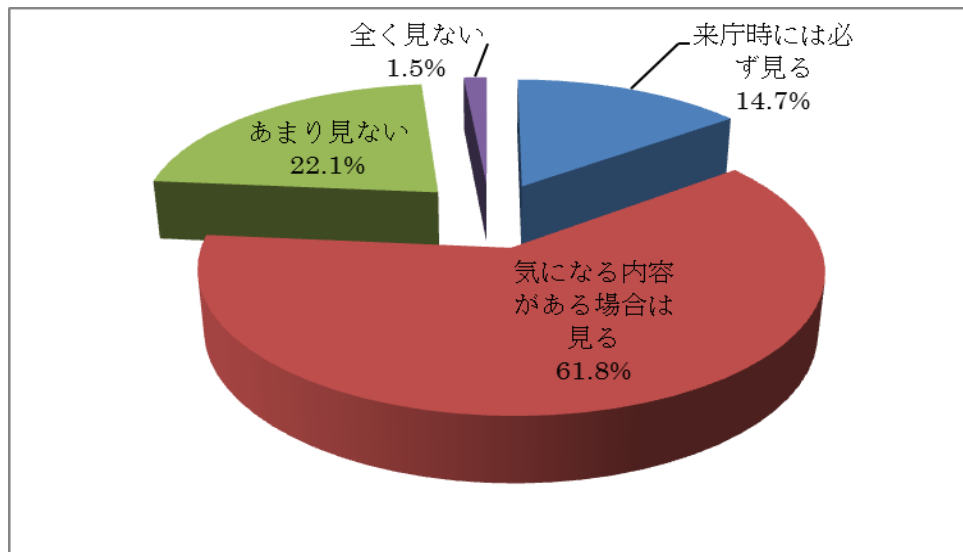
- ・目が合いますと、すぐに声を掛けて用件を聞いて貰いとっても気持ちいいです。
- ・今のままで良いと思います。いつも親切に声をかけてくれます。
- ・窓口体制が親切で、とても良くなってると思います。
- ・私達市民が市役所の窓口で相談又は質問した時、担当課及び係の答えは出るが、市民は総合的に考えて選択出来る答がなされないのでは総合的に考えての判断が出来ないように思う。各課でなく、各部内の事位は窓口の担当が把握して市民を各課にたらい回しにしないで欲しい。職員を育てて。
- ・窓口に行った時、サッと来てくれる事もなく「すみません」とこちらから声をかけ、顔を見合わせる様にして(職員間で)から来るという事が1度ありました。他の仕事をされながら窓口をするのは大変でしょうがその後に「お待たせいたしました」の一言くらいあっても良いのではないかと思います。
- ・経験のない嘱託員ではなく、庁内・課内の仕事についてある程度の知識を持つ者を窓口置くべきと思う。
- ・職員が少ない時の目配りが不足では・・・。
- ・窓口、カウンターに来られた人々に、即立って笑顔で対応する、常に自然体で出来る様にトレーニングしてほしい。上から目線は絶対無いようにお願いします。
- ・子ども手当、重複払いの為、返納に行きました。文書はポストに入っていました。留守の為、再度支所の方が来られましたがいきなり「お金があれば領収書を書きます。」と言われました。手元にない為自分で持って行きますと言いました。(時間とガソリンを使い)もう少し文書の説明を詳しくしてほしかったです。他の人の話ですが「仕事は何時に終わるのですか」と聞かれたそうです。「その時間に終わるのなら間に合いますね」と言われたそうです。すごく不愉快だったそうです。
- ・問 11にある「接遇運動」がどのような形態で実施されているのか疑問。接遇はサービス業の基本であるにも拘わらずあまりにも態度が横柄(地元出身の職員はその段ではない) 始業時に朝礼等も実施されていることとは思うが、「いらっしゃいませ」「おまたせしました」「ありがとうございました」等の声出しのトレーニングをすべきである。
- ・年金受給の手続きに妻が行きましたが私の書類が必要と言われ帰って来ました。私が行き説明を求めたところ、不必要な書類まで申請添付させられていたようです。訂正をしてもらいましたが担当者が仕事に不慣れな部分もあったようです。

- ・担当者以外、仕事内容を把握出来てない気がします。「出張中ですので帰ってから連絡させます・・・」等言われたことがあります。他の方でもある程度分かるようにしていただきたいと思いました。
- ・笑顔であいさつしてほしい。おじゃまして良かったかなあと不安になる時がある。
- ・支所に行った知り合いが、担当者がいないということで待っていたが、担当者が来て、再三、同じ説明をし、それでも、判らなかつたそうです。地域に住んでいない人に、地域のことを聞いても、全く判らないので、困るという意見がありました。
- ・12時すぎに本庁へ行きました。昼休みだったみたいでみなさん机で寝てました。仕事で行ったのですが声をかけずらくて、声をかけても昼休みに来たのが良くなかつたような印象を持ちました。受付に昼休みなので1時からにして下さいというような案内があつたらいいのになあと思いました。
- ・以前と比べてグループ制が機能していると思っている。しかし、地域の人から以前の方が良かったという声をたまに聞くと淋しい気がする。職員の努力が1人の言葉で無にならないように十分に注意して頑張つて欲しい。
- ・ネクタイ着用を義務付けること。福祉制度については、むしろ当局側から諸制度の説明・活用を推進するべきではないか。
- ・窓口が色々あるのはしかたないと思いますが、市民としては一カ所の窓口で全ての問題が解決できないものかと思います。窓口が色々（例として、1Fの〇〇課、そして4Fの〇〇係と）あると市役所中は迷路の様になっているので・・・
- ・市の職員に対する意見は全体的には厳しい意見が多いと思います。仕事上お客様との面談が多いのでそれを感じております。
- ・待遇は良いですが、もう少し笑顔があつたら良いと思います。
- ・支所の再編構想が出たり引っ込んだりしているが、要は、支所そのものが果たしている役割、窓口サービスのレベル、こういったことの維持を図りながら、職員体制の再編などの取り組みを研究すべきであると思う。
- ・私は会社員なので証明書の交付等の時は、お休み等を取ります。たとえば、印鑑証明などはカードが発行されるので、窓口に行かなくても交付が受けられるような、オンラインサービスなど。

## Ⅱ 庁舎内掲示及び情報発信について

### ●問1 庁舎内の掲示物（ポスター等）、パンフレットはご覧になりますか。

1	来庁時には必ず見る	( 10 )	・ ・ 14.7%	前年比	-1.0%
2	気になる内容がある時は見る	( 42 )	・ ・ 61.8%	前年比	-2.5%
3	あまり見ない	( 15 )	・ ・ 22.1%	前年比	2.1%
4	全く見ない	( 1 )	・ ・ 1.5%	前年比	1.5%
◆計		( 68 )			

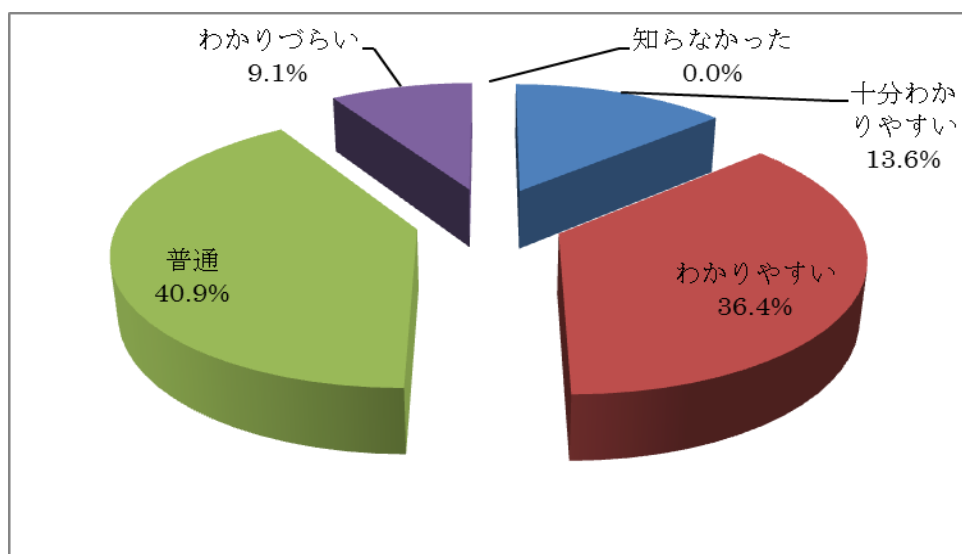


#### 【意見】

- ・ 必ずではないですが一応見ながら歩きます。
- ・ 時間がある時は気になるものはじっくり見ます。
- ・ 課によっては居酒屋で何がメインがわからない。（タイムリーに・・・）
- ・ 整理されていなく期限切れがある。

●問2 市役所では、来庁された方が迷わないような庁舎内の案内表示を心がけていますが、庁舎内の案内表示についてどう思いますか。（案内板・窓口標記がわかりやすいか？）

1	いまのままで十分わかりやすい	( 9 )	・・13.6%
2	わかりやすい	( 24 )	・・36.4%
3	普通	( 27 )	・・40.9%
4	わかりづらい	( 6 )	・・9.1%
5	案内板があることを知らなかった	( 0 )	・・0.0%
◆計		( 66 )	

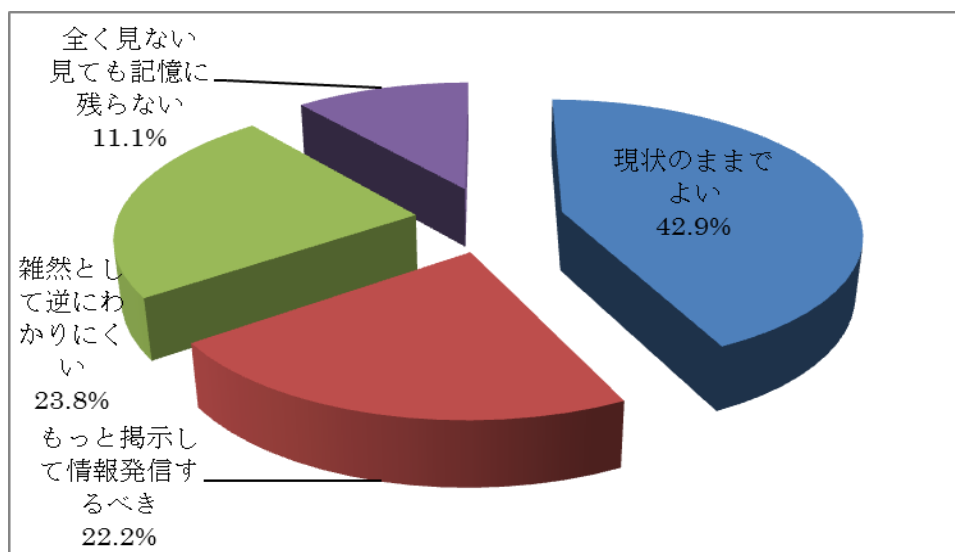


【意見】

- ・総合案内が有り良いと思う。
- ・とても分りやすいと思います。
- ・少し分からなくても、職員の方から声をかけてくれるので安心できる。
- ・案内板のある場所がはっきりしない。
- ・階段の昇り降りは右か左なのか明確に表示すべきだ。
- ・迷った事も無く案内の所へ聞きに行くので気付きません。
- ・聞ける環境を整えてもらえばよい。
- ・伺う場所が決まっているので迷ったことはありませんが、1階に受付のようなところがないので、何も分からずに来られた方は、迷うケースもあるのでは？
- ・職員の皆様も仕事が有り大変だと思いますが週一回位担当方が面談方式の形で案内されてもいいのでは。
- ・立体図の様な案内板が良い。
- ・高齢者の為に案内表示の字を大きくしたら。

●問3 庁舎内の掲示物（ポスター等）、パンフレットの掲示状況及び設置場所について、  
どう思いますか。

1	見やすく丁寧に掲示してあるので、現状のままでよい	(27)	42.9%	前年比 -5.7%
2	掲示スペースを見つけて、もっと掲示して情報発信するべきである	(14)	22.2%	前年比 0.2%
3	掲示が多すぎて、雑然としていて逆にわかりにくい	(15)	23.8%	前年比 -4.1%
4	興味がないため、全く見ていない。または、見ても記憶に残らない	(7)	11.1%	前年比 9.6%
◆計		(63)		



【意見】

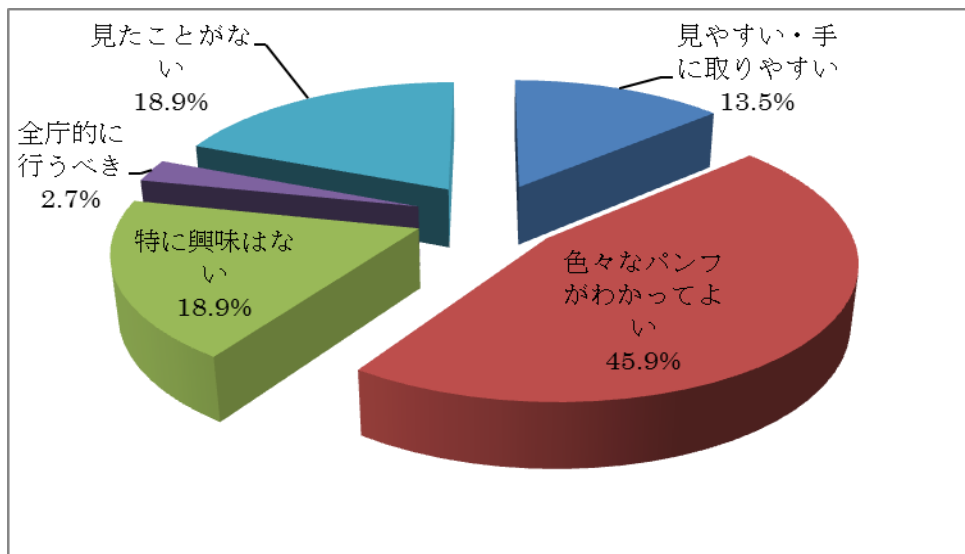
- ・時間がある時は見えています。
- ・カウンターの下壁の張り出しは見にくく感じます。
- ・スッキリ感がない。
- ・コミ協及び自治会単位で市民が活動しているので、人口も表示していただけたらと思います。
- ・タイムリーにメリハリをつけて行うべき。
- ・東郷支所は本館と別館の間に掲示してあるのでそこまで見に行かない。
- ・カウンターの上のパンフレット設置は工夫をされた方が良いと思います。
- ・あまり見たことがないですが、おそらく掲示物も相当量あると思うので、情報発信のためにあちこちに貼ることプラス、種類毎に整理することも必要かと思っています。
- ・気にして見ていない 目的本位に自分になっている。



●問4 (市役所本庁に来庁された方にお聞きします)

4階の観光・シティセールス課や2階市民課前に、パンフレットのラックを設置してあります。この状況について、どう思いますか。

- |    |                           |        |       |
|----|---------------------------|--------|-------|
| 1  | パンフレットを見やすく、また手に取りやすいのでよい | ( 5 )  | 13.5% |
| 2  | いろいろなパンフレットがあることがわかってよい   | ( 17 ) | 45.9% |
| 3  | 特に興味はない                   | ( 7 )  | 18.9% |
| 4  | 全庁的に行うべきである               | ( 1 )  | 2.7%  |
| 5  | 見たことがない                   | ( 7 )  | 18.9% |
| ◆計 |                           | ( 37 ) |       |

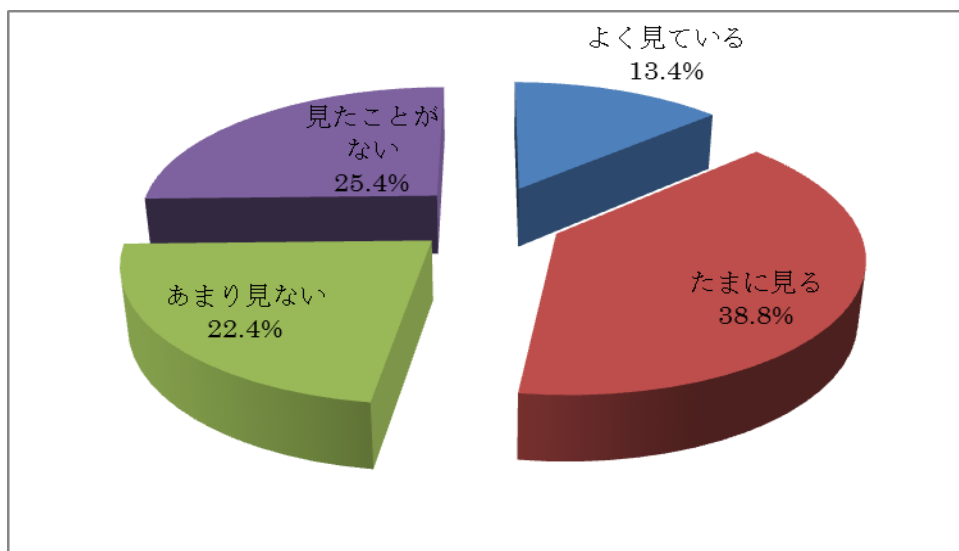


【意見】

- ・パンフレットが目についたらよく手にして見えています。
- ・置いてあるだけという感じである。
- ・置く場所を考えたほうが良い。
- ・4階シティ・・・課に行ったことがない。2階市民課に用がないと行かないのでパンフレットも気づかないが新しく川内に転入してきた人には目に入りやすいので良いかもしれない。
- ・2階・4階に立ち寄ったことはありません。
- ・広く発信するためには、1階にも置いた方が良いのでは？(全ての人が通るため手に取ってもらえる可能性が高くなるため)

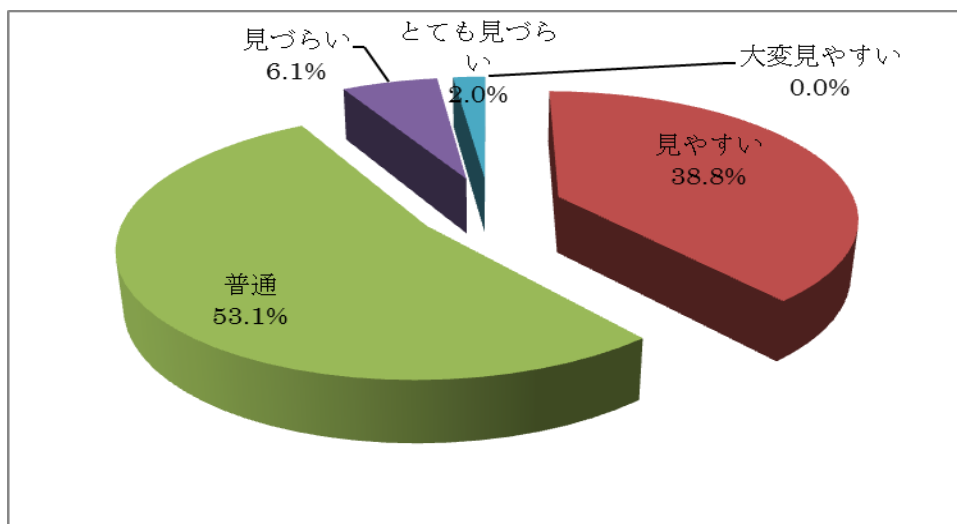
●問5 市ホームページをご覧になりますか。

1	よく見ている	( 9 )	・ ・ 13.4%	前年比 0.6%
2	たまに見る	( 26 )	・ ・ 38.8%	前年比 5.9%
3	見たことはあるが、あまり見ない	( 15 )	・ ・ 22.4%	前年比 -6.2%
4	見たことがない	( 17 )	・ ・ 25.4%	前年比 -0.3%
◆	計	( 67 )		



●問6 市ホームページについて、見やすさはどうですか。

1	大変見やすい	( 0 )	・・・	0.0%
2	見やすい	( 19 )	・・・	38.8%
3	普通	( 26 )	・・・	53.1%
4	見づらい	( 3 )	・・・	6.1%
5	とても見づらい	( 1 )	・・・	2.0%
◆計		( 49 )		

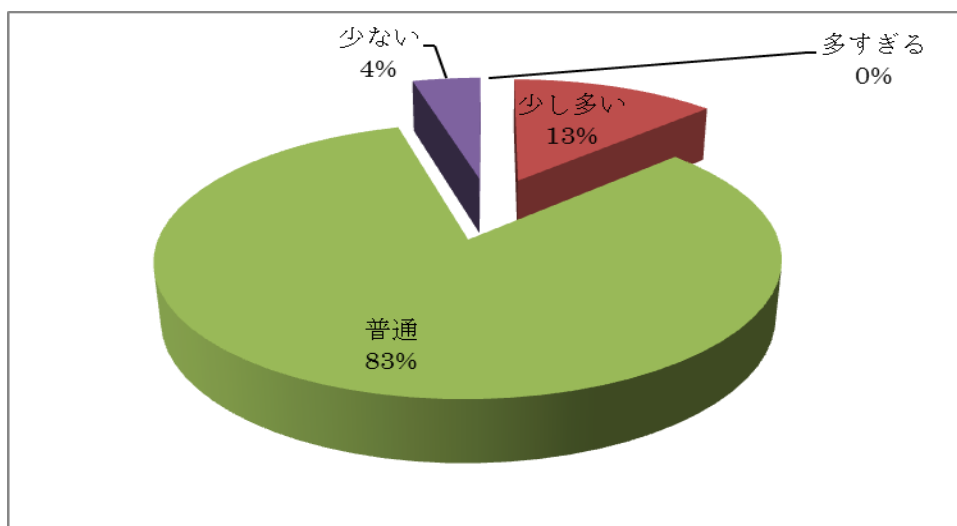


【意見】

- ・情報量が多いが、トップページがカテゴリ毎にバナー等で整理されているので、見やすいと思います。
  - ・検索をもっと活かせるシステムを希望します。
  - ・何かをさがしたい時、どこを見るかよくわからない。
  - ・目的の資料迄、到着に手間取り見づらい。
  - ・どこにどの情報が有るのか、さがすのに苦労している。各市でHPの様式が違うのでその様に感じるのかもしれない。
  - ・たまに携帯で見ます。トップページに図柄があると見やすくなるのでは・・・。
- (その項目の象徴的な図柄とか)

●問7 市ホームページの情報量はどうか。

1	多すぎる	( 0 )	・ ・ 0.0%
2	少し多い	( 6 )	・ ・ 13.0%
3	普通	( 38 )	・ ・ 82.6%
4	少ない	( 2 )	・ ・ 4.3%
◆	計	( 46 )	



【意見】

- ・ アクセスが困難。
- ・ 詳しく欲しいものが無かったりする。
- ・ 鹿屋市よりは少ない。
- ・ 市民が知りたい事が出た時は検索を利用しようとする、気になるホームページを望む。
- ・ 多いとは思いますが、必要な人が必要な情報を取り出すためには、できるだけ掲載していただいた方が良いと思います。

●問8 庁舎内の掲示及び市ホームページについて、お気づきの点、改善した方がよい点がありましたら、ご自由にご記入ください。

- ・市ホームページがあることは知っていましたがこれまで必要としなかったこともありましたが興味を感じましたので見てみたいと思います。
- ・来庁した際は、掲示・パンフレット等を見ようと思います。
- ・最初は検索に時間がかかったが慣れてくると使いやすく感じます。情報収集に大変役立っています。
- ・同じポスターをいつまでも掲示してあるのである程度期間を過ぎた物は撤去してほしい。
- ・HPについて 本庁案内を見ましたが、階の表記のみになっていました。アップを見る人は自分が用事のある部署がどこにあるかを見たいと思うので、階のみでなく、部署も記載していただくか、部署一覧に階を記載していただいたらどうかと思います。
- ・HPのトップページが見にくく、検索しづらい。市HPはシティセールスの第一歩であり、写真など取り入れ、もっと見やすくしてほしい。
- ・①ホームページより知りたい事を検索すれば、もっと簡単に表示されるよう希望します。現在は検索で、なかなか知りたい項目に到達出来ない状況であります。簡単に、検索が出来て業務をネットで処理出来ることを希望する。
- ②市役所職員は現在の所、3年から4年で配置転換されていますが、これでは職員は業務に馴れるのに必死で何年経ってもプロにはなれません。職員として採用するときは、かなりの難関な試験を突破して採用された優秀な人材のはずが、2年から3年しなると、市役所全体の業務を修得しようとする意欲ある職員が少なくなり、各課ごとの小さな枠の中だけの業務の知識のように見えます。市民の為にはせめて、各部署内の業務位は全て把握する意気込みでやって頂かないと能率も上がらず、本当の市民サービスは出来ません。細切れの回答では市民は困ります。窓口ではワンストップを目指して、役所の機構を変えて、市役所職員がプロ意識を持てるよう教育し、育ててください。これが何よりの大切な市民への接遇になりましょう。接遇のテクニックより心で市民に対応されます事を切に望むところであります。
- ・庁舎に出掛けても自分の目的の所へ一直線ですので、次回より、左右の掲示板等にも目を向けて見ようと思います。
- ・当地区はゴールド集落でホームページでの広報は無理です。庁舎内の掲示も多彩でわかりづらい。庁舎内でも窓口でも電話でもある程度分かる案内人の設置が必要。最近、済生会病院等の職員の案内の対応は素晴らしいと思う。
- ・パソコンを扱わないので見てません。（申し訳ない）
- ・庁舎全体の掲示物を見やすく定期的に巡回し管理する人がいたらと思います。（ポストを設ける）あるいは上司が常にチェック。掲示物はシンプルに見やすくされたら良いと思います。
- ・Eメールでの回答、やりとりは出来ないのか？検討してほしい。

- ・見たことがないので答えられない。
- ・情報公開案で公開される物はHP上でも公用されているのか。されていないのであれば同様にしてほしい。
- ・非常に特色があるHPだと思います。しかし、薩摩川内市のPRが少々不足しているのではないかと考えられます。
- ・市の広報等で「ホームページに」とありますがホームページにアクセスしてどのページに入ったら良いのか説明を付けたら便利だと思います。
- ・今後は高齢者の皆様にも解りやすい対策(方法)が必要と思いますが初期的にはパソコン操作等も大事になってきます。
- ・「こころ」を開いた時に なかなか進まず 重たい時がある。