



声のラン

声①

市役所の窓口で、不親切な対応を受け、とても不快な思いをしました。苦情を言ったところ謝罪の電話が来ましたが、誠意が感じられませんでした。

職員の研修をもっと行って、窓口対応を改善してください。

答②

窓口や電話での職員の対応に大変ご不快な思いをおかけしました。

市は、日ごろから職員は公務員として全体の奉仕者であることを自覚し、市民の皆さんに親切でいねいな対応をするよう適切な執務姿勢の徹底に努めています。

しかし、このようなご意見をいただいたことは大変残念であります。

職員の態度や言葉づかいは、新たに採用した職員や非常勤職員を対象に専門の講師を招いて接遇研修を行っています。また、希望者を募集しての研修機関への派遣研修なども行っています。

このほか、最近、市をあげて全職員がより親切に対応できるよう接遇マニュアルを各職場に配付し、接遇をテーマとした各職場内での研修を行うよう促しています。

さらに、課長職以下の職員や上司の推薦を受けた職員を対象とした接遇研修を行い、対応の改善に努めています。

いただいたご意見の趣旨を踏まえ、今後とも研修内容を一層充実させ、職員意識の向

職員の窓口対応を改善して ください！

上を進めます。

これからも、市民の皆さんが気持ちよく用件を済ませることができるよう、常に皆さんの立場に立つて窓口対応することを心がけ、信頼される職員、信頼される市役所となるよう努めますのでご理解願います。



窓口対応する職員。親切でいねいな説明を心がけています。

《30歳代女性》

案内

「声のラン」では、おもに「市長への手紙・ポスト」や「広報広聴モニター」の声と、その答えをご紹介します。そのほか皆さんからの一般的な質問などもご紹介しますので、普段から疑問に思っていることなどを、お手紙などでお寄せください。ただし、ほかの市民にも参考になる内容を採用させていただくため、個人的なことなどを掲載することはできません。また、質問の内容を確認する必要上、お手紙には必ず連絡先と名前をご記入ください。【〒066-8636 / 千歳市東雲町2丁目34 / 千歳市企画部広報広聴課 宛】

職員課人材育成係
☎(24)3131 内線545