

第3回 あびこ e モニターアンケート

「市職員の窓口対応及び電話対応について」集計結果

アンケート送信日	平成28年2月2日（火曜）
実施期間	平成28年2月2日（火曜）から平成28年2月15日（月曜）
登録者数	218名
回答者数	140名
回答率	64.2%

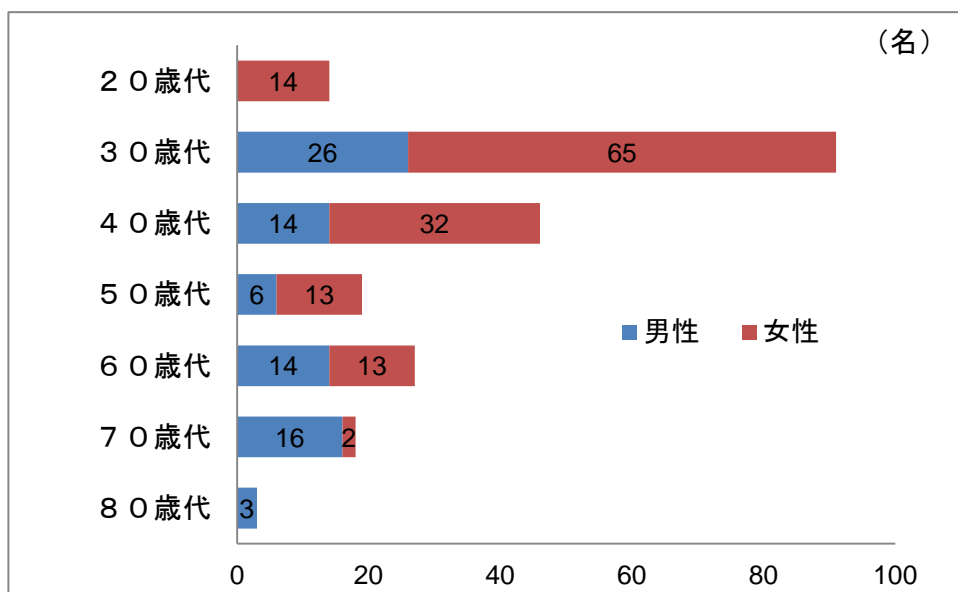
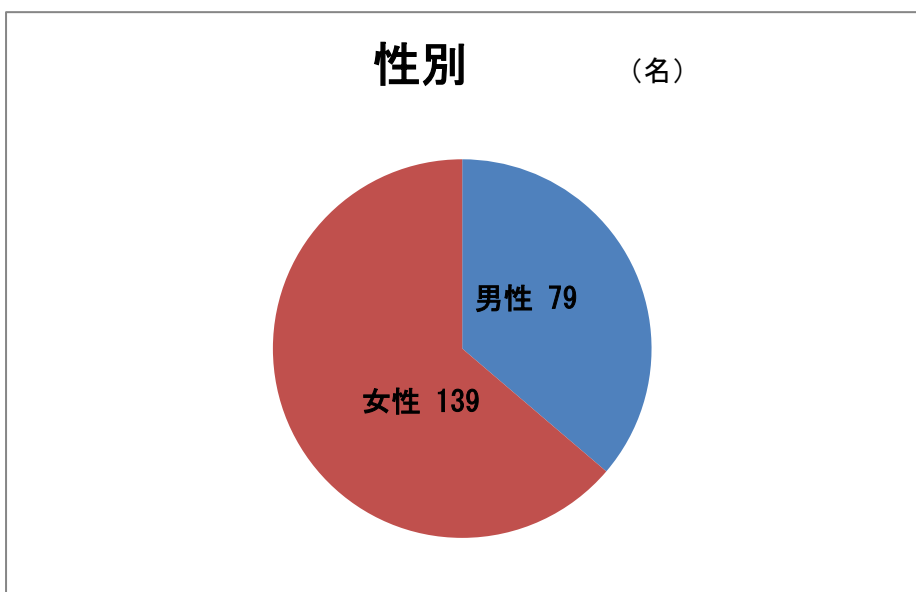
<実施の目的>

市職員の接遇においては、常に市民の皆様の立場に立った接し方を心がけ、「全体の奉仕者」としての自覚と使命感を強く持って、公正・誠実に接するよう努めております。

ここで改めて市民の皆様の率直な感想を伺うことにより、現状を把握し、さらなる改善に取り組むことで、市民満足度の向上につなげます。

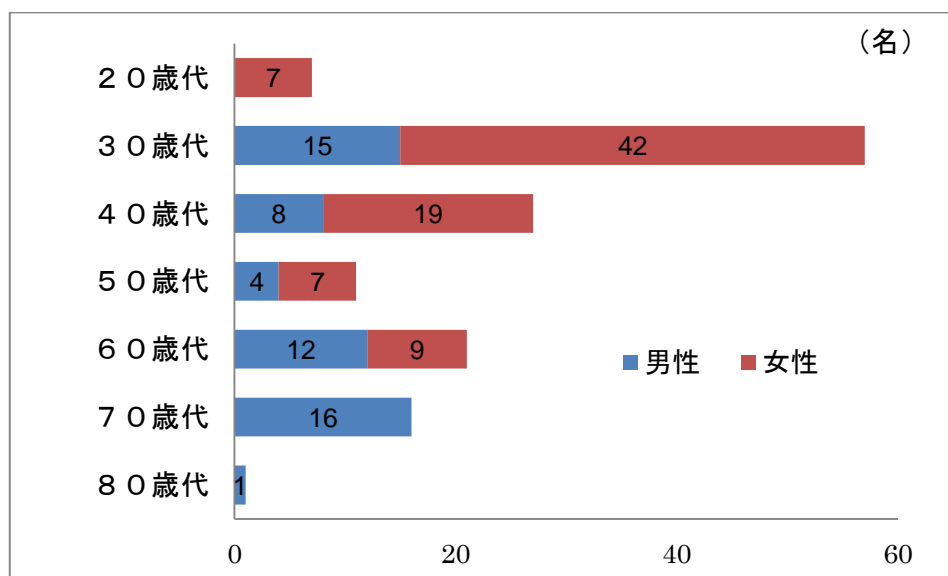
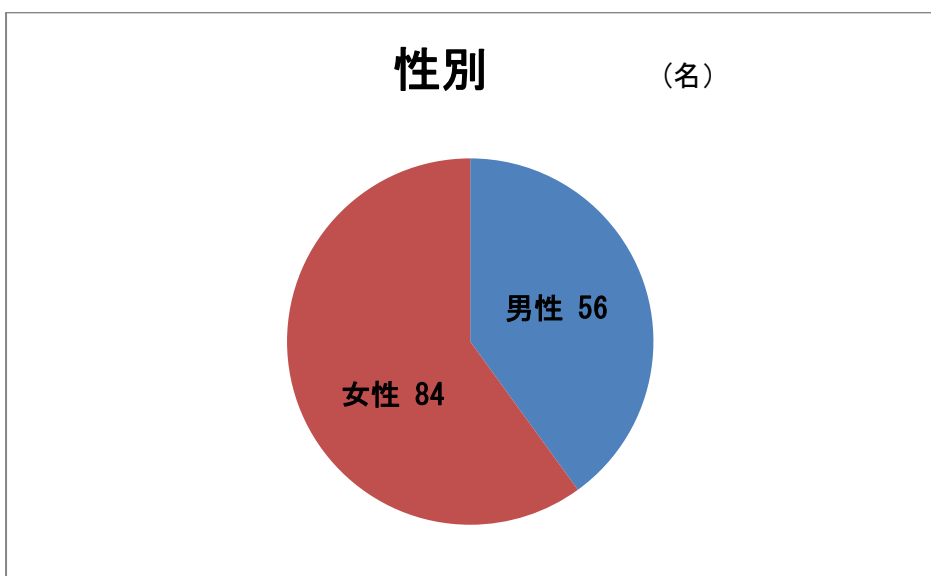
<あびこ e モニターアンケート登録者の内訳>

平成28年2月2日現在



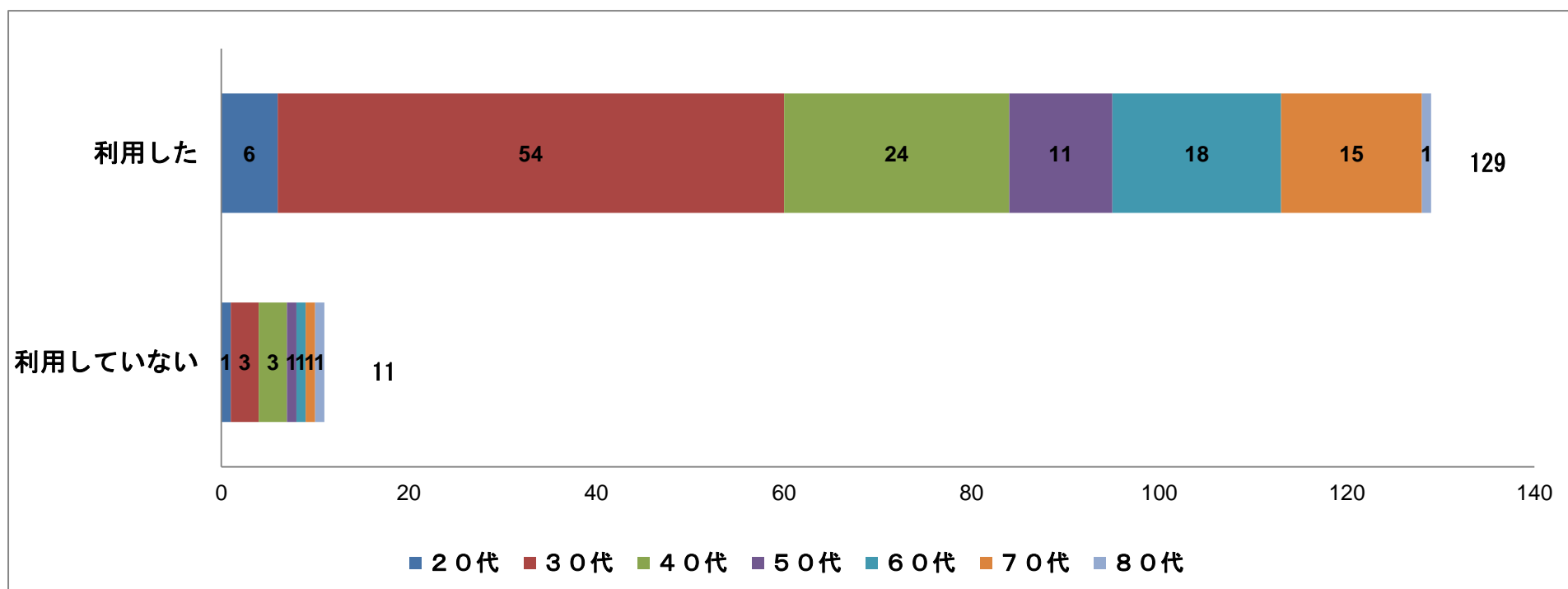
<アンケート回答者の内訳>

平成28年2月15日現在



問1 過去1年間に市役所の窓口や市の施設を利用しましたか？

(名)

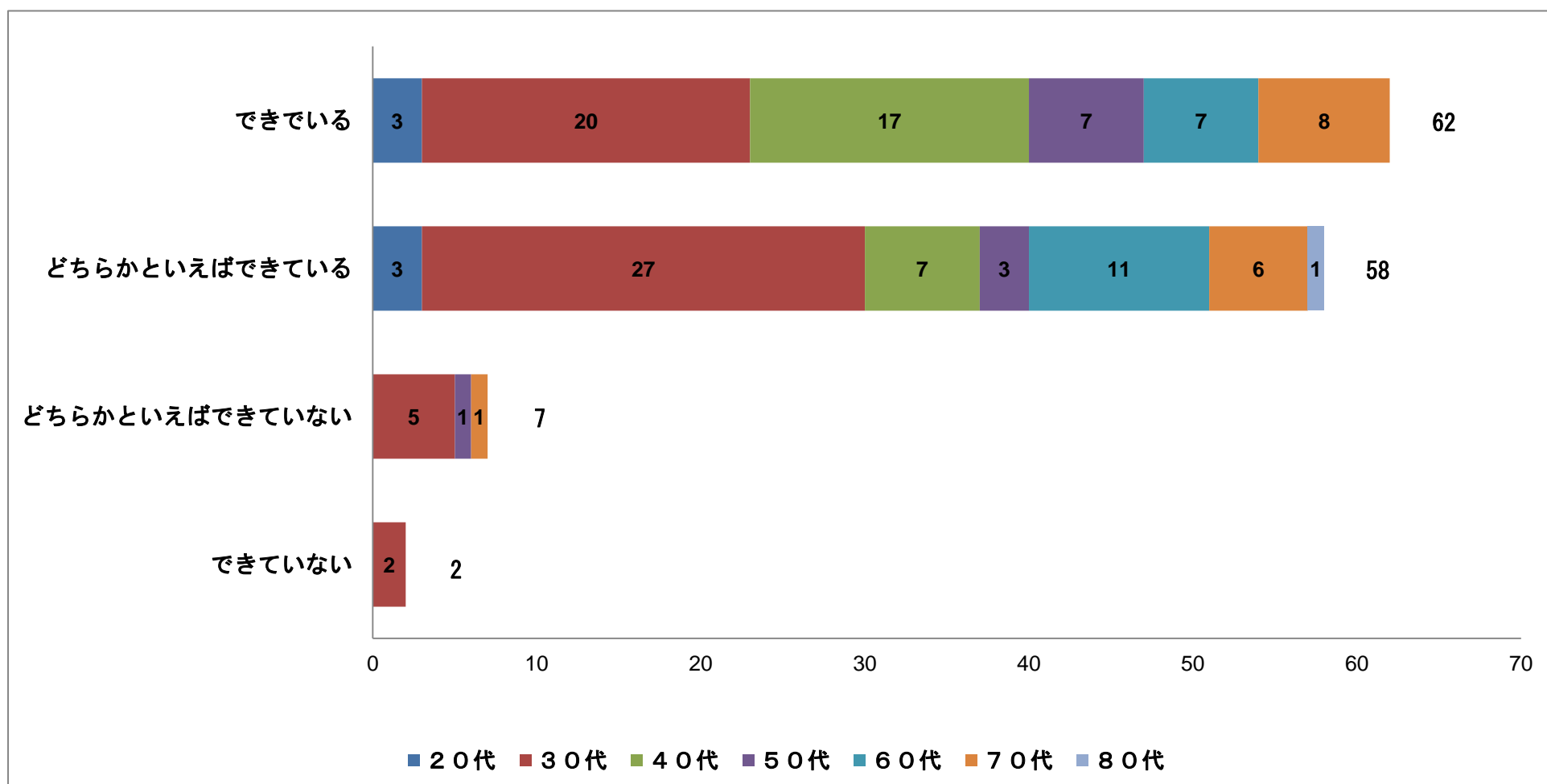


9割以上の方から「利用した」と回答をいただいております。

※問2から問6については、「問1 利用した（129名）」の方に回答していただいております。

問2 職員のあいさつの印象はいかがでしたか？

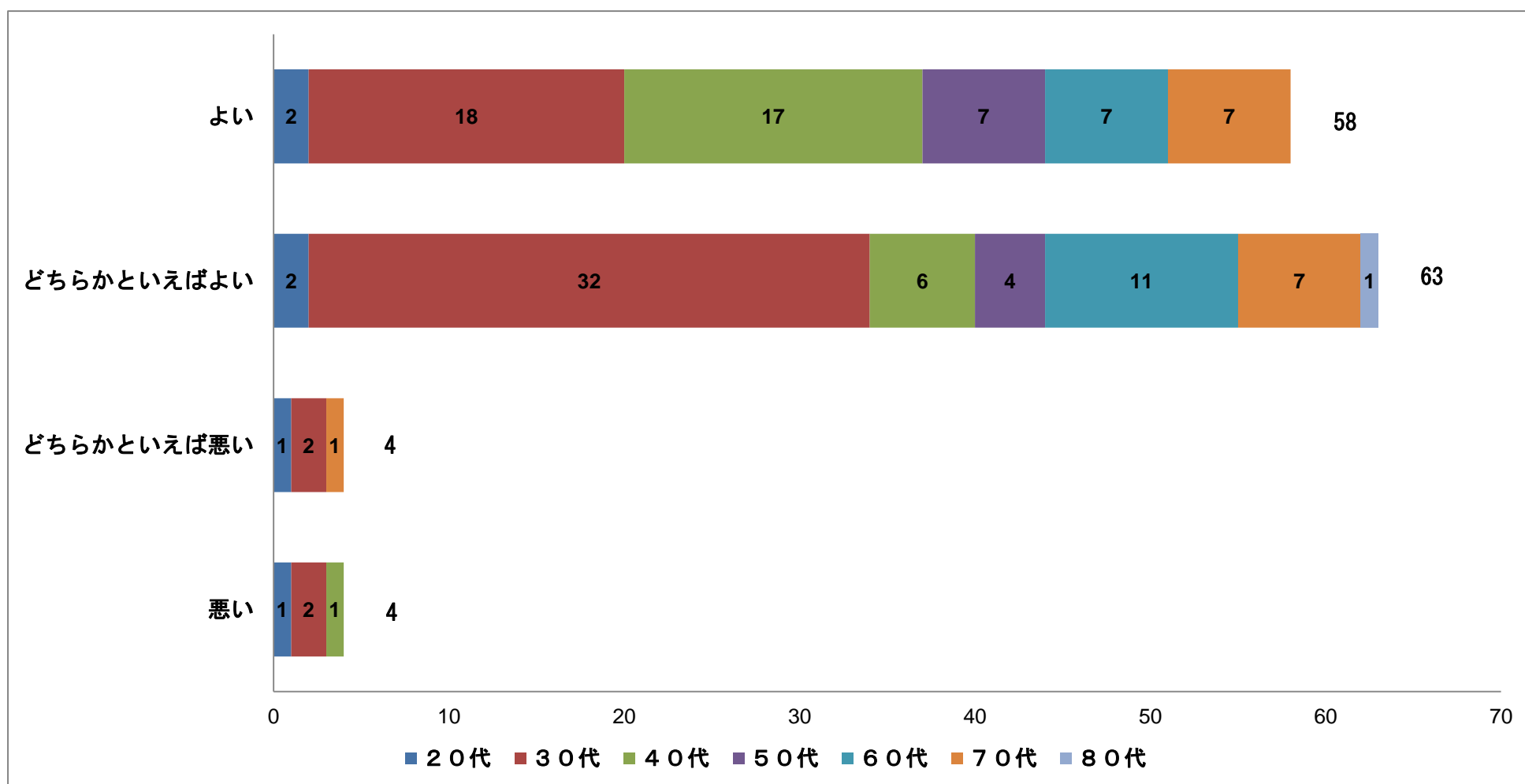
(名)



接遇の基本となるあいさつは、適切な声の大きさ、表情の明るさに気を配るように心がけます。

問3 職員の言葉づかいや態度はいかがでしたか？

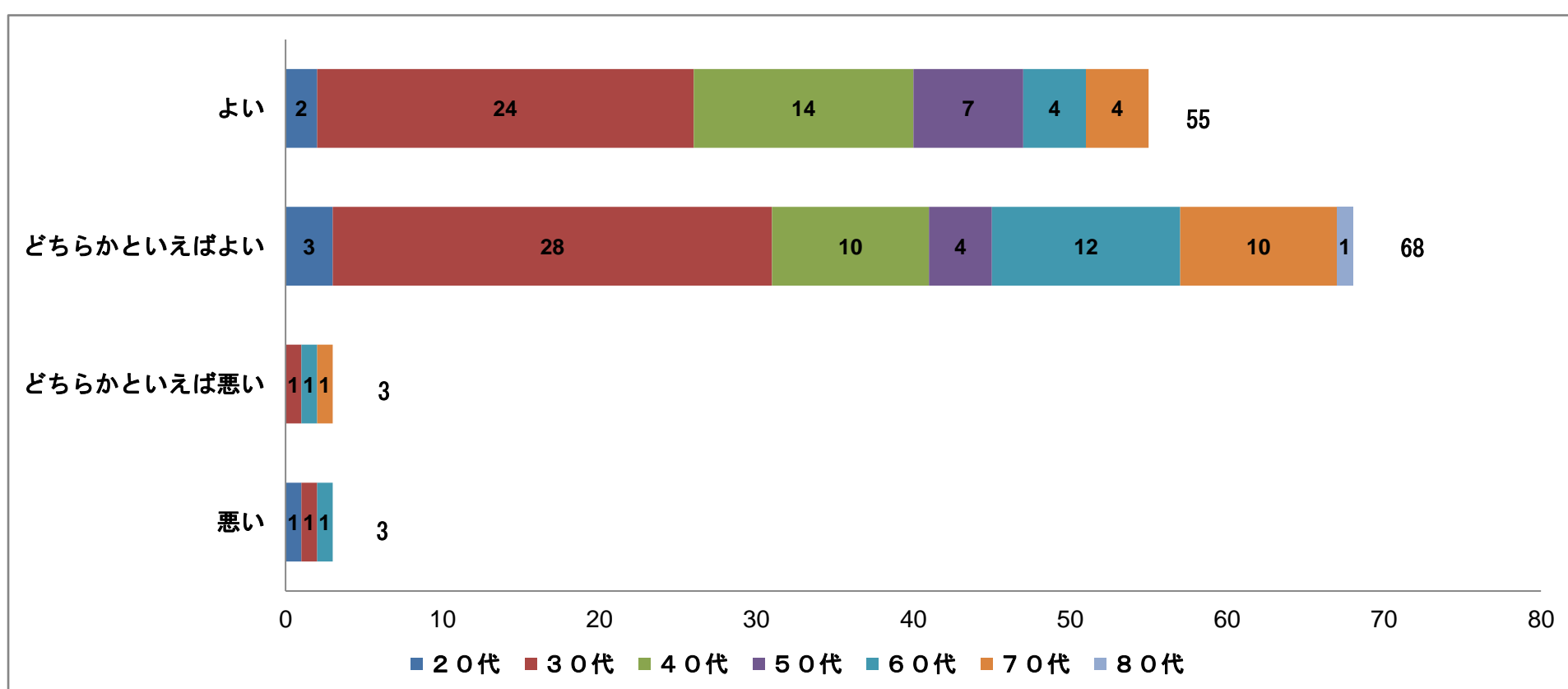
(名)



馴れ馴れしい言葉や、命令口調な言い方をつつしみ、必要に応じて「おそれいりますが」等の言葉を添え、相手の話を聞く姿勢で対応します。

問4 職員の身だしなみはいかがでしたか？

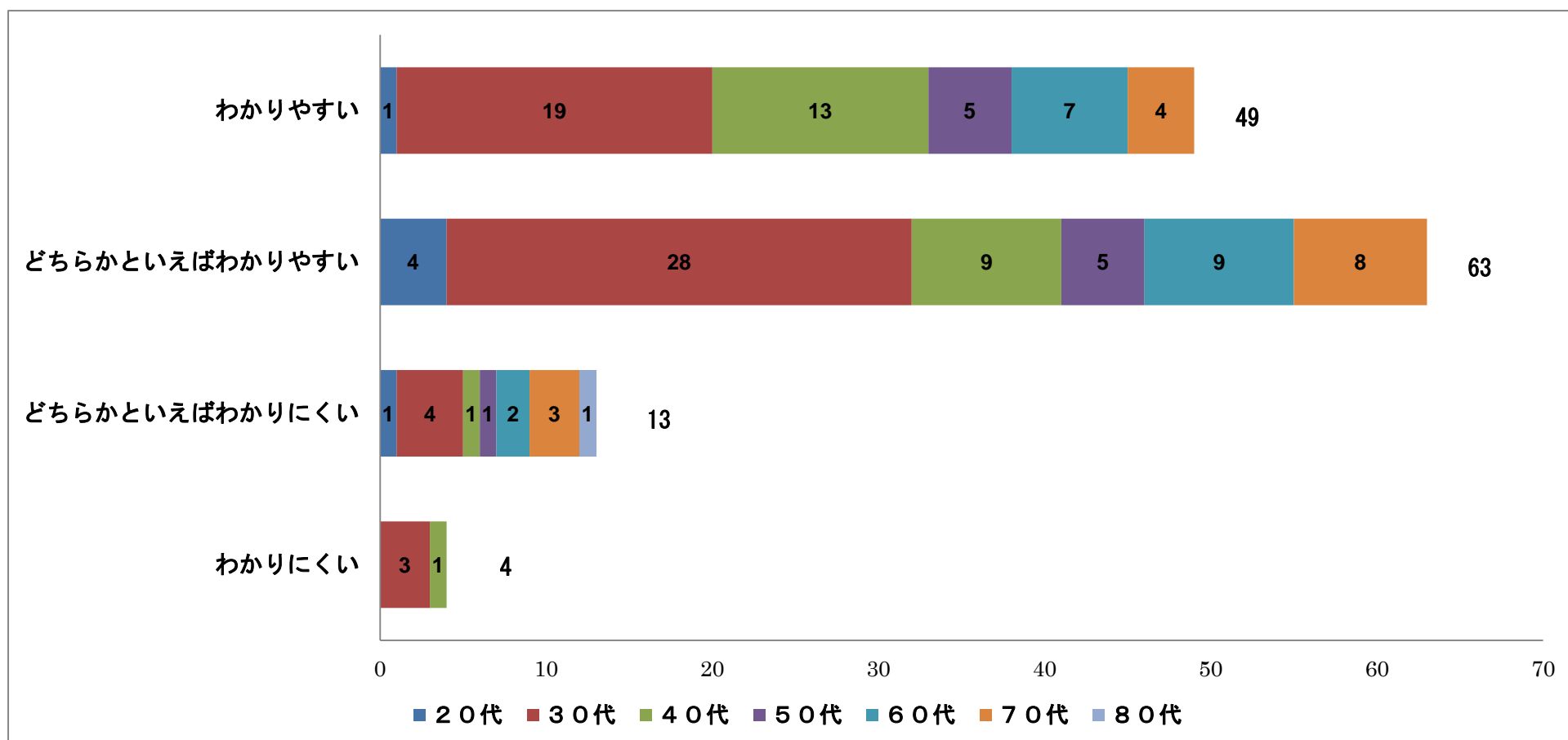
(名)



市民の目を常に意識して、清潔感があり好印象となるよう、身だしなみに気を付けます。

問5 職員の説明はわかりやすかったですか？

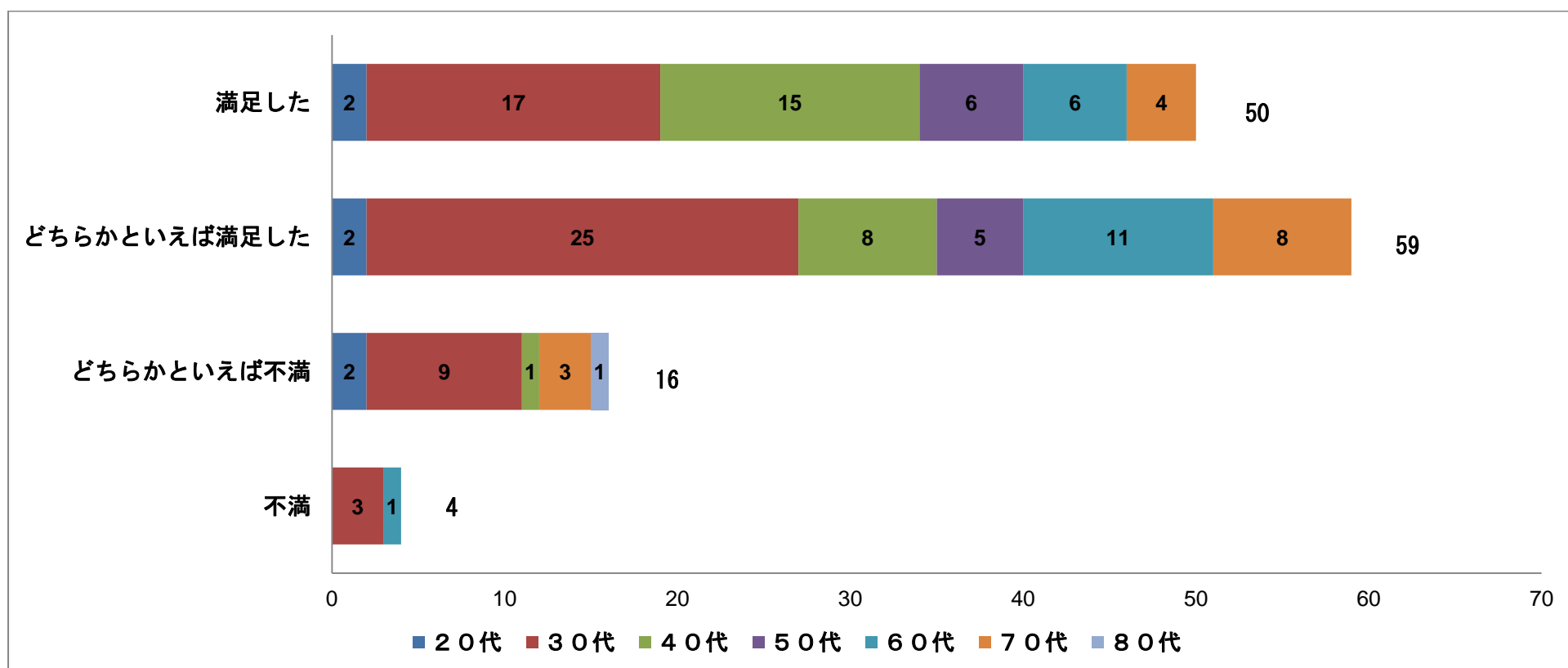
(名)



専門用語を使わずに、相手の立場になって説明するように心がけます。

問6 職員の対応について満足しましたか？

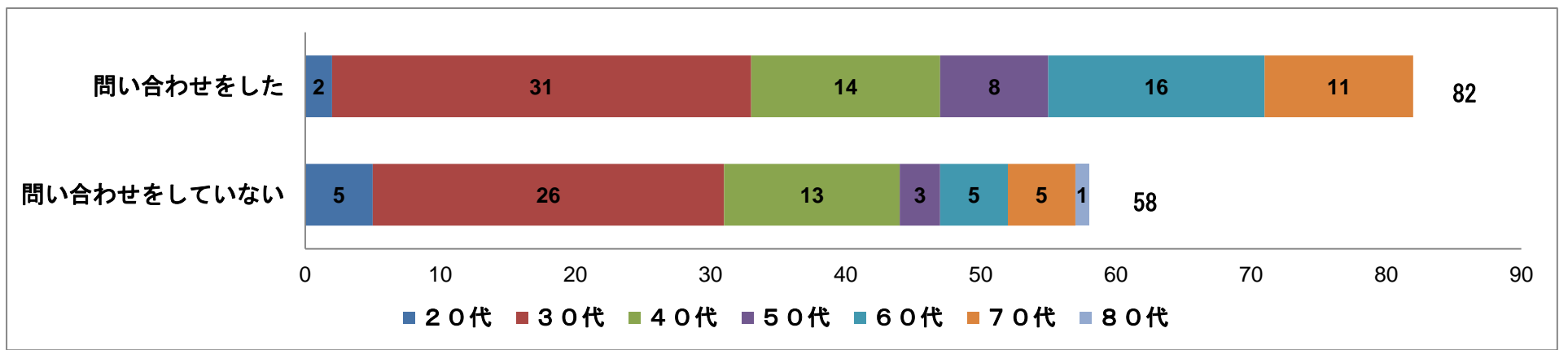
(名)



市民への対応力が向上するよう、研修を通じて、接遇マナーや的確な状況判断を身につけるように努めます。

問7 過去1年間に市役所や市の施設へ電話で問い合わせをしましたか？

(名)

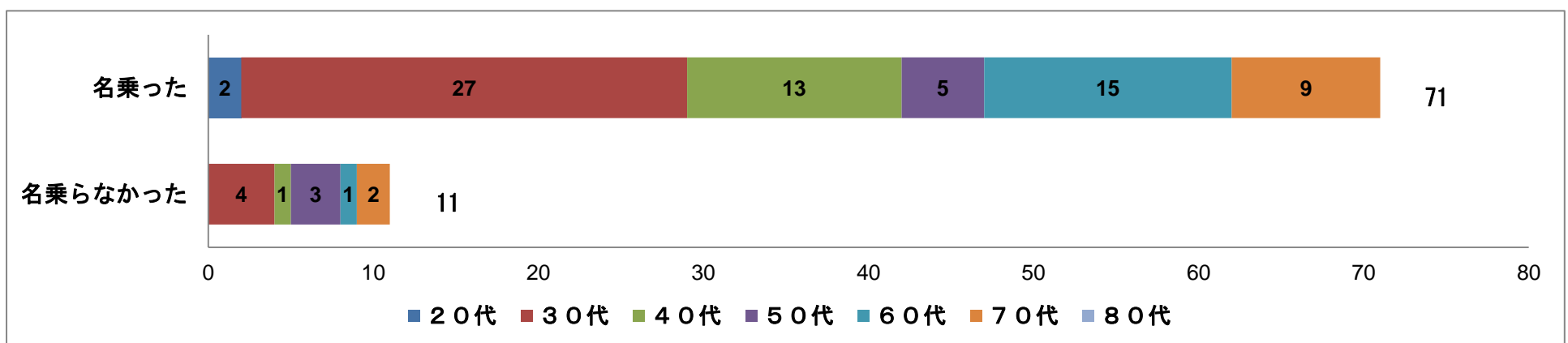


5割以上の方から「問い合わせをした」と回答をいただいております。

※問8から問11については、「問7 問い合わせをした(82名)」の方に回答していただいております。

問8 職員は、所属と名前を名乗りましたか？

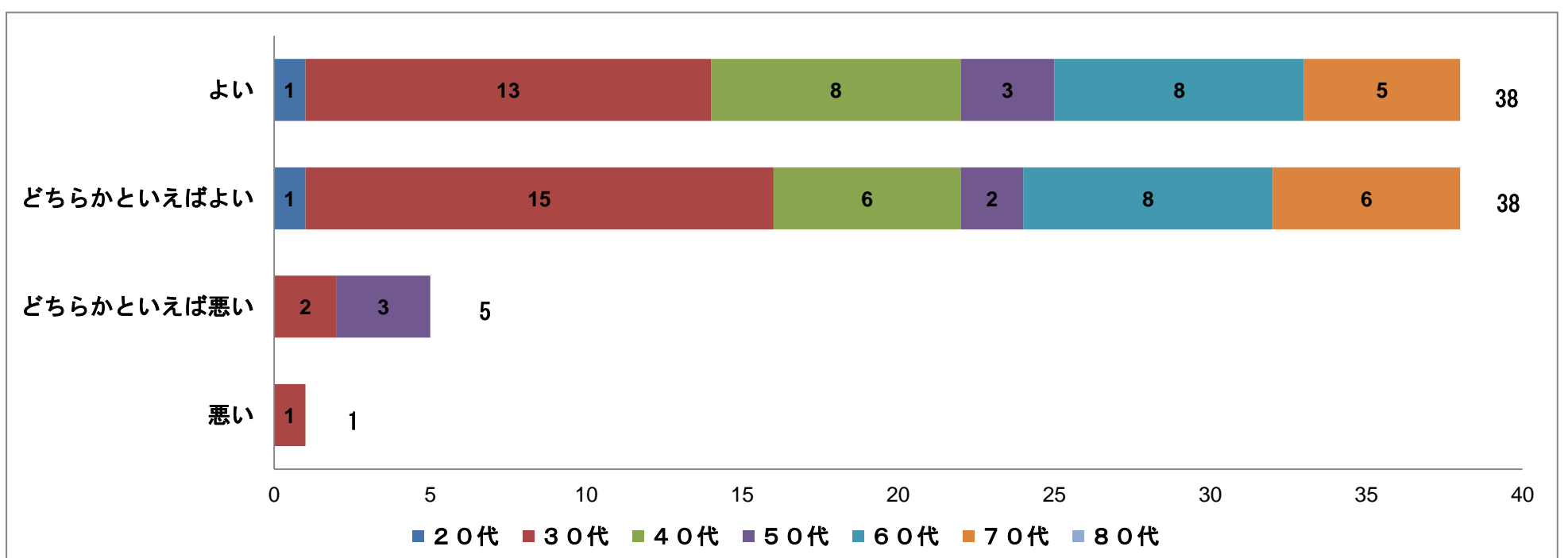
(名)



電話を受けたときはハッキリと、所属と名前を名乗ることを徹底します。

問9 職員の言葉遣いはいかがでしたか？

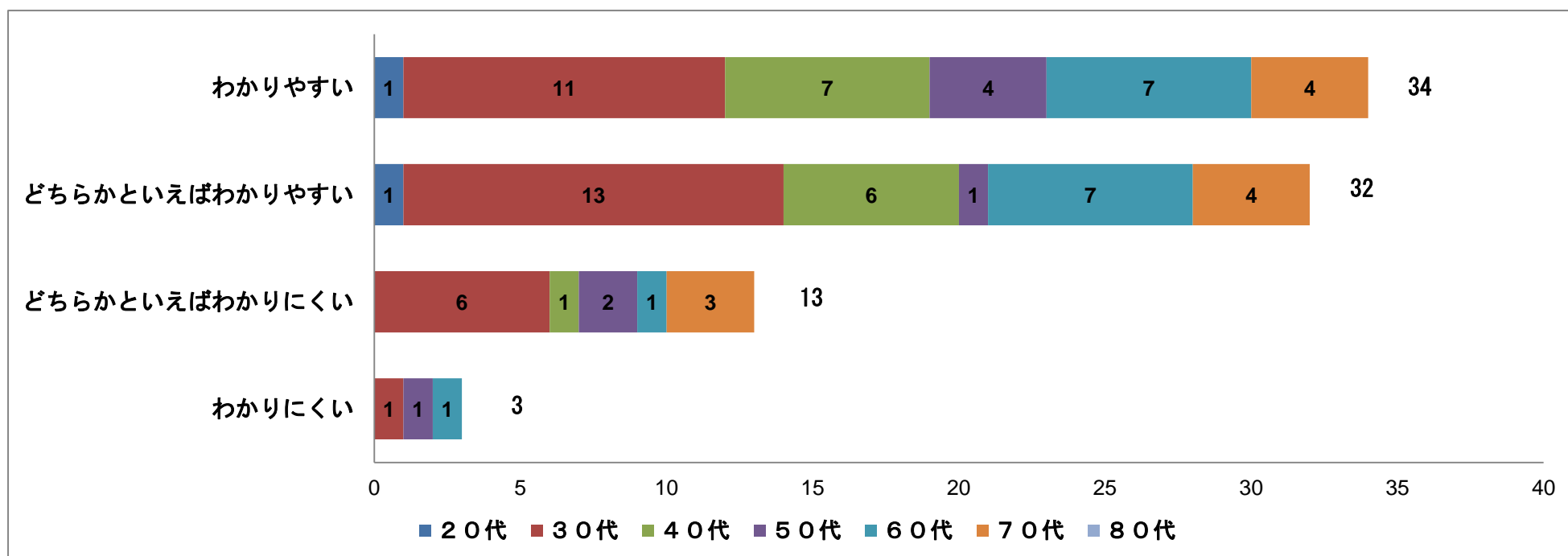
(名)



馴れ馴れしい言葉や、命令口調な言い方をつつしみ、必要に応じて「おそれいます」等の言葉を添え、丁寧な言葉遣いを心がけます。

問 10 職員の説明は、わかりやすかったですか？

(名)

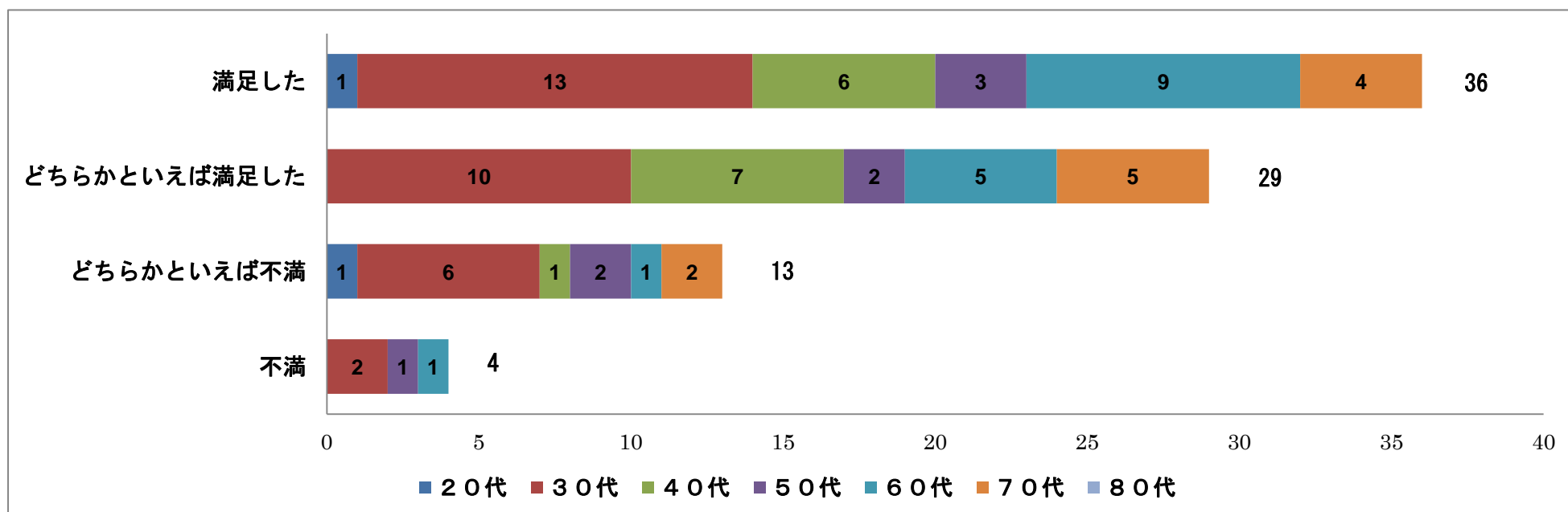


専門用語を使わず、相手の立場になって説明するよう心がけます。

電話対応では細心の注意を払い、言葉を省くことなく、わかりやすい説明に努めます。

問 11 職員の対応について満足しましたか？

(名)



市民への対応力が向上するよう、研修を通じて、接遇マナーや的確な状況判断を身につけるよう努めます。

問12 対応について、職員に不足していると思うものは何ですか？ (71件)	問13 さしつかえなければ、良い・悪いも含めて担当課を記入してください。 (64件)	モニター
	自治会の役員をしていて、街路灯関係で何回か問い合わせをした際の担当者さんが大変丁寧でした。	30代 女性
	保育課に保育園のことについて連絡・伝達したが、後日同じ内容のことが折り返し連絡があった。保育課内での伝達できてなかったのかと思った。	30代 女性
【保育課 回答】 同じ内容のことをご連絡してしまいご迷惑をおかけしました。今後、課内での職員間の情報共有を徹底してまいります。		
不満はありません。	今のでよいのでは。	40代 女性
【総務課 回答】 市民の皆様、我孫子市に住んでいて良かったと思っただけのよう、今後も努力していきます。		
相談に対して規定を説明してはくれるが、どうすればよいか教えてくれない。	子ども部保育課	30代 女性
【保育課 回答】 相談に対しては、わかりやすい説明を十分に行うとともに、市民の皆さまの立場に立った対応に努めてまいります。		
〇〇課に繋いでほしかったが〇〇課のどなたかと聞かれ困った。 課さえあっていれば誰でも良かったのに名指ししなくてはならないのが嫌でした。		20代 女性
窓口以外の人への対応が、イマイチに感じる事がありました。とくに奥に座ってる偉そうな人です。	原付のナンバーを発行する部署は、左記の感じでした。	30代 男性
市役所の庁舎内の方達はお電話でも対面でも、人によって言葉遣いはカジュアルな方もいますが、的確で親身になって情報提供をして下さいます。今まで住んだ自治体で1番柔軟かつ迅速です。サービスセンターの方達の対応はイマイチです。	納税課、保育課がメインですが、素晴らしい仕事をされていると思います。天王台行政サービスセンターの方達は、対応はして下さいますが所謂お役所的な感じで、親切であったり、協力的な雰囲気はないと感じます。	30代 女性
【市民課 回答】 行政サービスセンターの対応で、この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。毎年接遇研修を実施し、親切丁寧な対応に努めていますが、今一度、接遇のあり方について周知徹底いたします。		
受付窓口の移動が激しく、訪問の都度戸惑うため確認が必要。	福祉課 福祉バスの担当窓口	70代 男性
けやきプラザの市役所にお世話になりましたが、親切に対応して頂き、明るい雰囲気もあり とても良いと思います！	ヨーカドー内にある子育て課は とても仕事を頑張っている感があります！これからも お願いしたいです！ けやきプラザ1階も全体的にとっても素晴らしい対応です！	30代 女性
【保育課 回答】 ご意見ありがとうございます。子育て支援センターは、親子でゆとりを持って遊べ、交流できる施設です。今後も引き続き、子育ての悩みや不安を持った方が快く利用できる場、子育て・子育ての楽しさを発見できる場としての環境づくりに努めてまいります。		
【市民課 回答】 お褒めの言葉をありがとうございます。今後も誠意を持って親切丁寧な対応をして参ります。		
電話対応の明るさ		30代 女性
【総務課 回答】 電話対応においては、声を高めに、明るい声で話すように心がけます。		
経験が浅いのかわからないが与えられた職務内容、こちらの質問に対して即答できない。	国民健康保険に関する質問	70代 男性
【国保年金課 回答】 質問の内容を良く理解し、的確に回答できるように努めます。		
	娘が、電話で健康保険課に問い合わせをしたら調べてくれて、大変感激していました。	60代 男性
【国保年金課 回答】 今後も期待に答えられるよう努力します。		

研修中の方でした！自分で納得したかったのか、何回も内容を聞かれ、職員の処理用語で自分1人で納得していた。こちら側への配慮をしてほしいと思った。		30代 女性
【総務課 回答】 専門用語を使わずに、相手の立場になって説明するよう指導します。		
親しみやすく良いと思います。	・新木近隣センター ・新木行政センター ・けやきプラザの1階の土曜担当	40代 男性
【市民課 回答】 お褒めの言葉をありがとうございます。今後も誠意を持って親切丁寧な対応をして参ります。		
	市民課、子育て支援課、環境課	40代 女性
本当の意味で市民を想う心。仕事なのはわかりますが、もう少し人間味があってもいいのでは？		20代 女性
【総務課 回答】 丁寧で温かみのある接遇にはサービス精神が必要であると考えております。職員には、家族に対応するときと同じ気持ちで接遇するように指導します。		
知識が足りないのでは？ 質問に対する明確な答が得られなかった。勉強不足である。		60代 男性
職員が電話している相手が、年配者（高齢者）か？話していて理解しているか判断ができていないと思います。	湖北支所	70代 男性
【市民課 回答】 相手の方の立場になり、分かりやすい言葉や速さで対応するよう指導いたします。		
つきつめていけば市民の立場から考えるサービス精神でしょうか。過去1年ということではないですが、結局閉鎖に決まった高野山市民農園の運営方針決定に2年以上も要しましたが、その割には閉鎖の背景について市民目線で納得の得られる説明がなされたとは考えていません。		60代 男性
簡単なことでも、複雑な説明で理解するのに何度も聞きなおすことがあった。相手が何を聞いているのかを、落ち着いて聞き、的確に、わかりやすい表現で答えて欲しい。	健康保険課	70代 男性
【国保年金課 回答】 質問の内容をよく理解し、的確に回答できるように努めます。		
特にありません	天王台北口の支所 戸籍謄本をもらおうとした時、謄本と抄本の違いを説明してくれて、用途によってどちらが良いか親切にアドバイスしてくれました。	60代 男性
【市民課 回答】 お褒めの言葉をありがとうございます。今後も知識の向上に努め、相手の方の立場に立った対応をして参ります。		
	子ども課？子育て支援課？	40代 女性
明るさ		40代 男性
【総務課 回答】 接遇マナーの基本として、声のトーンや表情の明るさに気を配るよう心がけます。		
特に不足は感じない	思い出せない	30代 男性
丁寧な細かい説明		30代 女性
【総務課 回答】 知識、能力の向上と的確な状況判断を身につけるよう努めます。		
迅速さが不足していると思います。確認に時間がかかることを改善していただきたい。	保育課	30代 女性
【保育課 回答】 対応に時間がかかってしまったことお詫び申し上げます。今後は、市民の皆様からの電話や窓口の相談や問い合わせに迅速に対応し、サービスの向上に努めてまいります。		
田舎の役場の感じ 都市銀行の窓口を見習って欲しい。 身だしなみなどきちんとしたほうがよい。	子育て支援課	30代 女性

	国保課・健康保健センター・布佐支所	70代 男性
	保育課は基本いい方が多いように思います	30代 女性
【保育課 回答】 ご意見ありがとうございます。今後も引き続き、市民の立場に立って、市民の皆様が快く相談できる対応に努めてまいります。		
	担当課は不明であるが、国民健康保険について照会した	60代 男性
電話は顔が見えないので特に話し方が大切だと思う。ビジネスマナーの研修があってもいいのではないだろうか。	課税課の職員の電話での話し方が分かりやすく問題が解決出来た。経験のある人は素晴らしいので後輩の職員をどんどん指導してもらいたい。	60代 女性
【総務課 回答】 電話対応においては、声を高めに、明るい声で話すように心がけます。		
	高齢者福祉課とても分かりやすく、丁寧な説明。後日のフォローもしてくださり、お忙しいのに、本当に頭が下がります。ありがとうございます	50代 女性
市民にもう少し優しく丁寧に説明をお願いしたい。歩き方や態度が、いつも市民に見られている…という自覚を持ってほしい。動きがダラダラ。		30代 女性
【総務課 回答】 専門用語を使わず、相手の立場になって説明するよう心がけます。 勤務時間中は常に市民の目を意識して、業務に専念することを徹底します。		
過去に転入届を出した際に担当していただいた方の言葉遣いなどがあまり気持ちのいいものではなかったので、わかりやすく丁寧に対応していただきたいです。	新木行政サービスセンター	20代 女性
【市民課 回答】 この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。相手の方の立場になり、丁寧で分かりやすい言葉や速さで対応するよう指導いたします。		
笑顔		30代 女性
【総務課 回答】 接遇マナーの基本として、声のトーンや表情の明るさに気を配るよう心がけます。		
	天王台行政センター 出産関係の手続き、不慣れそうな男性で不安でしたが、確認しながらしっかり対応してくれた	30代 女性
【市民課 回答】 不安な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。研修等により知識の向上に努め、安心してお待ちいただけるよう指導いたします。		
個人差が大きい。		30代 男性
【総務課 回答】 人材育成がスムーズに行われるよう、知識や経験が豊富な職員をバランスよく配置することを検討していきます。		
専門的な言葉ではなく、相手がわかるように簡単な言葉で伝えること		40代 女性
【総務課 回答】 専門用語を使わず、相手の立場になって説明するよう心がけます。		
専門知識がもう少し高く、広くあればよい。		70代 男性
【総務課 回答】 研修等への積極的な参加を促し、日頃から知識、能力の向上に努めるよう指導します。		
どこに行ったらいいのか迷っている人に対して、声をかけられてから対応する受け身ではなく、先に気付き、案内をしていただければ、より良いと思います。	市役所本館全体、図書館	40代 女性
【総務課 回答】 接遇マナーの基本となるあいさつだけでなく、積極的な声かけも心がけていきます。		
我孫子市の各庁舎間での連携はあまり良いものとは言えないように感じている。行政センター、保健センター、市役所などどの部署に対する内容であっても、どの庁舎で聞いてもわかるような体制が望ましい。できれば提出書類などもどこへ出しても良いようにしてほしい。		30代 男性
【総務課 回答】 きめ細かいサービスの提供を心がけておりますが、業務が多岐にわたるため、市内各施設で全ての業務に対応することは、限られた人員配置においては困難な状況にあります。各地域ごとに配置されている行政サービスセンターでは、戸籍や住民票に関すること以外でも可能なことは受付しておりますので、ご了承ください。		

	けやきの我孫子行政センターはよい	30代 女性
<p>【市民課 回答】 お褒めの言葉をありがとうございます。今後も知識の向上に努め、誠意を持って親切丁寧な対応をして参ります。</p>		
特に不足は感じなかった。	子供が県外の病院を受診したので、医療費の給付手続きをしました。湖北台の支所でしたが、とても丁寧に対応してくださいました。	40代 女性
<p>【総務課 回答】 市民の皆様、我孫子市に住んでいて良かったと思っただけのよう、今後も努力していきます。</p>		
<p>【市民課 回答】 お褒めの言葉をありがとうございます。今後も知識の向上に努め、誠意を持って親切丁寧な対応をして参ります。</p>		
公平に市民に対しサービスする心構え不足と柔軟性の欠如（俗に官僚的といわれる） 先日プレミアム商品券の追加販売時に感じたことですが、並んだ多数の市民が入手出来なく長時間待ったのに無駄足になった。担当管理者も来ていたが、状況を判断し一人当たりの購入数を制限するなど、臨時の対応をして並んだ人全員が入手可能な様に配慮すべきと思った。		70代 男性
上から目線がぬぐえない。	道路課(男性、担当者)	70代 男性
何もかもがわからない説明に対して、ある程度、こちらがわかっているように思っ話すので、内容がかみ合わなかった。また、何を説明したいのかが全くわからなかったため、理解するのに時間がかかったりして、何度も電話してしまった。	行政サービスセンターの職員さんたちは、みなさん比較的対応が良いです。 本丁職員さんたちは、対応の悪さが多くて忘れました。	50代 女性
<p>【総務課 回答】 接遇においては、始めに、相手の立場を理解することに努めるよう指導していきます。</p>		
<p>【市民課 回答】 行政サービスセンターへのお褒めの言葉をありがとうございます。今後も知識の向上に努め、誠意を持って親切丁寧な対応をして参ります。</p>		
	保育課も高齢者福祉課も人によって良い方もいれば悪い方も。 特に保育課の上司の方は電話対応の感じが悪く、不愉快でした。	30代 女性
<p>【保育課 回答】 電話対応において不快な思いをなされたことに対して深くお詫び申し上げます。今後は、市民の皆様が不愉快に感じることはないよう市民の立場に立った対応に努めてまいります。</p>		
【基本的なビジネスコミュニケーションスキル】 この1年間の間で、保育園父母会役員として保育課職員と密度の濃いコミュニケーションを取ってきました。40-50代職員の方がご担当でしたが、残念ながら基礎的な報告・連絡・相談、いつまでに、誰か、どうやって、の類のコミュニケーションが出来ていませんでした。市の採用基準・評価基準・育成システムに大きな疑問を感じています。	保育課	30代 男性
<p>【保育課 回答】 職員として基本的なことを怠ってしまったこと深く反省しています。今後は、報告、連絡、相談など職務遂行に必要な基本的なことをあらためて徹底するとともに、市民の皆さまから信頼されるよう職員の資質向上に努めてまいります。</p>		
担当の分野については、そこそこ仕事の内容を理解しているように思う。しかし、関連する仕事について尋ねても、しっかりとした回答がもらえない場合がある。個人差や勤続年数を勘案しても、もう少し公務員としての自覚を持って欲しい。	すべての部・課に共通することであるが、セクショナリズムというか縦割りの組織であることが目立つ。各部長、課長間の意思疎通や業務連絡が適格に行われているか疑問である。職員の配属は、工夫されていると思うが、適材が適所にない場合が散見される。	70代 男性
<p>【総務課 回答】 市民の皆様の税金で市政が運営されていることを、職員が再度認識し、職員の意識改革と知識、能力の向上に努めます。</p>		

何故相談を受けているのかを考えて回答していない。出来ない理由を並べるばかりである。予算不足は承知している。少しでもできることがあるのではないかと考えてもらいたい。	道路課	70代 男性
【道路課 回答】 ご相談・ご要望に対して、実現の可否を含め、対策を検討した上で、ご理解いただける説明に努めていきます。		
	私の印象ですが、市本庁舎の職員より支所やサービスセンターの職員の方が親しみがもて話しやすいです	60代 女性
【総務課 回答】 市内各施設の全ての職員に対して、親近感を持っていただけるよう、接遇マナーの向上に努めます。		
【市民課 回答】 行政サービスセンターへのお褒めの言葉をありがとうございます。今後も知識の向上に努め、相手の方に寄り添った親切丁寧な対応をして参ります。		
電話待ち、たらいまわしにされる。電話料金がかかる	健康・福祉 関係の課	40代 女性
【国保年金課 回答】 適切な対応を心がけ、待ち時間等を短縮できるように努めます。		
特にありません。	アビシルベを利用した際、とても丁寧で親しみのある対応をしていただきました。その他の窓口は過去1年間には利用していませんが、以前に利用した行政サービスセンターの対応にも満足しています。	30代 女性
【総務課 回答】 市民の皆様、我孫子市に住んでいて良かったと思っただけよう、今後も努力していきます。		
【市民課 回答】 行政サービスセンターへのお褒めの言葉をありがとうございます。今後も知識の向上に努め、誠意を持って親切丁寧な対応をして参ります。		
臨機応変な対応		30代 女性
行政センターの職員の知識不足		30代 女性
【市民課 回答】 知識と能力の向上に努めて参ります。		
数回利用しましたが、整理券をとっているにも関わらず、直接声をかけた方を優先にし私は毎回後回しでしたので、整理券は無駄ではないかとおもってしまいます。そして、待たせたことへの謝罪も、抜かしたことへの謝罪もありません。普通の企業であれば許されません。公務員は許されるのでしょうか。最低です。お客様窓口もありません。不満を言う場所もなく、改善されることはないのですね。残念です	けやきプラザ	30代 女性
【市民課 回答】 ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。相手の方の立場になり、親切丁寧に対応するよう指導いたします。		
	つくし野支所	60代 女性
このeモニター制にも言えますが、せつかくの市民の意見や提案については（原則）全部について、速やかにご回答下さい。このeモニター制でも、半分以上の意見や質問に対する回答がありません。迅速で的確なご回答を頂けないと、何のための意見や提案、または質問なのかと空しくもなります。そんな思いが募っていくと、ますます市政への興味や関心が失せていくのではと案じます。	マイナンバー制について、お問い合わせ先と書かれてる総務課に電話でお尋ねしましたら、調べますと数分待たされました。更に別件のことで我孫子市役所市民課コールセンターにご質問しましたら、即座にご回答を頂けず、結局市民課の職員の方にご説明頂きました。マイナンバー制などは、今後各課に関わっていくと思われまます。担当課の方はもちろん、他の職員も最低限の知識をお持ち下さい。	50代 男性
【秘書広報課 回答】 eモニターのみなさんには、毎回たくさんのご意見やご感想をいただきありがたく思います。原則として全てに回答できるよう、今後も担当課と調整につとめてまいります。	【市民課 回答】 回答をお待たせしてしまい申し訳ございませんでした。知識の向上に努め、お待たせしない対応に心がけます。	

<p>市議会や市政ふれあい懇談会などで、やりますと仰ったことは必ず実行してください。 市役所や市長などが、検討しますと仰ったことは必ず検討してください。 またご検討された結果どうなったのかも、できるだけ教えてください。 市民との約束は必ず守ってください。よろしくお願いいたします。</p>	<p>市には市政へのご意見や各課へのお問い合わせなどで、市役所や市長へ意見や提案をする機会があります。 そこでの意見や回答もe モニター制度のように、広く市民に開放していただけませんか？ 別の視点や発想のご意見やご回答も聞けて、更に市政を身近に感じることができると思います。 広報広聴担当者をお願いします。</p>	<p>50代 女性</p>
<p>【秘書広報課 回答】 それぞれの議事録については、ホームページで公開しています。 また、内容を把握しておくよう伝えております。事業の進展等があった場合は、今後ふれあい懇談会などを通じて市長から報告させていただきます。</p>	<p>【秘書広報課 回答】 貴重なご意見をありがとうございます。 今後の体制を含めた協議をおこなっていく上での参考とさせていただきます。</p>	
<p>住民を顧客として表面だけ丁寧であればよいと言う対応でした。広報戦略にも宣言しているように問題は行政サービスの内容です。住民の意見を積極的に聞き、施策に生かそうという態度は全くありません。</p>	<p>総務課、健康づくり支援課 計画推進担当、 市民活動支援課、通りいっぺんの答え、何も進展しない 「検討します」「貴重なご意見を有難うございました」、「今後の実施に活かします」などなど。</p>	<p>80代 男性</p>
<p>【総務課 回答】 市民ふれあい懇談会等において、市民の皆様と直接意見交換を踏まえ、我孫子市が持続可能な自立した都市として発展するために、行政経営の観点から行政改革を進めています。</p>		
<p>縦割りの意識が強く一緒になって改革しようとしている感じがなく保身に徹している。</p>	<p>住宅建築課や文化・スポーツ課等の職位者の方は官僚的で一緒になって改革しよう、市民のために一緒に課題解決しようという意識が低いのではと思う。青木副市長との格段の差があると思う。</p>	<p>70代 男性</p>
<p>【総務課 回答】 組織間の連携と情報共有化を図るため、リーダーとなれる人材を育成し、職員一人ひとりの業務改善への意識の向上に努めます。</p>		
<p>「笑顔」 先入観もあるが、一般的に市役所の窓口の対応は淡々としている印象があるため。</p>	<p>具体的にどこの担当課だったか覚えていないが、我孫子市の記念切手の通信販売のときに問い合わせをしたら良い対応をされた。</p>	<p>30代 男性</p>
<p>【総務課 回答】 接遇マナーの基本として、声のトーンや表情の明るさに気を配るように心がけます。</p>	<p>【秘書広報課 回答】 お褒めの言葉をありがとうございます。今後も市民の皆様には誠意をもって対応してまいります。</p>	
<p>サービス業という位の気持ちで 対応してほしい。また 知識もしっかり 身につけて欲しい。</p>	<p>60代 女性</p>	
<p>【総務課 回答】 市民満足度の向上のため、職員の意識改革と知識、能力の取得に努めます。</p>		
<p>笑顔</p>	<p>30代 女性</p>	
<p>【総務課 回答】 接遇マナーの基本として、声のトーンや表情の明るさに気を配るように心がけます。</p>		
<p>保育園の申し込みに行った際に、定員が書いてあるボードをボールペンで叩きながら、定員がいっぱいで入れないと説明された。もう少し、市民の立場を思いやった説明の仕方があると思う。</p>	<p>高齢者支援課</p>	<p>60代 男性 30代 男性</p>
<p>【回答】 来庁の際に職員の窓口対応により不快な思いをなされたこと深くお詫び申し上げます。今後は、わかりやすい説明も十分に行うとともに、市民の皆様への立場に立ち、早く窓口をご利用いただけるよう、職員の資質向上に一層努めてまいりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。</p>		
<p>今まで対応してもらって不足している部分はないように思います。</p>	<p>20代 女性</p>	
<p>【総務課 回答】 市民の皆様には、我孫子市に住んでいて良かったと思っていただけるよう、今後も努力していきます。</p>		
<p>決まり事を変えていこうとする、改革の熱意（法律や市議会などで決定されることが多いので必要なことかどうか不明であるが）</p>	<p>覚えていない</p>	<p>60代 男性</p>
<p>【総務課 回答】 きびしい財政状況が続くことが予想されますが、我孫子市が持続可能な自立した都市として発展するため、行政経営の観点から行政改革を進めています。職員一人ひとりの業務改善への意識の向上に努めています。</p>		

	湖北保健センターはみなさん電話対応が良い印象です。 天王台支所の職員は、ちょっと威圧的でした。	30代 女性
【市民課 回答】 この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。相手の方の立場になり、丁寧で分かりやすい言葉や速さで対応するよう指導いたします。		
	市役所マイナンバー担当の男性はこちらのイレギュラーな要望を嫌な顔もせず色んな観点から答えていただきました。混んでいたのにありがとうございましたとお礼を言いたいです。	60代 男性
【市民課 回答】 お褒めの言葉をありがとうございます。今後も知識の向上に努め、相手の立場に立ち誠意を持って親切丁寧な対応をして参ります。		
	新木行政センター	40代 女性
窓口で対応している女性のかたはとても解りやすく説明や対応してくれますが、男性の年齢が高めの方は業務をこなしていると言う印象です。	住民票などを貰える窓口はサービス業並みの対応をしてくれます。 年金課で対応してくれた男性は、この月が支払われていないというハガキが来たため伺いまし。そしたらこの月の支払いをコンビニや金融機関で支払ってと言われ、こちらから調べて欲しいとお願いしたら書類等が遅れていたため第3号になっていたから支払わなくて良いとのことでした。 伺ったのにも関わらずお互い二度手間になるところでした。	30代 女性
【国保年金課 回答】 問い合わせ内容をしっかり聞き取ると共に、来庁時点での年金記録の確認を徹底します。		
【市民課 回答】 今後も知識の向上に努め、相手の立場に立ち誠意を持って親切丁寧な対応をして参ります。		
特にないが、窓口対応は良いのが当たり前、相手側の立場にたって臨機応変に対応方をお願いします。先日、マイナンバーの受領に行ったが、待ち人が多い割に対応が早くスムーズに終わりました。お疲れ様でした。	全般	60代 男性
【総務課 回答】 市民の皆様、我孫子市に住んでいて良かったと思っただけよう、今後も努力していきます。		
丁寧な感覚	市民課	60代 男性
【市民課 回答】 今後も知識の向上に努め、相手の立場に立ち誠意を持って親切丁寧な対応をして参ります。		
笑顔と愛想。 窓口対応時間内に行けるように会社を遅刻したりしているの にという気持ちがあるので、こちらの方もなんとなく不機嫌にな っているせいもありますが、全く笑顔がない冷たい対応をされ ると、時間を無駄にしたなあ、と思っでしまいます。	けやきプラザの職員の方々は「お待たせしました」と口では 言いつつ、心では全く思っていないと思います。面倒なこ を言わないでね、と顔に書いてあります。 市役所の健康福祉部の方は、説明が丁寧でわかりやすかつた です。	40代 女性
【市民課 回答】 この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。市民の皆様と向き合い、相手の方の立場に立った対応をするよう指導いたします。		
	建築住宅課の愛想が悪かった。	30代 男性
新生児をA型ベビーカーに乗せて行った時、用の課が分からず 聞きました。教えてくれた職員さんは「階段を下りればすぐそ こですが、ベビーカーなら一度外に出て坂を下ってください」 と。たまたま役所に来た方が「こんな暑い日に何言ってる！そ っち側持って！下すよ」と下してくれました。職員さんは『え ～なんで僕が』という感じでした。 思いやりがちょっと不足しているのかなあ。		30代 女性
【総務課 回答】 接遇マナーだけではなく、相手の方の気持ちになり、気配りができるように指導していきます。		
市は周囲との連携が非常に足りない。他関連機関、民間から助 言の仕組みルールが無い。 例えばプレミアム商品券二次配布。雑踏警備の基礎を知らない。 助言得られていない。雑踏の基礎は、並ばせるな。会場状 況周知は視覚が第1優先が基礎。連呼しているだけ。解散方法 も知らない等他多々あるが、職員が作った騒動に市民何千人が 困惑した。警察や警備、イベント会社からすれば当然の話。偉 ぶらず助言求めるルール作って。	建築関係や道路課などの対応はよくない。 特に年配の方は非常に硬直的で職員全員が同じ傾向 あとは商業観光課が残念。	40代 男性

職員さん側からの声掛けと言うか、気遣いが必要かと。窓口に行っても、どの職員さんが対応中でどの職員さんがお手隙なのか分からず立って待っていても、こちらをちらっと見ただけで出てきてくれない方や、見もしない方ばかり。臨月の妊婦が行っても、いつも何分も待たされていた。	私が主に利用するのは市民課？と保育課。保育課はいつも誰も出てきてくれず、他の人の対応が終わった職員さんが慌てて来てくれる感じです。こちらに気付いているのに、出てくる素振りも見せない。いつも嫌な気持ちにさせられます。1階のような番号札とまでは言いませんが、呼び鈴を置くとか何か方法があるのでは？とってしまいます。	30代 女性
<p>【市民課 回答】 迅速で丁寧な対応を心がけて参ります。</p> <p>【保育課 回答】 来庁の際に、職員の対応により不快な思いをなされたことに対し、深くお詫び申し上げます。あらためて迅速に対応することを職員に周知徹底し、市民の皆さまから早く窓口をご利用いただけるよう、住民サービスの向上に努めてまいりますので御理解くださいますようお願いいたします。</p>		
あびこ広報誌での市民相談室を電話で事前申込み(本庁2階での1室)当日出かけたなら案内人もわからず他の2,3人も同じ、幸いにたまたま通りかかった職員が親切にも2階の部屋前まで案内してくれた。 毎月開催しているのに対応に疑問をもった。	上記の担当部署はない。案内人に啓発をお願いしたい。通りかかった職員は案内を口頭ですむものを2階の部屋前まで連れてきた。感謝です。	70代 男性
問合せの趣旨を十分理解して、回答をして欲しい。		60代 男性
<p>【総務課 回答】 お問い合わせの内容を即座に理解し、的確な回答ができるよう、知識と経験を積み重ねて対応力の向上に努めます。</p>		
簡潔な説明	健康保険課	70代 男性
<p>【国保年金課 回答】 今後も簡潔な説明を心掛けます。</p>		
とにかく失礼ですが、遅かったです。		20代 女性
<p>【総務課 回答】 迅速な対応を心がけていきます。対応に時間がかかる場合には状況の説明を行うなどの心遣いにも気を付けていきます。</p>		
市役所本館や、駅前のセンターなどの方の対応は良いと思います。親切です。		30代 女性
<p>【総務課 回答】 市民の皆様、我孫子市に住んでいて良かったと思っただけのよう、今後も努力していきます。</p> <p>【市民課 回答】 お褒めの言葉をありがとうございます。今後も知識の向上に努め、相手の立場に立ち誠意を持って親切丁寧な対応をして参ります。</p>		
仕事への取り組み方が顧客よりも業務を優先してるように感じる。		40代 女性
<p>【総務課 回答】 市民の皆様と向き合い、用件や意見、要望を伺うことを念頭に、市民サービスの向上に努めます。</p>		
人によって対応を変えないで欲しい。口煩い人には甘い対応をしている印象。 福祉が真に必要な人に行き渡るようにして欲しい。		30代 男性
	クリーンセンター	40代 男性
サービスを提供する側としての意識が足りない。	全体的にです。	30代 男性
<p>【総務課 回答】 市民の皆様の税金で市政が運営されていることを職員が再度認識し、市民の方が我孫子市に住んでいて良かったと感じていただけるよう、職員一人ひとりの意識改革を進めていきます。</p>		
上から目線での対応が多いので、市民に何が出来るかを常に考えて対応してください。	障害福祉支援課	30代 男性
<p>【障害福祉支援課 回答】 この度は、ご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ありませんでした。今後、公務としての自覚を新たに、市民目線に立って職務を遂行するよう、窓口対応職員の指導を徹底いたします。今回は貴重なご意見ありがとうございました。</p>		
行政サービス業であるという心構え		30代 女性
<p>【総務課 回答】 市民の皆様の税金で市政が運営されていることを、職員が再度認識し、市民の方が我孫子市に住んでいて良かったと感じていただけるよう、職員一人一人の意識改革を進めていきます。</p>		
ハキハキはしていない。	市民課	40代 女性
<p>【総務課 回答】 明るく積極的な対応をするよう指導いたします。</p>		

【総務部 総務課から】

第3回eモニターアンケートにご協力いただきましてありがとうございました。

市職員に対して日頃、市民の皆様が感じている生の声を、今後の接遇や業務へ取り組む姿勢へと反映していかなければいけないと考えております。

市民満足度の向上につながるサービスの提供について、職員一人ひとりが考え直す機会となるよう、アンケート結果を職員へ還元していきます。

問14 その他、市政に対するご意見や感想がありましたら、ご自由に記入してください。 記入数：65件	モニター
<p>気が利く方だと1つのことに対して他の課と連携している内容も教えてくださったりするのはありがたいが、あからさまに説明が面倒なのかなあと感じてしまう方もいる。わからないならわかる方に迅速に聞くなどの対応をお願いしたい。</p> <p>【総務部 総務課 回答】 「住民が期待するサービスは何か？」という問題意識を各々の職員が持ち、期待するサービスが提供できるよう、周知徹底していきます。</p>	30代 女性
<p>個人的には不満はありません、いつも丁寧で素早く代用してもらっています。</p> <p>【総務部 総務課 回答】 市民の皆様、我孫子市に住んでいて良かったと思っただけのよう、今後も努力していきます。</p>	40代 女性
<p>前に聞いた内容と違うことを言われたので、正確に説明してほしい。</p> <p>【総務部 総務課 回答】 正確な知識の共有を図るように指導します。</p>	30代 女性
<p>家族の依頼でこちらのアンケートの記入欄に横断歩道の塗装を前回お願いしたのだがあれから全然塗る気配がなく、塗られていないまま。早めにか塗装していただきたく思います。</p> <p>【市民生活部 市民安全課 回答】 信号機や横断歩道などについては、交通管理者である警察署が管理しています。ご指摘の交差点における横断歩道の舗装の塗り直時期について、再度我孫子警察署と協議したところ、今年度中（3月末日まで）に実施しますとの回答でした。</p> <p>【建設部 道路課 回答】 横断歩道の再塗装については、管理している千葉県警察に我孫子警察署を通じ、今後も伝えていきます。</p>	20代 女性
<p>歩道が狭かったり、段差があるのを解消して欲しいです。 歩行者が段差の少ない所を歩くのですれ違いにくいです。</p> <p>【建設部 道路課 回答】 解消には、用地の確保・制約などの課題もありますので、可能となった対策から行っています。</p>	30代 男性
<p>転勤で引っ越してくるまで全く地縁のない場所でしたが、住んでみて我孫子市って本当に良いところだなと感じています。ヒトの顔が見えるようなサービスをして下さる市役所の職員さんがいることをこれからも大事にして欲しいです。</p> <p>【総務部 総務課 回答】 市民の皆様、我孫子市に住んでいて良かったと思っただけのよう、今後も努力していきます。</p>	30代 女性
<p>組織の縦割りに横串しを刺すようお願いしたい</p> <p>【総務部 総務課 回答】 組織間の連携と情報共有化を図るため、リーダーとなれる人材の育成に努めます。</p>	70代 男性
<p>市の管轄じゃないかもしれませんが、けやきプラザの元レストランの階など ほしい誰のためなのか疑問です。 アビスタの託児室のような部屋を無料でも有料でも作れないのでしょうか？ あれでは 施設の無駄使いです。団体ではなく、もっと子育て世代の個人単位が気軽に使えるように出来ないのでしょうか？</p>	30代 女性
<p>住宅街の街灯設置。 いえの周りが真っ暗なのに、電柱が個人所有になるから!設置不可と言われ、子供もいるのに暗くて不便しています。 突き当たりなので、ずっと改善されないのでしょうか？</p> <p>【建設部 道路課 回答】 住宅街の街路灯については、地元自治会等にご協力を頂き、設置・管理をお願いしています。また、設置箇所が私有地等で設置できない場合もありますので、設置の可否について、詳しい状況を把握するため、今一度、ご相談ください。</p>	30代 女性
<p>我孫子市役所周辺、高野山の道幅を広げてほしい。</p>	30代 女性
<p>市政は現状維持という意味では丁寧にやって頂けていると思います。 少子高齢化が著しく進んでいるので、子育て世代が我孫子市に移住してくるような施策を早急に必要な実施する必要があると思います。</p>	40代 男性
<p>小さな子どもを持つ親として、通学路にガードレールが少ないのが不安です。狭い道路ほど車が接近しやすいので、対策していただきたいです。</p> <p>【建設部 道路課 回答】 通学路の安全対策については、学校・教育委員会・警察等と協議し、検討していきます。</p>	20代 女性
<p>こちらから質問しないと詳しい説明がなく、その内容についてもあまり理解していないように思えたのでもっと利用者になりやすく説明してもらいたいと思います。</p> <p>【総務部 総務課 回答】 職員の人材育成の強化と、職員の意識改革と知識、能力の向上に努めます。</p>	30代 女性
<p>資源ごみを含めたゴミ回収について。 個人差があると思いますが、袋から漏れた缶・ビニール・ゴミを散らかしたまま発車する職員が見受けられる。明らかに車に投入する時に漏らしたものです。</p> <p>【環境経済部 クリーンセンター 回答】 ごみ回収委託業者には、回収後に散らかったゴミを清掃するよう指導しておりますが、より一層の生活環境の向上のため、改めて指導いたします。</p>	70代 男性

<p>我孫子市は手賀沼を擁する風光明媚で住み易い町です。昨年東京でも流された手賀沼周辺を撮影したCFはとてもよい試みだったと思います。手賀沼の保全には今後とも力を注いでください。多分柏市との協議になるのですが、近年蓮が非常に繁茂して沼を狭くしているのが気になります。適度に伐採すべきではないでしょうか。</p> <p>【総務部 秘書広報課 回答】 ありがとうございます。市政45周年記念に、市の魅力をPRする映像「物語の生まれるまち我孫子」を制作し、都心で情報を発信しました。今後も様々な市の魅力を、動画やLive中継で発信していきます。</p> <p>【環境経済部 手賀沼課 回答】 貴重なご意見を賜りありがとうございます。ご意見のとおり、市としても手賀沼南岸に広がるハス群落の適正な管理が必要と考えており、平成15年より16回に渡り、手賀沼の河川管理者である千葉県柏土木事務所や千葉県環境生活部水質保全課等へ、ハスの継続的なモニタリングの実施及び刈取り等による適正な管理について要望を行っており、平成28年1月29日にも17回目の要望をまとめたところです。 適正な管理を行ってもらえるよう、今後とも要望してまいります。</p>	60代 男性
<p>市民の支払う税金を、大切に市民のために使って欲しい。 職員も、市議も多いのではないかともっています。</p> <p>【議会事務局 回答】 議員定数の見直しについては、我孫子市議会基本条例に基づき、議会報告会や意見交換会などで市民の皆さんの御意見を聞き、また、公聴会・参考人制度等を利用して我孫子市の実情にあった定数を検討していきます。</p>	70代 男性
<p>カラスが多くて気持ちが悪い。駆除する方法は無いでしょうか。ゴミネットも掛けていますが、市内の他所では被害もあるようです。燕の雛を捕食したりもしています。 燕、すずめが少なくなったのもカラスのせいでしょうか？</p> <p>【環境経済部 手賀沼課 回答】 カラスを駆除するのではなく、カラスの数を減らす方法として、カラスに食べ物を見つけられないようにすることや、自治会などと協力をして人が出す生ごみを荒らされないようにすることが必要です。 もし、餌を与えているような人がいる場合には、餌やりをやめてもらうことが大事と考えています。</p>	60代 男性
<p>我孫子市民でもできる、我孫子市のふるさと納税があったら利用したいです。</p> <p>【企画財政部 財政課 回答】 我孫子市民でも我孫子市に対してふるさと納税をすることができます。直接財政課の窓口に来ていただいても、またインターネットからでも申し込むことができます。詳細は我孫子市ホームページで「ふるさと納税寄附金」と検索をお願いいたします。</p>	40代 男性
<p>昨年8月の地域商品券残余分配布時の事前想定・準備・当日対応では役所仕事の悪い面が露呈したと感じた。整理券を準備・配布し、炎天下の無駄な長蛇列を防げなかったのか。整理する人手の不足には、近隣在住・参集可能者が多い自治体のメリットを生かせなかったのか。災害時の物資配布は今回以上の混乱が予想される。所詮縦割かもしれないが、今回の失敗を教訓として群衆のさばき方を、市役所全体にフィードバックして頂きたい。</p>	30代 男性
<p>相手の立場に立って対応することを、お願いします。</p> <p>【総務部 総務課 回答】 まず始めに、相手の立場や気持ちを理解することに努め、対応を導き出すようにします。</p>	60代 男性
<p>ごみについて おそらく外国人の方だと思うのですがゴミの分別やゴミの出す日をちゃんと理解していないように感じる。我孫子市に転入してきた時にもっとしっかり説明してほしい。</p> <p>【環境経済部 クリーンセンター 回答】 市では転入手続きの際、ゴミの回収日程表（あびこクリーンカレンダー）や外国人の方には「ごみと資源の分け方出し方（英語・韓国語・中国語・スペイン語表記）」をお渡ししております。 「あびこクリーンカレンダー」や「ごみと資源の分け方出し方」がお手元にはない場合は、市役所市民課窓口や各行政サービスセンターにも備えてございますのでご利用いただければと思います。 なお、ごみ集積所の利用マナー改善等について御相談をいただければ、排出指導など個別に対応させていただきます。</p>	30代 女性
<p>カラスが増えているので何とかしてほしい</p> <p>【環境経済部 手賀沼課 回答】 カラスの数を減らすためには、カラスに食べ物を見つけられないようにすることや、自治会などと協力をして人が出す生ごみを荒らされないようにすることが必要です。 もし、餌を与えているような人がいる場合には、餌やりをやめてもらうことが大事と考えています。</p>	30代 男性
<p>市役所の支所に、近所に住んでいる方が職員（多分臨時）として配置されている事があるが個人情報を知れてしまうようでお互い気まずいです。</p> <p>【市民生活部 市民課 回答】 守秘義務に則って業務を遂行しています。市内在住の職員が多いためこのような事が発生してしまっていますが、ご不安な思いのないよう人員の配置にできる限り配慮いたします。</p>	60代 女性
<p>広報に私たちの生活に関わりのある国民年金や健康保険・介護保険等の詳しい説明が掲載されると色々理解できて嬉しい。</p>	60代 女性

<p>手賀沼親水公園水の館が我孫子市に移管され、千葉県側のウェブサイトがなくなったので、我孫子市サイトに施設の地図または外部地図サービスへのリンクを張っていただきたい。</p> <p>久遠苑の前の道の拡張工事に伴い道路形式がまた変わるようであるが、夜間は特にとても危ないので、ライトなどで明るくしてほしい。</p> <p>【環境経済部 手賀沼課 回答】 ご不便をおかけして大変申し訳ございません。 施設地図並びにアクセス方法についてホームページ上に掲載します。</p> <p>【建設部 道路課 回答】 久遠苑の前の道の拡張工事は、千葉県が施工していますので、工事を担当している千葉県柏土木事務所に安全対策を要望していきます。</p>	50代 女性
<p>申請する内容によって我孫子にある市役所に出向かなくてはならないのは、子供もいて車がない状態ではとても大変なので、出来れば各行政センターで済ませることが出来るととても有難いです。</p> <p>【市民生活部 市民課 回答】 現在行政サービスセンターでは、市民課業務の他17課の業務を行っています。市ホームページにも取扱業務を掲載しておりますが、取扱業務については各行政サービスセンターや担当課へお問い合わせいただければご案内いたします。</p>	20代 女性
<p>1、市内には動ける高齢者が多くいる。彼らを活用する施策をもっと展開した方が良い。 2、子育て支援を更に充実すべき。</p>	70代 男性
<p>マイナンバーについては市としても今後の見通しが持てない部分もあるだろうが、市民からしたら不安しかない。情報の周知はもちろん、市民が内容をある程度理解し、不安が取り除かれるよう市の取り組みを期待している。少なくとも現在の情報だけではあまりにも理解できない部分が多すぎる。我孫子市では何ができて何ができない、どういうメリットがありどういうデメリットがある、などを“市民の感覚”で説明頂きたい。</p> <p>【市民生活部 市民課 回答】 皆様にお知らせできるよう情報の収集に努め、広報紙や市ホームページに分かりやすく掲載して参ります。</p>	30代 男性
<p>昨年夏に我孫子市に引っ越してきましたが、自宅の駐車場入り口と道路にでる部分の境が（道路の舗装）でこぼこしていてとても気になります。 道路舗装が不完全のようなので一度調査しにきてほしい。</p> <p>【建設部 道路課 回答】 現地確認をさせていただきますので、場所等をご連絡下さい。</p>	40代 女性
<p>昨年？の暴風により手賀沼遊歩道脇の大木が多数転倒切除されたが、補完する為の植木をすべきでないでしょうか。</p> <p>【都市部 公園緑地課 回答】 手賀沼遊歩道にある樹木が台風などの暴風によって倒木した場合は、伐採処理などの対応を行っています。市では、平成27年度から「さくらプロジェクト事業」を行っており、今年度は手賀沼遊歩道や手賀沼公園、手賀沼親水広場などに桜の植樹を38本行っております。来年度も桜の植樹を予定しており、手賀沼遊歩道へも植樹する予定です。</p>	70代 男性
<p>8月に不要になっている水道メーターを取り外してもらうよう現地で業者立ち合いの元、職員にお願いしましたが、何の動きもないので12月に再度電話連絡しましたが市役所からの連絡がありません。不親切ではないかと思えます。</p> <p>【水道局 経営課 回答】 撤去のご依頼のありました給水施設につきましては、工事の実施までに半年もの時間が経ってしまったことについて深くお詫びいたします。また、本来であれば、ご依頼人とこまめに連絡を取り、進捗状況について随時報告をするべきでありましたが、これを怠ってしまったことについて重ねてお詫びいたします。 当該給水施設につきましては、当該地区で行われている他工事との関連もあることから、現在、3月第1週に施工する予定で手続きを進めているところです。</p>	60代 女性
<p>過去に、放射線が高いので市役所の方に見てもらいました。自分で土嚢を置くよう言われましたが、不安はぬぐえなかったの別の案や、その後の連絡など欲しかった。</p> <p>【環境経済部 手賀沼課 回答】 放射線へのご不安に対し、十分な対応ができず大変申し訳ございませんでした。 時間の経過とともに放射性物質の量は減り、放射線量も低減していきます。市では放射線量測定器の貸し出しや測定に関するご相談に引き続き対応しておりますので、現在の放射線量の把握についてご希望がございましたら、お手数ですが手賀沼課放射能対策室（電話：04-7185-2495）までお問い合わせください。</p>	30代 女性
<p>期待してない。</p> <p>【総務部 総務課 回答】 市民の皆様の意識、ニーズを見定め、安全安心に暮らせるようなサービスの提供に努めていきます。</p>	50代 女性
<p>市政・市議会においても、労働人口の減少と税収の減少が大きな課題だと発言が散見されるが、具体的な施策に期待が全く持てない。ビジネス・マーケティング経験の絶対量に乏しい市役所職員や市議会議員だけではなく、民間企業に勤める在住専門家を有効活用すべきである。かつそういう人材が協力しやすい、出来るようなスキームを描いていただきたい。</p>	30代 男性
<p>寿2に子供が遊べる公園が欲しいです。</p> <p>【都市部 公園緑地課 回答】 寿2丁目には、寿古墳公園、寿子の神公園があり、少し離れますが手賀沼公園もあります。寿2丁目に新たに公園を整備することは、用地の確保などから難しい状況にあります。ご不便をお掛けいたしますが既存の公園をご利用いただけますようお願いいたします。</p>	40代 女性

<p>実際に開催されていない審議会や必要のない委員会が多すぎる。その辺から行政をスリム化し福祉関係とりわけ子供の貧困問題に取り組むのは喫緊の課題と思われる。</p>	70代 男性
<p>職員が少し多いように思われます。 職員がペットボトルの飲み物を飲みながら同僚と話して、暇なのかなあと思われます。</p> <p>【総務部 総務課 回答】 業務量に見合う職員の配置に努めております。 勤務時間中は常に市民の目を意識して、業務に専念することを徹底します。</p>	60代 女性
<p>・ごみと資源の分け方出し方のパンフレットが作成して6年目にはいりません。分別がわからない品目もあり困ったことがあります。見直しを希望します。 ・広報で毎回人口減少が報告されています。子どもを安心して産み育てる施策を引き続きお願いします。</p> <p>【環境経済部 クリーンセンター 回答】 「ごみと資源の分け方出し方」については、平成28年8月頃にお渡しできるよう、現在、改訂版の作成作業を進めておりますので、今しばらくお待ちくださるようお願い申し上げます。 なお、HPのくらし・手続き>ごみと資源>ごみと資源の分け方・出し方ごみの分け方出し方で、品目50音順検索がございますので、参考にいただければと思います。</p>	60代 女性
<p>総合病院の送迎バスはあるが、病院予約の時間と合わない。帰りもバスは少ないし、結局タクシーで帰宅</p>	40代 女性
<p>2人の子供がおり、湖北の保健センターで行われているイベントなど、参加しにくいです。出来ればあびスタやけやきプラザなど、我孫子駅近くでも開催してもらえると、ありがたいです。</p> <p>【健康福祉部 健康づくり支援課 回答】 ご意見にある保健センターで行われているイベントなどは、1歳6か月児健康診査や3歳児健康診査などの各乳幼児健康診査、相談事業や子宮頸がん・乳がん集団検診かと思えます。 各乳幼児健康診査や相談事業は、診察室、検査室や待合室等かなりの面積や部屋数を確保する必要があることや健診に必要な医療精密機器の移動は難しく保健センター以外での実施は難しい状況です。しかし、相談事業など保健センター以外で実施できるものは、アビクオーレ2階（イトーヨーカドー我孫子南口店）、子育て支援センターにここ広場にて、保健師、栄養士、歯科衛生士による育児相談を月2回実施しています。お子様の育児に関する相談がありましたら、ご利用ください。 また、成人向けのがん検診などの集団検診については、大型検診車の駐車場の確保及び騒音問題等の課題があるため、どうしても保健センターで実施せざるを得ませんが、小型の検診車で実施する肺がん検診は、我孫子駅近辺をはじめとする市内各地の会場で実施しています。子宮頸がん、乳がん検診については、市内の医療機関でも受診できる個別検診を実施し、身近な場所で受診できる体制を整備しています。 子宮頸がん、乳がん集団検診時では、お子さん連れの受診者に対し、子守スタッフを配置しておりますので、お気軽にご利用ください。</p>	30代 女性
<p>市政ふれあい懇談会で市長に話したことが、市役所の職員に伝わっていません。上級の職員から平の職員まで情報を共有すべきだ。なんらかのITツールを利用して情報の共有をするべき。市民が貴重な意見を出したのに、危機感が全く足りない。</p> <p>【総務部 秘書広報課 回答】 この度は、ふれあい懇談会において貴重なご意見をいただきありがとうございました。 ふれあい懇談会の議事録をまとめるのに時間がかかってしまい、担当課に伝えるのが遅くなってしまいました。ご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。今後は担当課に情報の提供を速やかにおこなってまいります。</p>	30代 男性
<p>久寺家交差点の信号機が不便。今の方法になってから車の列が長くなった。 右折出来るタイミングが沢山あるのに出来ず、効率が悪い</p> <p>【市民生活部 市民安全課 回答】 第1回モニターアンケートに対する回答のとおりです。 【参考】第1回目モニターアンケート回答 ご指摘の交差点は、先の見通しがきかない交差点であるため、右折車と直進車の交通事故が多く発生することから、千葉県警察本部が矢印式信号機に変更しました。 国道6号の流れについては、千葉県警察本部が設置した感知器により交通量を計測し、渋滞の状況をみながら信号機の表示時間を自動調整しています。</p> <p>【建設部 道路課 回答】 国道6号・16号等で、このような右折方式の交差点が見られるようになりました。信号機を管理している警察では交差点の交通状況により変更したものと思われませんが、ご意見を伝えていきます。</p>	30代 女性
<p>公務員とはいえ、最低限のマナー、常識は必要だと思います。 たまに、何様なのかなとも思ってしまう。一般企業であれば大クレームです。 市役所はお偉いのでしょうか。市民は我慢をしなければいけないのでしょうか。市役所関連利用して、気持ちよく終ったことはありません。それは、わたしだけではないとおもいます。</p> <p>【総務部 総務課 回答】 市民の皆様の税金で市政が運営されていることを職員が再度認識し、市民満足度の向上のため、職員の意識改革と知識、能力の取得に努めます。</p>	30代 女性

<p>子育ては子供だけを預かるだけでなく、お母さんが家事をスムーズにできるように家事支援があれば良いと言う声がある。</p> <p>【健康福祉部 健康づくり支援課 回答】 産後、家族等から十分な家事、育児等の援助が受けられない産婦さんに対し、市が実施する研修を受講した訪問介護員の資格を有する者などを自宅に派遣し、家事や育児のサポートを行うママヘルプサービスを実施しています。対象となるのは産後2か月未満の産婦とその乳児で、派遣日数は、28日以内となります。</p>	60代 女性
<p>根戸に下水を通してほしい</p> <p>【建設部 下水道課 回答】 公共下水道の整備は、現在、中峠台地区を含む湖北駅北側や布佐駅南側などの比較的住宅が密集している地区の整備を進めているところです。当面は、市街化区域内の未整備地区のうち、人口密度や周辺の下水道整備状況などを勘案して順次整備を進めていく予定です。なお、根戸地区の整備時期については、現在のところ未定であり、事業実施に至るまでには、長期間を要すると考えています。</p>	30代 女性
<p>市役所に問い合わせる場合、出られた方が職員なのか嘱託員なのかはわかりません。担当課なのだから、当然理解してご回答頂けるものと思ってます。ご回答を頂くまでに何分も待たされたり、挙句の果ては「担当者？に代わります」では困ります。職員と嘱託員の違いはありますが、もう少し嘱託員の知識と意識のレベルアップを期待します。そのためにも職員と嘱託員の連携を密にして、共有知識を増やして下さい。</p> <p>【総務部 総務課 回答】 全ての職員が、業務を遂行する上で必要とされる知識、能力を身につけるよう、人材育成を強化します。また、組織の隅々まで情報が共有できるよう、職員間の連携を構築していきます。</p>	50代 男性
<p>eモニター制度は、我孫子市のHPにアクセスして、eモニターをクリックしなければ気づきません。広報や自治会からの回覧などでは目にすることがありません。登録者が増えるために、どのような工夫をされていますか？</p> <p>また、eモニターでの意見や回答は、多くの市民の方にみていただくことが大事です。現在、どれだけの市民の方が、eモニター制度をみてる知っていると認識されていますか？</p> <p>【総務部 秘書広報課 回答】 eモニターを開設した時に、広報あびこやホームページ、行政センターへのポスターや自治会の回覧でお知らせしましたが、今後は年数回にわたりPRをおこない、より知名度をあげることに努めます。</p>	50代 女性
<p>観光都市を標榜しながら市のホームページに観光というタイトルがなく他市の方が当市を訪問してどこを見学すれば良いのかわかり難い。</p> <p>提案しているがなしのつづて。</p> <p>スピークアウトとか内部通報制度とかを市役所にも設定した方が良いと思います。若い方が上司に邪魔されて改善・改革が進まないのではありませんか。</p>	70代 男性
<p>ボランティアの活用は 大変よい事だか、有料ボランティア ボラバイト も検討してほしい。ゆとりのある人ばかりではないから。責任感をもって やるためにも。まあ 難しい問題ですねえ。</p>	60代 女性
<p>並木6丁目などの公園の遊具が撤去されたまま、ないので戻してほしいです。</p> <p>【都市部 公園緑地課 回答】 並木6丁目には、並木ヤマボウシ公園がありますが、遊具の撤去は行っていません。どこの公園に遊具の設置をご希望なのか、ご相談いただければ現地の状況を確認しながら検討したいと考えています。</p>	30代 女性
<p>具体的でないのわかりにくいと思うが、一般に言われる弱者には優しいが、若い時から苦勞して福祉の世話にならずにやってきた人が不公平感を持たないようにしてほしい。</p>	60代 男性
<p>市制45周年について。普通、節目の記念行事は10年単位の40年、50年が妥当ではないか？今回の45周年は疑問を感じた。以上です。</p> <p>【総務部 秘書広報課 回答】 市政功労者への表彰をメインにおこなっていますので、5年ごとに記念式典を実施しております。</p>	60代 男性
<p>時間ぎりぎりだったが、ゆったりと受け付けてもらいたかった</p> <p>【総務部 総務課 回答】 市民サービスの提供においては、最後まで丁寧に対応するよう指導します。</p>	60代 男性
<p>市が運営する駐輪場で盗難にあい警察に被害届を出しました。現場検証で、防犯カメラがあるのでそれを確認してほしいと施設管理者にいうと警察からでないかと断られました。警察はよほどでないで自転車の防犯登録番号だけ控え捜査しません。防犯カメラは何のためにあるのでしょうか。事実上使えません。飾りです。ゆえに犯罪に繋がっているとも考えられます。</p> <p>質問:これは市の情報開示対象にならないのでしょうか。</p> <p>【建設部 交通課 回答】 防犯カメラの録画内容の公開は、肖像権・プライバシー権の侵害にあたる恐れがあることから、警察の捜査目的以外での開示はできません。</p> <p>近年、警察では、ささいな事であっても防犯カメラをチェックし捜査しているよう見受けられます。実際に防犯カメラから犯人が見つかったケースもあることから、盗難等の被害にあわれた場合は、すぐに警察に届け出ていただくようお願いいたします。(時間が経つと防犯カメラの録画記録が自動消去されます。)</p> <p>なお、駅前等で撤去した放置自転車の中に盗難車両も含まれている可能性があることから、常に警察へは撤去した自転車の防犯登録・自転車製造番号等を報告し連携を図っていますので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。</p>	40代 男性

<p>部署ごとの縦割りが当たり前だが、ある程度他の部署の仕事にも目配りが欲しい（難しいが、他の部署にも関心を持ってもらいたいと思う）</p> <p>【総務部 総務課 回答】 市の業務全体を見渡す意識を持つことが必要であり、担当以外の業務と連携することで、より良い市民サービスが提供できると考えており、それを実行に移せるように努めます。</p>	70代 男性
<p>我孫子市の市道（歩道）ベビーカーや車椅子では非常に通り憎く、歩道が切れたりして危険な場所もある。道路行政に関わる職員や市議、市長は分担してベビーカーや車椅子で歩き、歩きにくさを実感して欲しい。</p> <p>【建設部 道路課 回答】 危険箇所等については、パトロール等により把握に努めているところです。解消には、用地の確保・制約などの課題もありますので、可能となった対策から行っていきます。</p>	60代 男性
<p>まだ市の職員が多すぎると思います。支所の職員の仕事ももたつくことが気になります。</p> <p>【総務部 総務課 回答】 業務量に見合う職員の配置に努めております。 人材育成を強化し、対応力の向上に努めます。</p>	70代 男性
<p>市役所で、ベビーカーで行くには不便な場所もありました。そう言ったところも改善して頂けると助かります。</p>	30代 女性
<p>教科書展示会の開催日時が平日のみで開催場所も駅から遠く、多くの方が参加出来るものではない。また、広報不足も感じました。子供達に関わる教育の事ですので、改善を求めます。</p> <p>【教育委員会 指導課 回答】 教科書について市民に広く周知することはたいへん意義のあることだと考えますので、開催場所と休日の開催についても検討して参ります。 なお、現在使用中の小中学校教科書については、アピスタ内市民図書館にて常設展示しております。</p>	30代 男性
<p>近時 採られた職員はマナーを心得ているが、“年季の入った”職員の中に辟易させられる者がまだいる。</p> <p>【総務部 総務課 回答】 すべての職員の意識改革と知識、能力の向上に努めます。</p>	70代 男性
<p>民間の工事業者は事前の工事説明案内があるが、市の場合には成されているのだろうか。</p>	70代 男性
<p>私は今自治会の役員をしています。そのため、色々面倒な問合せも致しましたが、とても親切にお答え頂いています。</p>	60代 男性
<p>シニア対象の健康講座 認知症に関する知識、防止(抑止)の為に運動の場、や機会の拡大策</p>	70代 男性
<p>市政は官僚の一方的な施策に過ぎません。市のホームページ、e アンケートなど表面は住民の意見を受け入れようとしていますが、それは自分たちの作った施策の実施を住民主体に見せるために過ぎません。このアンケートがその典型的な例です。</p>	80代 男性
<p>市民の立場にたってわからないを前提に説明や対応して下さると助かります。</p> <p>【総務部 総務課 回答】 接遇においては、始めに、相手の立場を理解することに努めるよう指導していきます。</p>	30代 女性