

No.	性別	年齢	地区	町職員の対応への自由意見
1	男性	40歳代	本郷	厳しい現状だと思いますががんばって下さい。
2	男性	30歳代	高田	新人研修のときに民間へ研修に出すなど接客を学ばせる。外部の評価を受ける。昇進、資格を試験などで。
3	女性	40歳代	高田	職員であつてもトイレ掃除などできることはやるべきだと思います。今まではこうだったという考えを捨てて、やれることは何でもやる位の気持ちが必要だと思います。
4	女性	40歳代	高田	私は以前、私の家族しか知らない事を、近所の人達が知っていて、それはどうやら同地区の若い役場職員が私の情報(ここでは細かく書きたくありません)を、その家族に話し、その家族から地区の人達に話が広がったのだとしか思えない経験をしました。とても悔しく思いましたが、証拠もないし、どうすることもできませんでした。「守秘義務」なんて、あつてないのも同じです。「誰にも言うな」と言い、人は話すものです。役場職員なんて全く信じていません。公務員だと思つてこんな田舎では「エライ」と勘違いしている人が、多いと思います。
5	男性	50歳代	高田	窓口利用が無いため、解答できませんが対応は1～8すべてに注意してほしい。
6	男性	60歳以上	高田	旧高田町の職員はすべて勉強不足だ。
7	女性	30歳代	高田	以前知人が電話番号を尋ねる為、高田支所に問い合わせしたところ、職員がわざわざ調べてくれたらしい。知人だから良かったようなものの、悪質な業者だった場合など、どのように責任を取るつもりなのか？個人情報の保護が全くない。また一つの書類に対し、押印をもらうのを忘れたなど後から連絡があるなど、何度も足を運ばなければならない実態を何とかしてもらいたい。本郷は分からないが、新鶴は良くやっているの、高田も頑張ってもらいたい。
8	男性	50歳代	本郷	公僕という意識がない。やさしさもない。つまり合併の産物か！
9	女性	50歳代	本郷	○用事があつて役場に行くわけだから、サービス業として対応してほしいです。 ○仕事がないのでしょうか・・・！パソコンで遊んでいることはやめてほしいです。 ○事務所にばかりいないで町の中へも出て見たり、聞いたり、話しをすることが大事かと思ひます。 ○町の行事への参加、運動会、文化祭、マラソン・・・進んで全員参加するくらいにしてほしいです。
10	男性	60歳以上	高田	可もなく、不可もなく。点数をつければ75点の合格です。
11	女性	60歳以上	高田	町職員の方はとても感じの良い方が多くいらっしゃいますが、中には「えっ」というような対応をなさる方もいます。差別無く対応してほしいです。
12	女性	30歳代	高田	「～庁舎の方へTELおかけください」ではなく、そこへ掛けてきたらお知らせするくらいの心遣ひは必要。

No.	性別	年齢	地区	町職員の対応への自由意見
13	女性	30歳代	高田	役場に住民票や戸籍謄本などをとりに何回か行きました。お昼の時間帯だったこともありましたが早く終わらせたいのかわかりませんが、私自身の証明など見もせず簡単にしてくれました。ありがたいこともありましたが、個人情報と騒がれているときに逆に怖い気もしました。
14	女性	30歳代	本郷	事務的過ぎて近づきたいイメージの方に対応された事があります。(その時お昼休みだったか何かで嫌だったのかも知れませんが)普段あまり役場に行くことが無いので、その時の印象が強くて、あまり気軽に行ける所では無いと思いました。サービス業をしているので、どうしてもそういうところに目がいってしまいます。忙しいときでも個人的な感情を出さずと受け取る側の取りようしだいではどうかな、と思いました。小さな町なので良い事も、悪いことも広まるのは早いです。職員の方も大変だとは思いますが、常に見られているという意識をもう少し持っていたいただければ良いと思います。
15	男性	60歳以上	本郷	庁舎へ用があり行った時の職員の対応の仕方が悪い。事務を取っている姿は良いが、窓口へ行った時は速やかに対応する態度が欲しい。知らんぷりでは、二度と行きたくないし、町への協力もしたくない。こんな姿にはならないように注意してください。
16	男性	50歳代	本郷	町職員の対応については以前より悪い印象は無く大変良い仕事をしていると思っています。それよりも問題として考えなくてはいけないのは、町が、町長が、議員が、住民それぞれの困っていること、悩んでいること、つまり意見、要望等をいかに吸い上げ重要度を検討の上対応するのが一番な事であると考えます。町職員自身は上記の町を動かす方を無視して、良くも悪くも勝手に仕事出来るわけではないので、決められたことや指導された事について業務しているわけですから。
17	女性	20歳代	本郷	ものすごく良い
18	女性	20歳代	高田	少しくらい待ってもいい。でも、解りやすく、親切な対応は必要だと思う。私から見れば職員はたくさんいると思う。
19	女性	40歳代	高田	私の利用する窓口はほとんど対応は悪いと思わないが、中にいる職員の方を見渡してみたときに、「ん」と思うときがあり、暇にしているように見える職員がいるように思えるのは気のせいでしょうか。
20	男性	50歳代	高田	言葉遣いは丁寧になって来てはいるが、どうも昔からのお役人という感じで、人を見下しているような感じを受けました。町民の立場に立ってもう少し親身な対応をお願いします。
21	女性	50歳代	高田	職員の皆様少し暗いようですので、もう少し明るく対応をお願いします。
22	男性	20歳代	新鶴	庁舎に行くといつも、携帯電話いじり、新聞、雑誌読み、お茶のみしている。挨拶が悪い
23	女性	30歳代	高田	何かにつけて理解していないことが多く、何度も足を運ばせられたり、たらいまわしが当たり前ようになっていて、非常に残念である。こちらから電話で内容を良く確認したことを、変更になっても手紙一つで済ませる。等、何を考えているのか解らない。役場の職員はもっと自分の仕事の出来る人を揃える、教育したらいかと思う。
24	男性	20歳代	高田	会う機会が無いので良くわからない

No.	性別	年齢	地区	町職員の対応への自由意見
25	女性	40歳代	高田	古いときの警察へ、チャイルドシートを1年間借りたので、事情がありもう一年借りたいと申し出たときに、窓口に行ったら、そんなことなら「くれたほうがまだべ」と言われた。国の税金を使っているのになんて言葉遣いでしょうか。この時はとても傷つきました。こんな町なら誰も住みたくは無いです。共働きしている者は、チャイルドシートが各車に必ず使わなければならない時代なのにバカなこと言うな。税金を払っているのにおかしいと思う。
26	女性	50歳代	高田	以前、水道料の支払いに午前中伺ったら、コーヒーの香りがしました。町民にサービスしているのかと思ってよく見れば、自分たちがモーニングコーヒーを飲みながら仕事をしていました。信じられない光景を見た気がします。もっとメリハリつけて、公務員として、社会人としての自覚をもって仕事をさせていただきたいです。
27	女性	50歳代	高田	挨拶のしない職員が時々いる。笑顔での対応が出来ていない(いつもキゲンが悪そうにしている人がいる)
28	女性	20歳代	高田	自覚の無い人がいる。将来高給取りになることを知っていて、謙虚な姿勢が無く、適当な仕事をしている。役場職員なのをいいことに、役場の物を利用する(プライベートな事に)
29	男性	60歳以上	本郷	互いにさわやかな挨拶が窓口、庁舎内を又町民の心を明るくするのは。一言の挨拶が心を豊かにする。
30	男性	30歳代	本郷	町民に対して下目線で見ている
31	女性	60歳以上	新鶴	元気にこれからもよろしくお願いします。
32	記載無	記載無	記載無	まだ、こちらの職員の方との、かわりが少ないのですが、私の中の公務員(役場)の方のイメージとしては、あまり良くないです。(前のところは)人任せ、住民に対してぶっきらぼう、もっと自分の仕事に責任を持って、取り組んで欲しいです。公務員という枠に甘えないで欲しい。(皆がこういう人達ではありませんので、ご承知ください)
33	女性	30歳代	新鶴	親切で解りやすく説明していただいて、対応も良いと思います。
34	男性	40歳代	高田	迅速な対応。たらい回しにしない。
35	女性	30歳代	高田	役場だけでなく(どこの会社でも同じですが)特に役場の方は、人と人のつながりを大切に窓口で受付をしていただければありがたいです。例えば出生届で「おめでとう」と言われればうれしい事です。淡々と受け付けされれば事務的でとても淋しいですね。
36	男性	20歳代	高田	私の場合は特に不満は感じない対応だと思いました。ただ、現在が完全であるとは思わないので、何かに大事があればどんどん実行していってもらえるとよりよいのではないのでしょうか。
37	男性	50歳代	高田	何を求めたいかすばやく理解して欲しい。

No.	性別	年齢	地区	町職員の対応への自由意見
38	女性	30歳代	本郷	親切な対応を望みます。以前、本郷庁舎に行った時、わからず何うと、すごく嫌な顔をされ、とても不愉快でした。住民と関わりたくないのならば、窓口に出ず、机と向かい合えば良いと思います。高いお給料をもらっているのだから、きちんと「仕事」して下さい。
39	女性	30歳代	高田	上から目線ではなく、同じ目線になって対応していただきたい。町民の皆さんは、町の職員さんと違って何も解らないから、教えてもらいたくてくる訳です。自分の物差しで計らず、そんな町民の皆さんに良心的に接してほしい。そういう方も中には、いらっしゃいますが”何様だ”と言う、職員もいます。町民の皆さんからの、税金で毎日のお給料が成り立っていることを忘れないでほしい。
40	女性	30歳代	高田	旧高田役場の対応は悪すぎる。あいさつはしない。知らない顔をする。特に古くからいる人が、その傾向にある為、新人が入っても入社したときはあいさつしていたが、だんだん日にちがたつとあいさつをしなくなる。来客が来たら「いらっしゃいませ」書類等の売り上げをしたら「ありがとうございます」そんな事も解らない職員がたくさんいます。あいさつぐらいできるようにしてください。
41	女性	50歳代	高田	現在の職員に対しては何も言うことはありません。ただ今後はある一定レベルの採用試験をして(県職員同様採用基準)広域行政に対応可能な人材育成が必要です。円滑な行政サービス。安定。安心。迅速な処理能力。勤勉を重んずる。等が求められます。
42	女性	30歳代	高田	愛想がない。何様のつもりか。
43	男性	60歳以上	高田	合併後職員の対応が、これまでの合併前の高田町役場職員の対応と違い、何かこれといったところはないが、ちょっと変な感じがします。職員同士の意志疎通の悪さかなと思われ、それが町民にまであらわれているように思えます。
44	女性	30歳代	高田	各支所、各課によって対応が異ならず平等にしてください。イベントなどがあると地域によって、町職員の対応が違いすぎる。
45	女性	50歳代	本郷	私はいつも職員の方々に親切に対応していただいております。しいていえば、常に役場職員であるという自覚を持って行動して欲しいと思います。
46	男性	40歳代	本郷	一部の感じのよくない職員がイメージを悪くしている部分があると思います。民間のように「接遇」の研修強化をされたら良いのでは。
47	女性	60歳以上	高田	職員のことを忘れない。明るい会話。威張らない。
48	男性	20歳代	高田	電話を受けたら内容を良く聞いてから担当の部署に回してもらいたい。先日高田庁舎に電話したら、新鶴に回され又、高田に回された。そのつど同じことを話した。話しを良く聞くことを忘れないでほしい。
49	男性	40歳代	高田	役場の入り口に入ったときに挨拶があるといいと思います。
50	記載無	記載無	記載無	職員(公務員)としての自覚を持って対応してほしい。

No.	性別	年齢	地区	町職員の対応への自由意見
51	女性	50歳代	高田	入った時に丸見えなので、課ごとに仕切りがあったら良いと思う。
52	男性	30歳代	高田	いろいろ大変だと思います。楽しくやってください。人生短いです。
53	女性	60歳以上	高田	各庁舎職員に元気が無く、窓口に行っても挨拶が無い
54	女性	60歳以上	高田	まずいつも思うのは1. カウンターに客が来たら応接に出る事がなされていない。自分は関係が無いという態度。2. 待たせる場合は理由と時間を伝える事。3. カウンターの客を遠くからまじまじ見ない。4. 「ご苦労様」「ありがとう」の言葉が出ない。
55	男性	40歳代	高田	一人一人の職員はまじめであり、職務を全うしていると感じるが、やはり少数ではあるが、窓ぎわ的な人もいた事もあり、本郷町から高田、高田から新鶴等に通勤している職員は美里町という意識が薄い気がする。美里町全体としても、まとまりが良くなるには、後20年ぐらいかかると思うが、住民間の意識向上の為に活動を計画し、和の、高まる活動を実施して欲しい
56	女性	40歳代	高田	以前町の健診の事で本郷の役場に電話をした事があります。(健診の用紙に書いてあった番号に)こちらから聞いたことに対しても愛想の無い答えで、こちらがお忙しいところありがとうございました。とお礼を述べている途中で電話を切られてました。普通でも相手が話し終わるのを待って電話を切りませんか？どれだけ忙しいのか解りませんが、相手に対して失礼だと思います。もっと親切な対応をして欲しいです。
57	女性	20歳代	高田	もう少し親切に対応して欲しいです。私は町外、元々高田の人ではないのでわからないことが多いので、役場などに電話をするのですが、男性職員の方はすごく不親切で最初驚きました。窓口に行っても男性の方は挨拶もせずに、すみませんと声をかけても知らん顔、本当に嫌になりました。いくら男性の方でも、もっと親切に対応できないもののでしょうか。
58	男性	40歳代	高田	旧高田庁舎、町の顔としては古いです。お金がかかるので仕方が無い
59	女性	50歳代	高田	私は旧高田町に住んでいます。仕方がない事なのかどうか分かりませんが、暗い、活気が無い、民間のサービス業で研修してきて欲しいと思う。雰囲気とかは、一瞬にして感じ取れるものなので重要だと思う。

No.	性別	年齢	地区	町職員の対応への自由意見
60	女性	20歳代	高田	私は旧会津高田町で高校卒業まで育ち、その後他の市、3カ所で生活し、10年ぶりに地元へ戻ってきました。しかしその際の各支所手続きで各支所の方にお世話になった際に対応、接遇がとてひどく不愉快であったし、情けなく思いました。自分の生まれ育った地元の町職員の方の対応が、今まで生活してきたどの土地の職員の方より、最低最悪でした。特に子供の保育所手続きの際、転入時より連絡し情報をもとめていた新鶴庁舎、健康福祉課の男性職員、〇〇さんにかんしては、今でも怒りが収まらないくらい最低な対応でした。情報を求めているのに詳しい事を教えてもらえず、悲しみと怒りが今でも湧き起こります。町職員の方に情報をもらえないなら、私達はどこから情報をもらえばいいのですか？あのような適当な仕事内容で、町職員として働ける事がとても不思議です。町職員の方は顔見知りの人しか親切に対応できないのでしょうか？又、手続きをしに来ている町民を目の前にして、部下を指導している(怒って)上司はとても見苦しいです。町職員より若い人が手続きや書類提出に伺った際、上から目線での対応はやめてもらいたい。
61	女性	50歳代	新鶴	税金の相談も解りやすく説明してくれてとても親切だった。でも一部の職員はやる気を感じない(暗い)
62	男性	40歳代	高田	職員がパソコン操作に追われて窓口業務の対応が悪い
63	女性	20歳代	高田	挨拶が無い。こちらから何か言うまで座ったまま。全体的に暗い。もっと明るく対応して欲しい。
64	男性	20歳代	高田	民間の企業を手本にして欲しい。サービス向上を目指してほしい
65	女性	20歳代	高田	問い合わせ先が町役場でないような質問についても、もう少しやわらかい対応をして欲しいと思った。
66	女性	20歳代	高田	解らないから聞きに行くので、その時は親切に解りやすく対応してもらいたい。
67	女性	50歳代	本郷	職員の方をお願いしたい事は特に個人のプライバシーを漏らさないことです。”何故この人がこの事を知っているの？”役場に働いているから。なんて思う事があります。ちょっと疑い深いかも。
68	女性	30歳代	本郷	窓口で職員の方同士が話していて、声が掛けづらい時があった
69	女性	50歳代	本郷	やはりさわやかな挨拶は、ほとんど無し、職員の方の態度が横柄である
70	男性	30歳代	新鶴	町民一人一人の気持ち(立場、状況)を考えて対応して欲しい。
71	女性	60歳以上	新鶴	職員の方はまじめに、真摯な態度である事を望みます。公民館など(他の課でも)ありますが、職員の数が多いと感じます。忙しいときは他の課より応援などはどうでしょうか

No.	性別	年齢	地区	町職員の対応への自由意見
72	男性	40歳代	新鶴	住民サービスということをしっかり自覚願いたい。
73	男性	20歳代	新鶴	高田の図書館利用した際。担当職員によって、図書室内が騒がしくても全く注意してはくれない場合がある。利用者が自ら注意する事は限界があるので図書館のような静かにすべきところでは静かな環境を徹底して作る、それは担当者の責任だと思し、会津美里町で、勉強を頑張っている人の支援にもなると思う。勉強意欲のある人が多い町はそれだけでパワーがある。元気がないまちは、子供も大人も勉強しない。だからせめて、子供、大人が勉強できるよう体制だけはしっかり整えて欲しい。そして、職員の方々ももっともっといろんなことを勉強して欲しい。はっきり言って、周りの大人が勉強しなかったら、子供も勉強しない。子供は、毎日自然といろんなことを学んでいると思うけど、大人は、自ら意識的に勉強しないと何も学べない。だから、子供以上に毎日勉強して、まずは職員がいいお手本になって欲しい。
74	男性	60歳以上	高田	窓口に行くと課長みたいな人がふんぞり返っている。もっと謙虚に！あなたは町民の目からはただの職員です。一般の職員の方は、とても好感がもてます。
75	女性	60歳以上	本郷	挨拶をきちんとする事。事務手続の間違いを無くす事。
76	男性	60歳以上	本郷	残念ながら合併前も後も変わらず悲しくなります。人として挨拶や老人に対する敬愛は日本人として必ず持っているはず。人間として頑張ってください。総合政策課今のまま何があっても頑張ってください
77	男性	60歳以上	本郷	他の市町村に比べ職員は良くやっていると思う
78	女性	40歳代	本郷	さわやか挨拶、職員としてでなく一人の町民として、元気に挨拶してほしいです。せめて役場内に用事で来た知らない人にも明るい役場にしてください
79	男性	30歳代	高田	窓口に行くと、ジロジロと見て何しに来たという雰囲気がある、どこでも同じ、退職間近と思われる職員に不親切な態度が見られる、面倒くさいことに触れたくないという感じ一般的に若い職員には真剣さがみられない
80	男性	40歳代	高田	一般の会社であれば利益があがらなければ減給や、ボーナスカットがありますが、町職員の給与に関してもそれをあてはめてみれば・・・
81	女性	30歳代	高田	電話や窓口での対応(話し方)などが悪いと不信感を覚えるし、役場に行きたくなくなるので、親切な対応を心がけてほしい
82	男性	50歳代	新鶴	百姓と民間地方中小会社は大変に苦勞している。公務員・役人・坊主丸もうけの世の中ではダメですよ。
83	男性	40歳代	新鶴	同じ課に属しているのに、担当でない「担当者が不在なので解りません」と回答されるケースが多いです。もう少し、分担をかながえるべきではないでしょうか？

No.	性別	年齢	地区	町職員の対応への自由意見
84	男性	60歳以上	高田	職員サイドの物の考え方ではなく、町民サイドで考えれば明るい雰囲気となる。主人公が逆である。勉強してサービス・ボランティア精神を持ち合う。縁故採用を絶対止める 年功序列の人事を止める。適材適所(長年の専属職員が居てよい。事務職員はパート採用とする)
85	男性	60歳以上	高田	説明などはもっと細かくしてほしい。
86	女性	30歳代	高田	専門用語のようなものは使わないでほしい
87	男性	50歳代	高田	対応がもう少しわかりやすく、親切に言葉使いに注意してほしい。
88	女性	20歳代	高田	職員1人ひとりの知識や常識などの向上。 研修などを行いしっかりと指導してほしい。対応をもう少しはやくしてほしい
89	記載無	記載無	記載無	職員だから分かることってたくさんあると思う だからこそ、解らない一般人を大切にしてほしい。 こんな事もわからないの？
90	男性	30歳代	高田	何様のつもりで仕事をしているのか！ 民間企業に研修にいかせてみては？身だしなみ、言葉使い等基本からやり直し！そういう時のクレームは、どこに言えばいいのか、はっきりさせる。
91	女性	20歳代	新鶴	あいさつをして下さい。窓口に行ったら、目が合ったのにもかかわらず、あいさつをしない、呼んでも私？誰か行ってよって感じがいつも伝わってきます。公務員はえらいってまだ、思っているのではないのでしょうか考えをあらためてください
92	男性	50歳代	本郷	色々なサービスを提供するという自覚を忘れずにいてほしい
93	女性	40歳代	高田	ぶあいそう
94	女性	40歳代	高田	合併後の職員に不満をもちます。 合併して一町民に何がメリットがあったのか？いまだにわかりません
95	女性	50歳代	新鶴	良くわからない
96	男性	60歳以上	新鶴	従来より対応が早い親切でいいのでわかりやすく説明してくれるようになった
97	女性	50歳代	新鶴	対応についてではないが 合併を機に夫婦での職員は整理すべきではなかったのか？

No.	性別	年齢	地区	町職員の対応への自由意見
98	女性	30歳代	本郷	おとしよりも増え行政として行うこともたくさんあると思いますが丁寧にゆっくり教えてあげればすばらしい、どうしても繰り返したりされると嫌になりがちですが、ぜひがんばってもらいたいです
99	女性	50歳代	新鶴	窓口には感じの良い人もいるのですが他は全くといっていいほど良い感じは受けません町職員ともなると皆、そのようになるのですか？もう少し、頭を低くしてはいかがですか？
100	男性	50歳代	高田	本郷庁舎、建設課の方の対応がとても良く親切、丁寧な対応でした。(8月)
101	男性	20歳代	高田	もう少し待たせないようにしてほしい
102	女性	60歳以上	新鶴	1、住民本位には程遠い 2、仕事が無いのか私語が多い 3、職員が多すぎるパソコンを眺めている(仕事が無いため) 4、タバコの時間が多すぎる(特定の職員)
103	女性	20歳代	本郷	本郷庁舎のある窓口では、すごく感じの悪い方がいます。せめて、その時だけでもこやかに対応してほしいです。強く望みます。
104	記載無	記載無	記載無	ある事に対し、分からないので問い合わせして、一度説明して〇〇課なのでまわしますと、つないでくれたのですが、そのかんの内容を伝えていくといいのですが、また最初から、話をしなければいけないのは、めんどうなのである程度、話を通しておいて欲しい
105	男性	20歳代	本郷	挨拶や対応がよければ、少くらい待ってもいい。
106	男性	20歳代	新鶴	親切丁寧な対応をこれからもお願いします美里町のために頑張ってください
107	女性	40歳代	高田	高田庁舎の窓口への要望: 明るく元気な対応をお願いします！
108	女性	20歳代	本郷	窓口対応職員の質向上をお願いしたいです。対応する職員によって時間がかかりすぎることもあるので、様々な状況に対して、上司はその都度課全体に教えておいて欲しい。“待たせている”時間をもっと気にしてほしい。
109	女性	20歳代	本郷	なれあいになり守秘義務が守られていない。特に保健師の仕事の人があちこちで家庭のことを話すのが気になる。
110	女性	40歳代	本郷	さわやかなあいさつとおだやかな対応(応対)をお願いします。ネームも見えるように着用してほしい。
111	女性	50歳代	本郷	窓口に来客があれば、必ず顔を向けて挨拶し速やかに対応して下さい。どうしても手が離せないときは、一言その旨伝えて下さい。無視はしないで。
112	女性	40歳代	高田	机上に物があふれ雑然としていて、必要な書類、情報を入手するまで窓口で待たされることが多いです。個人の情報が一部職員からもれている。高田庁舎はくらいイメージ。

No.	性別	年齢	地区	町職員の対応への自由意見
113	女性	50歳代	高田	町民を見下げる様な対応は、気を付けて頂きたいと思います。質問には、親切に対応お願いします。
114	女性	30歳代	高田	職員の方も、一種のサービス業だと意識して行動しないと何も変わらないと思います。
115	女性	40歳代	高田	住民に対して上から目線でなく、住民の立場になって考え、対処してほしい。
116	女性	60歳以上	高田	今のままで十分だと思います。
117	女性	50歳代	高田	やはり住民に親切に、わかりやすく、説明すべきであります。
118	女性	50歳代	新鶴	窓口で、ほんとうにここの住人かどうか、職員にたしかめて確認する行動が、信用されていないようで気に入らない。
119	男性	30歳代	高田	個人によっては、いやいややっている感がある。
120	男性	40歳代	本郷	老人や障害者に対するサービスや介護にもっと力をいれるべき。
121	男性	40歳代	本郷	男性職員で無愛想な職員がいるので、行政サービスとはなにか？と根本から考えをあらためてほしい。
122	女性	40歳代	本郷	男性職員の方はとても親切に対応してくれるのですが、女性の一部の職員の方はとても不親切で、人を見下した話方をされて、一度怒ったことがあります。
123	女性	30歳代	新鶴	健康福祉課に〇〇さんというとても感じの悪い職員がいます。役場に行った時に他の人に対する態度を見て、このような人に自分が汗水流して働いた税金で給料を払っているのかと思うと残念でなりません。役場の人はその仕事ぶりを住民が厳しい目で見ている事を忘れないで下さい。民間は今とても大変です。役場の職員はサービス業です。まともな対応を出来ない人は民間同様リストラすべきです
124	女性	30歳代	本郷	忙しい時に訪ねるとすごく嫌な顔をする人がいます。こちらも不快です。保健師さんはいつも声をかけてくれて嬉しいです
125	男性	40歳代	新鶴	現在の対応も悪くはないと思う、さらに良い対応をしてください。
126	女性	30歳代	本郷	町税の納付について、電話で問い合わせことありました。町職員全体がそうではないとおもいますが、職員の上位意識を感じました。どんなアンケートをとっても職員一人一人の意識がかわらなければ、やる意味はない。

No.	性別	年齢	地区	町職員の対応への自由意見
127	女性	20歳代	高田	役場に足を踏み入れた瞬間に、ジロツとみられるのは嫌です。もっと対応を良くすべき、ですのであまり役場には行きたくないです。
128	女性	60歳以上	本郷	挨拶の出来ない人がおおい。休み時間でもないのに、ATMでお金をおろして後ろで町民が並んでいるに、何の挨拶もない。
129	男性	50歳代	本郷	一般住民に対して絶対専門用語は使わないでほしい。
130	女性	30歳代	高田	誰もいかない役場にあれだけの職員が必要なのか疑問。職員の対応、挨拶は最低。なるべく行きたくないと感じる。
131	女性	20歳代	高田	聞きたい事があって電話をすると自分の課でないからとか詳しく分からなかったりするので職員に知識を備えさせるのこの質問ならこの課というようにして、たらい回しを避けてもらいたい。(これが民間企業だったらクレームもいいところだと思う)
132	女性	50歳代	新鶴	窓口付近の職員さんは対応が良いが奥の方に座っている方は冷たい視線を投げかけている感じでとても不愉快な思いをしたことが多々ある。又、役場前に職員の車(課長クラス)が駐車してあるのはいかがなものかと思えます
133	女性	30歳代	高田	今ここで意見を書いて町職員の対応が改善されるなんて正直期待しませんがとにかくもうマンネリ化になっていて、感じはすごく悪いです。すぐ対応しない、何？みたいな顔をする。ハッキリ行って役場には行きたくありません。何様になっています。仕事中也いつでもぬけられるそうなので、なんていいのだろうと思いました。町の職員になった限りは町の顔ですから対応をしっかりと、やりたくない顔をしないで。皆見ているので本気でやってもらえませんか。気分良くお金さえもらえればいいやなんて考えばかりしないでお願いします。
134	女性	30歳代	本郷	役場に分からない事を聴きに行った時、「今まで前例がなかったので」「この課に配属になったばかりなので」「ちょっと聞いてきますので待って下さい」と言われた事があります。課にその道のプロ、その人に聞けば何でも分かるような人がいて欲しい。その課の仕事をやると覚えた頃に異動があったりで責任感のある職員が少ない。どうせ異動があるからとも思っているのか
135	女性	20歳代	本郷	勤務中にYahooなどみているのはどうかと思う。
136	男性	20歳代	高田	老人だからといって、分からないと決め付けない。
137	男性	50歳代	新鶴	相手の立場を考慮した言葉使いを学んで欲しい。人はひとつでも傷をつけられたり、喜びや感謝が生まれたりするものだとおもいます。町職員の皆さんは町を代表する一人です。町民の鏡なのですから人間としての資質向上、レベルアップの為研修などを計られたらとおもいます。自分にとっての損得勘定だけで仕事をしなくてすむような職場環境をつくられたらよいと思います。

No.	性別	年齢	地区	町職員の対応への自由意見
138	女性	30歳代	高田	窓口は確かに、看板等で別々になってはいるけれど、玄関から入れば、わからず迷ってしまいます。職員は声がかかかると、知らんぷりな雰囲気。普通の飲食店や販売業ならすぐ「いらっしゃいませ」なのに、「おはようございます」「こんにちは」等の挨拶すら、すぐにでてこない。せめて、来客より先に声をかけてもらおうと、とても明るい雰囲気になって気持ちが良いと思います。なんか、上目線な印象をうけます。サービス業のような対応も大切。相手は人間です。
139	女性	60歳以上	高田	以前より丁寧な対応をしている。窓口に行くと誰かが声をかけてくれる。
140	女性	60歳以上	本郷	役場にいったら自分の仕事でなくても気軽に明るく説明を親切丁寧にしてもらいたいものです。分野が違うと知らないふりをしている人が多いようです。
141	女性	40歳代	本郷	窓口といえば、庁舎の顔なのに、あいさつしても、だまって返事をしない人がいる。担当窓口にも、話を聞きにいったり、書類をもっていったりしても、“ちょっとわからないので”といわれ何人かに回され時間がかかる事がある。庁舎に行って窓口に立ってても職員の方は、ちらっとこちらを見るだけで声をかけるまできてくれない事がある。
142	女性	50歳代	本郷	何人もいるのに、収入証明書1枚に10分もかかって、どうしてでしょうか。役場職員でも仕事には変わらないので、服装を上は白、下は黒か紺とかに統一したほうがよいと思います。仕事しに来てるのかなと、現在制服の会社が多いので、私服の方が少ないのでは？
143	女性	60歳以上	新鶴	いつお会いしても窓口が明るくて感じがいいです。地区の職員の方も私を見かけて挨拶をしてくださってうれしく思います。若いながらも職員の皆様、これからも人を大切に、老人を大切に感じのよい役所だと言われるように職員同士いつも仲良く助け合ってよい仕事をなさってください。お願いします。合併になっても職員さんは初心を忘れることなく生意気にならないようにお願いします。職員さんが少なくなってきました、職務なされても健康で明るい生活が出来ます様精一杯頑張ってください。
144	女性	60歳以上	本郷	職員だからといって余り頭を上に起こさないようにお願いします
145	男性	60歳以上	新鶴	私は皆さん大変によいと思います
146	男性	40歳代	本郷	受付のカウンターに人が来たらすぐに対応してほしい。何しにきたみたいに対応では困る。
147	男性	60歳以上	高田	頑張っている職員の差がはっきりしている。今地域が元気のない状況がみられるとき、地域の行事に消極的な職員が見られるがやはり役場職員が積極的に参加している姿は見ていて気持ちがいいものです。やる気のある職員を育ててほしい。
148	男性	50歳代	本郷	職員の能力にかなりの差を感じる。優秀な方もいればふさわしくないかたもいる。なぜ、このような格差あるのか疑問に感じます。明らかにやる気のない職員はやめてもらうべきだし町にとっても負担になるだけ
149	女性	60歳以上	高田	挨拶もしない(できない)職員もいる。机上の書類の整備。名札を着用し、せきにかんと清潔感のあふれる機敏な行動のできる職員の対応。公僕の本質は時には、庁舎を離れても家庭に帰ってからも、心しなければならぬ時があるとおもう。自覚が感じられない姿もみられる。

No.	性別	年齢	地区	町職員の対応への自由意見
150	男性	50歳代	本郷	役場職員はいつ、いかなる時も私達の税金で給料を頂いていると思えば住民は皆、お客様なのだから、横柄な口は利けないでしょう。ところが、中には、あなた何様みたいなひとも居ることも事実。特に課長職の方々。役場にはいった時を思い出して、新人と同じく住民に対してほしいものです。そうすれば、仕事も早くなるし、雰囲気も明るくなります。そして防災の時には早く指示してくれる様を人材育成をお願いします。
151	男性	60歳以上	高田	要望したはずの看板を2月に依頼したにもかかわらず今もって取り替えてもらえない。あえていえばそんな点が悪くなったのかもしれない。
152	女性	40歳代	高田	役場に入っていくときに職員の一とたちの挨拶がなくて「何しに来たの」みたいな目で見られて居るような気がする。「おはようございます」等の挨拶や「お待たせしました」の声かけがあっても良いと思う
153	男性	20歳代	本郷	窓口の方にこちらからあいさつをしてもあいさつをかえしてもらえなかった時は気分がよくなかったです。
154	女性	20歳代	高田	各庁舎での備品の管理体制を見直すべき。
155	女性	30歳代	新鶴	前々ページに書いたとおりです。役所でしかられる様に言われて帰って来た人も居ます。挨拶は基本ですまちの顔を代表する方々なのでもっと笑顔で接してほしい
156	女性	50歳代	高田	無理に親近感を出そうとして不自然な言葉を使ったり、第三者から見て馬鹿にした言葉(年配の人)を、平然と使う。それも50歳くらいになっている職員が、もう少し感じて下さい自分の態度を。まして高田の窓口は町民より高い位置で対応している、これがそのものです
157	女性	40歳代	高田	役場職員全員ではないが一部の税務課の人の態度がとても腹立たしい。税金を2週間程度納めるのを忘れていたら赤いハガキの督促状届いたその内容が財産を差し押さえる等の内容。何十年も払ってきて2~3週間遅れただけでなぜそのようなハガキがくるのか・遅れたことは申し訳ないが・そのように事務的に物事をやりとりしなくてもと思う。ハガキ代のムダではないのか。そして内容にあんなかたい文章をつかわなくてもわすれているのか？払えないのかの確認をする文章でよいと思う。
158	男性	50歳代	新鶴	まず住民の立場になって考えることが必要。できる、できない、を考えるのは後にすればお互いに理解しあえとおもう。
159	女性	50歳代	新鶴	町内の本所・支所に機能別に分かれ職員が各居住地以外に勤務することで環境改善につながると思います。
160	記載無	記載無	記載無	高田町役場に行っても窓口の人がわからないことが多いです。聞いても、ちょっとまって下さいといってあちらこちらに電話をして聞いています。また一回で用事が足りません。あっちにいって下さい。ここではわかりません。どうしてここにきたんですか？などと言う答えがおおいです。美里町になって良かったという点はほとんどありません。
161	女性	20歳代	高田	役場は行ったことがありません。だからこそ、初めて行く際緊張します。安心できる笑顔で。大変でもやさしく丁寧に教えて頂けたらとおもいます。
162	男性	30歳代	高田	高田の支所は皆、親切丁寧でよいと思う。

No.	性別	年齢	地区	町職員の対応への自由意見
163	女性	40歳代	高田	合併前、後ということではなく最近では親切な職員が多くなったが出来れば窓口には若くて感じの良い人にいてもらいたい
164	記載無	記載無	記載無	職員は町の税金で生活しているのだから町民のためになる仕事をしてほしい
165	女性	40歳代	高田	公務員という変なプライドは捨てて町民の為の役割をちゃんと果たしてほしい。窓口での対応も公務員はサービス業ではないではなく町民のためのお仕事として笑顔でさわやかに親切、丁寧に対応してほしい。無表情な顔かつ仏長面に対応されるのは不愉快です。
166	男性	60歳以上	高田	職員として明確な対応と回答すること
167	女性	60歳以上	高田	職員にお願いしたい事は知らない人が多いので窓口は明るくしていただきたい
168	男性	30歳代	高田	勤務時間内でどれだけ仕事するか比率を考えると余裕がありすぎると見える
169	女性	30歳代	高田	これから町を支えていく若者や子供が住みやすい町づくりを考えてほしいです。お年寄りの方々には優しい町のような気がします。若者にとっては、興味をひくものがなく町全体の考え方が少しふるいのではないのでしょうか。町職員の方々の中でもわかくても考えがしっかりと持っている方がいらっしやるとおもいます。そういう人達の意見をもっと取り入れて新しい発想がどんどんでやすい環境になればいいのとおもいます。
170	女性	30歳代	高田	合併直後は、窓口がたくさんいて利用しやすかったが、今はどの課に行くかわからなくて探してもこちらから聞くまで声すらかけてこない。役場を出るときも誰かが声をだせば周りもだす。ような感じ。何人並んで混んでいるのに奥に座ってただ見ているだけの課長達には毎回がっかりします。町民の税金が給料になっていることを自覚して欲しい。
171	女性	40歳代	高田	担当者が不在時のときの対応が悪い。わからないだけでなく、内容くらいは聞いてあとで連絡するくらいあってもいいのでは。
172	男性	40歳代	高田	町民に問うのではなく、自分達が考えるべき。
173	女性	60歳以上	本郷	諸証明書を発行してもらう際に事務的で冷たい感じがした。愛想よくしてとはいわないがもう少し暖かい対応の仕方があってよかった。
174	男性	50歳代	高田	高い目線で見るとは相手の立場に立って説明対応すべき。
175	男性	20歳代	高田	なんでもかんでも書類で提出してほしいといわれる。書類で提出しないで可能な業務もできるはずである。職員が全員パソコンをみているがよく見ると本当に業務なのか疑わしい画面もあるようにみられる。
176	女性	20歳代	高田	緊張感がない。サービス業として最低レベルの対応。やる気がない。横柄。上から目線です。

No.	性別	年齢	地区	町職員の対応への自由意見
177	男性	40歳代	高田	昼休みの時間に行った時食事をしていたのか誰も居ないときがあったのでそのときに、一人くらいはいると助かります。
178	女性	30歳代	高田	やっぱり役場の人の言葉はむずかしくわかりづらいのもっと分かりやすく説明して欲しい
179	女性	50歳代	本郷	まだまだ人によって感じの悪い方が見受けられるので、笑顔で接してほしいとおもいます。
180	女性	50歳代	本郷	窓口に行くときあいている人が出てきてくれるのでとてもよいです。美里町になって1つのところで仕事が終わらないこともあり不便を感じた。
181	男性	20歳代	高田	役場職員は結局は、窓口業務でもある。その対応の悪さには腹が立ちます。サービス業をやっている私達にとっては、役場の人もしっかり、いらっしゃいませ・ありがとうございましたといった、あいさつをしっかり上から目線での対応もやめてほしい。手続きがわからなくて聞きにいっているのに知っているからといってすごい雑にあつかわれてしまい、そのときわたしはこのときの男性職員をかなりこらしめてやりたいとおもいました。今でもこの男性職員がいるときは役場によりません。
182	女性	30歳代	高田	すごく親切で、丁寧に話してくれる人もいますが、中には、無愛想で怒っているような、機嫌が悪い様な人もいますのでやめてほしいとおもいます。そういう対応されると役場に行くのがすごく嫌だなとおもいます。もし、自分が、そういう対応をされたらという、その立場を考えて欲しいと思います。役場の人はそんなに偉いのですか？と思う時が何度もあります。そして窓口も少し暗くて話づらく、そこに変な対応をされると用事があってもいきたくなくなります。口には出せないけど、同じ様に思っている人はたくさんいます。みんな同じ人間ですので、いろいろある時もあると思いますが、人(町民)と接する時の対応をもう少し考えてほしい。
183	男性	40歳代	高田	挨拶がない。その場に合った対応をしてほしい。
184	女性	50歳代	高田	合併前はこの位の人でも職員になれると思われる人もいましたが、わかりません。
185	女性	40歳代	高田	受付に人が来たら即立って対応してほしい。誰かがいくだろうの考えは感じ悪い。始業前にかかわらず、対応してくれた職員の方感謝します。ありがとうございました。
186	記載無	記載無	記載無	高齢者が多い中、相手がわかっているつもりで話している。理解出来ないから聞いているので、何事にもわかりやすく、また上から目線でなく目線を合わせて対応してほしい。もっとサービス業の研修など取り入れ、対応に対する技術の向上を希望します。
187	女性	50歳代	新鶴	前ほど役場を利用しなくなったのでわからないのですが、役場を利用する時は親身になって取りくんでもらえればさいわいです。
188	女性	30歳代	高田	旧高田の職員はやる気がないと旧本郷、旧新鶴の職員からよく聞きます。町民のことを大切にしよう頑張ってください。このアンケートも区長が回収するなどプライバシーなどあったもんじゃない。
189	男性	30歳代	高田	何かあればそのつど窓口で申し上げます

No.	性別	年齢	地区	町職員の対応への自由意見
190	女性	40歳代	高田	役所の中に入りにくい。明るく挨拶を返してくれると嬉しいです。
191	女性	20歳代	本郷	私がいつも利用する本郷庁舎の職員の方々は、とても良い印象をうけます。主に、住民票や税証明をとるのに、役場に伺うのですが、、記入用紙等を探しているときに声をかけて、案内くださいます。親しみやすく、明るくて大変良いと思います。ただ、よく、旧T町の職員の対応が悪かったという話を耳にします、(どこの庁舎かはわかりませんが。)それゆえ、対応が悪いと、きっと旧T町の職員だなんて、冗談まじりに話されていることがあります。もちろん、合併による偏見で、現実には出身町によってサービスの質が違うということはないかとおもいますが…。多くの職員の方が、丁寧な対応をしていただければ、住民にとっては、とても有り難いことです。
192	女性	60歳以上	高田	接遇に力を入れて頂きたい。「お客様」という意識をもって接していくと、いろいろ意味で向上すると思います。まだまだ「何しに来た」というような接客の仕方が利用側に伝わってきます。クレーム箱などおいてはいかがなんでしょうか。そのクレームの内容を町民に公開し改善策を紹介するなど。フィードバックすること。
193	女性	30歳代	高田	一部の職員だけだと信じているが、こちらが下手に出ているのに、上からの立場で物事を説明するような雰囲気の人がいる。(説明内容が私に伝わらず、いらっとしていたのでしょうか…)(特に電話対応。新鶴庁舎?健康福祉課男性でした。)
194	男性	60歳以上	新鶴	今もすばらしい環境の会津美里町、これからも益々の発展を期待しています。
195	男性	40歳代	本郷	町職員といっても同じ人間なので100%合格の人はいません、私もその一人です。ただ前にも書いたように分からないから職員に頼むのですから親切に対応してくれたらこんなに嬉しいことはないと思います。”本郷庁舎の方は頑張っておられると思います”勝手な事を書きました。役場の窓口に一回行った時いやな思いをしたので分かりやすくお願いしたいものです。
196	女性	20歳代	高田	高齢になっているせいか、私みたいな年齢が下の者が用を足しに行くと、上目線で物を言われる。言葉づかいなども荒いときがあるように思われる。対応のよい人は良い。人によりけり。
197	女性	60歳以上	高田	近所にいる職員ですが年数で課長級になったとしても礼儀作法がまったくない人間とぶつかっても挨拶すらししない(おはようも言えない)何のつもりでいるのかと思う?
198	女性	40歳代	高田	しいていえば、役場の中ですれ違ったときとかちょっとした時「こんにちは」とかあいさつがあればやっぱり気持ちいいのではないかな～と思います。それと毎年2月ごろに保育所への入所の審査があると思うのですが、順番が回るまでとても時間がかかるのは問題だと思うのです。対応も上から目線の感じがしました。そういう不満が他の人からも聞いているので、みんなかんじているのではないのでしょうか?
199	男性	50歳代	高田	とにかく、自分達は住民の税金で生活しているのだということを常に意識して仕事をして欲しい。
200	女性	40歳代	高田	あまり利用する機会がないのでそんなにはないのですが、分からなくて行く場合など、親切にやさしく対応して頂くと安心するし行きやすくなると思います。
201	男性	20歳代	高田	上から目線で話をする職員が多いような気がします。

No.	性別	年齢	地区	町職員の対応への自由意見
202	女性	60歳以上	高田	正直個人差あります。表情なし挨拶なしぶっきらぼう、それも知らない人がいる！！
203	女性	60歳以上	新鶴	客が事務室に入った時気がついた職員は直ちに近寄り何のようですか？位の対応をしていただきたいと思います。女の年寄り等は役所に行く用も限られています。不案内ですので笑顔で接客してもらいたいです。
204	男性	60歳以上	新鶴	ない
205	男性	40歳代	新鶴	対応される職員の方々はみなさん親切丁寧であります、奥のほうにいる方々(上役だと思われる)はどのような考えで仕事をなさっているのかわかりません。そういう方々は我々の目に入らない所へ行ってほしいです。
206	女性	30歳代	新鶴	10ページに書いたので・・・合併しない町(矢祭町)を見習って節約できることはみんなで協力してやってほしい。(掃除)住民はお客様である！！笑顔で対応！！一般企業ではお客様が入ってきたら手を止めて笑顔で対応するのに役場ではそれがいい！！人が来てもデスクに顔を向けたままこちらから声掛けするまであいさつもない！！役場に用事があるたびにがっかりし行きたくないと思ってしまう。もっと役場に行くのが楽しみになるよう笑顔で対応してほしい。矢祭町のように、いい所はとり入れてください。いい所たくさんありますよ～！！
207	女性	30歳代	新鶴	住民側からすれば「役場」というひとつの組織なのだから課が違うからわからない、おかけ直してくださいと平然と言えることが信じられない。横の連絡ができないのかな、民間だったらありえないなといつもいつも思います。口のききかたも、親しみをこめてくれるつもりの人もあるかもしれないが近所の人と話すような感じで、田舎だなとつくづく思ったことがあります。
208	女性	30歳代	新鶴	少しい印象がある。一般企業(特にサービス業)での新人社員研修を一緒に学んだほうが良いのでは？
209	女性	30歳代	新鶴	新鶴に越してきて感じたことのひとつが町職員の方の対応の良さです。
210	女性	20歳代	新鶴	合併したことが関係なく、以前から親切さが足りないと思う。今子育ての最中で幼、保、一体化になる少し前に相談に行ったとき教育委員会の人達の対応には驚きました。私たちのように弱い立場ではどうすることもできずに、今は一体化になり良かったが、教育委員会の方に「村を出なさい」と言われた時はショックでした。常に少子化対策と言っているのに本当に対策する気などないという事が分かり役場でそういうイメージしかない、ろくに町民のことなど考えていないので職員の数ももっと減らしても良い。
211	男性	50歳代	新鶴	このことについては、他の市町村ではホームページにアンケート入力画面を取り入れているところもあり会津美里町も同様に実施して即改善に結びつけるよう取り組むべきであり、今は町職員に対する意見は特にありません。
212	女性	20歳代	新鶴	食べている人がいた。
213	女性	50歳代	新鶴	電話での対応で比較的若い方は親切に対応してくれるが無愛想な態度の人がいる。

No.	性別	年齢	地区	町職員の対応への自由意見
214	女性	60歳以上	新鶴	わかり易い説明と書きましたが高齢になるとなかなか話がのみこめないで親切にわかり易く話して下さるのが一番です。
215	男性	40歳代	高田	職員の給与はどこから出ているのか自覚してほしい。
216	女性	20歳代	高田	対応のよい人は合併有無に関わらず良いし、悪い人は同じように悪い。合併どうで全員を判断できない。基本的におばちゃん職員の対応は悪いし知り合いとお茶飲み話を窓口でしているのは相変わらずだとは思う。個人がどんなに頑張ってもおばちゃんの対応があるので総合評価できません。
217	記載無	記載無	記載無	年配職員の無愛想な対応です。
218	男性	50歳代	高田	窓口で高齢者の対応に長時間かかって説明している光景を目にしますが、後に待つ人は、その人が終わってからと待っているのですが、職員はパソコンに向かって忙しい様子で知らぬ顔をしているのではなく、即対応して速やかに窓口業務が処理できるようにしてほしいと思います。高齢者の対応として、庁内に窓口案内人を設置して事前に内容を把握して、窓口に取り次いでやれば事務処理も早くなると思われま。
219	女性	40歳代	高田	対応しているとき、一人の人と話をしているのに何人か集まっているいろいろな言われると、こちら何がなんだか分からなくなることがあります。話の内容でこれは違うの違わないのって何人かの人達が口出していたことがありました。しっかりと対応をしてください。とても不安になりました。勉強をしてください。お金をもらっているのだからお願いします。
220	女性	50歳代	高田	仕事で役場にいけないことがあります。月に一度日曜日役場をやってほしい。
221	女性	50歳代	高田	各課の職員はプロですので町民にわかりやすく説明してほしい。
222	男性	60歳以上	高田	全ての対応が親切でない。もっと平等に対応してもらいたい。老人だからとかでなく一町民としてあつかってほしい。
223	女性	50歳代	高田	美里町と言われても高田地区以外は全くと言ってもわからないのが現状です。美里町は農業か？観光か？もの作りか？何でもありか？か中途な町ではないでしょうか？全国に美里町を強くアピールできる体制を作りたいものです。
224	男性	60歳以上	高田	職員の変動が多いように見受けられる。職員の対応が以前よりがさつになったように思える。
225	女性	60歳以上	高田	合併前の地元の職員の方々が多く親しみがあり何かと声かけやすかったが合併後は知らない方が多く事務的な感じになりましたが、これは仕方がないことでこれからも今までの”わかりやすい説明”をお願いしたいと思います。
226	女性	50歳代	高田	職員の方も大変だとは思いますが、それが仕事です。町の人のために頑張ってください。

No.	性別	年齢	地区	町職員の対応への自由意見
227	記載無	記載無	記載無	1.責任の転嫁2.もと役場職員と他町村からの職員との差。他町村からの職員はどれも対応が悪いようだ。3.職員としての自覚をもってもらいたい。町の指導的、中心的な存在であること。
228	女性	50歳代	高田	何より高いところから見下す対応が気に入らない。比べるつもりはないが、前の高田の職員の皆さんは全員ではないが、目線を合わせて対応してくれました。言葉だけ丁寧でもムカつきます。(税務課)たぶん若い人特有の割り切った対応でしょうが、慣れるまでは反感があります。ちょっとした雑談でもなごみがあって次に行くときも安心して相談できる。
229	男性	50歳代	本郷	だれが見ても、仕事をしない(いや仕事ができないのではと思われる)職員はもっと指導すべきでは？それでもダメなら整理しなさいよ！役場職員は甘すぎる。
230	男性	50歳代	本郷	下水道工事の説明会の日時が近く休みが取れない。その日にいけない人に対しての気遣いが全くない。事前に工事があるなら、せめて前年度で工事予定を説明できないのか？全く役所仕事であって全部民間に移行したほうがきめこまかいサービスができる。いいわけばかりで仕事に対する熱意が感じられない。
231	女性	50歳代	本郷	やってやっているという態度じゃなく国民のため役に立っているという力を貸してあげているそういう態度。やってやっているじゃなくて別にいばった態度じゃなく何回もいいますけど……。
232	女性	50歳代	本郷	用事で行ってあいさつができない。しらないふりをする。
233	女性	60歳以上	本郷	さわやかな挨拶のない方がいる。役場内だけでなく町内、村内にかかわらず、してほしいです。
234	女性	50歳代	本郷	2.5.7.8が守られたらすばらしい職員さんになるのでは……。個人のプライバシーに特に気をつけてほしい！！安心して何でも相談出来るよう皆さん頑張って下さい！！
235	女性	60歳以上	本郷	水道課へ電話したときこちらがいけないことをしてしまったのだからいけないのですが、こちらは分からないでした事。よく説明してくれて、これからは気をつけてくださいと話してくれば良いのですが、怒った、つっけんどんな対応。こんな対応をする人は本郷役場にはいなかったけどなあ！と思ったら行ってみたら、見たことのない若い職員がいました。つっけんどんな対応をされました。さびしかったです。町、本郷町公民館でいろいろ参加させていただいています。大変良くしていただいて有難く感謝です。役場の方でも健康づくり等いろいろ企画していただいて、ありがたいです。我々高齢者にはありがたく住みよいまちになったなあと思います。これからも健康に気を付けて元気で生活したいなあと思います。
236	男性	50歳代	新鶴	各課の窓口には若い人(男、女)が居て明るくやさしく対応して欲しいと思います 年配の男の人が(ムス)という顔でいた庁舎がありました聞きにくく感じが悪かったです お昼休みを利用して行った時に、お客(私も含め)様がいたにもかかわらず、電気を消されました。どこの庁舎も同じでしょうか？ 昼食時は分かっているのですが、昼休みを利用しないと仕事に支障がでます。お昼休みの利用者は結構居ると思うので電気を全部消さなくてもいいと思います。節約の為だったら普段から半分だけ灯けて仕事をするとか、後、エアコンもかなり涼しかったので、省エネにしたらどうでしょうか。後はこちらから挨拶をすれば返ってはきますが職員さんのほうからは余り見られません都合が悪くて日中に行けなかったので電話を入れ退社後だったので待っていてくれてよく対応してくれた年配の方もいらっしゃいました。
237	男性	20歳代	新鶴	町職員の意識改革が必要！！ 今のままなら小中学生でも出来る！

No.	性別	年齢	地区	町職員の対応への自由意見
238	女性	30歳代	高田	分からないから聞いているのにすごつつけんどんな答えが返ってくる特に高田の男子の中年お茶ばかり飲んでいないでちゃんと仕事したら。聞かなくてもいい事まで根ほりはほり聞いてくる高田の若い女性
239	女性	30歳代	高田	対応についてですが、窓口でも電話でも同じことですが、ぶっきらぼうで愛想がなくともえらぶっている印象があって、気分が悪くなる
240	女性	60歳以上	本郷	分かりやすい説明と親切な対応をのぞみます
241	女性	40歳代	高田	役場の中に入って来たら「こんにちは」くらいのあいさつが欲しい!!「何の用できただべ」みたいな顔でみられるのはかんじが良くない!!
242	女性	30歳代	本郷	職員の無責任な言動、行動 何かにつけてお金がかかる事しかすすめてこない とにかく、不親切、サービス精神が感じられない
243	男性	20歳代	本郷	丁寧に対応していただいております
244	女性	50歳代	高田	とても良く親切に、またいろいろ心配して対応して下さる職員の方もありがたいと思うこともありますが、反対に、上から物を見る態度で対応してくる職員の方もおり、本当に不快な思い、いやな気持ちにさせられたことも度々あります。職員の勉強会などを実施し、町民に対し、窓口に来る人をお客様と思って接して下さるよう、教育・指導していただきたいと思っております。
245	女性	20歳代	高田	ボランティアへの協力が足りていない。非協力的なしせいがちょっと…。休みの日に何かボランティア活動があっても活動してくれない。そういうところは役場職員としてどうなのでしょう？子どもたちに助け合いの心を教えるような見本になる方を育成してほしい。
246	男性	60歳以上	本郷	高齢者への対応要望ですが、ゆっくり、理解度を確認しながらお願いしたい(特に問題があったわけではありません)。
247	女性	40歳代	新鶴	役場に入った時の挨拶があるかないかでは、全然印象が違うと思う。
248	女性	30歳代	本郷	自分たちのデスクワークも大変かもしれないが、お客様第一に対応すべき。窓口立っていても声もかけない。一人一人の意識をもっと高くもって、「すみません」と声をかけられる前に気付くべき。まず笑顔がなく、声をかけづらい。役場に用事があっても、嫌な感じだから行きたくない。問9-4の1、2、3をする前に、一人一人の職員の接客を学ぶべきだと思う。
249	記載無	記載無	記載無	エリート意識が強く公僕精神に欠けている。
250	男性	30歳代	本郷	人によって対応の仕方が違うと感じる。親切、丁寧な人もいれば、そうじゃない人もいて困る場合がある。

No.	性別	年齢	地区	町職員の対応への自由意見
251	女性	40歳代	高田	質問等をする場合、わからないから質問するのであって、その時に専門用語等を使われると、ますますわからなくなる時がある。もう少し簡単なことばでわかりやすく説明してほしい。
252	男性	60歳以上	本郷	先日用事があつて役場に行きました。対応が大変よくありがたかったです。栗木さんと只木さんです。
253	女性	50歳代	高田	高齢の家庭が多くなってきているので、変わった事や連絡を密にしないとわかりにくいのではないのでしょうか。文章や手紙では理解しにくい事も。
254	女性	60歳以上	高田	今年、春、疑問に思った事をお聞きしたら、ていねいに調べてもらいました。対応に感謝です。高田支所の方ありがとうございました。
255	男性	30歳代	高田	民間の会社員と同じようにすべきだと思います。あいさつは、あたり前です、税金で生活されているのだから。
256	男性	20歳代	高田	若いメンバーとやる気のある職員の明るい対応と処理により一層つとめてほしい。
257	女性	30歳代	高田	担当者が席にいない場合においても“分からない”で済ませるのではなく、できるだけ適切に対応できる様、知識を身につけておいて欲しいと思います。
258	男性	20歳代	高田	市ほどの人口がいる訳でもないのに、実際そんなに待った事はない。その分の時間を住民への説明など、対応に使えると思うので、わかりやすい、かみくだいた説明をしてほしい。業務的な話ではなく、近所の人との関わりのように親しみのある対応がいいと思う。
259	男性	50歳代	高田	町職員の皆様方も気を使っている対応が見受けられることもあり、感謝しています。しかし時として、命令口調で言葉を言う人もおります。特に中高年に見受けられますので、気をつけて頂ければ幸いです。
260	男性	50歳代	高田	みんな頑張って職務をしていると思う。
261	女性	20歳代	高田	態度が大きく見える。職員はわかっている、こちらはわからないことが沢山あるのだから、もっとわかりやすく教えてほしい。高田と坂下の役場で同じ手続をしたが、高田では用紙を渡されただけ、坂下では内容や制度の説明をしてくれた。
262	女性	60歳以上	高田	町職員でも部落にいては、あいさつもしない人がいます。町の会議(朝礼)の時とか町長さん注意下さい。
263	女性	50歳代	高田	役職の方ほど、「実る稲穂」のような接客対応が必要。
264	男性	60歳以上	高田	行政マンとしての知識、対応の向上を一層
265	女性	30歳代	高田	どの職員の方も話をすれば、親切な感じはうけますが、笑顔が少なく話かけづらいようにおもいます。

No.	性別	年齢	地区	町職員の対応への自由意見
266	女性	60歳以上	本郷	勤務中に家に30分以上もいる事が許されるんですか。
267	男性	50歳代	高田	嫌だと思っても、もろに顔にだすな。言葉にだすな。
268	女性	50歳代	新鶴	・住民を覚えてください ・聞かれて”分からないはやめて下さい。 ・住民の声を聞いたら話し合ってください。
269	男性	30歳代	新鶴	役場に行くと言民を品定めして目が不審者扱いしている。サービス業であればまず「いらっしゃいませ」「こんにちは」など挨拶をする。役場、特に年配女性の方は特にその目がきつい
270	記載無	記載無	記載無	挨拶
271	女性	20歳代	高田	教育が悪い、仕事中に遊んでいる。だらだらとやる気なく対応されるとすごくいやな気持ちになります。窓口に行ってもみんな見てみぬふりで、対応してくれないことも多々あります。仕事をしているとは思えません。40代から50代の職員の人は本当に対応も悪くて許せません。
272	男性	30歳代	高田	合併前、後では知らない職員が増えたので、身近に感じられなくなった気がする。職員の対応は、いい人は前からいいし、悪い人はずっと悪いと思う。
273	男性	50歳代	新鶴	・職員によってそれぞれ異なり、対応が事務的で愛想のない職員もいるし、担当者がいないので分からない、担当課でないで分からないと、内容を確認しないうちに他課に行ってくださいと対応するもの、一方話の内容を確認してから対応してくれる職員もいる、それぞれである。 ・支所の職員では担当課の職員と違い内容が分からないケースが多く最終的には担当課のある庁舎に出向く事があった。 ・地区内に役場職員がいるが部落内の色々な役員等もやってもらい役場等とのパイプやくなって協力的に動いてもらっているのを助かる
274	女性	50歳代	高田	高田支所にしか行った事がないけど態度が偉そうでいららする、言っている事が分からなかったし無駄足を何回もさせられた。行きたくないの最近はだんなに行き行って貰っています
275	女性	40歳代	高田	職場での飲食とかがどうかと思います(特にお昼) 質問に答えられない職員もいるようです。
276	女性	50歳代	本郷	昔、町長・議員の「コネ」ではいった者の能力がない。実力ではいった人との差ははっきりしていておもしろい。
277	女性	40歳代	高田	町の職員は、上に書いてあることは当たり前にはやっていないとはいけないとおもいます。ある意味町民に対して、サービス業なんだとおもいます。税金から給料をもらっているわけですから・・。ただやる気が感じられない。高い給料をもらっているわりに働かないイメージがあります。民間の企業に勤めている人達はもっと厳しい環境で働いています。
278	女性	30歳代	高田	公務員という立場におごることなく、親切・丁寧な対応やサービスの質の向上を心がけて、いただけるようお願いしたいです。

No.	性別	年齢	地区	町職員の対応への自由意見
279	男性	30歳代	高田	男性職員の愛想が悪い。説明を受けても早口だと解かりにくい。
280	男性	20歳代	高田	合併前から思っていたが、新鶴・本郷支所に比べ、高田支所は対応が悪すぎると思う。今年の保育所入所審査も男性2人の対応はまわりでみても暴言に近い言葉が聞こえてきたり、窓口での対応も行く度に気分が悪くなる程です。なかには、子供におせんべいをくれたりと親切的な職員もいますが、全体的にみると高田支所は不親切だと思います。活気は全くなしです。保育所においても「みてあげてんだから」の態度で接する先生や迎えが遅くなる事が多いと嫌味をいわれたりと不満が多々あります。
281	男性	50歳代	高田	議員に廻らされている。議員が3期でやめれば職員ものびのび働けるでないか。
282	男性	40歳代	高田	町民あつての町職員なので、町民に対しもっと親切的な対応が必要だと思う。町民に対し、上目使いでない対応をしてもらいたい。
283	男性	30歳代	高田	担当者が一人だけで、その人物が不在だと対応できないことがあった。複数の人が対応できるようにしてほしい。せめて、課内での問題共有意識があればよいとおもう。
284	女性	20歳代	本郷	合併してから対応が悪くなった。全然親切でない。窓口に行ってもすぐに対応してくれない(窓口の人がいない場合)
285	女性	20歳代	新鶴	高齢者も多いので、親切、丁寧、暖かな対応を心がけて欲しいです
286	男性	40歳代	本郷	町職員さんの対応のアンケートは職員に対する優しさが見受けられない、こんな馬鹿なアンケートを作った人の考えが分からない
287	女性	30歳代	高田	若い方、20代～30代の方に窓口の仕事をさせたらよいと思います
288	男性	30歳代	高田	町職員あつての町民ではなく、町民あつての町職員という気持ちで仕事してほしい。
289	男性	20歳代	高田	電話対応で、分かる人にでてもらいたい。「ちょっとまって下さい。」と言って、別な人が何回も変わるのをやめてもらいたい。
290	男性	30歳代	高田	ある職員と会っても知らないふりして挨拶もしない。威張っている。
291	女性	60歳以上	高田	○誰に対しても親切、分かりやすい説明が必要(説明が出来る職員)○その課の中でも感じの良い人と悪い人の差がある為、差がない職員の教育が必要。○相手の立場に立った対応が出来る人間を確保して欲しい
292	女性	20歳代	高田	就業時間の少し前でも対応はできないのか、平日しか利用することが、できないため、仕事を休んでいかなければならない不便さをなんとかできないものかと思います

No.	性別	年齢	地区	町職員の対応への自由意見
293	男性	50歳代	高田	机に座って仕事をしている姿勢があまりみられない。職員数が多いのではないか。勤務時間は8時30分から17時15分ときいているが、8時28分頃、道路を歩いている姿をよくみかけれる。帰りの時間も20分頃に駐車場にいる職員をみかけれるが、早い退庁でないか。
294	男性	30歳代	高田	電話で「担当に変わる」といわれ、その先でも「お待ちください」とそれだけ丁寧な担当者なのかと期待すると「分かりません」では信用しにくくなる。中には、除雪の係長の方ように親切に対応してくれる場合もある。職員というよりは人間性なのかも。
295	男性	30歳代	高田	電話の対応が悪い。
296	男性	60歳以上	高田	<p>対応以前の問題、組織にあっては、何事も、長、リーダーの資質、理念、あらゆる哲学の問題が基本となる。まち、行政においては、当然最高執行者責任者町長としての、その様な問題を問われるのは必然。そして同様に特に幹部職員のその様な問題が問題となる。今までの流れとして行政は、その様な理念哲学の環境ではなかったと言う事である。これからは旧式でなく21世紀様式、新式の行政環境でなければならない。よい環境づくり、よい内容にするのは当然人間であり、行政に於いては、町長然り職員である。人間社会様式の中で、何事も行政が拘わる訳でありますから、町民がより良い生活を営む為に、町民の負託に答えられる様に、職員一人一人が、行政の公務員としての強い意識と、使命感を持って対処対応する事であり、良しあしの分別のできるハイレベルな職員教育が必要、且つ急務となる。先入観として、行政公務員は終身雇用を保障され、民間的感覚に乏しく、惰性的職業と受け止められる(行政の特権)。大昔からまつりごとは、当然人間と言う貪欲な愚かな生き物がやっておる訳ですから、見えない所で、デタラメ、カラクリ、思惑書類操作等々の職業と先入観がある。そうすると信用できない、あぶない機関あると考えざるを得ないものである。親である国の現状は物語っており、孫である町も、同様と考えざるを得ないものである。幹部職員ともなれば何事も対処対応のできる人間として、期待され扱てきされるわけでありますから、ある意味では、あぶない人間とも解釈される訳である。悪く言えば、詐欺師ペテン師的対応のできる人間と解釈されるのである。それは町長の姿勢(政策、施策)の為の部下、参謀、幹部と言う立場にあるからでもある。人間とは持って生まれた性格(家庭環境を基本とするDNA、思想、人間哲学等々)は、死ぬまで直らない生き物であるが、人間と言う生き物は、より良く生きる為に、処世術を身につける訳である。</p> <p>行政幹部職員として、一貫性を貫くことは至難な事であり、人間とは柔軟性順応性を持った生き物であると言う事である。したがって、人間とは人間とは見掛けによらない面も兼ね備えた生き物であると言う事である。とにかく何の職場も良い環境理想とする好ましい環境であってこそ、良い結果となる訳であり、それには申すまでもなく、その職場における人間が、良い環境雰囲気醸し出してこそ良い結果となり、対応の感じの良さで、さわやかに気分が良好となる。人間同士感じの良い触れ合いが大事であり民間的営業の感覚を身につけるべきである。職場に臨んだら一流の役者を演じ、感じの良い、さわやかな雰囲気になる様職員教育をする事である。何事も誰かが仕掛ける事が大事である。(悪い仕掛けはダメ)民間の様に、行政のプロ意識を持って、一流の役者を演じられるように教育をし、良い流れの内容の、21世紀新式の行政の伝統を作る事である。(地方公務員は資質が低いと言われない様に)人間と言う感情の生き物は、ハード面よりもソフト面精神的なものが重要、大切だと言うことである。さわやかな雰囲気、思いやりの対応は気分が良い。職員一人一人が良い雰囲気、環境づくりをして、そして町民に対する対応も、刷新知事雄平知事のスローガンのごとく、いつもさわやかに「さわやか町政」であったなら、職員の皆さんも、よりやりがえの感じられる職場となるのではないものか。太鼓を良く打てば、よく反応すると言う事である。</p>
297	女性	20歳代	高田	対応はとてむわるい。誰も教育する人は、いないのですか？言葉使いも全然だめです。やる気の無い人ばかり。
298	女性	50歳代	高田	職員は町の顔です。年齢に問わず横柄な態度や傲慢な態度は相手を不快にさせます。その人の人柄が出ます。町の方が居ての職員です。その事をしっかり持って地域の方のために頑張っていたきたいと思います。頼られる職員であって欲しいと思います。
299	女性	30歳代	新鶴	たまに行くと暇なのかな？と思う雰囲気がある

No.	性別	年齢	地区	町職員の対応への自由意見
300	女性	40歳代	新鶴	戸籍関係については、時間がかかりすぎだとも思います。相続登記などで、戸籍をお願いした時必要とされるものが見落としされる時がある。
301	女性	40歳代	高田	合併前は親切に対応して頂いていましたが、奥のほうでお茶を飲み大きな声で笑っていられると、何をしているのかと思っていました。今更いう事ではないと思いますので、以前のようにお願いします。
302	男性	20歳代	高田	親しい人とそうでない人との対応がはっきりしすぎてると感じた。
303	男性	40歳代	新鶴	町民の立場になって対応してほしい。わかりやすい言葉で説明してほしい。
304	男性	40歳代	高田	仕事をしているので、昼休み時間に行くと、全然対応してくれず、何回も声をかけてやっと重い腰をあげる感じで、嫌な思いをしました。説明も逃げるようで、他の人、他の人まかせでこちらは分からないので聞いているので、職員の方はちゃんと説明をしてもらいたいと思います。
305	男性	50歳代	新鶴	民間企業、対応はホテルなどについて勉強すべきです。
306	男性	60歳以上	高田	皆さんは役場に職を求めた公務員です。公務員から視て合併は正しかったか、正しくなかったか、意思表示してください。町の広報に表してください。公務員は意思表示してはいけないというのは古い考えです。自分の意見も言えないところで働いていて何が楽しいですか。合併はしたが他は何も変わらない。こんなはずじゃなかったと考えている人は数多くいると思います。間違いを正すのはあなたたち公務員にお願いするしかありません
307	女性	50歳代	本郷	質問の内容にもよりますが一般的なことに対しても職員の横柄な態度には腹がたつ。おごり高ぶりすぎる(女性の職員)男性の職員も勉強、中には勿論勉強熱心で親切な人も居ます。地球温暖化防止に負担する意味でも職員の通勤手段を考えたらどうでしょうか。何Km以内は徒歩、自転車(雨の日、雪の日はその限りでない)とか
308	男性	30歳代	本郷	分かりやすい説明が一番、分かりにくい文書、手続きが多すぎる、職員に対しての不満はありません。とにかくシステムというか何事も簡単シンプルが良い
309	記載無	記載無	記載無	窓口に行くと説明を聞くと、職員は自分が知っているレベルの言葉で話しますが、我々は、初歩的なことから教えてもらわないと分かりません。中には聞き返すとなんで分からないのみたいな顔をする人もいます。今ここに名前を書いてもいいですが・・・又一人一台のパソコンで、いつ行ってもパソコンの前に居て横目もしない人がいますが、何をしているのかと思う時あります。中には返答に自信がない人は、専門課に電話して教えてくれる人もいます。

No.	性別	年齢	地区	町職員の対応への自由意見
310	男性	50歳代	高田	情報問6-6にも書きましたが、とにかく会津で一番対応が悪いと評判です。他議員の態度もよくありません。町全体が(自分さえ良ければ)といった雰囲気です。以前町民の声を聞いて、事細かくメモを取り議会でもとり上げてくれる人がおりました。今はどんなに良い意見を言ってもメモどころか決まって、目安箱に入れてくださいの一点張り、なぜ本気で意見を聞こうとしないのか、せっかくだらな話をしてるのだから、なぜメモを取る位の気持ちがないのか、何の為に議員だかわかりません。たぶん職員も同じだと思います。私の意見は町民の声と思って取り上げてほしいのです。なぜなら私は、色々な人と接し、よく町の人の話をききますから。それをしてくれた議員はただ1人でした。今はもういません。役場の体制は悪くなるばかりだと思います。ですから将来は、他地域へとかがえています。こういった意見を無にするようであれば、この町は、本当に将来性はありませぬ。
311	男性	30歳代	本郷	問8-4で書いたこと。特に高田出身の役場職員(特に40代から50代)の対応が悪い。どの様な教育を受けているのか。電話対応、全くなってない。高田庁舎の職員、帰るの早すぎる。人が多いのか、仕事がないのか、どっちだ。
312	男性	30歳代	本郷	目が合っても対応してくれずに、こちらから「すみません。」と声をかけたところが、何度かあったので誰でもいいので声をかけてほしい。昔から地元にいる人には気軽に声をかけているようだけど、そのほかの人には、一歩引いて対応している感じがみられた。
313	男性	20歳代	本郷	説明が全然わからない。言葉使いが悪すぎバカにしている。私語がおおい。いつも暇そうにしている。草むしりでもしてほしい。
314	女性	60歳以上	高田	窓口に行った時、課の前に立っているとき、声をかけないと対応してくれないので不満がある。
315	女性	60歳以上	本郷	別に今悪いという訳でないが今後とも心がけて欲しいと思う。定員減なのか事務室内がガラガラ空いている感じ、もう少し何かに使えないかな、私もなんともいえないけど
316	記載無	記載無	記載無	提案・・・職員の方は事務的仕事もたくさんあり、それをやりながらの対応で向き合う事が大変なのかなと思います。病院等のように窓口係りを作り対応できれば、明るく親切な対応が出来るのではないのでしょうか。度々の職員の移動で仕事内容を熟知するのも大変だとも思います。各課専門職員を置いていただく事でわかりやすい説明も可能になるかなと思います。対応には個人差があり、職員の方から声かけ、挨拶をして下さる方もいます。職員の教育にも力をいれたいです。
317	女性	60歳以上	高田	合併当時、一年位は、地区外の職員さんはあまり言葉を掛け合う事もなく、用事で行っても知らんふりの態度が目についたが、二年目位からは、それがなくなり、最近では言葉を交わし、大変良くなってまいりました。わからない事など、どの職員にきいても親切に、調べてくれたり、丁寧な対応をしてくださりありがたく嬉しく思います。今後も町民の模範となって仕事に頑張っていただきたいと思っています。
318	女性	60歳以上	高田	3つの庁舎に職員が異動したが町民に迷惑をかけまいとする対応が好感を持たれた。係長以上の管理職に態度の悪い、意欲を見せない人が何人か目につくのは心配だ
319	女性	60歳以上	新鶴	高齢化する中でも老人に対する対応に心配りしてほしい。
320	女性	50歳代	本郷	合併前、後も変化なし。もともと良い感じは受けて無いから。しかし、この事は美里町に限った事ではない。役所という所は、どこも事務的で人間的ではない。

No.	性別	年齢	地区	町職員の対応への自由意見
321	女性	20歳代	本郷	もっと明るく丁寧に。
322	男性	40歳代	新鶴	意識改革をしてほしい。お金を使うことだけでなく、収入を増やす努力をしてほしい。
323	女性	20歳代	新鶴	関りがないためわかりません。
324	男性	50歳代	高田	小生、橋爪部落在住ですが、東風にのって畜産独得の(糞)の悪臭がして窓を開けません。調査をお願いしたい事。東風も少しの方向のちがいでしない時もある。
325	女性	20歳代	本郷	些細な問い合わせにたいしても丁寧にわかりやすく対応していただいた事があります。わかりにくい事も多いので、今後とも丁寧な対応をしていただけたら嬉しいです。
326	女性	30歳代	本郷	特にない。
327	女性	50歳代	本郷	職員間の事だが、経験のある若い職員がベテランの50代の年上の職員に対して、バカにしたような態度がみられたが、町民としてとてもイヤな印象をうけた。(見ていても残念だった。)2度来庁し2度とも同じ感じをうけた。人間として反省すべき点だと思った。
328	男性	20歳代	高田	各分庁舎とも人を見て挨拶してくれたり、しなかったり、全ての人々に同じく対応してください。
329	女性	40歳代	高田	はっきり話せない人、何を話しているのかわからない人でも、窓口にいるのは、どうしてでしょう。業務をスムーズに行えないのかあきらかな方がいます。
330	男性	30歳代	本郷	進んで接客対応(役職に関係なく)
331	女性	40歳代	本郷	問い合わせたときに、職員の方が、わからないことを「分からない」とこたえるのではなく、分かる方法を教えて頂きたい。例えば、〇〇については、役場ではなく、〇〇に問い合わせしてみてください。等。必要以上に、冷暖房を使っていると感じる時があります。
332	女性	60歳以上	本郷	とにかく挨拶と丁寧な対応が人と人との輪づくりに大切ですのでよろしくをお願いします
333	男性	50歳代	高田	仕事中椅子に反り返っている職員が多く見られます仕事しているのか休んでいるのか？見た感じが非常にだらしく見える(たぶん仕事などしていないのだろう)
334	女性	20歳代	高田	ある程度の仕事の知識は知っていて欲しいです
335	女性	30歳代	高田	朝一番(8時15分くらい)に役場の窓口に行ったのですが、後ろのデスクに座って女性の職員の方がお茶を飲んでいました。いい感じがしませんでした。

No.	性別	年齢	地区	町職員の対応への自由意見
336	男性	20歳代	高田	これからも、親切、丁寧な対応でわかりやすい説明をお願いします。
337	女性	40歳代	高田	公務員的な態度でなく、サービス業並みの丁寧さと対応が必要であると思う
338	男性	60歳以上	高田	「係りじゃないから分からない」と逃げる職員がいた、支所だから無理はないが、担当課に電話でつなぐ方法もある。職員というより個人の資質の問題だ。(たいていの職員は丁寧に対応している)しかし、将来支所は業務が限定されるだろう。解決方法は職員を増やす事だ
339	女性	20歳代	高田	挨拶は人間の必要最低限のマナーである。感じよく挨拶してくれる職員もいれば若い女性職員の中にはにらむ人もいる…何の為に町の職員なのか？町のために働いている職員なのだから挨拶くらいさわやかにしてほしい。若い職員ににらまれたときは正直腹が立った毎朝挨拶の復唱をしてみても？やはり感じの良さを大切にして欲しいですそして美里町の活性化のために頑張ってください
340	女性	30歳代	高田	人数が減っても、残った職員で、その分カバーしてほしい。職場内の組織内の「報告・連絡・相談」の報連相を心がけて頑張ってください。
341	男性	60歳以上	高田	私も都会から美里町へきました。都会の区役所から比べたら美里町職員のほうが対応は親切丁寧である。
342	女性	50歳代	高田	誰が行ってもどの職員が対応しても同じサービスをして欲しい。特別扱いなどして欲しくない
343	女性	30歳代	高田	同じ美里町の住民でありながら高田在住と言ったら高田の役場に行ってくださいといわれました。(本郷で)税金を納めに行った時どの庁舎でもOKと書いてありながら対応に差があった。本郷庁舎は利用したくありません。それとどの庁舎でも対応は良くないと思います。もう少し相手の身になって考える事や対応の仕方も仕事のひとつとして受け取って欲しい
344	記載無	記載無	記載無	過日高田庁舎に行った時、なれないものですからどこへ行けばいいのかなと思、一寸足を止めていましたけれど、誰もでてきてくださらず、不親切だなと感じました。
345	記載無	記載無	記載無	今までの対応で良いと思う。
346	男性	60歳以上	新鶴	窓口には明るい人がいいかとおもいます。
347	女性	20歳代	高田	専門の人がすぐ対応できるようにしてほしい。
348	男性	20歳代	高田	高田町の役場の人はやさしいし、なじみやすい。

No.	性別	年齢	地区	町職員の対応への自由意見
349	女性	30歳代	高田	課によって、暇そうな、職員が多いのにすぐに対応しようとしな。他人まかせ的な所が多い。
350	男性	30歳代	本郷	仕事の時間よりタバコの時間の方が多いのでは
351	女性	20歳代	高田	合併前と合併後では各支所でできる手続きと出来ない手続きがあると思うので分かりやすい説明があればよい
352	記載無	記載無	記載無	年が取ったのであまり、役場にはいかないからわからない。
353	男性	50歳代	高田	昼休みに用があっていったら、窓口にもおらず、なかなか対応してもらえなかった事が何度かあったが、大声で何度も呼んだら仕方なさそうな態度ででてきて対応してくれたが、仕事の都合で休み時間に行くに、もっと速やかに丁寧に対応してもらいたい。
354	男性	20歳代	高田	分かりやすい説明に心がけることが大切だと思います。
355	女性	20歳代	高田	たまに行くときがあるが、なんだか雰囲気も暗く、窓口にも立っていてもすぐきてくれない。奥の方で本を読んでいる人もいる。年下だからってタメ口はどうかと思う。(知っている人ならまだしも)
356	女性	40歳代	高田	たまに用事があっていくと、どうしても対応に堅さがあり口調も事務的になってこちらまで緊張してしまいます。窓口職員の方も、接客業の一部という認識を持ってソフトに対応されるようになるとよい。
357	男性	30歳代	新鶴	民間の会社で、最低4年間仕事をしてから、採用したほうがいい。
358	女性	60歳以上	高田	方言も出しながらの対応をお願いします
359	男性	20歳代	新鶴	上からの目線のような気がする。自分は若いから仕方がないけど大人なのだからきちんとしてほしい
360	男性	60歳以上	新鶴	税金が上がった。支所の職員の態度は良いと思います
361	男性	40歳代	高田	窓口でのさわやかさが無い。町職員としての自覚をもって、町民にも接してほしい。
362	男性	50歳代	本郷	どの庁舎に行っても何しにきたみたいな態度で挨拶もできない。職員に何の仕事ができるか。そっから直さないと。
363	女性	30歳代	本郷	若い職員の対応はまあまあ。年配の職員の対応は良いとはいえない。

No.	性別	年齢	地区	町職員の対応への自由意見
364	女性	60歳以上	本郷	問9-2①②③の通り本当によかった、年寄りには会津弁でよいかも
365	女性	50歳代	本郷	本郷庁舎ですが来客側から見ると机が横を向いているので挨拶しづらいです。客側を見るような配置にしたら？
366	男性	50歳代	高田	窓口に行っても知らない素振りをする人もいて誰のところに行ってもよいのか迷う時もある
367	男性	40歳代	高田	私はある用事のため数回東京都庁の窓口に行ったところ、時間的にお昼休みになっており窓口は休みかと思いましたが窓口は民間の会社に任されており手続きをスムーズにしてくれました。役場に行ったら「お昼休みなのでもう少したってからきてください」と言われました。国民の税金で給料をもらっているのだからもう少し考えてほしいと思います。意識改革が必要です
368	女性	30歳代	高田	子供の健診の時に、本郷からきた保健師が色々聞いてきて、嫌な気分になった。それからは、その方にあたらなようにと思いつながら健診をうけてます。
369	男性	60歳以上	本郷	不満ありません。
370	男性	40歳代	新鶴	職員自身考えなさい。採用された時の契約書をわすれるな。
371	女性	20歳代	本郷	あきらかに手が空いている職員がいるにもかかわらず、窓口対応の職員がいない場合対応してもらえないことがあった。
372	男性	60歳以上	高田	あまり職員をいじめて萎縮させないでほしい。外部からあまり勝手なことを言いすぎると職員は活気が失せる。いいことがあったらその職員をほめてやるべきだ
373	女性	30歳代	高田	コミュニケーションの方法を学ぶべき。相手の立場になって対応して欲しい
374	記載無	記載無	記載無	公務員の意味を考えて欲しい
375	男性	40歳代	本郷	いすに座って他の方と話してそれでいっぱいお金が毎月もらえる職員ダメ
376	女性	50歳代	本郷	とても誠実で素晴らしい職員もいるが、恐ろしいくらい不誠実で怠慢な職員がいる。職員一人一人が初心を忘れず自分達は全体の奉仕者だということを今一度認識して欲しい。今一度記入しますが人として尊敬できる職員もいます。
377	女性	60歳以上	本郷	地区外の職員ですと顔見知りでないので挨拶もなく感じが悪かった。

No.	性別	年齢	地区	町職員の対応への自由意見
378	女性	30歳代	本郷	課によって良い課と悪い課がある
379	男性	20歳代	本郷	電話窓口での対応の時言葉遣いが悪い。自分達は分からないから来るので「何でそんなことも分からないの？」とかそのような言葉はおかしいと思う。職員が減少するかも知れないと言いますが役場に行きますとこのような事に一人の職員が一日ついているのかと思います。民間だったら考えられません。職員が減少というよりも多すぎます。民間のように仕事をしてください。民間がもっと大変と言うことが分かっていないと思います。
380	女性	60歳以上	本郷	このアンケート用紙自体が意味がわからずムダな事です
381	女性	30歳代	高田	赤沢小の統合問題他町村の合併に伴いそれなりに仕方なく、進めていっているように思えます。もっと子供たちのこれからのこと、人間的に考えていってあげてください。
382	男性	40歳代	高田	合併によるものなのか時間経過によるものかどちらにしても良くなったと思います。
383	男性	20歳代	新鶴	特にこだわることなく、気軽に対応してもらえばよいと思う。人口が少ないのでそれを生かして親しみやすい対応がいい。
384	記載無	記載無	記載無	以前に役場に用事がありまして行きました。
385	女性	30歳代	高田	以前に「所得変動に伴う住民税の還付申告」の申告書を送っていただいていた提出したのですが、該当になっても、ならなくてもなんらかの回答はほしいです。
386	男性	20歳代	高田	わかりやすく、親切丁寧な対応を希望します。
387	記載無	記載無	記載無	窓口の対応も電話も、「聞いて悪かったかなあ？」と思ってしまうような対応をされることがあります。
388	男性	40歳代	高田	家を建てるとき、税金のことで確認に行った時、職員の人に聞いても分からず、課長が出てきてもあまりわからず、奥から厚い本を持ってきて確認し、あげくに「わざわざ来なくてもあなたのほうがわかっているじゃないですか。私はこの春に課長になったばかりでわからない。」 だいふ前の話になりますが、年功序列の人事はやめてほしい。
389	女性	30歳代	本郷	旧町内の人の対応は親しみがあつた。合併後、旧町外の人にはあまり良い印象をもてない。
390	女性	40歳代	本郷	前に一度水道料金が引き落とせないで入金してくださいとの連絡を受けたことがあります。私はいつも通帳は数万円入れてあるので、そんなことはないと思います。といったところ、えつと言ってTELを切っしまい「申し訳ありません、間違いました」の一言がほしかったです。

No.	性別	年齢	地区	町職員の対応への自由意見
391	女性	30歳代	高田	中には親切な方もいらっしゃるのですが、多くの方から対応の悪さについて話を聞きます。サービス業ではないのであたりまえかもしれないですが、やはり役場等を利用するときはほんとに分からないことが多く、それを聞きに言ったりする訳ですから、笑顔で分かりやすくお話してもらえたらよいのでは・・・と思います。町役場が明るくなれば町全体もかわるのではないのでしょうか？※間違いだらけですみません。
392	女性	60歳以上	高田	その業務を専門にやっている方は、こんなこと、と思われることも、たまにしか利用しないものにとってはひとつひとつが、これでよいのかと思い、利用するので、名前一つ書くにしても不安に思うことがある。特に高齢者になるとなおさらである。プライバシーに配慮し、親切な対応を今後も希望
393	記載無	記載無	記載無	この間ある新聞で、後期高齢者医療保険について話し合われていた。そもそも後期高齢者という名前が気に入らないようである。でも、どうであれ昔、戦後物のない時代をなつかしく思い出していることだろうと思いました。そこでまず職員皆さん、これから高齢者の方が増えると思います。対応にはまず親切丁寧、思いやりの心を持って話し合いしていただければありがたいと思います。
394	男性	60歳以上	高田	異常なしです。欲を言えばその道に精進する職員の能力を育成して戴きたい。
395	女性	40歳代	本郷	どちらかと言えば年配の方は親切丁寧に教えてくださるようと思います。前に目にした光景ですが、死亡届を出しに来られた方に対して職員の(若い方です)分かりづらい説明(説明できない)言葉遣い、不親切な対応ぶりでした。その場にいるのが嫌なほどでした。職員の冷やかな返答にそばにいた私は、がっかりしました。もっと親身に対応していただきたいと思います。
396	女性	40歳代	本郷	仕事なのか休憩なのかわからない。外でタバコをすう姿はみっともないです。
397	女性	30歳代	本郷	親切で聞きやすい人が窓口にいる場合は良いが、無愛想な人と色々聞きにくい。以前お昼に行った時お昼休みなのか対応を途中で変わられたことがありがっかりした。国民健康保険の手続きのところにいる年配の人はとても親切で、いとほつとする。
398	記載無	記載無	記載無	なんともいえない対応。明るい雰囲気はまったく無く、声をかけるにもかけづらい。高田の役場は説明を聞いている時でも、立って話を聞かなくてはいけなく、老人や妊婦にとってはつらい。
399	男性	20歳代	高田	親切だと思います
400	女性	20歳代	新鶴	対応は良いが皆さん忙しそうで声が掛けづらい。

No.	性別	年齢	地区	町職員の対応への自由意見
401	記載無	記載無	記載無	特に不親切にされたことは無いけど、説明が良くわからなく何度も聞いて何度も足を運んだときに面倒な顔をされたのでガッカリした。無理に笑顔をつくらなくてもいいけど表情に出さないでほしい。あと窓口から中が見えるので、お茶とかコーヒーを飲みながら業務をやるのはやめてほしい。そんなお茶を飲みながらやられていると税金とか納めたくなくなるので。そして窓口が暗いです。もっと明るくしてもいいと思います。
402	女性	40歳代	高田	・休日でも対応は親切であり良かったが、一部の人のかな親切な人は・電話などの対応は今いち！！用事があってもよく待たされる。他の人に回されたりする。
403	女性	50歳代	高田	挨拶されても挨拶できない職員がいる。自分の知らない人にでも挨拶できないようでは町の職員とは言えないのではないかな？
404	女性	20歳代	高田	一人一人の人に親切に対応して欲しい。笑顔のある職場にして欲しい。
405	女性	20歳代	高田	とにかく悪い。日頃から何度も行っているわけじゃないのでどこに行けば手続きができるか分からないのに職員が声をかけてこない。お昼時間に行ったときはうろろしている姿が分かっているのにご飯を食べてる職員がいた。町民が入ってきたら職員が声をかけるなど積極的な行動をして欲しい。
406	男性	20歳代	高田	職員の対応が悪いので、もっと良くなってほしいです。
407	男性	20歳代	高田	えらそうな人がいる。
408	男性	50歳代	高田	まだ合併前の高田庁舎でのことですが、5年程前、ある手続きで行ったとき、対応に出た女性は大声で“〇〇の変更ですネ”と何度も言い、フロア中の職員の注目を浴びました。定年近いような女性でしたが個人情報の保護の力加減もない対応にびっくりでした。プライバシーを守るような教育や配慮をお願いします。一人のために全職員が同じように観られます。
409	女性	60歳以上	高田	窓口に行くとき他の課の方々が朝からお茶をすすりながら、何もしないでポーンとしている。窓際族の方なら窓口近くに置かないで窓口から見えない場所におかれては？
410	男性	40歳代	高田	役場の職員が高齢層の方が多く活気が無い。もっと若い人を増やして窓口を明るく活気あふれるように改善して欲しい。
411	男性	60歳以上	高田	職員からなに様と思われる言葉を耳にしたことがあります。立場を考えて言動には十分注意して欲しい。
412	男性	30歳代	高田	多くの職員さんは頑張っていると思う。
413	女性	40歳代	高田	会社の昼休みを利用しているので迅速になおかつ親切、丁寧な対応をお願いします。昼時間に行くとき良い顔をされなかった経験があるので！

No.	性別	年齢	地区	町職員の対応への自由意見
414	男性	20歳代	高田	役場へ行くといつも思う事。①役場へ入っての雰囲気嫌です。②職員の方々の態度や気遣いが無い。すごく気になります。
415	男性	50歳代	高田	我が町は昔から田舎の小さな町。役人様が残っているのは当然でむしろ若い人(職員)の方が礼儀がしっかりしている様に見受けられる。個人のプライバシーは本当に守られているのか心配です。
416	男性	60歳以上	高田	トシヨリガ、スクナクナッテ、イマフウノニンゲンガ、オオクナッテ、タイヘンヨイ、タダシタニンノイタミオ、リカイデキルヒトニナッテクダサイ
417	男性	40歳代	高田	高田のテニスコートを借りた時に10～17時まで借り、許可証も17時までとなっているのに、許可を出した職員(本人)が16時までと勝手に勘違いをし、16時を1～2分過ぎたときに「使用時間は過ぎたでしょう」とテニスコートに怒鳴って入ってきました。カギも体育館に借りに行き、返さなくてはならずただでさえ利用が面倒くさいのにありえない話でした。それ以来高田コートはなるべく利用せず、新鶴と本郷のコートを利用しています。新鶴と本郷の係りの人は大変親切に対応してもらっています。この件は解決済です。謝罪を頂きました。
418	女性	30歳代	高田	・会津美里町の中で働けるような環境を作ってほしい。・安心して子育てできるように保育料全額負担してほしい。・少子化に伴い児童手当を上げる。・町民プールを作ってほしい。
419	男性	60歳以上	高田	公僕の意味を考えてほしい