

内容	役場職員の態度について改善していただきたく筆を執りました。税務住民課を訪れた時のこと、対応した窓口近くの職員は無表情、無感情な話し方で町民と接するのが嫌なのかと思う態度でした。面倒くさがっているように見え、不愉快でした。 商工観光課に問合せをした時も、電話に出た職員がたどたどしく、こちらが申す内容が理解できない様子でした。社会人として言葉遣いができておらず、不安を感じるだけでした。 旧態依然のお役所、職員の態度で良いのでしょうか。町民に不愉快、不安を与える職員の態度の改善を求めます。
回答	職員の窓口対応及び電話対応につきましては、日頃より誠意をもって、相手の立場や状況等に応じた対応をするよう指導しておりますが、行き届かず大変不愉快な思いや不安な思いをさせてしまい、深くお詫び申し上げます。 今回、ご指摘いただきました事項につきまして、税務住民課では、職員個々が、これまでの来庁者に対する対応を顧みるためにも、課内の職員間で情報共有をするとともに、来庁者に対して適切な接遇ができるよう、引き続き職員の指導に取り組んでまいります。 商工観光課では、課員への接遇対応の教育を徹底するとともに、職員各自が課内の業務について充分把握した上で、お問合せ等には的確に対応できるよう心がけてまいります。 役場全体といたしましても、職員研修の実施等により、接遇の向上に努めてまいりますので、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。