

平成30年度第4回「富士宮市の職員」について 市政モニターの意見の樹

AIにはできない！気持ちを酌み取る対応を！

(枝・葉)根、幹から派生する意見							
		●意図を酌み取って提案してほしい		●労力を少なく用事を済ませたい			
		「こういう制度もあります」と提案してくれる人がよい					
職員からの積極的な声掛けがほしい	人が変わったとしても、市民の手間を増やさずに、親切な対応を	意図を酌み取ってほしい	「カウンターごし」ではなく、市民の立場になって！	ムダを省いて、早くして！	手間や気力をかけたくない	富士宮らしさ・独自感がほしい	外れくじは引きたくない
窓口の近くに市民が来たら、まずは声を掛けてほしい		質問をする私自身もよく分からないので、それをくみとってほしい	一般的な庶民に寄り添う説明をしてほしい	短い時間で用事を済ませることが最優先	ワンストップで解決するような総合力のある職員を求める		たまたまおかしい人に当たって運が悪かったのでしょうか…
(幹)中心になる考え方							
●きちんと話を聴いて、親身になってほしい				●安心を与える接客を求む！			
まずは、よく話を聴いて欲しい	気持ちを酌み取ってほしい	親身になってほしい		安心感がほしい	やわらかい態度で接してほしい		
「できる・できない」をいう前に、まずは市民の声をよく聴いてほしい	平日に来られないから日曜に来ている気持ちを理解してほしい	気持ちの良い対応とは、何でも言うことを聞くのではなく、「本当に親身になってくれているな」と感じられるかどうか		市役所に行くときは不安な気持ちなので、優しく対応してほしい	明るく親切にてもらえた		
		親身になっている言葉掛けがほしい		子どもを抱っこしていたので、紙を押さえてくれる気遣いがうれしかった	男性でも笑顔で、軟らかい声で接してほしい		
何でも言うことをきいてくれるとは思っていない	柔軟性がない	AIじゃないんだから…					
	「お役所仕事」と言われないう柔軟な対応をしてほしい	仕事さえこなしていればよく、愛想を振りまく必要はないと思っている	淡々と業務をこなしている印象を受けた	一通りの説明をして「それでよし」としている			
(根)根底にある考え方							
●公僕としての自覚を持って！							
対応する人によって結論が変わらないように	常時ON！	公務員としての自覚をもった対応を		上から目線はイヤダー！	初心を忘れずに		
	仕事は見られているという自覚を	あからさまに面倒くさいということを顔に出さないで	ものを知らない人に対するような態度だった	志望動機を忘れずに、全体の奉仕者としての自覚を			