

令和5年11月 せとまちトーク

(市民と議会の意見交換会)

南山中学校区

会場 水南自治会館

①テーマ

便利だと感じる市役所窓口とは



②テーマに対してあなたが考える課題・問題点

- 窓口の接客態度は概ね良い
- 職員の適正配置
- 正面玄関の案内と市民課の案内係の役割は？無駄ではないか
- 窓口での問い合わせに対し、「高圧的」或いは「上から目線」の職員がいる

- 案内係の知識が不足している
- 見当違いのことを伝える



③課題・問題点を解決するにはどうしたらよいか（手法）

行政

地域

その他

- 職員はもっと真摯に市民と向き合う
- 窓口職員のレベルを引き上げるべき
- 課の業務に精通した案内係を置いて欲しい
- 「課」の仕事を明確にする
- 「課名」は業務内容が市民にもすぐに結び付くような名称とするべき

- 名鉄と幹線道路の立体化（目標を設けて進める）
- コミュニティバスの対応（住民の状況を把握してから始める）
- 観光と一体化してバス運行

④まとめ

--