

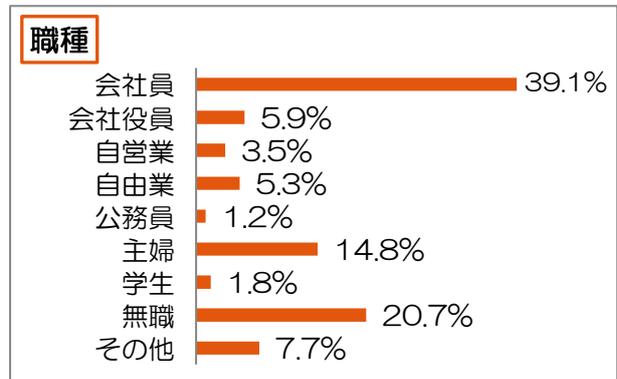
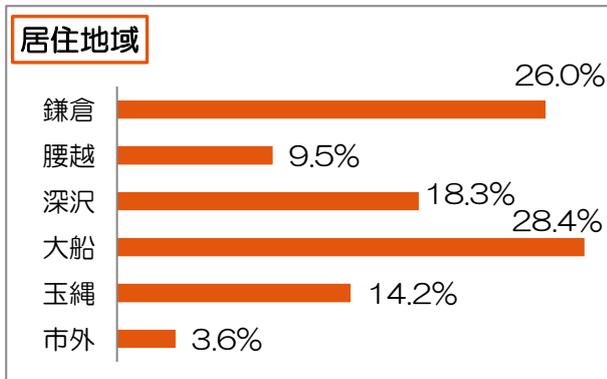
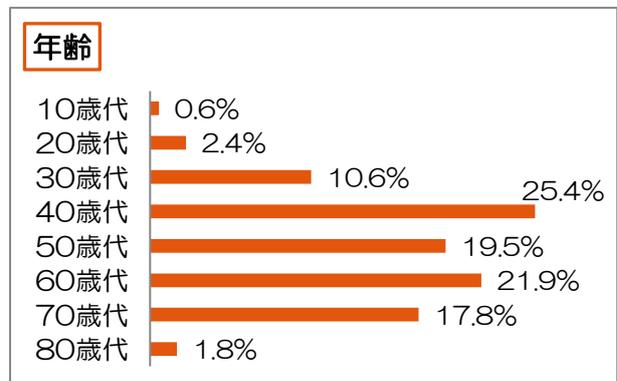
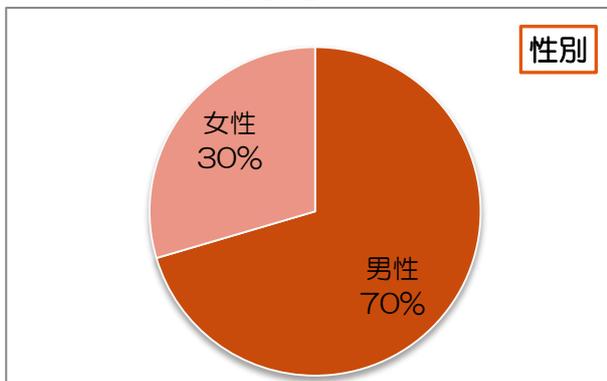
第36回 市政e-モニターアンケート 「市職員の対応について」 最終結果

【テーマ】市職員の対応について

【目的】市では、市民満足（CS）の向上を目指し、研修などを行うことで、職員一人ひとりの接遇力の向上に取り組んでいます。
このたび、市政e-モニターの皆さんに市職員の対応についてお伺いし、今後の取り組みに反映していくことを目的にアンケートを実施しますので、ご協力をお願いします。

- ◆ アンケート送信日 : 平成29年1月6日（金曜日）
- ◆ 実施期間 : 平成29年1月6日（金曜日）～1月20日（金曜日）
- ◆ 送信者数 : 432名（着信者数 414名）
- ◆ 回答者数 : 169名
- ◆ 回答率(対着信者数) : 40.8%（前回より +2.9ポイント）

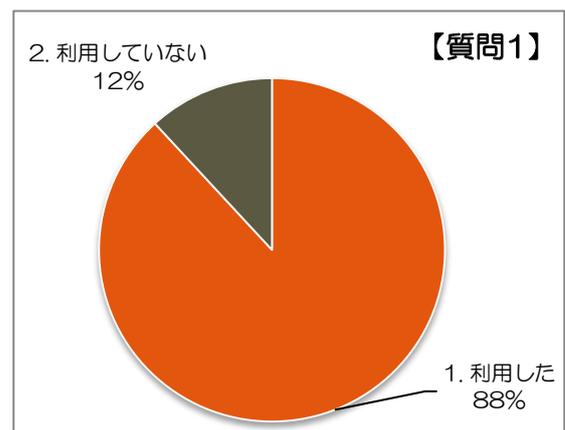
【今回の回答者の基本属性】



【質問1】（必須）昨年1年間（平成28年1月から12月）に市役所の窓口や市の施設を利用しましたか？

1. 利用した	149名
2. 利用していない	20名

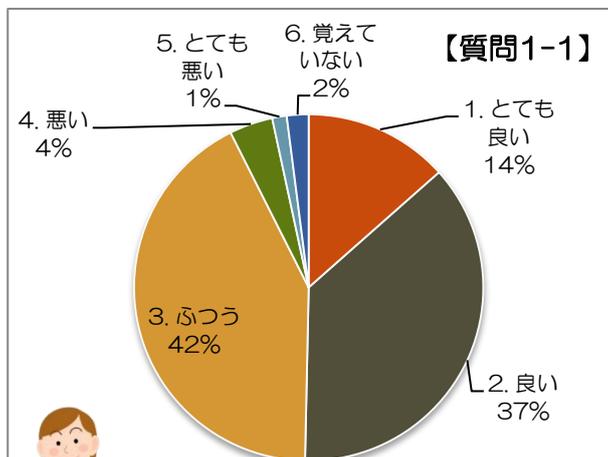
9割近くの方が市役所の窓口や市の施設を利用していることがわかりました。



【質問1-1】(必須)【質問1】で、「1.利用した」と答えた人に伺います。職員のあいさつはいかがでしたか。

1. とても良い	20 名
2. 良い	55 名
3. ふつう	63 名
4. 悪い	6 名
5. とても悪い	2 名
6. 覚えていない	3 名

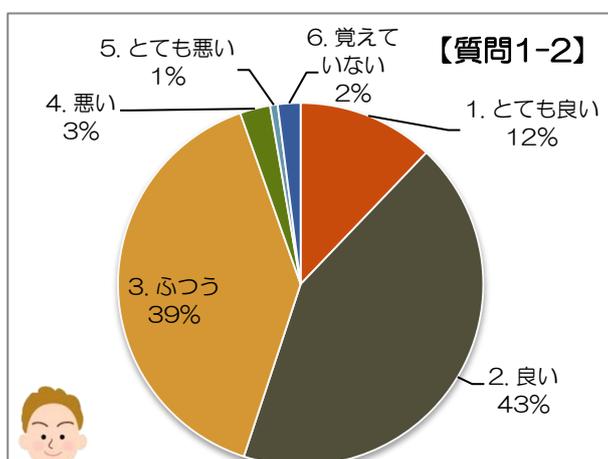
「とても良い」、「良い」と回答をされた方が5割近く、「ふつう」と回答をされた方が4割近くいることがわかりました。あいさつは接遇の基本ですので、今後も感じの良いあいさつを徹底してまいります。



【質問1-2】(必須) 職員の言葉づかいはいかがでしたか。

1. とても良い	18 名
2. 良い	64 名
3. ふつう	59 名
4. 悪い	4 名
5. とても悪い	1 名
6. 覚えていない	3 名

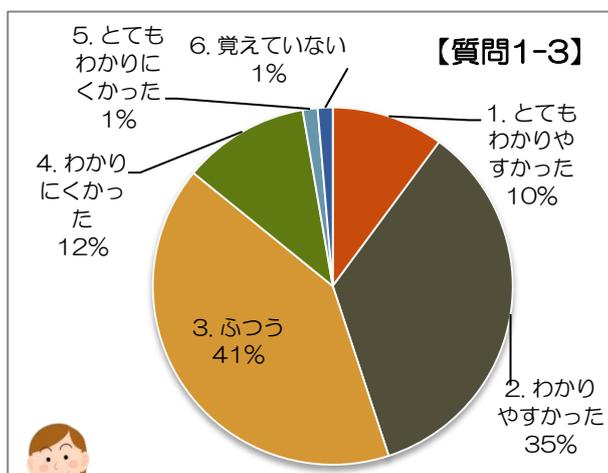
「とても良い」、「良い」と回答をされた方が6割近く、「ふつう」と回答をされた方が4割近くいることがわかりました。今後も丁寧な言葉づかいに気を付けてまいります。



【質問1-3】(必須) 職員の説明の仕方はいかがでしたか。

1. とてもわかりやすかった	15 名
2. わかりやすかった	52 名
3. ふつう	61 名
4. わかりにくかった	17 名
5. とてもわかりにくかった	2 名
6. 覚えていない	2 名

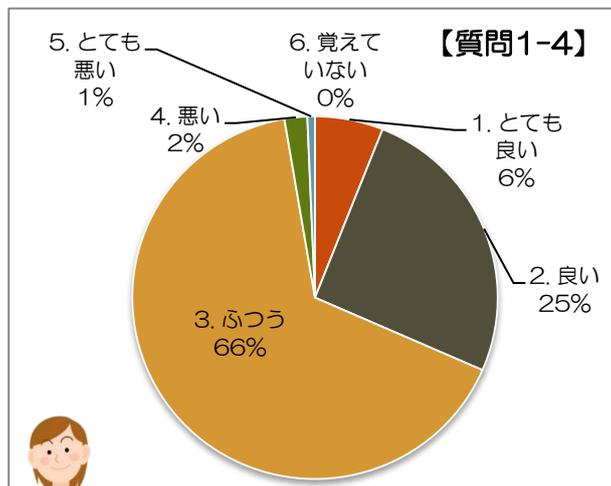
「とてもわかりやすかった」、「わかりやすかった」と回答をされた方が5割近くいることがわかりました。その一方で「わかりにくかった」、「とてもわかりにくかった」と回答された方が1割近くいたことから、さらにわかりやすい説明を心がけて参ります。



【質問 1-4】 (必須) 職員の服装や身だしなみはいかがでしたか。

1. とても良い	9 名
2. 良い	38 名
3. ふつう	98 名
4. 悪い	3 名
5. とても悪い	1 名
6. 覚えていない	0 名

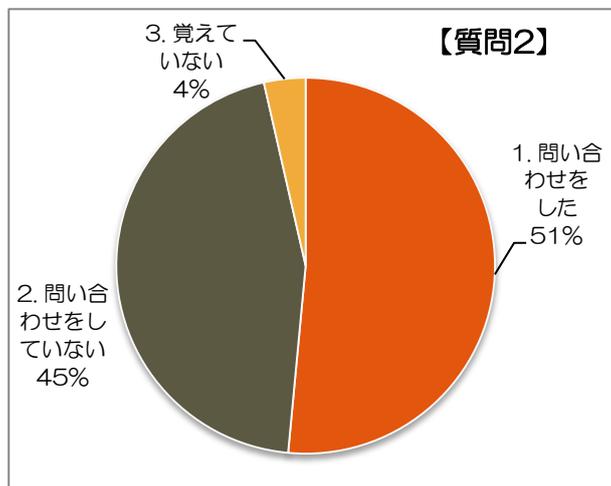
「とても良い」、「良い」と回答をされた方が3割近く、「ふつう」と回答をされた方が7割近くいることがわかりました。市職員としてふさわしい服装や身だしなみにさらに気を付けて参ります。



【質問 2】 (必須) 昨年1年間（平成 28 年 1 月から 12 月）に市役所や市の施設へ電話で問い合わせをしましたか。

1. 問い合わせをした	87 名
2. 問い合わせをしていない	76 名
3. 覚えていない	6 名

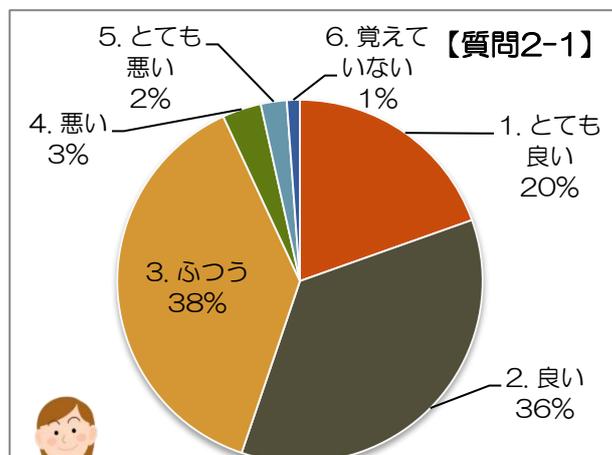
5割近くの方が市役所や市の施設へ電話で問い合わせしていることがわかりました。



【質問 2-1】 (必須) 職員の言葉づかいはいかがでしたか。

1. とても良い	17 名
2. 良い	31 名
3. ふつう	33 名
4. 悪い	3 名
5. とても悪い	2 名
6. 覚えていない	1 名

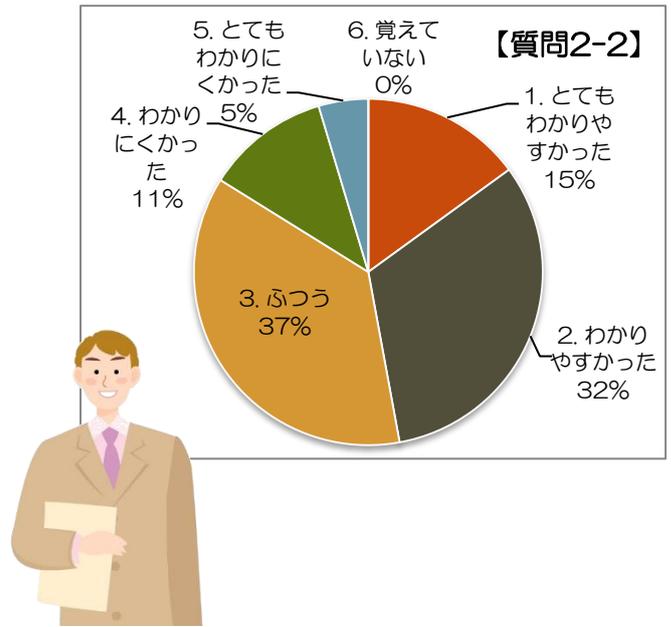
「とても良い」、「良い」と回答をされた方が6割近く、「ふつう」と回答をされた方が4割近くいることがわかりました。今後も丁寧な言葉づかいに気を付けてまいります。



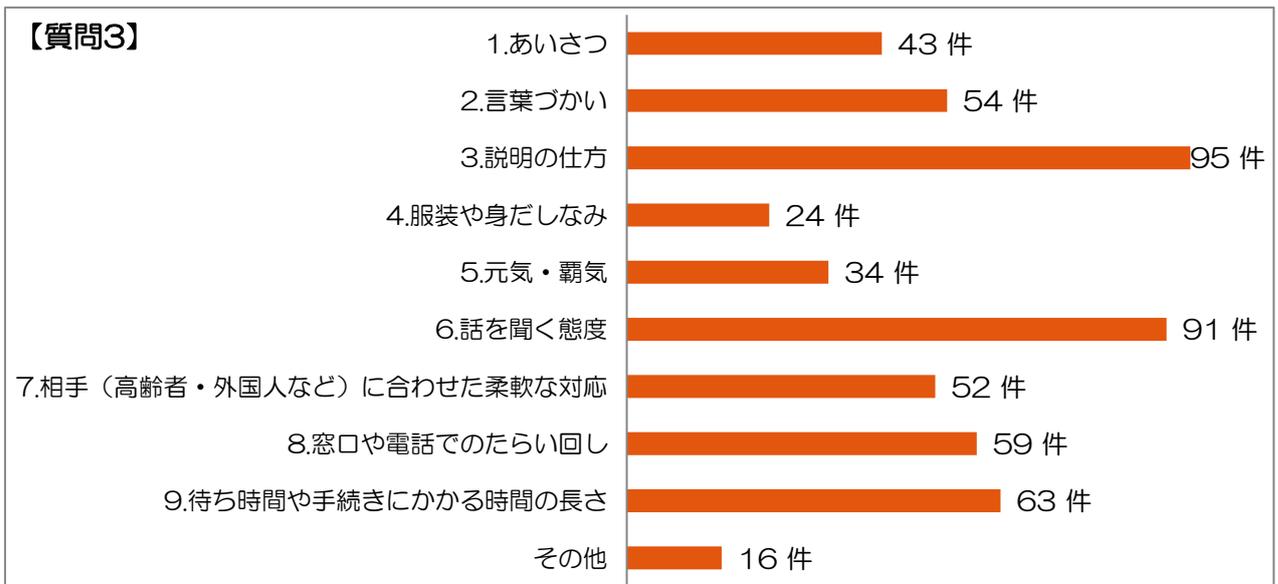
【質問 2-2】 (必須) 職員の説明の仕方はいかがでしたか。

1. とてもわかりやすかった	13 名
2. わかりやすかった	28 名
3. ふつう	32 名
4. わかりにくかった	10 名
5. とてもわかりにくかった	4 名
6. 覚えていない	0 名

「とてもわかりやすかった」、「わかりやすかった」と回答をされた方が5割近くいることがわかりました。その一方で「わかりにくかった」、「とてもわかりにくかった」と回答された方が2割近くいたことから、さらにわかりやすい説明を心がけて参ります。



【質問 3】 (必須) 市職員の対応で特に気を付けてほしいことは何ですか。【複数回答可】



※「その他」の意見（同様のご意見は集約しています）

【モラル・コンプライアンス遵守】

- モラル、コンプライアンスを遵守し徹底する。
- 鎌倉市役所職員としての誇り。
- 責任感と向上心を持って取り組んでほしい。そうすれば、自ずと上記の内容（設問にある各種の項目）は解決すると思います。

【対応の態度】

- 言葉使いや服装というより、笑顔で優しくなど、感じよく対応してほしい。
- 窓口に入人が来たら、まずは来たことを認識しているということを態度で示してほしい。
- 事務仕事をしているのは承知しているが、切りのいいところまでやってから対応されるのは待つ側からすると不快。
- 職員の仕事の都合で物事を考えるのではなく、申し出た市民の立場に立って物事を考え対応すること。
- 親切に尋ねたいことを掘り起こして話してくれる人とそうでない人がいる。その差がかなり大きい。

【具体的な指摘】

- たらい回し(その件でしたら**課で聞いてみてください、これに関しては前任者でないとわかりません。など)。
- 来訪者に行政用語ではなく一般の方が日常会話で使う言葉で説明できるようにすべき。行政用語だと「上から目線」との印象を与えてしまう。
- 説明等の内容の正確性、的確性。
- 業務に関するノウハウを高める。
- 質問に対しての返信が無かった。

【問題はない】

- 対応はいいと思います。
- 特に、今以上に気をつけるべき点は見つかりません。
- 市役所、支所、学習センター、図書館ともに窓口対応には満足しています。
- 大船子どもの家にしか問い合わせ等していませんが、特に問題は感じません。
- 特筆すべきものは無かった。

「説明の仕方」や「話を聞く態度」に特に気を付けてほしいと考えていることがわかりました。市民の方の話を真摯に聞くとともに、わかりやすい説明を心がけて参ります。



【質問4】市職員の対応についてご意見やご提案がありましたら、ご記入ください。【自由記載】

※【同様のご意見は集約しています。】

【不適切な対応・マナーに関するもの】

- 介護保険証が昨年送られてきてその証書の印刷が薄すぎるから電話したところ、そのような電話は他には受けてない！と。しかし数日後自宅にハッキリ印字した新しい介護保険証が送られてきました！！とても感じの悪い対応でした
- 個人によって対応能力の差を感じます。大変効率的に丁寧な言葉で説明をなさる方もいれば、要領をえなかったり、相手の話をよく聞かずに見切りで説明を始める方もいます。
- 回答が不十分なので、再度質問すると、法律で決められたことを行い、それ以上のことは一切お答えしませんと言われた。親切さが全く感じられない。
- パソコンに対峙している時間が長い職員が気になる。対峙していれば仕事していると勘違いしてませんか？
- 手を離して来庁者に対応していただきたい。
- 挨拶を交わすことは少ないと思います。親切心があまり感じられません。
- こちらの要望に面倒くさそうな態度を出さないでほしい。
- 全体的に親切だと思います。しかし、一部の職員の方はこちらの話を聞く際や説明をする際に、めんどくさそうに対応しており不快でした。忙しいとは思いますが、もう少し丁寧な対応をしていただきたいと思います。
- たまに横柄な態度の職員の対応を受けます。極度に低姿勢で接する必要はありませんが、ごく自然な感じで対応していただければ不快な思いをせずに済みます。窓口での対応で、市民が何を望んでいるのか、よく考えていただければと思います。
- 公共施設の守衛に、挨拶されないなど横柄な方が数名おられます。職員ではないため、市の方針が浸透しないのかもしれませんが、利用のたびにいやな気持ちになります。”
- 最近あまり見かけませんが、何でこんな人が職員なのか？と思う場合がある。自覚をもって対応してほしい。大多数の市職員はしっかりとしているのですから。
- 全体におっとりした感じではあるが、できればもっとメリハリの利いた、はきはきとした態度で臨んでほしいと思います。

- サービス業という意識を持つべき。お役所仕事でしかない。日本一の市民サービスを目指すぐらいの気概を持ってほしい。
- 公務員とはいえ市民税以外に個別の発行手数料を取る以上は、サービス業としての自覚を持ち、接遇の意識改革をしてもらいたい。外から見て、とてもテキパキと仕事をこなしているとは見えず、のんびりしており目につく。銀行の窓口と市役所の窓口では雲泥の差があり、自覚が必要かと。且つ公務員特有の最低限の受け答えが多く、気持ち良い対応をしてもらった経験はない。もちろん元気の良い挨拶など、経験がない。鎌倉市だけの問題ではありませんが、民間企業のように満足度を改善したいという為のアンケートなので敢えてここに記載します。是非改善してもらいたいです。松尾市長を見習って下さい。あの方が合格ラインだと思って頂きたい。
- 「来訪者の立場に立つ」という姿勢が大事。市役所業務は「サービス産業」であるとの視点を持つべき。
- 公僕なので、市民のためにきちんと仕事をしてください。
- 基本的に鎌倉市の職員の対応には良い人が多くて満足しておりますけれども、一部の市職員の中にお役所的対応をする人がおり残念に感じております。ぜひとも善処して下さいますよう宜しくお願いします。
- 市職員の特にお偉方は勘違いしないで下さい！偉くありませんから。自ら汗を流して先頭に立って取り組んでほしい。実れば実るほど頭を垂れる稲穂になってください。
- 決して接客業ではないけれど、ネガティブな対応をされると、足を運びにくくなる。せめて、人として世間一般のご対応をしていただきたいと思います。
- 窓口に行っても、席にいただけで窓口まで出てこない。何回か声掛けしてようやく出てくる。あまりいい気はしない。
- 市民の対応がない時に、席で本を読んでいたが、いかにも暇そうで、この様な方々のお給料の為に税金を払うのはいやだなと思いました。
- 職員一人一人、この取り組みの目的を理解することが大切だと思います。その上で初めて他者からの声が自分の心の響いてくるものだと思います。
- 全員ではないが、特に中年女性の服装は民間ではあり得ないレベル。
- 身だしなみは普通ですが、過剰に派手で高価なものを身につけている女性がいて、少し気になったことがあります。

【組織・職員教育の問題】

- 電話はダメですね。平気で長時間待たせる（調べて折り返し電話すれば良い）、声に笑顔や優しさがなく冷たい、語気が荒いなど、顔が見えないのだから細心の注意が必要ですね。
- 電話の対応については、民間企業では、サービス向上のために電話の音声を録音しているそうですし、コールセンターでは電話のやりとりの音声を文字認識して管理者がモニターでリアルタイムで確認しているそうです。行政の縦割りを変えない限りたらい回しの改善は難しいと思いますし、市民の不満を額面どおりに市職員の対応の悪さに帰結するのは間違っており、こうしたモニター記録を使って客観的に判断する必要があるはずです。一方、窓口の対応という点では、本庁の方にはそれなりの対応をいただいているように感じますが、支所の窓口の対応に大いに問題があると感じます。上司の監視の目が届かないために、そのような事態が放置されているのでしょうか？それなら、遠隔モニターのようなもので本庁の上司が様子を確認するようにする必要はないのでしょうか？一般論として、CS向上を本気で目指すのであれば、民間との人材交流のような思い切った手法が必要だと思います。日本郵政も民営化の際にそうした施策をとっていたと記憶します。
- まだ、電話での「たらい回し」や、質問都度「周囲を確認してからの回答」など、業務理解をしていない方が散見します。「業務を理解」する研修や、「関連業務への人事異動」など、市民からの質問に回答ができる職員教育や、人事異動配置を検討してください。
- お願いしたことに対する回答の連絡をしてほしい。
- 質問や提案に対してわからない、答えられないをはっきりと言ってほしい。なしのつづて状態が多いと信頼感を持っていない。
- 市の職員として以前に、社会人として疑問を抱くことがいくつかありました。例えば、メールで報告事項を送信しても受け取った旨の連絡がなかった。自分に課せられた仕事に専念しておられるのか、市民として市の職員の

方には共有してほしい事柄でも知らなかった。(いわゆる縦割り行政?)等々。宜しくお願いいたします。

- 職員の知識が非常に不足している。責任を回避することばかりを考えている。課長から上の人材は全く話しにならないほどダメである。何においても時間がかかりすぎる。その他、市の行政は市民にとって本当に悪い市になっている。
- 部署の配置が換わって期間が短いので、深くは分からないと言われた時はがっかりしました。そういう時は後程調べてお電話いたしましょう、と言うのが職務ではないでしょうか。
- 普通の業務と違って、大切な情報を扱っている認識が薄く感じる。
- 鎌倉市役所本体へ出かけて行くよりも支所で手続きなどをしたほうが、対応が良く説明も親切な場合が多い。ただし支所である為か手続きに時間を要することが多いのが問題。支所の充実をお願いしたい。
- 担当を超えて対応する意識、ワンストップサービスの実施、誇りを持って働ける環境。
- 同じ窓口の課なのに担当が違くと担当者がいちいち変わってくる。一人で総ての業務がわかる体制にしてほしい。同じ説明を何度もする方の身にもなってほしい。
- 職員ごとに、回答が違うことがあり、混乱するので統一してほしい。
- 担当課以外については、十分な説明が得られないことがあります。利用者からすればひとつの窓口で、例えば、税金や年金、福祉など、また子育てや家庭の問題とその支援制度などについてわかるような横断的な仕組み、ワンストップサービスが必要と思います。
- 縦割りが強かったが、総合的な対応が見えた。新しい取り組みに消極的。
- 縦割り組織の必要性和デメリットを自覚してほしい。仕事に繁閑があるなら、閑の時に何をするのが(含む:知識等の習得)良いのか考えさせてほしい。役所内で改善への提案制度や提案に対する表彰等はあるのですか?幹部を含め職員を活性化し、風通しの良い組織にしてほしい。そして、他の部署を知る意欲を持たせて下さい。
- 問題解決への道筋の立て方が不足。定型処理で解決できない場合の対処の仕方に欠点がある。現行法で無理なら条例を作っても解決しようという覇気が感じられない。(この欄で書ききれない。必要があったらヒヤリングに
応ずる。)
- 言葉や態度が問題になることはあまりない。問題は物事の考え方が自分たちの仕事の都合を基本にしていること。そのため、セクショナリズムの仕事の仕方が市民を悩ませている。
- 決まっているからとか、規則だからという言葉だけで片付けるのではなく、市民目線でのよりよい改善検討や、提案の受け入れに積極的になってもらいたい。
- 支所においては市民と対応していない時間が多いように見受けられる。そのような時間を仕事上の個人的なレベルアップに利用してはどうか。
- 接遇の向上には研修などで常に取り組んで頂きたいです。職員の方々の真摯な態度は市民の心を掴み、市政が円滑に進む原動力になるはずですが、市長の政策には当然賛否が分かれますが、職員の接遇向上は縁の下
の力持ちに繋がります。
- A社のコールセンターの対応がとてもよかったので、似たような対応があるととても気持ちいいだろうなと思います。
- 民間の研修を受けて接客対応の勉強をしたら良い。
- 担当課内でも要件により回答する人が決まっていますので、何々担当等と名札を付けたら良いと思います。

【来庁される方に合わせた細やかな対応】

- 常に親切な対応です。お互いに忙しいですから、回答は簡潔な方が良いです。但し、高齢者は不慣れな所がありますから、親切をモットーにして下さい。
- 私はひとり親家庭の為よく市役所に伺いますが、担当者が子供の友人のお母様で色々な相談がしづらくとても困っています。色々な申請に行くときはいつも気持ちが落ち込みます。職員の担当部署を決めるときは、そんなことも考慮してほしいです。
- 職員の方は仕事柄その道に精通されていると思いますが、市民はむしろ”小学生”にも相当する、知識が少ない人を対応するケースもあるかと思います。高齢化に伴い窓口業務の対応は大変かと思いますが、丁寧懇切な態度

でお願いしたいと思います。

- 融通がきかない。行政の方は、相手の事を考えた言動をしない。使う人の気持ちがわかっていない。
- 高齢の方のサポートなどが、いまいちのような気がしますので、受付だけではなく、動けるコンシェルジュ的な方を数人配置するなどすると、使いやすくなると思います。

【その他の意見】

- 同じような内容の調査を別の課で同じ時期に行っている場合の質問・問い合わせに対して、別の課の調査内容も調べようとしめない。縦割り行政をいつまで続けるのですか？自分達で話し合うことはできないですか、同じ内容の調査は事前に役所内で詰めて、1回で済むようにしてください。
- 市民からクレームがあった場合、第三者委員会が実状を調査し、改善が必要であれば改善策を市長に提言する。市長はこれを実現する。また、提言が着実に実行されているかについて第三者委員会で監視し、改善を促す。これらの行為すべてを公開する。第三者委員は公募とするが、クレームをした者も委員会に参加できる。民間はすでに性悪説で諸ルールが決まっているので、市役所も同様とすべき。
- 朝から駅頭に立たれている松尾市長の意気を市職員の方々も深く感じて不祥事等で新聞・議会等を騒がせない様にして下さい。“お役所仕事”と揶揄されない様にとという意味では他の市よりはましな気がしますが、訪ねた部署が該当部署でなかった場合の案内として、他の課の仕事については良く判っていないし、新たに指示された担当部署が間違っても何の反省の仕組みもないのは、市民のストレスと市職員の進化革新の弊害になるのではないかと思います、一考を要すると感じました。
- 市職員の対応というより、紙(しかも手書き)を中心とした手続きのための方式そのものが前時代的で無駄が多く、処理効率も向上しないように感じられ、それが待ち時間や手続き時間の長さにつながっているように思われる。情報技術の進歩からすれば、もっと改善できるはず。
- 昨年に発覚した市職員の不祥事のニュースを見るたびに呆れて物が言えませんでした。(不祥事の例) 職員の懲戒処分、生活保護費窃盗事件など、多発しすぎ
- 何をやっているのかわからない職員が多すぎる。コピーを取るためのパートを雇うほどの余裕があるのならば、それを辞めさせて有料化ゴミ袋を廃止するなどの費用に充ててほしい。
- 市役所へのお願い、質問に対する対応はいいと思います。最近感じるのは、市民が第三者との問題を抱えた時、市民側に立った解決に支援をしてもらっているかどうか、となると、やや心もとないと言わざるを得ません。例えば、レストランの騒音や排出する煤、工事現場で起きるトラブルなどです。民間業者は、一般住民には手に負えないしたたかな存在です。こういう時こそ、市役所が市民の側に立ってくれているかどうか、見ていますよ。市民が市役所に求めているのは、愛想のいい職員の対応ではないのです。
- スポーツ課が大船にあるのが利用しにくく、市役所内であってもいいのではと思います。建物の老朽化も気になります。
- 駐車場を利用するときに配る、利用を証明する紙ですが、なぜあんな上質の厚紙を使うのか、エコ意識に欠けているように思います。他自治体は、コピー紙などを再利用しているところもあります。
- 駐車場の一部に、外国からの旅行者向けのインターネットカフェみたいなものを作った方がいいのでは？と思います。
- 4～5年前からある市道についての舗装品質が悪くなり、危険なのに修繕してほしいと数回提案したが、確認なしで無視されている。
- 施設の鍵を借りるため、借用ノートに氏名・住所を記載する時に、以前に借りた人の欄を紙で隠していたが、他人の情報を悪用するかのようと思われる感じが良くありませんでした。
- 各種書類をいただく際に窓口がわかりづらいです。
- 常識的であり、特に意見はない。
- 特にありません。今回のアンケートで普通と回答しているものは不満はないという意味でもあります。

【アンケートへの不満】

- 質問の内容がお粗末、特に印象の悪い職員の対応が無ければ基本的に普通でしょう。

- このアンケートの目的がわかりにくい。表面的な質問事項でなにを知ろうというのか。
- この程度のアンケート調査で、目的が達成できますか。例えば、この調査が研修前で、次にやる調査が研修後とかいのでしょうか。疑問です。
- 上記の選択肢だけしか、気にしてないのかとがっかりしました。正直、大卒すぐの新入社員に求める初歩の内容です。CSを改善したいのであれば、どんな事を市民が職員の方に求めているのか、よく勉強し、自分たちなりに考えて取り組んで頂きたいです。

【励ましの意見】

- 全般的に満足しています。
- 以前に比べて、良くなったと思います。
- 最近市役所で嫌な思いをすることがないので特にないです。昔に比べて随分良くなったと思います。
- 回答の言葉には無かったのですが、皆さん親しみやすい態度で嬉しいです！
- どなたも分かりやすく、的確に説明して下さるのでとても助かります。
- 業務以外のことでも案内等、マナーが良い。
- 厚生年金から健康保険への切り替えについて電話で問い合わせをした際に、対応いただいた男性職員の方はとても丁寧でした。「身近な市役所の職員」という印象が残っています。
- 鎌倉市の方は(一番良く利用するのは図書館ですが、図書館員を含めて)、とても丁寧で親切で感じが良く、いつも頭の下がる思いです。丁寧な分、スピーディーでない時もあるかもしれませんが、全く不満はありません。ハード面での、施設やシステムの仕組みそのものには不満が出る時もありますが、そこで働く皆さんにはいつも感謝の気持ちで一杯です。何かと関わりを避けられない近隣の市町村の方にも、見習ってほしいくらいです。
- 良く図書館を利用させて頂いていますが、非常に丁寧な対応で満足しています。
- 深沢行政センターを利用するが、対応は概ね良好です。
- 今後とも市民（利用者）サイドに立ったサービスの質の向上を期待しています。
- 以前、イス(問い合わせ側)とテーブル内側の職員のイスが高く、市民との目線の対応が悪いと市長への手紙で問い合わせたことがありました。現在は、テーブル内側との段差がなくなり良くなりました。改善されて良かったです。ありがとうございました。
- 窓口での顔を合わせて対応、電話で対応、メールで対応を経験しています。顔をあわせて対応は丁寧で親切・親身で良かったです。メール対応は文字のみですが、丁寧さが伝わって顔を合わせている感覚で良かったです。
- 市外在住のため普段は図書館しか使いませんが、対応は非常勤含めてとても良いので今後もよろしく願います。
- 特に気になったことはありませんでした。継続していただければ宜しいかと思えます。
- メールでの問い合わせをしたことがあるが、対応が早くて驚いた。
- 幸いこれまで市職員の方々の対応で不快な思いをしたことはない。大多数の職員の皆さんは個人レベルで努力されていると思う。全く別次元の問題で、例の社会保障費用の不正流用、組合による市施設の不法占拠、などの重大問題に対する対応を優先していい。対応は市長のリーダーシップが不可欠。頑張ってもらいたい。
- 最近の自治体や公共団体は臨時職員や嘱託職員が、特に表に出るところで働いているわけで、対応の良さだけを考えるならば受付の派遣業者に委託した方がよい。表面上の対応の良さはあまり問題だと思いません。
- 普通の商売並みの対応で構いません。専門職として適切な情報提供なり手続き対応をしていただければ十分。
- 市役所や支所の窓口で何度か、市民と思われる人が窓口職員の方に大声でどなりつけたり、物をたたきつけるなどの暴力的なことをする様子を目にしたことがあります。なんとなく、役所の人には何を言ってもいい、どのような態度をとってもいい風潮があるように思われます。それでも激することなく丁寧に対応する職員の方々には頭が下がりますが、日常のことなので心身のストレス等、大丈夫だろうかと気になることがあります。また、窓口の人ももっと強く出たっていいのに！とも思えます。
- 職員が市民に何度も責められていた。俺も気を付けよう。互いに気持ちよく処理したいね。
- 各職員の方は非常に頑張っておられると思います。

このたびは、アンケートにご協力いただきありがとうございました。
今回のアンケート結果から、まだ市職員の対応において改善の余地があることが分かりました。
今回のアンケート結果を真摯に受け止め、来庁された市民の方もしくは電話で問い合わせをされた市民の方が、気持ち良く用件を済ませることができるよう、接遇の改善に一層努めてまいります。



鎌倉市 経営企画部 秘書広報課 広報広聴担当
〒248-8686 鎌倉市御成町 18 番 10 号
TEL 0467 (23) 3000 内線 2506
FAX 0467 (23) 6505
e-mail : emoni2505@city.kamakura.kanagawa.jp