



窓口サービスアンケート

集計結果のお知らせ

窓口サービスの改善と職員の接遇能力などの向上を図るため、平成23年3月の1か月間、窓口サービスアンケートを行いました。多くの皆さんにご協力をいただき、ありがとうございました。寄せられたご意見を参考にして、さらなる窓口サービスの向上に努めます。

調査の概要

アンケートは、市役所庁舎や地区センターなどで直接アンケート用紙にご記入いただいたほか、ホームページとモバイルサイトのアンケート

フォームからも投稿いただきました。

表1の評価平均点は、アンケートの評価を5段階に分けて、良い順に5点から1点まで得点をつけていただいた平均値です。

過去5年間で最も高い評価

総集計

表 1

評価項目	回答数	評価平均点	
		今年度	昨年度
用件が済むまでの時間は、どうでしたか？	1,145	4.09	4.11
職員の態度は、きちんとしていましたか？	1,143	4.38	4.34
職員の説明は、分かりやすかったですか？	1,135	4.30	4.30
職員の言葉遣いは、丁寧でしたか？	1,140	4.37	4.33
本日の窓口サービスの総合評価は、どうでしたか？	1,133	4.32	4.29

● 正副議長の選出と各委員会委員の選任

5月10日 に狭山市議会臨時会が開催され、正副議長や議会運営委員会、各常任委員会の委員が次のとおり決まりました。(敬称略)

議長栗原 武 副議長町田 昌弘
 議会運営委員会 委員長小谷野 剛 副委員長加賀谷 勉 委員萩原 義典、金子 広和、内藤光雄、齋藤 誠、新良 守克、大沢 えみ子
 総務経済委員会 委員長新良 守克 副委員長綿貫 伸子 委員萩原 義典、笹本 英輔、大沢 えみ子、磯野 和夫、田村 秀二
 文教厚生委員会 委員長齋藤 誠 副委員長内藤 光雄 委員町田 昌弘、金子 広和、矢馳 一郎、広森 すみ子、東山 徹
 建設環境委員会 委員長加賀谷 勉 副委員長太田 博希 委員高橋ブラクソン久美子、土方 隆司、猪股 嘉直、小谷野 剛、大島 政教
 問合せ議会事務局へ内線3312

● 震災で被災された皆さんへ支援の輪

市の各方面から、「みんなで震災の困難を乗り越えていこう」と支援の輪が広がっています。今号では、その一部をご紹介します。

災害支援のための寄附金859万9千277円 義援金691万6千877円 (5月31日現在) 本田技研工業(株)から、避難者支援活動のために車両(ホンダ・ゼスト)1台を無償で貸与していただきました。

5月22日、農村環境改善センターで「まごころ昼食会」が開催されました。この催しは、避難している方同士の情報交換や市民との交流などを目的として、堀兼地区の団体などで組織する「まごころ昼食会実行委員会」が実施したもので、40世帯125人の皆さんが参加されました。

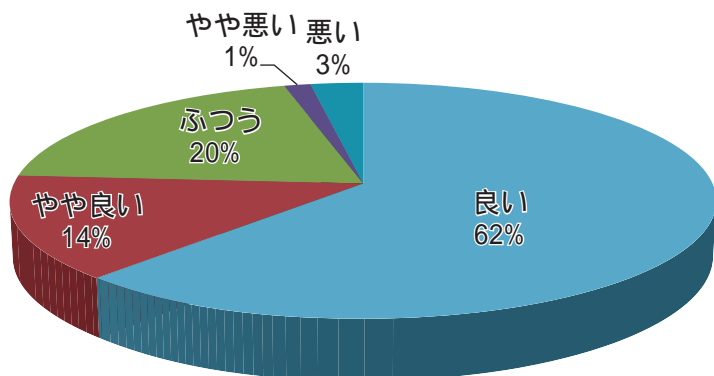
問合せ は福祉課内線1511、 は被災者受入対応チーム内線1010、 は農村環境改善センターへ 2958-0595



食事のあとは、和太鼓演奏や二足歩行型ロボット「アシモ」の演技を楽しみました

窓口の総合評価

グラフ 1



窓口の総合評価(グラフ1)で全体の62%が「良い」と評価するなど、アンケート全5項目で、平成22年3月に行った前回調査の評価を上回り、過去5年間で最も高い評価となりましたが、ご指摘、ご要望なども多数いただきました。

寄せられた主なご意見

良い評価 対応が良い(優しい、親切、丁寧、笑顔、言葉遣い、テキパキしている) 説明が分かりやすい 親身な対応である 態度が良い はっきりとした言葉で聞きやすい 電話や窓口対応がきちんとしてきている 清潔感のある服装で気持ちが良い

悪い評価 対応が悪い(あいさつ、電話、言葉遣い、相談) 時間がかかる 対応が横柄(おっく)上から目線 説明が分かりにくい プライバシーへの配慮がない(声が大きすぎ)

ご要望(運用面) 土・日曜日、夜間の窓口サービス拡充 防災無線が聞き取りづらい 計画停電時の証明発行などの業務時間の周知を(防災無線、ホームページ) 震災時は市民への伝達を速やかに 各課の能率アップ、連携を緊密に 震災時はサービス改善よりも実務的事務に集中を 昼休みは交代制で 対応の遅さは、シ

ステムやマニュアルが悪いのでは 来庁者のいる場所は空調を強めに 保育に係る情報をホームページで充実すべき

ご要望(施設面) 赤ちゃん連れで使用できるトイレの設置を 市役所駐車場出口が信号の近くにあるため一考を 給茶機の復活を 申請者用シュレッダーの設置を 有料コピー機用の両替機の設置を 洋式トイレの増設を

改善に向けた取り組み

職員接遇マニュアルに基づくサービス向上の対応を周知徹底します お待たせする時間を減らします 時間がかかる場合は、あらかじめその旨をお伝えします 分かりやすく丁寧な説明に努め、誤解を与えない工夫をします プライバシーに関わる内容を伺う場合は相談スペースを活用します 窓口では職員の統一した対応を徹底します お客様の目を常に意識します 昼休み時間の対応は、お客様に不愉快な思いをさせないようにします 制度を正しく理解いただける説明に留意します 年度末、年度当初に休日開庁を実施しています。これ以外の休日開庁や平日開庁時間延長など費用対効果を含め総合的に検討します 防災無線は話す速さや間合

いなどを工夫しながら放送します

計画停電時の業務時間などはホームページなどで速やかにお知らせしますが、お急ぎのときは各課へ直接お問い合わせください

保育に役立つ情報をホームページで分かりやすく詳しくお伝えします 震災時は庁内放送やエントランスホールのテレビを利用して情報提供に努めます 赤ちゃん連れで使用できるトイレ(1階)へスムーズにご案内できるように工夫します 節電状況により空調などでご不便をおかけしますがご理解願います 駐車場出入口の変更は財政状況や安全確保の面から困難です 無料給茶機の設置は、財政状況、維持管理の関係で困難です 書き損じた用紙は職員にお渡しただければシュレッダー処理します 両替の必要なコピーサービス利用の方は行政資料室のご利用をお願いします 洋式トイレの増設を検討します

窓口サービスの向上に努めます

いただいた評価やご意見を生かし、今後は職員のさらなる意識改革や窓口サービスの向上に努めていきます。なお、詳しい内容や集計結果は、市の公式ホームページでご覧いただけます。

問合せ行革推進課へ内線7051