

窓口サービスアンケートの 集計結果をお知らせします



窓口サービスの改善と職員の接客能力などの向上を図るため、平成24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。寄せられたご意見を参考に、さらなる窓口サービスの向上に努めます。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。

□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。過去最も高い評価をいただいた昨年度の調査結果と比較すると、職員の態度と言葉づかいの評価がわずかに下回りました。職員に対する市民の期待が高まった結果とも考えられます。

総集計 表1

評価項目	回答数	評価点計	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?	1,653	6,726	4.1	4.1
職員の態度は、きちんとしていましたか?	1,659	7,203	4.3	4.4
職員の説明は、わかりやすかったですか?	1,645	7,087	4.3	4.3
職員の言葉づかいは、ていねいでしたか?	1,656	7,188	4.3	4.4
本日の窓口サービスの総合評価は、どうでしたか?	1,656	7,092	4.3	4.3

※評価点の内訳/5点…良い(早い・ていねい)、4点…やや良い(やや早い・ややていねい)、3点…普通、2点…やや悪い(やや遅い・やや乱暴)、1点…悪い(遅い・乱暴)

□寄せられた主なご意見

◀良い評価▶

- ▶感じがよい ▶悪い印象はない ▶分かりやすい説明 ▶迅速かつ親切な対応で気持ちいい ▶感謝したい ▶親切ていねいで好感がもてる ▶現状サービスの維持を期待 ▶笑顔が気持ちいい

◀悪い評価▶

- ▶不満はないがサービスとして質が低い ▶窓口で職員がすぐに出てこない・声をかけない・こない ▶時間がかかり過ぎる ▶説明が分かりにくい ▶無愛想・笑顔が足りない ▶説明が事務的で不親切 ▶面倒くさそう・活気がない ▶職員によって言うことが異なる ▶横柄・高圧的 ▶言葉が乱暴 ▶服装・身なりが不適切

◀ご希望など▶

- ▶土・日・休日も開庁を願う ▶トイレの改良・増設を ▶さらなる節電を ▶待ち合い場所が暗い ▶書類提出だけの人とそれ以外の人の窓口を分けてほしい ▶窓口椅子があればよい ▶複数課に行き、その都度類似した書類を書く必要がないように改革してほしい

□改善に向けた取り組み

- ▶お客様の立場に立った対応を徹底します ▶ご指摘に対する改善策を職場内で話し合い、全員で共有します ▶接客について、職員相互でチェックし改善に努めます ▶窓口への注視に心がけ、すばやく対応します



▶誤解が生じないように入念な説明をします ▶簡潔で分かりやすく説明します ▶お客様の意見などをよく理解したうえで回答します ▶分からないことがあるかなどのお声がけをしていきます ▶お客様の意向に沿えない場合も入念な説明をして、ご理解をいただけるよう努力します ▶信頼関係を損なわないよう、言葉と行動に注意するよう徹底します ▶職員によって説明内容が異なることのないように周知を図ります ▶専門用語をさけ、わかりやすい言葉づかいに改めます ▶担当者が不在でも、その後の電話対応などにより、お客様にとって二度手間とならない対応をします ▶時間を要する場合は、椅子席での対応を心がけます ▶複数課で、その都度類似した書類を書く必要がなくなる窓口やサービスの在り方を検討しています

□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参考に、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

まちの今…これから

●狭山市駅西口市民広場に2種類のモニュメントを設置

狭山市駅西口の憩いの空間である市民広場に2種類のモニュメントが設置されました。



一つは、市内在住の童絵作家・池原昭治さんの「入間川七夕まつり」をイメージして描いたデザイン画をもとに制作したプレートで、七夕まつりの由来も紹介されています。もう一つは、市内在住の彫刻家・奥野誠さんによって制作された石の彫刻で、七夕の「織姫」と「彦星」をイメージした作品となっています。

市民広場を訪れた際は、ぜひご覧ください。



モニュメント彫刻(織姫) モニュメント彫刻(彦星)

問合せ都市計画課へ内線2224

●休日・夜間などの所沢地区小児科救急医療輪番病院の拡充

石心会狭山病院が金曜日の当番病院として、休日・夜間などの所沢地区小児科救急医療輪番病院に加わりました。なお、休日・夜間は入院治療が必要な患者を優先しますので、受診の際は必ず電話でご確認ください。

○曜日別輪番病院一覧

曜日	医療施設名	連絡先
日	県救急医療情報センター	☎048-824-4199
月	入間川病院	☎04-2958-6111
火	西埼玉中央病院	☎04-2948-1111
水	狭山病院	☎04-2953-6611
木	県救急医療情報センター	☎048-824-4199

※火曜日～金曜日の夜間診療は18時から翌8時(祝日は8時から翌8時)までです。県救急医療情報センターは24時間に対応し、診療可能な医療機関(歯科を除く)をお知らせします

問合せ健康推進課へ☎2956-8050

市長の主な動き

○5/1…辞令交付式 ○5/3…狭山新茶と花いっぱいまつり ○5/9…都市計画審議会 ○5/9・23…定例庁議 ○5/10…県西部地域まちづくり協議会定例総会 ○5/11…市町村長会議 ○5/12…狭山元気大学入学式 ○5/14・15…県西部地域まちづくり協議会視察 ○5/17…廃棄物減量等推進審議会 ○5/18…全国市長会関東支部総会 ○5/21…不老川流域対策推進協議会総会 ○5/25…白寿訪問、東京狭山線整備促進期成同盟会通常総会 ○5/29…川越総合卸売市場株取締役会



茶を待つていきました。狭山茶を守つていきました。これは市民みんなが狭山茶を守つていきました。茶樹は絶え間なく施肥をすれば、花はつきませんが、肥切れをおこすと、種の保存の法則により自然に花が咲き、実がつけます。品質が良く収量の多い生葉生産のためには、施肥は重要ですが、長い間肥料を吸収し続けた茶樹もいつか老化します。そして吸収力を失ったとき、茶樹は一斉に花を咲かせます。このような自然の摂理の中で、うまい狭山茶は茶農家の努力と茶樹自身のエネルギーによって800年の歴史を積み重ねてきたのです。

詩集「北入曾」より

「井戸端園の若旦那が或る日に話してくれました。…」で始まる「茶の花おぼえがきは、狭山茶どころをこよなく愛した詩人吉野弘さんの散文詩です。彼は、私の茶畑が見渡せる北入曾に40年前に居を構え、この詩集を書き上げました。畑では茶の苗木の繁殖を取り木で行なっており、取り木



狭山市長 仲川幸成
似顔絵・花倉正喜氏

市長随想

85