

# 暮らしの情報ページ



①職員の言葉遣いは丁寧でしたか。

回答項目	評価点	回答数	評価平均点
丁寧	5点	72(867)	4.35点(4.28点)
やや丁寧	4点	17(193)	
ふつう	3点	25(383)	
やや乱暴	2点	7(16)	
乱暴	1点	1(13)	
計		1,174(1,472)	

無回答 今回37件、前回25件、( )は前回データ

②職員の態度は、きちんとしていましたか。

回答項目	評価点	回答数	評価平均点
良い	5点	75(914)	4.37点(4.31点)
やや良い	4点	14(169)	
ふつう	3点	23(340)	
やや悪い	2点	2(27)	
悪い	1点	1(22)	
計		1,174(1,472)	

無回答 今回36件、前回25件、( )は前回データ

③説明は分かりやすかったですか。

回答項目	評価点	回答数	評価平均点
良い	5点	67(811)	4.27点(4.19点)
やや良い	4点	18(155)	
ふつう	3点	26(402)	
やや悪い	2点	2(30)	
悪い	1点	1(25)	
計		1,154(1,423)	

無回答 今回55件、前回74件、( )は前回データ

④用件が済むまでの時間は、どうでしたか。

回答項目	評価点	回答数	評価平均点
早い	5点	53(639)	4.02点(3.94点)
やや早い	4点	17(143)	
ふつう	3点	39(541)	
やや遅い	2点	3(44)	
遅い	1点	1(31)	
計		1,146(1,398)	

無回答 今回65件、前回99件、( )は前回データ

⑤本日の窓口サービスの総合評価はどうでしたか。

回答項目	評価点	回答数	評価平均点
良い	5点	68(865)	4.30点(4.27点)
やや良い	4点	19(191)	
ふつう	3点	23(335)	
やや悪い	2点	2(33)	
悪い	1点	1(23)	
計		1,153(1,447)	

無回答 今回58件、前回50件、( )は前回データ

⑥総集計(下段は前回データ)

評価項目	回答数	評価平均点
職員の言葉遣いは丁寧でしたか。	1,174 1,472	4.35点 4.28点
職員の態度は、きちんとしていましたか。	1,175 1,472	4.37点 4.31点
説明は分かりやすかったですか。	1,156 1,423	4.27点 4.19点
用件が済むまでの時間は、どうでしたか。	1,146 1,398	4.02点 3.94点
本日の窓口サービスの総合評価はどうでしたか。	1,153 1,447	4.30点 4.27点



市の窓口サービスや対応について、市民の皆さんの評価を把握し、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13年10月1日から31日に窓口アンケートを実施しました。このアンケートには1千211件もの回答をご協力いただきました。今回のアンケートの結果を前回と比較しながらお知らせします。

**結果**  
総回答数が前回比約20%減となったものの、全体的な評価平均点はやや上回る結果となりました。しかし、課によって回答数のばらつきや低い評価の部署も見られます。評価の低かった部署は次のように改善し、窓口サービスの向上に努めていきます。

改善策  
説明を理解していただけたかを確認しつつ、はっきりした口調で説明します。窓口業務の流れがスムーズになるよう検討します。時間がかかる場合はあらかじめその旨説明をします。職員一人ひとりが意識して接客態度を良くするように努力します。職場会議を活用し職員の意識の高揚を図ります。今回のアンケートでは積極的に協力をお願いし、回収件数を増やすよう努力します。

アンケートに寄せられた主な意見(279件・要約)  
駅や上諏訪のサービスコーナー、出張所などが便利。サンパーク奥宮や博物館があるのでうれしい。対応が速く、説明が分かりやすかった。明るい挨拶で気持ちが良かった。掃除が行き届き、気持ち良かった。親切丁寧で、説明が分かりやすい。対応が遅い。受付での説明不足。分かりづらい。職員が少し多いのではないかと。身だしなみが悪い。態度が悪い。

今後の取り組み  
いただいた評価やご意見を生かし、職員の意識向上や窓口サービスの向上に努めていきます。今回のアンケートは4月に実施します。皆様のご協力をお願いいたします。

問い合わせ企画課へ内線7133

暮らしの情報ページは主に市からのお知らせを掲載します。申し込み・問い合わせは→の記号で表します。市役所の所在地は〒350 1380 狭山市入間川1 23 5、電話番号は☎042 953 1111です。

### 図書館案内

#### 中央図書館

ちびぞうクラブの日程が変更になりました

日時4月4・18日の木曜日10時30分から14時30分から 4月から、木曜日に同じ内容で2回ずつ開催します。内容絵本の読み聞かせなど対象就園前の幼児と保護者 場所中央図書館おはなしの部屋 ↓中央図書館へ☎954 4646

#### ぶんこのポケット

日時4月13日(土)、14時から 内容狭山市地域文庫連絡会による絵本の読み聞かせ、パネルシアターなど 対象幼児以上 場所中央図書館おはなしの部屋 ↓中央図書館へ☎954 4646

#### 狭山台図書館 ちびぞうクラブ

日時4月9日(火)、11時から 内容絵本の読み聞かせなど 場所狭山台図書館おはなしの部屋 ↓狭山台図書館へ☎958 3801

#### 4月の休館日

1・2・8・15・22・29・30日 休館日  
や時間外の本の返却は、正面玄関わきのブックポストをご利用ください。CD、ビデオは開館日に中央図書館3階返却カウンターにお返しください。また、狭山市駅市民サービスコーナーでも返却資料(CD、ビデオを含む)をお預かりしています

#### 相互利用図書館の4月の休館日

入間市所沢市：1・8・15・22・29・30日 飯能市：1・2・8・15・22・29・30日 川越市：未定

### 移動図書館さみどり号の巡回

駐車場所	4月	駐車時間
フラワーヒル東公園	2日	9:30~10:20
入曽運動広場	(火)	10:40~11:30
青柳氷川神社	16日	13:30~14:20
堀兼小学校	(火)	14:40~15:30
不老荘	3日	9:45~10:15
若葉台児童交通公園	(水)	10:40~11:30
市営柏団地	17日	13:30~14:20
柏原小学校	(水)	14:40~15:30
笹井自治会館	4日	9:30~10:20
広瀬神社	(木)	10:40~11:30
狭山ひかり幼稚園	18日	13:30~14:20
水富公民館	(木)	14:40~15:30
三商自治会館	9日	9:30~10:20
富士見公民館	(火)	10:50~11:30
中原公園	23日	13:30~14:20
奥富公民館	(火)	14:40~15:30
入間公民館	10日	9:30~10:20
狭山台ハイツ中央公園	(水)	10:40~11:30
ガーデンシティ狭山	24日	13:30~14:20
山王小学校	(水)	14:40~15:30
軽費老人ホーム柏苑	11日	9:30~10:20
水季野集会所	(木)	10:40~11:30
野々宮神社	25日	13:30~14:20
水押自治会館	(木)	14:40~15:30

### 都市緑化植物園

#### 洋らん春の手入れ

日時4月13日(土)、13時~16時 対象市内在住、在勤のかた 内容実技講習 定員20名(先着順) 費用500円 持参品洋らんの鉢植え、木鉢、作業のできる服装 場所緑の相談所 ↓3月29日(金)、4月4日(木)に費用を持って緑の相談所へ☎952 6131

#### 落葉樹を押し木で増やそう

日時4月20日(土)、13時~16時 内容実技講習 対象市内在住、在勤のかた 定員20名(先着順) 費用500円 持参品発泡スチロール板30×40×10cm(作業のできる服装 場所緑の相談所 ↓4月5日(金)、11日(木)に費用を持って緑の相談所へ☎952 6131

#### さくら草展

日時4月27日(土)、5月6日(月)、9時~16時 内容植物園で丹精込めて育てたさくら草を多数展示します 場所緑の相談所 ↓緑の相談所へ☎952 6131

#### 赤坂の森公園・緑の相談コーナー

日時4月7日(日)、9時~12時 内容花と緑に関する質問にお答えします 場所赤坂の森公園 ↓赤坂の森公園(電話も可)☎959 1200

#### 春の山野草展

日時4月26日(金)、28日(日)、9時~16時 内容智光山盆草会の協力により、緑豊かな草花盆栽を多数展示します 場所緑の相談所 ↓緑の相談所へ☎952 6131

### スポーツレクリエーション

トレーニング機器の利用講習会 市民総合体育館のトレーニング機器を利用するには講習会を受けることが必要です。体力の維持、増強、健康管理にぜひご利用ください。

コース名	4月	講習時間
午前コース	6日(土)	9時30分~12時
午後コース	14日(日)	13時30分~16時
夜間コース	11・24日(木・水)	18時~20時30分

内容機器の説明と実技 対象15歳以上のかた 中学生を除く 定員各コース20名(先着順) 費用200円 (施設使用料) ↓4月2日(火)、9時から講習日の前日までに費用を持って市民総合体育館へ☎952 0511

#### スポーツ相談(個人相談)

日時 4月 6日(土)13時~17時 14日(日)9時~12時 内容運動メニュー作成、運動指導、栄養・休養処方と指導 対象15歳以上のかた 中学生を除く ↓講習日の前日までに市民総合体育館へ☎952 0511