

窓口サービスアンケートの集計結果

総集計

評価報告	回答数	評価平均点	前回評価平均点
所要時間	285	3.79	3.66
職員の態度	294	4.13	3.98
職員の説明	289	4.10	4.01
職員の言葉づかい	294	4.17	4.12
窓口の総合評価	291	4.05	3.98

回答項目	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い	計
アンケート項目						
所要時間 (回答数)	114	35	111	13	12	285
職員の態度 (回答数)	179	28	50	21	16	294
職員の説明 (回答数)	161	34	69	11	14	289
言葉づかい (回答数)	171	35	66	10	12	294



職員の態度や言葉遣いなど
10人に一人は「悪い」評価：さらなる意識改革をします！

市では、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、3月1日～31日の1か月間、窓口サービスアンケートを実施し、皆さんの評価をいただきました。そこで、ご回答いただいた312件の結果をお知らせいたします。

● 調査と評価の方法

アンケートは、市役所庁舎や出張所公式ホームページなどから、5つの設問に回答をいただいたほか、自由に「ご意見を記入していただきました。」

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、合計点を回答数で割って算出しています。

● 寄せられた主な意見

良い評価 説明が分かりやすく丁寧な対応で良かった 素早い対応で気分よく目的が遂行できた 明るく笑顔が多く待ち時間も少なかった 対応が親切で、お役所のイメージが消えた 乳幼児情報センターでは、保育士がいるので安心して相談ができた 明るく笑顔で待ち時間も少なかった

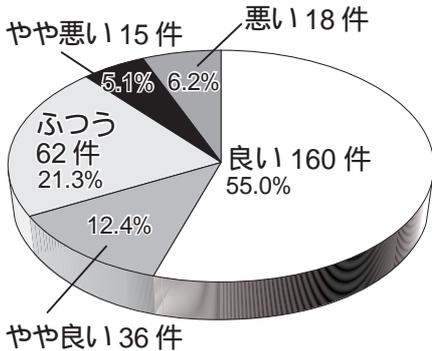
「指摘 偉そうに話された言葉遣い・態度が悪い 窓口の対応が冷たい 職員によって対応に差がある 対応する職員が少ない 声をかけないと誰も来ず面倒そうに来て不愉快 職員が多すぎる

ご要望 迅速で、思いやりのある対応をしてほしい 議会で休憩入りの説明がほしい もう少しサービス精神を望む 今回のアンケートが窓口サービスの向上につながってほしい

● 全項目で前回調査より評価が上がる

評価をいただいた全5項目で、平成16年3月に実施した前回

【窓口の総合評価】



調査をやや上回りましたが、総合評価では、11.3%（前回12.5%）の方から「悪い」「やや悪い」の評価をいただいています。今後は、いただいた評価やご意見を生かし、職員のさらなる意識改革や窓口サービスの向上に努めます。なお、今回の窓口サービスアンケートの詳しい結果は、公式ホームページに掲載しています。

● 改善策・所属長からの報告(要約)

思いやりがあり、親切で丁寧な対応ができるよう指導します 学校については、校長会とおして、丁寧な対応をするよう指導します 皆さんの要望や意見を十分聞き、説明します 職員の執務態度については、口頭から不信感・不快感を市民の皆さんに与えないよう指導してありますが、より一層の指導の徹底を図ります 混雑時の窓口対応については、接遇の方法など、不快感を持たれないよう改善します 窓口などで、迅速に対応できるように、全職員で心掛けます

問合せ総務課へ内線3532

まちづくりの第一歩は「知ること」から 出前講座をご利用ください

行政の仕事を皆さんに知っていただくために「まちづくり出前講座」を開催しています。77もの多種多様なメニューのほか、ご希望にお応えする「リクエスト講座」もあります。狭山市の仕組みや現状を学び、まちづくりを一緒に考え、行動していきましょう。

開催の手順

開催日 9時～21時の2時間程度（年末年始を除く）

対象 市内在住・在勤・在学の10名以上のグループ

場所 グループで確保した会場

費用 無料（ただし実費がかかる講座もあり）

出前講座メニュー（一部抜粋）

まちづくり・行政
狭山市総合振興計画
情報公開制度・個人情報保護制度
男女共同参画社会をめざして
都市計画マスタープランなど

環境・リサイクル
狭山市環境基本計画
犬・猫の飼い方
ごみの減量とリサイクル
ごみ処理施設見学会
緑の保全など

暮らし・コミュニティ
広報紙の作り方
わかりやすい市民税
暮らしの移動教室
すまいづくりの基礎知識
交通安全教室
防火講話など

教育・文化
生涯学習基本計画
狭山市の民俗芸能
図書館に行こう
狭山の歴史
どんな給食を食べてる
狭山の学校教育など

福祉・健康
子育てを一緒に考えよう
私はボケない
障害者の福祉
すこやか体操について
貯筋を増やそう！
介護保険制度など

リクエスト講座
メニューにない講座でも可能な限りお応えします

申し込みの流れ

メニューを見て講座を決めます

開催日を第3希望まで決め、一番早い開催日の20日前までに電話で社会教育課へお知らせください

社会教育課が担当課と調整し、結果をお知らせします

場合によって、担当課と内容や質問事項などの打ち合わせがあります

講座の終了後は、アンケートへのご協力をお願いします

問合せ社会教育課へ 内線5673

メニューは公民館・出張所などに用意しています。また、公式ホームページにも掲載しています

ワージントンの休日 アメリカ生活を体験しませんか！

ワージントン市訪問団員を募集

ワージントン市訪問日程

日程	内容	備考
8月18日(木)	狭山 成田 ワージントン	送迎バスあり 市内ホテル泊
8月19日(金)	市内見学 交流パーティ	ホームステイ
8月20・21日 (土・日)	ホストファミリー と自由行動	ホームステイ
8月22日(月)	ワージントン	機中泊
8月23日(火)	成田 狭山	送迎バスあり

姉妹都市の米国オハイオ州ワージントン市でホームステイを体験する市民訪問団員を募集します。ホームステイは原則として2人1組で滞在します。家族参加の場合は家族単位での滞在が可能です。

日程 8月18日～23日の4泊6日 対象市内在住・在勤・在学中で中学生以上の方（大人同伴の場合は小学生も可） 定員30名 費用17万5千円 申込み6月15日、9時から電話 定員になり次第締切り）で市民文化課内狭山市ワージントン親善訪問実行委員会まで内線2516

