

# まちづくり 時事

## ●市議会議員 斎藤哲男氏が逝去



市議会議員・斎藤哲男氏が平成18年5月19日、急性心筋梗塞のため逝去されました。享年57歳でした。ここに謹んで故人のご冥福をお祈り申し上げます。

故斎藤哲男氏の議員歴

平成3年5月1日～18年5月19日 市議会議員  
平成9年5月16日～11年4月30日 建設委員長  
平成13年5月18日～14年5月21日 議会運営委員長  
問合せ議会事務局へ内線3312

## ●正・副議長、各常任委員会委員を選任

5月18日 開催された狭山市議会臨時会で、正・副議長、議会運営委員会、各常任委員会の委員が次のとおり選任されました。(敬称略)

議長 田村 秀二 副議長 栗原 武  
議会運営委員会 委員長 齊藤 壮伍 副委員長 小谷野 剛 宮寺 完二 磯野 和夫 伊藤 彰 内笹井 務 東山 徹 猪股 嘉直 奥富 喜康  
総務経済委員会 委員長 奥富 喜康 副委員長 小谷野 剛 向田 千寿子 手島 秀美 内笹井 務 渡辺 智昭 大沢 正一 田村 秀二  
文教厚生委員会 委員長 宮寺 完二 副委員長 吉池 美耶子 栗原 武 東山 徹 中川 浩 齊藤 壮伍 大沢 えみ子 猪股 嘉直 岩田 三司  
建設委員会 委員長 伊藤 彰 副委員長 磯野 和夫 高橋 ブラクソン 久美子 中村 正義 大島 政教 広森 すみ子 尾崎 忠也 吉沢 永次 武藤 喜八  
問合せ議会事務局へ内線3312

## ●7月から女性生活相談が月2回に

市では、結婚や離婚に伴うトラブルや子育て、家族の問題、金銭、生活上に関することなど、女性が抱えるさまざまな悩み事の相談に応じる「女性生活相談」を月に1回行っています。専門の相談員が市民相談室で応じるこの相談を、7月からは、これまでの毎月第3火曜日に加え、第1金曜日にも行います。

問合せ男女共同参画推進室へ内線2514

# の向上に努めます



市では、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18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。今月は、ご回答いただいた調査の結果をお知らせします。

## 調査と評価の方法

アンケートは、市役所や出張所の公式ホームページなどから、5つの設問に回答いただいたほか、自由にご意見を記入していただきました。評価平均点は、アンケートの結果を5段階に分けて、良い順に5点や1点の得点をつけ、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 やさしく親切な対応だった わかりやすい説明だった 始業前や昼休みの時間でも親切な対応だった 保育士が明るく、親しみやすく、安心して利用できる(子育て支援施設) 清潔感があり利用しやすかった チームワークが良く感心した(公民館) 事前に電話で確認をする、とても丁寧な説明があり、用件もスムーズに済んだ ご指摘 ポケットに手を入れたままだったり、机に手をつくなど、態度が悪かった 自らの業務に関する知識が不足している 声

## 市長随想 煙



狭山市長 仲川 幸成  
似顔絵・池原昭治氏

### 煙、今昔：

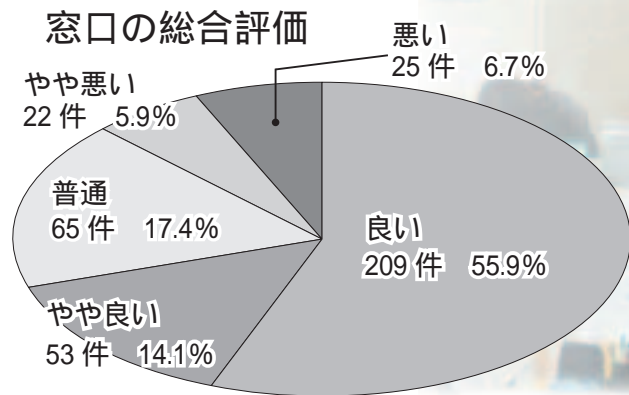
子どものころ夏になると、一家は総出で煙の草取りに出ました。草が生えている煙の持ち主は、惰農(怠け百姓)であるといつか私の心に刻み込まれていました。私が就農したとき、日本の農業は草との戦いである。この草取りから解放されれば長時間の重労働から抜け出し、時間的余裕の持てる農業ができる



# 総合評価は昨年を上回る さらなる意識改革と窓口サービス

## 総集計

評価項目	回答数	評価平均点	前回評価平均点
所要時間	366	3.86	3.79
職員の態度	377	4.12	4.13
職員の説明	376	4.05	4.10
職員の言葉遣い	376	4.20	4.17
窓口の総合評価	374	4.07	4.05



評価項目	回答項目	評価					計
		良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	
所要時間 (回答数)		160	53	115	17	21	366
職員の態度 (回答数)		226	42	65	16	28	377
職員の説明 (回答数)		204	45	88	19	20	376
職員の言葉遣い (回答数)		219	47	87	13	10	376
窓口の総合評価		209	53	65	22	25	374

をかけないとなかなか窓口に来てくれない 言葉遣いが悪い 課や職員によって対応に差がある 意見を伝えても取り入れてくれない 一生懸命仕事をしている姿が見られなかった 面倒という感じの対応であった 要望 暖房が効きすぎ、省エネを心がけてほしい 窓口の受付時間を延長してほしい 職員が多すぎる アンケートは毎日行うべき 形式だけでなくサービスの向上につなげてほしい 福祉関係の窓口にかウンセリングを勉強した職員を置いてほしい

## 各所属の主な改善策

職場会議を行い、よりよいねいな態度と言葉遣いで応対します 職員から積極的に皆さんに声をかけるように努めます 業務に対する知識を深め、わかりやすく説明できるよう職場研修などで指導します 皆さんの立場にたった説明を心がけます 必要に添えない場合はその理由をご理解いただけるようさらに説明に努めます 服装身だしなみは、不快感を与えないよう指導します 迅速な対応に努めます。また、時間がかかる場合には、おおよその所要時間をお伝えし、ご理解をいただくよう努めます

## 接客能力の向上に努力します

平成17年3月に行った前回調査に比べると、「職員の態度」と「職員の説明」に関する設問の2項目で、評価が下がりましたが、総合評価はやや上回りました。

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ていきます。なお、今回の窓口サービスアンケートの詳しい集計結果は、市の公式ホームページに掲載していますのでご覧ください。

問合せ総務課へ内線3532

## 市長の主な動き



- 5/2...白寿訪問
- 5/10...埼玉県市長会市長会議
- 5/13...自治会連合会定期総会
- 5/14...狭山市文化団体連合会定期総会
- 5/15...住宅協会理事会、埼玉県西部地域まちづくり協議会定例総会
- 5/16...ISO14001更新審査トップインタビュー
- 5/18...狭山市議会第1回臨時会
- 5/20...不老川クリーン作戦
- 5/24...不老川流域対策推進協議会総会
- 5/25...民生委員・児童委員協議会総会
- 5/26...全国市長会関東支部総会
- 5/27...圏央道側道クリーン作戦
- 5/29...東京狭山線整備促進期成同盟会通常総会

と農業雑誌に書いたことがあります。

あれから50年、農業経営は機械化が進み、施設経営や化学資材の導入など大きな変化がありました。しかし、気象に左右される体質は完全には拭い去れませんが、今年も春以降、低温や日照不足、多雨などで狭山茶の最盛期は10日も遅れてしまいました。

市内の随所で家庭菜園が目立ち、休日には収穫や手入れ、そして草取りをしている市民の方も見かけます。市でも市内6地区に476区画を用意して市民農園を開設し3月から12月まで貸し出しています。

家庭菜園を楽しむ皆さん、梅雨から夏に雑草も繁茂します。広い農地での草取りの苦労も思い浮かべてみてください。