

窓口サービスアンケートの集計結果

総集計

評価項目	回答数	評価合計点	評価平均点	昨年度評価平均点
用件が済むまでの時間は、どうでしたか？	242	995	4.11	3.86
職員の態度は、きちんとしていましたか？	247	1056	4.28	4.12
職員の説明は、わかりやすかったですか？	243	1021	4.20	4.05
職員の言葉づかいは、ていねいでしたか？	246	1041	4.23	4.20
本日の窓口サービスの総合評価は、どうでしたか？	245	1040	4.24	4.07



さらなる意識改革と窓口サービスの向上に努めます

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19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、市役所庁舎や出張所などに訪れた皆さんと、公式ホームページをご利用の皆さんからお答えいただきました。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 親切、丁寧な対応だった 笑顔で対応してくれた 早い対応だった 言葉づかいがよい 安心して相談できる とても気持ちよく利用できた 市や県の資料など、一般の人が利用できるのが良い 資料の借用、閲覧ができて便利 子供を安心して預けられるし、保育士も親しみやすく温かい サンプークのお風

呂が清潔でよかった

ご指摘 態度がごうまん、感じが悪い 説明不足、専門用語が分かりづらい 勉強不足の職員がいる 接し方が事務的で親切さを感じられない 職員によって対応の差がある 自分の名前を名乗らない だらしない服装の人がいる

ご要望 中央図書館の学習室は飲食、携帯禁止を徹底し、パソコン、電卓も禁止してほしい 福祉について知らない人へのフォローを手厚くしてほしい ていねいな対応を望む 土日どちらか毎週、もしくは隔週でもいいから開庁してほしい 職員教育、経費削減を徹底してほしい 窓口に行ったら即声をかけてほしい

改善策・所属長からの報告(要約)

外部研修や職場内研修などを

行い、個々の業務知識を高めていきます 接遇態度、言葉づかい、服装などを徹底します あいさつと言葉づかいに注意し、お客様の立場にたった対応を心がけます 窓口優先、適正迅速な事務処理を徹底していきます いかなる時でも親切、ていねいな対応に努めます 民生委員・児童委員を通して、地域の見守り活動の展開をしていきます 図書館学習室は、マナーを守っていただくよう職員などの館内巡回を強化します

窓口サービスの向上に努めます

アンケートをいただいた全5項目で、平成18年3月に行った前回調査の評価を上回りましたが、ご指摘ご要望なども多数いただいています。今後は、皆様の評価やご意見を活かし、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

情報ガイド

- 市政 ● 暮らす ● 学ぶ・楽しむ
- 教育・子育て・キッズ ● 募集
- 官公庁



- 主に市からのお知らせを掲載します
- 定員は原則として先着順、「場所」の掲載がない催しは、問合せ場所が会場です
- 市の公式ホームページには、さらに多くの情報があります

公式ホームページ <http://www.city.sayama.saitama.jp/>
 モバイル・Lモード版 <http://www.city.sayama.saitama.jp/mobile/>
 市役所の所在地 〒350-1380 狭山市入間川1-23-5
 ☎ 04-2953-1111 ㊚ 04-2954-6262

情報ガイド

市

政



環境審議会委員を募集

狭山市環境審議会は、環境基本計画に関する事項や環境の保全に関する基本的事項について、調査審議を行うために設置されています。

任期平成19年11月1日～21年10月31日 対象市内に引き続き1年以上住所を有し、狭山市の審議会などの委員でない方で、11月1日現在、20歳以上70歳未満の方 定員2名 申込み8月31日 までに持参するか郵送で応募用紙「環境政策課出張所、公民館、図書館に用意」の公式ホームページからもダウンロード可と小論文又地球温暖化対策私たちにできること(1千字程度)を環境政策課(当日消印有効)へ内線3671 黙とうをささげましょう

広島と長崎に原爆が投下され、今年で62年目を迎えます。市では平和都市宣言の趣旨に沿って原爆死亡者の霊を慰め、世界の恒久平和を祈るため黙とうをささげます。時間は8

月6日 の8時15分からと8

月9日 の11時2分から、それぞれ1分間です。また、8月15日は終戦記念日です。真の平和と戦争による犠牲者のめい福を祈り、正午から1分間の黙とうをささげます。皆さんも黙とうをお願いします。

企業案内誌の掲載企業を募集

市内で操業している製造業関係の事業所を対象にした企業ガイドブックの掲載希望事業所を募集します。

対象日本標準産業分類 大分類の製造業、ガス業、運輸業 掲載数100社 原稿サイズは1社当たりA5版1枚 申込み7月25日 までに電話で 商工課へ内線2554

19年度の主な税制改正

エンジェル税制適用期限の延長
ベンチャー企業 法令では特定中小会社(の育成を支援するため、税制優遇措置) エンジェル税制が定められています。

環境衛生連合会の役員が 決まりました(敬称略)

役職名	氏名	地区名
会長	若津 昭	入間川
副会長	尾寄 実	堀 兼
副会長	永田 正弘	入間川
幹事	上村 政義	入間川
幹事	田島 繁治	入間川
幹事	太田見 信也	入間川
幹事	澤田 元治	入間川
幹事	中山 光治	入間川
幹事	三ツ木 嘉章	新狭山
幹事	井上 武夫	奥富
幹事	井上 隆	水富
幹事	桐原 文彦	水富
幹事	井上 守衛	狭山台
幹事	竹内 年秀	狭山台
会計	佐々木 寿夫	柏原
監査	石田 稔	新狭山
監査	青野 昇治	狭山台

問合せ生活環境課へ内線3681

このベンチャー企業の株式を法定の条件を充たして譲渡した場合に得られる譲渡益を2分の1に圧縮する特例措置の期限が、平成21年3月31日まで延長されることになりました。

問合せ市民税課へ内線1091

住宅のバリアフリー改修に伴う固定資産税の減額措置 4月1日から平成22年3月31日までの間に、一定のバリアフリー改修が行われた住宅に対して、100㎡分までの床面積相当分の固定資産税が翌年度分のみ3分の1減額されます。なお、申告書や必要書類などがありますので、事前にお問い合わせください。

要件 19年1月1日以前から所在する住宅(賃貸住宅を除く)

65歳以上の高齢者・障害者、要介護が要支援認定者のいずれの方が居住している 廊下幅の拡幅やトイレの改良などの改修工事で補助金などを除く自己負担費用が30万円以上 問合せ資産税課へ内線1124

少年健全育成大会

少年の主張発表者を募集

開催日9月8日 場所入間

川小学校 内容5分程度ですピーチャヤダンス、音楽で発表する 対象市内在住・在勤・在学で15歳以上20歳未満の個人がグループ 定員若干名(多数は抽選) 申込み7月27日 までに自治振興課内青少年を育てる狭山市民会議事務局へ内線2515