窓口サービスアンケートの集計結果をお知らせします

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20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。

調査の評価と方法

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。

市長随想　倆

狭山市長　仲川幸成
似顔絵・池原昭治氏

交通事故に遭わない、遭わせない

交通死亡事故の知らせを受ける度に心の痛みを感じます。

今年もすでに3件4名の尊い命が失われてしまいました。家族の悲しみは計り知れず、運転者(加害者)もまた大きな重荷を背負うことになります。

昨今の市内で起きた事故を分析してみますと、発生地は国道、運転

まちの今…これから

大人の学舎(まなびや)・(仮称)狭山元気大学 23年春の開校に向けてスタート

開設検討に先立ち開催された市内の大学・高校関係者と市長との懇談会

狭山の元気を創造する拠点「(仮称)狭山元気大学」を、廃校の校舎を活用して、平成23年春の開校を予定しています。

元気大学は、若者からシニアまでを対象とし、地域貢献や就労をとおして社会に主体的に参加するための学習機能と、学んだ成果を地域に活(い)かせる機能を合わせ持った大人の学舎です。

今年度は、市民検討組織と庁内検討組織を作り、市民の皆さんのご意見、ご要望をいただきながら、「(仮称)狭山元気大学開設プラン」を策定し、開校準備を進めます。

問合せ政策企画課へ内線7133

市民課窓口に新しい受付システム

6月から市民課に受付番号札の発券機を設置しました。これまでは、順番がくるまで窓口にお並びいただいていましたが、これからは受付順番と待ち人数が分かるようになります。

問合せ市民課へ内線1032

20年度指定管理者の公募予定施設

次の施設に指定管理者導入(第二期)の公募を予定しています。

公募予定施設▶勤労福祉センターおよび智光山荘▶第二児童館▶第三児童館▶サピオ稲荷山▶都市緑化植物園▶市民総合体育館

公募時期7月～8月ごろに広報さやまと公式ホームページで公開予定

問合せ政策企画課へ内線7132

クローズアップ

いただいたご意見を大切に 窓口サービスの向上に努めます

◆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？	1,175	4,621	3.93	4.11
職員の態度は、きちんとしていましたか？	1,189	5,004	4.21	4.28
職員の説明は、わかりやすかったですか？	1,176	4,923	4.19	4.20
職員の言葉づかいは、ていねいでしたか？	1,181	4,988	4.22	4.23
本日の窓口サービスの総合評価は、どうでしたか？	1,177	4,861	4.13	4.24

寄せられた主なご意見

良い評価▼親切、丁寧な対応だった▼早い対応だった▼分かりやすい内容だった▼感じがよい▼笑顔で対応してくれた▼前よりよくなっている▼言葉づかいがよい▼声をかけてくれた▼用件をよく理解している▼心づかいがよい

ご指摘▼遅い、待たせすぎ▼態度がごうまんで感じが悪い▼説明が不足している▼職員が出てこない▼笑顔がなく無愛想▼言葉づかいが悪い▼言葉が聞こえない▼市民の話をよく聞かない▼あいさつや声かけがない▼電話対応が悪い▼早口だった

ご要望(施設面)▼トイレの蛇口を自動給水にして、エアーで乾かすようにしたら、よいのではないか▼駐車場が少しせまい▼市民課の記載台の照度が高齢者には足らない▼一階ロビーのお茶スペースがなくなってしまいとても残念▼市役所入り口にある灰皿をあまり人の通らない所へ移動してほしい▼市役所内に郵便局があると便利。せめてポストだけでも設置してほしい

ご要望(運営面)▼土・日も市役所の窓口を開けてほしい▼公務員としての姿勢を正してほしい▼市役所まで遠いので出張所でも受付可能なサービスを増やしてほしい▼音楽など流してもらえればもっと雰囲気が明るくなると思う▼図書館ではあと一冊ぐらい借りられるようにしてほしい▼リサイクル工房の利用時間を4時までにしてほしい

改善策・所属長からの報告(要約)

◆窓口では略語・専門用語は使用せず、分かりやすく説明します◆お客様が不快な思いを抱かないよう、あいさつや接遇態度などを職場会議で徹底します◆窓口担当の職員から、先にお客様にお声かけするよう、さらに徹底を図ります◆市役所入り口の灰皿は防災上の観点から消煙用として設置しているもので、喫煙場所ではありません◆記載台の照度は、法律基準で管理しており、基準に満たない蛍光灯は順次交換しています◆庁舎内で静かな音楽を流すことについては、親しみやすい市役所となるよう、今後の参考とします◆図書館での貸出利用冊数を増やすことについては、今後検討します◆リサイクル工房の利用時間の延長は、現在、建設を進めているリサイクルプラザの完成に併せ検討します

窓口サービスの向上に努めます

アンケートの中で、今回お知らせした以外にも、多くのご指摘、ご要望などをいただきました。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、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

○5/10…川越総合卸売市場㈱取締役会、自治会連合会定期総会 ○5/12…埼玉県市長会市長会議 ○5/14…民生委員・児童委員協議会総会 ○5/16…県知事茶業視察 ○5/17…不老川クリーン作戦 ○5/19…白バイ警戒走行出発式 ○5/20…廃棄物減量等推進審議会 ○5/20・22・26・29…事故防止緊急対策街頭指導 ○5/22…定例庁議 ○5/24…圏央道側道クリーン作戦 ○5/28…東京狭山線整備促進期成同盟会通常総会 ○5/29…不老川流域対策推進協議会総会

者は若者、被害者は高齢者、自転車で横断などの特徴があります。県の緊急市町村道安全対策事業で、重点的に信号機を整備し、路面表示や歩行者ゾーンを設けた所は、確実に事故が減っています。今後も、危険箇所の改善に努めてまいります。

私も春秋の交通安全運動期間や、事故多発時における緊急街頭指導を行っていますが、そこで感じることは、自転車の安全運転にもっと気を配ってほしいということです。交通指導員などの注意や呼びかけには従っていただきたいと思います。

市や多くの団体、機関が連日、啓発活動を行っていますが、交通事故はなくなりません。事故は一人ひとりの小さな心のゆるみから起こるものです。事故に遭わない、遭わせないを目標に、これからも気をつけていきましょう。