

窓口サービスアンケートの 集計結果をお知らせします

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21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。

調査の評価と方法

アンケートは、市役所庁舎や地区センターなどで直接アンケート用紙にご記入いただいたほか、ホームページとモバイルサイトのアン

ケートフォームからも投稿いただきました。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点まで得点をつけていただきました。



●暮らしの便利帳をリニューアル 今年10月、全世帯に配布します

市では、施設案内や市の各種サービスなどの行政情報を掲載した暮らしの便利帳を作成しています。



今年度は、有料広告を掲載した冊子を作成することになり、5月21日、狭山市と㈱サイネックスとの間で「狭山市暮らしの便利帳」の共同発行に関する協定書の調印式を行いました。

作成に係る費用は、紙面に有料広告を掲載し、その広告収入によってすべてを賄います。なお、この冊子はポスティングによる全世帯配布と同時に、狭山市に転入される方には市民課での配布を予定しています。

配布開始予定平成21年10月中

問合せ広報課へ内線7162

●有料広告を募集しています

「狭山市暮らしの便利帳」に掲載する有料広告を募集しています。この冊子は、市内全世帯と転入者に配布することから、多くの市民に利用していただけることが予想され、大きな広告効果が期待できます。会社の宣伝やPRなどに、ぜひご利用ください。

なお、広告サイズ、レイアウト、費用などの詳細は㈱サイネックスへお問い合わせください。

広告の申込み・問合せ

㈱サイネックス 埼玉支店へ 048 - 643 - 7120

7月1日全国一斉の経済センサスにご協力をお願いします

この調査は、すべての事業所や企業が対象となり、国や都道府県、市区町村が地域開発や都市計画などに使用する基礎資料となります。

調査方法は、6月下旬から調査員が直接お伺いするか、郵送などで調査票を配布、回収する方法で行い、調査票の内容は、統計法に規定された目的以外には使用しません。

問合せ総務課へ内線3534

市長随想 嬢



狭山市長 仲川幸成
似顔絵・池原昭治氏

私の狭山茶考

狭山茶は、今から約800年前、明恵上人によって武蔵河越の地に伝えられたといわれています。その発祥の地は「いづこか」というのも大いなるロマンです。

僧が伝えたとすれば、河越は喜多院と誰もが想像をめぐらすところですが、当時の天台宗で関東の名刹なら、ときがわ町の慈光寺の

さらなる意識改革と 窓口サービスの向上に努めます

総集計

評価項目	回答数	評価平均点	
		今年度	昨年度
用件が済むまでの時間は、どうでしたか？	550	3.92	3.93
職員の態度は、きちんとしていましたか？	563	4.18	4.21
職員の説明は、わかりやすかったですか？	554	4.17	4.19
職員の言葉遣いは、丁寧でしたか？	557	4.19	4.22
本日の窓口サービスの総合評価は、どうでしたか？	556	4.08	4.13

■寄せられた主なご意見

良い評価 丁寧な対応だった 説明が分かりやすかった 親切だった 対応が早かった 親身になってくれた 対応に改善の努力がみられる 優しい対応だった 言葉遣いが良い 質問に気持ちよく答えてくれた 臨時職員の対応がよかった 問い合わせた内容を訪問前に勉強してきてくれて助かった 対応が明るくてよい

ご指摘 態度が悪い 対応が遅い 笑顔・愛想がない 市民の立場に立っていない 言葉遣いが悪い 対応が形式的・事務的 知識が足りない あいさつをしない 窓口ですぐに出てこない 話が長い

説明が分かりづらい 窓口で市民がいてもおしゃべりをやめない 声をかけるまで気づかない 仕事中に大きな声で笑っている

■改善に向けた取組みなど(要約)

ご要望(施設面) 玄関前が喫煙所になっているのは好ましくない 記載台から窓口に行くまでの方法が分かりにくい お茶のセルフサービスを 保育課は1階にあった方がよい 案内板が分かりにくい 市民課の記載台の手元を明るくしてほしい 通路にトイレの臭いがするので改善してほしい 大勢の人が集まる場所には空気清浄機を設置してほしい

ご要望(運営面) 窓口にあふさわしくない人を配置しないでほしい 住民票、戸籍、印鑑の証明などを自動交付機で発行してほしい 土日に窓口を開けてほしい 図書の出冊数を増やしてほしい 高齢者のために出向かずとも手続きができるようにしてほしい 総合案内は積極的に市民に声かけを、職員がやってもよい 窓口対応の人数を増やしてほしい 待たせても不愉快にならないよう意識してほしい 図書館に、視覚障害者の子どものための音が出る本を増やしてほしい

す あいさつなど、職員から積極的に声かけするよう徹底します 市民の皆さんの視点での接遇を心がけます 多様な手続きがある場合など、長くならないよう明確な対応を心がけます 定期的に職場研修を実施し、より良い接遇に努めます 玄関入口の灰皿は撤去しました 4月からフロア案内板の文字を大きくするなど改善を図りました 休日開庁は、年度末と年度当初に実施しています。なお、証明書発行は、地区センターや電話予約による土日交付、郵便による請求制度をご利用ください。お待ちしております。という意識を忘れずに対応していきます 図書の貸出し冊数は、増冊できるように検討していきます

■窓口サービスの向上に努めます

アンケート全5項目では、昨年3月に行った前回調査の評価をやや下回り、また、ご指摘、ご要望なども多数いただきました。 今後は、いただいた評価やご意見を生かしながら、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、詳しい内容や集計結果は、ホームページでご覧いただけます。

問合せ行革推進課へ内線7051

市長の主な動き

- 5/1...辞令交付式
- 5/1・18・21・22...危機対策会議
- 5/12...埼玉県西部地域まちづくり協議会定例会
- 5/13・27...定例庁議
- 5/16...不老川クリーン作戦、川越総合卸売市場株取締役会
- 5/20...全国市長会関東支部総会
- 5/21...狭山市暮らしの便利帳の共同発行に関する協定書調印式
- 5/23...圏央道側道クリーン作戦
- 5/25...市議会第2回臨時会
- 5/28...東京狭山線整備促進期成同盟会通常総会
- 5/29...埼玉西部広域事務組合議会臨時会



方が可能性が高いと推測することができます。

僧と茶は栄西禅師以来切っても切れない関係にあります。茶葉や煎じた茶の苦渋味が修業時の眠気さまじにもなります。さらに、庶民を導く中で薬としての効用もあることから、寺が狭山茶発祥の地と考えてもよいと思います。

歴史は時の権力者によって筋書きが変わってしまうこともありま。真相を知りたいと思つのは私ばかりではありません。

以前、慈光寺を訪れたとき、住職が「この寺はこれだけの文化財国宝などを持つてはありますが、私のPRの仕方が上手でないため、なかなか世の脚光が当たりません」と嘆いていました。

寺の山中に自生する茶の木は、静かにたたずむだけで何も語ってくれないようです。