

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22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。表1の評価平均点は、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いた平均値です。



● 産業労働センターに掛け時計を寄贈

4月1日にオープンした産業労働センターに、地元企業の一員として、商工業と観光の発展を願い、シチズンマイクロ(株)吉田代表取締役社長から、掛け時計が寄贈されました。



● サンパーク奥富の歩行浴槽にアクアジム

アクアジムとは、水中で効果的にトレーニングできるマシンです。水の浮力・水温・水圧・抵抗を生かして運動ができ、体への負担も少ないので、年齢に関係なくご利用できます。

水温も約31℃と温かく、体の代謝を促しますので、ダイエットだけでなく風邪予防や健康維持・促進にも効果的です。

目的に合わせて、楽しみながらご利用ください。スタッフがご指導します。



腰回りの運動



背中、二の腕の運動

問合せサンパーク奥富へ 2969 3809

● 高齢者調査にご協力を

65歳以上のひとり暮らしの高齢者や高齢者だけで生活している世帯を対象に、地域の民生委員・児童委員が訪問し、緊急時の連絡先や健康状況などの聴き取り調査を行います。なお、この調査で得た情報は、ご本人を支援するためだけに使用するもので、目的以外に使用することはありません。

調査期間6月中旬～8月下旬

問合せ高齢者支援課へ内線1571

市長随想 嬢



狭山市長 仲川幸成
似顔絵・池原昭治氏

農繁期のこと

週休2日が定着している現在ですが、天候と作物を相手とする農家にとって、昔は、この時期に休むことなど考えられませんでした。

端午の節句(5月5・6日)が過ぎれば、天王様(7月15日)まで毎日働きの詰めでした。

茶摘み、春蚕の掃立て、大麦、ビール麦、小麦の刈り取り、代掻き

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

表 1

評価項目	回答数	評価平均点	
		21年度	20年度
用件が済むまでの時間は、どうでしたか？	1,452	4.11	3.92
職員の態度は、きちんとしていましたか？	1,476	4.34	4.18
職員の説明は、分かりやすかったですか？	1,465	4.30	4.17
職員の言葉遣いは、丁寧でしたか？	1,480	4.33	4.19
本日の窓口サービスの総合評価は、どうでしたか？	1,469	4.29	4.08

■寄せられた主なご意見

良い評価 親切だった 説明が分かりやすかった 対応態度が良い 丁寧だった 対応が早い 笑顔で良かった 相談に乗ってくれて良かった あいさつが良かった テキパキとしている すぐに声をかけてくれた 以前より対応が良くなった 手話のできる人がいて良かった 質問にきちんと答えてくれた 温かい対応だった 以前より私語がなくなった 親身になってくれた

ご指摘 窓口へすぐに出てこない 対応が遅い・時間がかかる あいさつがない 後から来た人を優先した 愛想がない 業務以外に

パソコンを使っている 威張っている 説明が分かりにくい 感じが悪い 面倒くさそうだった 言葉遣いが悪い 職員によって対応・説明が違う 対応が悪い 必要施設(正面入口に各階案内板がほしい 番号札の発券機が分かりづらい 窓口の近くに椅子がほしい 呼出し時にマイクを使用してほしい 証明写真用自動機械を設置してほしい 駐車場が込んでい

■改善に向けた取組み要約

お客様を意識し、迅速な対応を心がけます 職員から積極的に声をかけるように徹底します あいさつの励行、言葉遣いや態度など、親切・丁寧な窓口対応を心がけます 業務以外でのパソコンの使用禁止を徹底します 職場内研修などにより接客が均一になるよう努

ご要望(運営面) 土・日曜日に窓口を開けてほしい プライバシーに配慮してほしい 窓口が込んでいるときは全員で対応してほしい 印鑑証明のカードなどで住民票などが発行できるようにしてほしい 住民票などの自動交付やコンビニでの交付などを検討してほしい リサイクルプラザで購入できる不用品などの品数の制限が分かりづらい 銀行の窓口で両替ができるようにしてほしい

■窓口サービスの向上に努めます

めまします 番号札発券機への誘導など、お客様の案内や申請書記載のお手伝いを積極的にまいります お待たせする場合には、待合ロビーへご案内するなどの配慮をします 年度末と年度当初に休日開庁を実施し、転入・転出に係る窓口業務などを行っています。なお、証明書は、電話予約による土・日曜日の交付や郵便による請求もご利用いただけます プライバシーに配慮した窓口対応を行うとともに、書類などの取り扱いには十分注意します 不用品などの購入限度数を分かりやすく掲示します 市役所内の銀行派出所では、狭山市の公金のみを取り扱っていて、両替など通常の銀行業務は行っていませんので、ご理解ください

■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上回りましたが、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

- 5/6...県西部地域まちづくり協議会定例総会 5/13・27...定例庁議 5/13...不老川流域対策推進協議会総会 5/14...情報公開及び個人情報保護審査会 5/15...不老川クリーン作戦、川越総合卸売市場株取締役会 5/17...県西部第一広域行政推進協議会総会 5/19...廃棄物減量等推進審議会 5/21...全国市長会関東支部総会 5/22...圏央道側道クリーン作戦 5/25...東京狭山線整備促進期成同盟会 5/28...地域防犯推進委員委嘱式



田植え、馬鈴薯の収穫など、まさに猫の手も借りたい忙しさです。小中学校も茶摘み休み、田植え休みを設け、子ども達もこれら家の手伝いや子守りなどをしました。

農作業も、結び仕事として共同で作業をしたり、遅れた家を地域で手伝ったりしたものです。庭先一面に籾を敷いた麦の天日乾燥時、夕立が来そうな天候になると総出で片付けたり、県道を出荷場所として麦の検査を受けたりしたこともありました。

こうした昔話を語り合える人も少なくなりましたが、貧しかったあのころでも、お互いに助け合ってきた生きざまに懐かしさを感じます。今では麦畑もなく、ひばりのさえずりも消えてしまいました。ドトメ桑の実を食べて舌を紫にして、叱られたことも遠い日の思い出です。