

職員の対応など94%が高評価 24年度 来庁者にアンケート調査



2階入り口にフロア表示

町では、職員の窓口サービスを向上させ、町民からより信頼される職員を育成するために、昨年引き続き平成25年1月28日から2月15日までの3週間、役場、町民文化センター、寄出張所の来庁者315人のご協力をいただき、庁舎内の雰囲気や職員の対応などのアンケート調査を実施しました。

アンケート集計結果

■庁舎内の雰囲気	満足度合計	満足		不満	
		良い	やや良い	やや悪い	悪い
①全体の雰囲気	96.5%	59.8%	36.7%	2.2%	1.3%
②目的の窓口までの分かりやすさ	89.7%	54.9%	34.8%	8.7%	1.6%
③窓口に置いてあるチラシの整理整頓	96.0%	66.0%	30.0%	3.3%	0.7%
④声のかけやすさ	91.6%	59.8%	31.8%	5.8%	2.6%
■職員の対応					
⑤対応や態度の満足度	96.1%	70.5%	25.6%	2.9%	1.0%
⑥服装や身だしなみ	98.4%	72.3%	26.1%	1.3%	0.3%
⑦待ち時間の長さ	97.1%	67.9%	29.2%	2.6%	0.3%
⑧あいさつ	93.2%	67.2%	26.0%	4.5%	2.3%
⑨言葉づかいや態度	96.2%	71.6%	24.6%	3.2%	0.6%
⑩説明の分かりやすさ	94.9%	70.0%	24.9%	4.5%	0.6%
平均 (全10項目)	94.9%	66.0%	28.9%	4.0%	1.1%

町に対する主な意見

来庁者自由意見	今後の改善・取り組み
○案内看板が分かりづらい。1階と2階が分かりづらい。	駐車場側から来庁する際に1階と間違えやすいことから、2階入り口の床に標示物を設置しました。
○図書館に古い本が多過ぎます。新聞を少なくし、5年以上経過したものは新しいものに替えていただきたい。	実用書につきましては情報ツールの1つです。事柄の情報が分かるというものを揃えるという基準でそろえさせていただいています。新聞につきましては、当初の購入より減らして現在の数にしていますが、情報としての利用価値があるため、保存活用しています。
○土曜日も（時間限定でも）開けていただけると助かります。	年度末の土、日に休日窓口開庁を実施しています。また、サービスコーナー（証明書発行）の利用により、休日でも住民票などを受け取ることができますので、ご利用ください。

調査結果

※回収枚数 315枚

総括：「良い」「やや良い」は全体で94.9%

質問項目の庁舎内の雰囲気（①～④）と職員の対応（⑤～⑩）に対する満足度は平均94.9%と高い評価をいただきました。この結果を踏まえ、一層のサービスの向上に努めてまいります。

分析：良い点・改善すべき点

来庁者アンケートでは、全質問項目の平均満足度が、昨年度の結果を上回り高評価となりました。逆に、満足度が低い「目的の窓口までの分かりやすさ」については、庁内標示物の設置を、「声のかけやすさ」については来庁者に対し職員から声をかけるなど、常日頃の気配りを意識していきます。
【問い合わせ】庶務課庶務係 ☎(83) 1 2 2 1

第4次 行政改革 24年度取り組み結果

町では、行財政改革を最重要施策の一つとして捉え、昭和62年の行政改革大綱策定以降、計3回、行財政改革を実施してきました。先の第3次行政改革大綱では、「行政の公平性」、「効率性の追求」、「町民と行政の協働」などを基本として取り組みました。平成23年度から、引き続き第4次行政改革大綱を策定し、「町民ニーズに対応した行政

サービスの提供」、「自立した行政運営の推進」、「安定した財政基盤の確立」と3つの柱を掲げました。3つの柱により、町の特性にあわせた行政サービスが何であるのかを把握し、町民が積極的に参加し、協働して事業を実施することも必要であると考え、行政改革を推進するものとしています。

指定管理者制度の導入状況

●松田山ハーブガーデンを公募選定

制度導入の大半を占める地域集会施設などは、地元自治会の理解を得て、平成28年3月まで指定期間を延長しています。平成24年度では、観光拠点の一つである松田山ハーブガーデンの指定期間満了に伴い、新たに公募選定した結果、西武造園株式会社など、3者からなる合同企業体、松田山ハーブガーデンパートナーズを指定管理委託先として選定しました。

行政改革による財政効果

●24年度は3,457万円の効果

平成24年度中に取り組んだ事業による削減額は、3,457万円（給与の適正化1,984万円、未収金対策の強化1,153万円、PPS＝特定規模電気事業者＝を利用した電力調達167万円、遊休町有地の処分153万円）です。なお、議会では、平成19年と23年10月に議員定数を2人ずつ削減し、12人としたほか、議員の期末手当の削減と費用弁償を廃止、平成18年度対比で24年度は1,929万円の削減となりました。

●新たに取組んだ事業

取り組み	内容
消防広域化の推進	平成25年3月31日に常備消防を小田原市消防本部に委託し、2市5町が一つの消防組織となったことにより、災害対応力の強化などが図られています。
介護保険料の引き下げ	平成24年度に第5期介護保険事業計画をスタートさせ、介護保険料基準月額を3,800円から3,700円に引き下げました。
保育所の廃園対応、新設保育所運営対応により、民設民営による開設準備	町内唯一の保育所の廃園に伴い、第二幼稚園を新規保育所として活用するため、第二幼稚園を第一幼稚園に統合し、松田さくら保育園が新たに開設されました。平成25年度の保育所入所児童数は数年ぶりに100人を超え、充実した保育事業を推進しています。
施設利用の拡大	松田中学校グラウンドの夜間照明の利用期間を、従来は4月から10月までだったものを、近隣住民の理解を得て通年利用可能とした結果、利用実績が上がっています。
衛生委員会の実施	職員の安全や衛生に留意し、必要な措置を講ずるため、総括安全衛生管理者と衛生管理者を選任し、産業医にも参加いただき、月に1度衛生委員会を開催しています。職員の勤務時間数、休日勤務の状況、ノー残業デーの退庁状況、健康診断の受診など職員の健康管理について委員会で確認をしています。