

平成29年2月実施

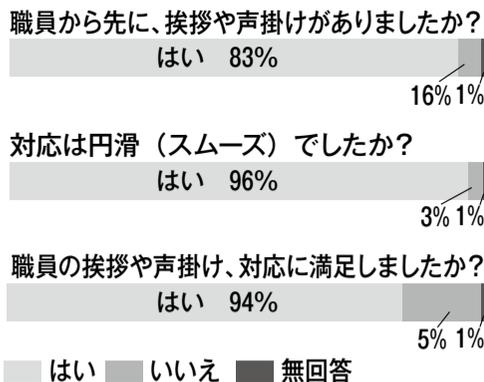
来庁者アンケートにご協力いただき、ありがとうございます

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2月6日から2月28日までの平日17日間、役場、町民文化センター、寄出張所の来庁者にご協力をいただき、職員の対応などについてのアンケート調査を実施しました。(回収数301枚)

【問い合わせ】総務課 庶務係 ☎(83) 1221

調査結果

来庁された方への対応について、職員からの声掛けや明るく感じの良い挨拶を意識してきました。アンケートの結果は、「職員から先に、挨拶や声掛けがありましたか？」については、「はい」が83%の回答でした。「対応は円滑(スムーズ)でしたか？」については「はい」が96%と、大部分の方から満足していただきました。また、「職員の挨拶、声掛け、対応に満足しましたか？」の総合的なサービス満足度についても94%の方から「はい」と回答をいただきました。



自由意見の中で、「他の自治体より」、また「以前に比べて」と感じるといふ意見が複数あり、窓口サービス向上の継続的な取り組みが少しずつ成果として現れてきたのではないかと考えられます。その一方で、「一人の職員が声を掛ければよいというムードだった」とのご意見もいただいております。改善が必要な点もあります。

職員の対応について一番求めるもの

Table with 2 columns: Item, Votes. Items include: 丁寧さ (55票), 手続きの円滑(スムーズ)さ (32票), 明るい雰囲気・態度、笑顔、挨拶があること (27票), 親切さ、親身になってくれること (24票), 分かりやすいこと、正確さ (20票)

その他の回答では、「知識」、「年齢に応じた対応」など。

来庁者からのご意見

他県の市町村自治体より対応はすごく良いと思います。

- 3、4年前に比べ、たいへん対応が良くなりました。聞き取りやすく、ハキハキと対応していただいた。庁内も清潔で、いつ訪れてもいい印象です。対応窓口が狭い。個別の部屋を留意して欲しい。建物内の案内板が不明瞭。一人の職員が声を掛けられたいというムードだった。アンケートを定期的に行ってください。初心忘るべからず。

また、今回のアンケートでは、改めて、来庁者の方々に「職員の対応について一番求めるもの」をお聞きしました。その結果、「丁寧さ」がのべ票数で55票と最多でした。「手続きの円滑(スムーズ)さ」が続いて32票でした。丁寧に来庁者の話を聞き、お待たせしないで円滑に事務手続きなどのサービスを提供することが求められていると思われま。

今後は、声掛けや挨拶への取り組みを継続し、窓口での手続きをより円滑にする工夫も図ります。ついでには、次の取り組みを進め「町民の皆様」に信頼される職員「気軽に行きやすい役場」に向けて改善を図ります。

接遇改善への取り組み

- 研修の実施や、接遇の評判がよい職員を手本とする。
- 各手続きに必要な内容を記載した手続き一覧表を作成する。
- 案内板など、庁舎内どこへ行けばよいか迷いにくくする工夫を図る。

安全防災担当室

土砂災害から自分と家族を守るために 土砂災害警戒区域を確認してください!

【問い合わせ】安全防災担当室 ☎(84) 5540

土砂災害から身を守るには

- 長雨や豪雨に注意! 1時間に20mm以上、または降り始めからの降雨量が100mm以上になった場合は、土砂災害発生の恐れがあります。

「横浜地方気象台」の公式サイトや県公式サイト「神奈川県雨量水位情報」で、警報の有無や雨量などの気象情報を集め、早めの避難を心がけましょう。

○避難する余裕がないときは鉄筋2階建てに緊急避難! 比較的高い鉄筋コンクリート造りなどの堅固な建物で、斜面とは反対側の2階以上の部屋に避難しましょう。

○土石流に直面した時の逃げ方 土石流のスピードはとて速く、流れに背を向けて逃げて追いつかれてしまいます! 土砂の流れる方向に対して「横方向」に走って逃げてく



より適切・迅速に避難するために「避難準備情報」の「名称」が変わりましたのでご確認ください!!

避難準備・高齢者等避難開始(変更前避難準備情報)

高齢者や障がい者、乳幼児など避難に時間がかかる人(要配慮者)と、その支援をする人は避難を始めてください。また、通常の避難ができる方も、いつでも避難ができるよう準備しましょう。

避難勧告(変更なし)

通常の避難ができる方も避難を始めてください。また、外出することが危険な場合は、頑丈な建物の、より安全な場所に避難しましょう。

避難指示(緊急)(変更前避難指示)

今すぐ避難してください! もしも、外出して避難所に移動することがかえって危険な場合は、より安全な自宅2階などへ移動するか、近隣の高い建物の上層階に避難しましょう。

土砂災害警戒区域の情報は町公式サイトや窓口でご確認いただけます。

- 1. 町公式サイトより「土砂災害ハザードマップ」
- 2. 県公式サイト 神奈川県土砂災害情報ポータル
- 3. 役場3階 安全防災担当室
- 4. 寄出張所



町消防団の分団長が変わりました

町消防団では、4月1日付で分団長が変更となりましたので、ご紹介します。(敬称略)

Table with 2 columns: Role, Name. Roles include: 第1分団長 (仲村 雅文), 第3分団長 (島村 幸太郎), 第7分団長 (古谷 竜仁), 第8分団長 (府川 一通)

町消防団の分団長が変わりました