



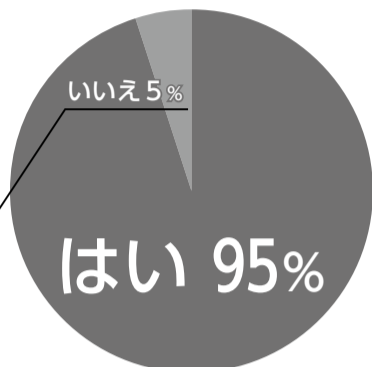
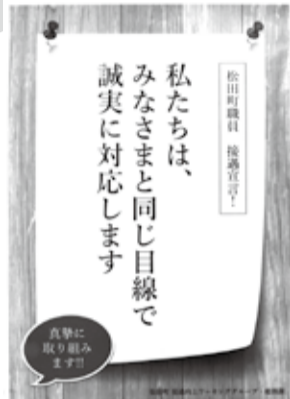
# 「来て良かった」と満足していただける役場を目指して 来庁者アンケートを実施しました!

窓口サービスを向上させ、町民の方から、より信頼される職員を育成するために、10月2日(月)から10月27日(金)までの約4週間、役場、町民文化センター、寄出張所において、来庁者にご協力をいただき、庁舎内の雰囲気や対応などについてアンケート調査を実施しました。また、町公式サイトにおいても、同様のアンケートを行いました。

【問い合わせ】 総務課 庶務係 ☎(83)1221

## 平成29年度 10月2日～27日実施 アンケート集計結果

職員の対応は接遇宣言に基づいて  
実行できていると思いますか？



今年度は右の接遇宣言を掲げ、職員からの声掛けや明るく感じの良いあいさつ、誠実な態度や心掛けを意識してきました。

「職員の対応は接遇宣言に基づいて実行できていると思いますか？」という設問については、「はい」が95%、「いいえ」が5%の回答でした。「職員が接遇宣言に基づいて行動できている」と大半の来庁者を感じていただけたようです。「いいえ」と答えた方の中には「声が小さい」「活気がない」という意見がありました。

**松田町役場 接遇宣言!**  
私たちは、みなさまと同じ目線で誠実に対応します

### 「いいえ」を回答した理由

声が小さい	7
活気がない	7
説明が分かりづらい	3
待ち時間が長い	3
言葉遣いが悪い	2
その他	3

**接 遇 改 善 へ の 取 り 組 み**

- 職員研修などを実施し、窓口サービスの質の維持および向上を図ります。
- 窓口での手続き時に来庁者が迷わないよう、各手続きに必要な内容を記載した手続き一覧表を作成します。

自由意見では、「明るい声であいさつされ、分かりやすい説明で対応してもらった」「以前より声掛けが多くなり親切に教えてくれる」という意見がありました。その一方で、「対応が遅いように感じた」とのご指摘もあり、改善の必要性も明らかになりました。

今回の結果を踏まえて、今後は、窓口サービスの質の維持および向上を目指し、窓口での手続きをより円滑にする工夫を図ります。

次の取り組みを進め、「町民の皆さんに信頼される職員」「質の高い窓口サービスを受けられる役場」に向けて改善を図ります。

### 来庁者からのご意見

#### お褒めの言葉

- 入口であいさつの声掛けがあり、以前よりも来庁しやすくなりました。こちらが声を掛けるよりも先の中の方が出てきて下さって、嬉しかったです。
- 別の窓口の方にも声を掛けられ、経路を教えてくださいました。

#### ご指摘

- こちらの話に関係のない職員が余計な話をされていて、うるさいと感じました。

※回収数：304通(町公式サイトからの回答4通を含む)

## 拉致 必ず取り戻す!

### 特定失踪者パネル展 12月13日(水)～19日(火)

神奈川県ゆかりの特定失踪者に関するパネル展を、役場2階税務課横の相談室において開催します。ぜひお立ち寄りください(土日は休み)。

一日も早い拉致問題の解決のために「必ず取り戻す」という声を一つにしましょう

拉致問題その他北朝鮮当局による人権侵害問題についての関心と認識を深めるため、法律により「北朝鮮人権侵害問題啓発週間」が定められています。

拉致問題を風化させないという強い決意が必要です。

【問い合わせ】  
子育て健康課  
子育て支援係  
☎(84)5544

平成29年度

### 北朝鮮人権侵害問題啓発週間

12月10日(日)～16日(土)

### 第36回 県西地区障害者文化事業 ～つなごうみんなの心～

**日時** 12月9日(土) 午前9時30分～午後3時  
**場所** 小田原市川東タウンセンター マロニエ  
(小田原市中里273-6)  
3階ホール 301集会室  
**内容** 作品展、手作り製品販売、交流会  
(楽器演奏、踊りなどのアトラクション)

【問い合わせ】 中井やまゆり園 ☎(81)0288

12月3日から9日は

## 障害者週間



### 障害者週間とは?

国民が障がい者の福祉について広く関心を持ち、理解を深め、障がい者が社会、経済、文化その他あらゆる分野の活動に積極的に参加する意欲を高めることを目的として障害者週間が設けられました。

2市8町(小田原市、南足柄市、足柄上郡5町、足柄下郡3町)では上記のとおり障害者文化事業を実施しています。今年も昨年度に引き続き作品展・手作り製品の販売や楽器演奏などに加え、アート作品コンクールを開催します。どなたでもお気軽にお越しください。



### 松田山ハーブガーデン info

「holoholo」クリスマスミニコンサート(無料)  
12月16日(土)17:30～ 3階レストラン

☆松田きらきらフェスタ開催☆ 12月25日まで毎日営業! 17:00～21:00  
【再点灯】2018年1月6、7、8日 ハーブ館の売店・レストランは夜間営業します。  
※きらきらフェスタ期間中、レストランは平日16時からオープンとなります。  
【年末年始の休園日について】2017年12月28日～2018年1月3日  
※11月～2月は冬季営業の為、イベント時以外は16時閉園となります。

松田山ハーブガーデン 〒258-0003 神奈川県足柄上郡松田町松田惣領 2951  
TEL:0465-85-1177/FAX:0465-85-1176 http://www.seibu-la.co.jp/matsudayama-hg/