

評価はどうか 市の窓口対応

(自民クラブ)

問 市職員の窓口における市民とのトラブルやクレーム、苦情処理の現状と、窓口対応の市民の評価はどのようになっているのか。

また、窓口対応の更なる向上のために、どのような対応を行っているのか。

答

平成22年度に寄せられた意見書や電子メールなどによる382件の相談件数のうち、職員に対する苦情の件数は34件あり、その内容は、「職員の説明がわかりにくい」、「口調が馴れ馴れしい」、「施設職員の接客態度が悪い」などであった。

苦情などの処理については、面接や文書による回答により理解を求めるとともに、庁内LANへの掲載などにより職員間で情報の共有を図っている。

窓口対応の市民の評価については、市役所来庁者に対し「窓口応接に関するアンケート調査」を実施した結果、約8割

のかたから良い評価を得たが、「部署によって接遇に差がある」などの指摘もあった。

今後とも窓口対応を含め、接遇の更なる改善を目指し、全職員が一丸となって取り組んでいきたい。



どう考える！

コミュニティビジネス

活動支援

(自民クラブ)

問 新たな産業や雇用の創出など地域経済の活性化に

寄与する活動として注目を浴び、現在、全国各地で広がるコミュニティビジネスの普及・推進に向けて、市はどの取り組みなのか。

答

近年、社会構造や経済構造の変化に伴い、市民参加協働型のまちづくりの必要性が問われる中で、地域コミュニティの再生と地域社

会の自立、新しい雇用の場の創出につながるコミュニティビジネスへの期待が高まっている。

本市でも、先進事例を調査するとともに、地域住民のコミュニティビジネスに対する意識を醸成するため、四国経済産業局と連携し、地域の課題や対応策について検討するワークショップを開催するなどの取組を行っている。

今後とも、地域課題の解決に向けて熱い思いを持つ人や起業一歩手前の人による活動を継続可能なものとするために、市としてどのような施策を展開できるか検討をしたい。

今後の見通しは？

幼稚園・保育所運営

(リベラル西条)

問 国は、待機児童解消や保育・幼児教育機会を保障

することなどを目的とし、幼児一体化についての議論を行い、こども園(仮称)の設置を検討しているところである。

現時点での、本市の幼稚園・保育所の定員に対する園児児童数及び、これらの制度が導入さ

れた場合の市内の幼稚園・保育所への影響、そして今後の対策は、どう考えているのか。

答

本市の定員に対する園児・児童数は、幼稚園・保育所を合わせ、定員2千520人に対して、児童数2千510人、入所率は99・6パーセントとなっており、待機児童はいない。

国においては、こども園の制度設計などについて、ワーキングチームでの検討途中であるが、現在の案で創設された場合には、経営のことも含めて種々の影響が考えられる。

幼稚園については、保育士資格の変更や沐浴施設、給食施設の整備などが必要となり、保育所については、幼児教育の提供に伴い幼稚園教諭の資格が必要となる。また、現在市が徴収している保育料を保育所が直接徴収することになる。

更に、共通の課題として、利用者が保育時間を自由に選択できるため、保育の調整の複雑化や、新たに創設されるであろう、こども指針への対応も必要となる。

どう取り組む？

農村環境保全向上対策

(市民クラブ)

問

農村環境保全の向上において、農業者や地域住民の参画を得て農地や水を守る共同活動を行っているが、地域の取組の現状と、これまでの市の取組と成果はどのようなのか。

また、今後の課題と市の支援策について、どのように考えているのか。



環境保全会による生き物調査

本市としては、最終検討結果を踏まえて適切な対応をしていきたい。