



声のラン

声

市役所に行くと対応が悪いと感じる職員がいます。

全体的に職員数も多過ぎるような気がします。

現在は、コンピュータ社会なのに、職員の机の上には書類がたくさん置いてあり、非効率的に見えます。

また、机の横や後ろには、キャビネットが他部署との垣根のように置いてあり、フロアが一望できません。

これらのことは、改善できないの？

答

【職員の対応】

市は、日ごろから職員が市民の皆さんに親切で、ていねいな言葉づかいができるように、専門の講師を招いて接遇研修を行っています。

また、接遇マニュアルを各職場に配布し、接遇をテーマとした各職場内での研修を行うように努めています。

市役所に来庁された方が、気持ちよく手続きなどができるように、接遇に対する職員の意識を向上させ、信頼される職員の育成に取り組んでいます。

【職員の数】

現在、市の職員数は743人（平成25年4月1日現在の病院医療職員を除く職員数）で、10年前（平成15年）に比べて146人減少しています。

市は、厳しい財政状況の中で民間への業務委託や、事務の見直しなどを進めることで、効率的で質の高い行政運営に努めています。

これからも、適正な職員数の管理に取り組んでいきます。

改善して！職員の対応や職員数、見通しの悪いフロア。

《60歳代男性》

【職員の執務環境】

現在も、文書による処理が必要な事務が数多くあります。

しかし、文書による事務を見直すことは、紙の使用量を削減できるだけでなく、事務の効率化にもつながります。

今後職員意識改革やコンピュータによる事務の効率化を図っていきます。

他部署との垣根は、主に文書を保管するキャビネットにより生じているもので、速やかな事務処理や市民への対応を行うために、執務スペースの近くに設置する必要があります。

現状の限られた執務スペースの中では、フロアを一望できるようなはなっておりませんが、今後も市民サービスの向上と事務効率の観点から改善に努めていきます。



窓口対応の様子。ていねいな対応を心がけています。

職員課人事係
☎(24)0502

行政管理課行政経営係
☎(24)0512

【ワンポイントメモ】

民間への業務委託や事務の効率化により市の職員数は、毎年減少しています。総務省の調査によると、平成24年4月1日時点の、人口1万人当たりに対する市の職員数は、70.86人で、道内35市の中で11番目に少ない状況となっています。

案内

「声のラン」では、おもに「市長への手紙・ポスト」や「広報広聴モニター」の声と、その答えをご紹介します。そのほか皆さんからの一般的な質問などもご紹介しますので、普段から疑問に思っていることなどを、お手紙などでお寄せください。ただし、ほかの市民にも参考になる内容を採用させていただくため、個人的なことなどを掲載することはできません。また、質問の内容を確認する必要上、お手紙には必ず連絡先と名前をご記入ください。【〒066-8636 / 千歳市東雲町2丁目34 / 千歳市企画部広報広聴課 宛】