

Q 役場職員の対応をさらに向上させよ

A まずは現在の政策をしっかりと実施することだ



佐藤定男議員

問 昨年の「町民意識調査」によると、役場職員の対応について7割の方がある程度満足しているとの回答であった。一方、親切でない、説明がわかりにくいなど不満のある人が2割いる。この結果をどのように捉えているか。

町長 満足との回答が一昨年の調査時の倍以上の数字で、かなり改善したと評価している。

問 一昨年の調査の質問は「町の行政サービスの水準について」であり、昨年の質問は「接遇について」

である。質問内容が違えば数字はよくなる。どのくらいの数字を目標としているのか。

町長 行政の場合には政策によって評価される。10割を追求するが、地域差などもあり、7割くらいを達成できればいいのではないか。

問 不満の内容（親切でない、説明不足など）について、具体的に何故そういう回答となったのかを分析し、対応策を各職員の問題として周知・徹底したか。

総務課長 接遇やクレーム対応の研修を受けさせている。また、問題があった場合には、町長・副町長・教育長各課長からなる「庁議」などで協議し徹底をはかっている。

問 以前に「顧客満足度(CS)向上委員会」を立ち上げ、全庁的に取り組み、さらなる向上を目指すべくと提言した。政策はもちろん大事だが、C

Sはやっただけ効果が表れるが。

総務課長 「庁議」自体がCS委員会以上の役割を果たしている。

問 来年度には新庁舎で業務が再開する。役場側から町民の目に見える形で近づいていくことが必要ではないか。

町長 町政への顧客満足度の向上は、政策をしっかりとやっていくことが基本である。同時に職員の資質向上が求められている。新庁舎での接遇についてどうあるべきかを含め検討していく。

総務課長 朝礼にあたる打ち合わせとして、毎朝の町長・副町長、総務課長などによる「総合調整会議」がある。

なお、終礼は、業務終了時に全員が揃うことが難しいため、翌日に前日の結果を報告することで代替可能ではないか。

問 朝や終業時のあいさつは仕事の一つの区切りである。その際、全員の顔を見ながら、特に課をまたがる話をしてもいいのでは。

総務課長 毎朝の「総合調整会議」や毎週の「庁議」で実施している。

役場内で朝礼・終礼を

問 現在、役場では朝礼・終礼を実施しているか。



毎週の「庁議」で協議 (役場飯庁舎)

Q 今年のあんぽ柿生産は大丈夫か

A 生産拡大に対応した検査体制の整備をはかる

問

26年産生柿の
幼果期検査と収
穫前検査について伺う。

町長

県あんぽ柿産
地振興協会で検

討の結果、昨年と同じく幼果期と収穫前の検査結果により、加工再開地区を決定することとした。

なお、昨年加工を再

問

放射能に汚染
された柿園の除
染対策は。

産業振興 課長

本町は他
市町村に先



井砂善榮議員

開した地区の中で、出荷前検査の規準数値を越えた製品が1パック以下の地区は、2つの検査は免除される。

駆け、一昨年から柿などの果樹改植とこれに伴う表土剥ぎによる除染事業に着手した。

現在、対象農家へ事業に取り組むよう案内

している。

問

生産者への丁寧な説明を。

産業振興 課長

昨年と同様、あんぽ

柿の安全な原料柿の確保のための説明と協力依頼については、6月末から行うことが決定されている。

また、加工再開地区の決定後、各地区で説明会を開催する。

問

今年のあんぽ柿生産量は、震災前の半分を目標として、昨年より拡大する。

出荷前の放射能を検査する機器を増設する考えは。



幼果期検査の受付の様子
(写真提供/JA伊達みらい)



桃せん孔細菌病の被害調査(光明寺字志久地内)

産業振興 課長

県から本町に1台が追加配分される。

しかし、台数不足が懸念されることから、さらに台数増を要求している。

産業振興 課長

病原菌の切除や防除剤の散布などについて、県やJAが適正に生産者を指導している。

桃せん孔細菌病の対策を

問

桃せん孔細菌病が昨年の同時期に比べ多発している。

町はこれら専門機関と連携を密にし、防除費用の一部補助や、病気にかかった桃の改植などを勧めている。