岡田　邦敏　議員

問 CS（住民満足度）について

答 職員のスキルアップによる住民サービス

議員　職員は住民に対しマニュアル通りのサービスだけでなく住民の立場で、また同じ目線での対応が必要ではないか。

例えば、各地区に立っている防災無線が聞きづらい、屋内用は後でつけると有料になるか。

総務課長　聞こえづらい等の問い合わせがたまにある。防災無線の電話対応サービスや下仁田インフォメールの登録をお願いしている。

議員　林道や町道の整備や修復が思う様に進まないが。

農林商工課長　緊急性または費用対効果を加味して、順次行っている。

議員　電話のたらい回しについて。

総務課長　各課直通番号を設定してあり、広報等で周知し町民の方に不安を与えない様に注意したい。

議員　きちんと挨拶ができる職員は、どのぐらいいるか。

総務課長　理由は関係ないので、挨拶をきちんとする様に周知していきたい。

議員　フレックスタイム導入の検討、サマータイムだけでも実施すれば住民の方が役場に寄りやすいのでは。

総務課長　毎週水曜日には、住民窓口の延長を行っているが利用者が少ない。住民サービスの一環として開庁時間の拡大を行うことは可能だが、なかなか難しい問題がある。

庁舎内の様子

問 ES（職員満足度）について

答 職場環境の充実

議員　病気や何らかの理由で長期に休むことはないか。

総務課長　労働安全衛生法の改正により、ストレスチェックの実施が義務付けられ、心の健康づくり計画等の要項が策定されている。

議員　介護や育児休暇の取得状況は。

総務課長　男性の育休取得実績はまだないが、町特定事業主行動計画で男性の家庭生活参加への推進について示されているので、今後も周知を図っていきたい。

議員　横や縦の連携、大事なことが課長・副町長・町長まで（報告・連絡・相談）されているか。

総務課長　課長会議や課内会議等で、今後も報告・連絡・相談の周知徹底を図っていきたい。

議員　部署または人によって、時間外勤務の差は。

総務課長　27年度は全体で、3300万円で1万2900時間、28年度1月末では前年より大幅に減少している。

議員　町がテーマとして掲げている「まち・ひと・しごと創生総合戦略」を進める上で、職員のスキルアップと住民サービスの充実は重要。

町長　職員は町民の公僕であると常々話している。必要であれば、講師を招き職員研修も考える。ともかく町民に対しての立場をよく考えて進めたい。

議員　上から目線的な、一方的な研修ではなく、また全職員が一度に研修するのは行政の場合は不可能ですので、できる部署から、またできることから職員自ら考え行動すれば、必ず良い結果が出て住民サービスにつながると思います。