

◇内 田 清 文 君

○議長（澁谷俊二君） 次に、4番、内田清文君の一般質問を許可いたします。内田清文君、登壇願います。

（4番 内田清文君 登壇）

○4番（内田清文君） 通告に基づき、一般質問を行います。職員の接遇マナー向上について伺います。

以前、総合案内の設置について質問した際に、来庁者の気持ちに立った対応を心がけるとの答弁をいただきました。また、「行き先がわからない方は近くの職員までお気軽に声をかけていただきますようお願いいたします」と書かれた看板も目立つ場所に設置されたように感じました。職員全員が一挙にマナーを向上させるのは難しいと感じたために総合案内を設置して、まずは担当課だけでも変わることでお客様への対応の品質が向上するのではないかという趣旨の質問でしたが、それに対する答弁と対応は職員一人一人が役場の顔として住民サービスを提供するという意気込みを感じられるものであり、大変うれしく思っています。

しかしながら、皆さんもご存じのように心がけや意識を変えることによって行動にあらわすというのは簡単なことではありません。

そこで、住民サービス提供時の質を向上させるために接遇マナーマニュアルの作成やマナー向上委員会の設置により意識づけを行う必要があるのではないかと考えます。これらは大仙市役所においては、平成20年から既に行われていることであり、それゆえに市職員の対応がよいという声があるのだと思います。

大仙市のマナー向上委員会は全ての部から選出される担当者で組織され、職員主導で委員会の運営を行い、その会議で決められたことは課のマナーリーダーを通じて全職員に周知されるようです。委員会では重点目標の設定と行動計画、それに対する検証を行うほか、接遇マナーマニュアルの改定に加え、目標ポスターやポケットマナーマニュアルの作成など、きめの細かい活動により全職員のマナー底上げを図っています。また、お客様からの苦情に対しても全職員に周知できるような体制をとっています。

美郷町にもマナーのよい職員はいらっしゃいます。しかし、そうでない職員がいるのも事実です。課のカウンターに立っていてもほかの職員と目を見合わせるだけであったり、おもむろに出てきたりということは何度か目にしたことがありますし、そのような対応をされたというお客様の声もあります。

しかし、これは職員のマナーが悪いというのではなく、どう対応すればいいかわからないとい

うことなのかもしれません。職員のマナーを個々人の知識に頼るのではなく、きっちりとしたマニュアルがあれば戸惑うことなく対応することができ、無用な苦情を防ぐことやお客様と職員ともに気持ちよく仕事ができるのではないのでしょうか。職員の接遇マナー向上について、町長の見解を伺います。

○議長（澁谷俊二君） 答弁を求めます。町長、登壇願います。

（町長 松田知己君 登壇）

○町長（松田知己君） ただいまのご質問にお答えいたします。

町役場の職員は正規職員、臨時職員を問わず公務員として来庁者の気持ちに立って対応しなければならないことは申すまでもありません。そのため、これまでも各般の接遇研修を開催するとともに外部研修も受講させ、意識の向上とスキルの向上に努めてきたところです。

具体的には、窓口対応についてスキルアップを図るため、日本航空キャビンアテンダントを含む外部講師を招いた接遇研修やクレーム対応研修などを実施しているほか、東北自治研修所主催の接遇指導者養成研修も受講させてきております。

また、県と市町村職員が合同で行う研修のうち、指定研修の新規採用職員研修はもちろんのこと、能力開発研修であるロジカルコミュニケーションによる理解力アップ研修や異文化理解とコミュニケーション研修、クレーム対応力研修、アサーティブコミュニケーション研修なども受講させているところです。

さらに、窓口の対応力向上につなげるため、住民生活課戸籍年金班においては、平成29年度より窓口アンケートを行ってきており、職員の言葉遣いや説明の丁寧さ、窓口対応の満足度などについて5段階の評価アンケートを実施してきております。平成29年度及び30年度上期分の評価結果は平均で4を超えており、当該窓口の対応評価はまずまずではないかと考えております。

今後は、こうした窓口アンケートを来年1月より全課で実施するようにするとともに、これまで関係課で共有していたご意見等についても、庁内グループウエア掲示板等に掲載することで全職員が共有する仕組みを構築し、接遇の意識を高めるとともに、接遇マナーの向上に努めてまいりたいと存じます。また、こうしたアンケート結果を具体対応に生かしていくよう、各管理職への指導徹底も指示してまいりたいと存じます。

なお、議員ご提案の接遇マナーマニュアルの作成については、平成29年1月に美郷町職員のための接遇マニュアルとして策定しており、新規採用職員を対象にした接遇マナーのテキストとして活用してきております。今後は全職員に本マニュアルを踏まえた対応を改めて指示するとともに、職員の意見等も踏まえて内容の見直しなども図ってまいりたいと存じます。

また、マナー向上委員会の設置についてご提案がありましたが、本町の事務事業の改善等を目的として実施している美郷町職員業務改善提案制度を活用し、接遇マナーの向上に関する職員からの提案を踏まえ、検討してまいります。

接遇向上についてはいろいろな取り組み方があるものと存じますが、美郷町としては、こうした取り組みを通じ、今後職員一人一人の接遇意識と接遇マナーをさらに向上していくよう努めてまいりたいと存じます。以上です。

○議長（澁谷俊二君） 再質問ありますか。（「ありません」の声あり）

これで、4番、内田清文君の一般質問を終わります。