

# 問

## 主な質問と答弁

### よりよい接遇の実践

#### コミュニケーション能力向上を目指した研修等を実施

#### 課題の共有化を図り、丁寧な対応に取り組む

桜井 直人

(ふじさわ市民党)

質問

職員の業務に関し、市民や業者とのやりとりの中で、さまざまな問題が生じていると思うが、市民サービス向上のためにも、その問題点を解消し、よりよい接遇の実践に努めてほしい。また、コミュニケーション能力の向上については、若手職員が職場内で意思疎通を円滑に行うための研修を実施し、管理監督者に対しては、職場のリーダーとしてコミュニケーション全般の意識改革を図るための知識、技能の習得を図る研修を実施してほしい。なお、これらの研修では、実際に窓口で起きた問題等を題材とし、職員のおのおの課題の共有化を図る中で、一層の市民サービス向上のためにどう対応すべきか研究、検証を行っている。具体的に、接客能力の向上については、若手職員を中心に各階層別研修に

おいて段階的に接遇の技術を学び、接遇を指導する立場にある管理職に対し、接指指導者養成研修を行い、職場内での指導能力の向上を図り、よりよい接遇の実践に努めてほしい。また、コミュニケーション能力の向上については、若手職員が職場内で意思疎通を円滑に行うための研修を実施し、管理監督者に対しては、職場のリーダーとしてコミュニケーション全般の意識改革を図るための知識、技能の習得を図る研修を実施してほしい。なお、これらの研修では、実際に窓口で起きた問題等を題材とし、職員のおのおの課題の共有化を図る中で、一層の市民サービス向上のためにどう対応すべきか研究、検証を行っている。具体的に、接客能力の向上については、若手職員を中心に各階層別研修に

#### 歩車分離式信号機導入促進の要望を

吉田 淳基

(自由松風会)

質問

交差点を通行する歩行者の事故防止に効果を上げているという歩車分離式信号機の導入を本市でも促進すべきと考えますが、市の見解を聞きたい。また、歩行者や自転車の横断が非常に多い高砂小学校前の交差点を歩車分離式信号機によりスクランブル化することは可能か聞きたい。

#### 財政規律の堅持 収支均衡と効率性を

有賀 正義

(みんなの党藤沢)

質問

市税収入の大幅な増加が見込まれない中、国から重点化、事業の優先順位づけを行う点検の結果に基づき改修計画を策定し、順次非構造部材の耐震化を進め、その後、校舎についても取り組んでいきたい。児童生徒の安全確保のため、できただけ早期に対応していきたいと考えている。なお、折り畳み式ヘルメットは頭部保護の観点から有効と考

#### 電気料金の縮減 PPSの再検討を

青木 仁子

(神奈川ネットワーク運動・藤沢)

質問

脱原発を進めていく中で、財源不足に対する歳入確保の取り組み、国・県予算の編成状況の把握と反映という五本の柱を基本として、現在、編成作業を行っている。財政規律の堅持が課題となるが、その財政規律を広く捉え、収支均衡だけでなく市民ニーズに合致しないサービスの供給を排除し、市民に適切な租税負担を求め「効率性」を実現することも含むという新しい公共の考え方があ

#### エネルギー消費施策 地産地消を目指す

市川 和広

(自民クラブ藤沢)

質問

原産地から脱却し、エネルギー転換を目指したまちづくりを行うに当たり、使用するエネルギーをできるだけ削減し、削減しきれないエネルギーは、市内全域における使用電力量の削減率を高めることとして、また、エネルギーの地産地消の観点から、本市で取組可能な電力政策及び「藤沢市地球温暖化対策実行計画」の中で、エネルギーの地産地消型のまちづくりを進めていくこととして、また、エネルギーの地産地消の観点から、本市で取組可能な電力政策及び「藤沢市地球温暖化対策実行計画」の中で、エネルギーの地産地消型のまちづくりを進めていくこととして、また、エネルギーの地産地消の観点から、本市で取組可能な電力政策及び「藤沢市地球温暖化対策実行計画」の中で、エネルギーの地産地消型のまちづくりを進めていくこととして、



天井や照明器具等の非構造部材の耐震化を進める

### 児童生徒の安全を確保 学校の防災対策

#### 校舎等の非構造部材の耐震化を推進

武藤 正人

(藤沢市公明党)

質問

学校の防災対策として、校舎、体育館の構造躯体の耐震化はもとより、天井や照明器具等の脱落防止

#### 電気料金の縮減 PPSの再検討を

青木 仁子

(神奈川ネットワーク運動・藤沢)

脱原発を進めていく中で、財源不足に対する歳入確保の取り組み、国・県予算の編成状況の把握と反映という五本の柱を基本として、現在、編成作業を行っている。財政規律の堅持が課題となるが、その財政規律を広く捉え、収支均衡だけでなく市民ニーズに合致しないサービスの供給を排除し、市民に適切な租税負担を求め「効率性」を実現することも含むという新しい公共の考え方があ

脱原発を進めていく中で、財源不足に対する歳入確保の取り組み、国・県予算の編成状況の把握と反映という五本の柱を基本として、現在、編成作業を行っている。財政規律の堅持が課題となるが、その財政規律を広く捉え、収支均衡だけでなく市民ニーズに合致しないサービスの供給を排除し、市民に適切な租税負担を求め「効率性」を実現することも含むという新しい公共の考え方があ

脱原発を進めていく中で、財源不足に対する歳入確保の取り組み、国・県予算の編成状況の把握と反映という五本の柱を基本として、現在、編成作業を行っている。財政規律の堅持が課題となるが、その財政規律を広く捉え、収支均衡だけでなく市民ニーズに合致しないサービスの供給を排除し、市民に適切な租税負担を求め「効率性」を実現することも含むという新しい公共の考え方があ

脱原発を進めていく中で、財源不足に対する歳入確保の取り組み、国・県予算の編成状況の把握と反映という五本の柱を基本として、現在、編成作業を行っている。財政規律の堅持が課題となるが、その財政規律を広く捉え、収支均衡だけでなく市民ニーズに合致しないサービスの供給を排除し、市民に適切な租税負担を求め「効率性」を実現することも含むという新しい公共の考え方があ

(※1) FUJISAWAにこやかクレド制度…プロとしてのおもてなしの精神をもって、相手のニーズに真摯に向き合い、「ありがとう」と言われる接遇に、一丸となって取り組む制度。  
(※2) PPS…特定規模電気事業者。電力供給を事業とする会社のうち、一般電気事業者には該当せず、50kW以上の高圧電力を必要とする需要家を対象に電力の小売供給を行う事業者。