

# 市民サービス向上宣言！

Vol.2

市民サービス改善の一環として、取り組みを強化している接遇向上対策。今年度市では、全ての職員を対象にした接遇研修や、採用後10年を経過した職員を対象の自衛隊宿泊研修などを実施。今回は、昨年5月に紹介した接遇向上対策に取り組んだ成果と、市民の皆さんから寄せられた接遇アンケートの結果などを紹介します。

◎問い合わせ 職員課 ☎23-2119

## 全職員が接遇研修を受講、接遇のスキルアップを図ります

本年度、全ての職員があいさつや所作・動作など、接遇の基本を確認する研修を受講。気持ちの良い応対方法を学びました。

また、特に来庁者の多い本庁舎1階および2階の職員などには、実技も交えたより深い内容の研修を実施。窓口応対や電話応対の基本について再確認しました。

受講した職員からは、「丁寧なお辞儀やあいさつを心掛けることで、印象が大きく変わることを改めて感じた。今回の研修を役立て、お客さまが気持ちよく感じるような応対を心掛けたい」などの感想が聞かれました。



## 市民の皆さんを対象にした接遇アンケート調査を実施

市民の皆さんの意見を、職員の接遇向上に役立てる目的で、11月に本庁の1・2階の窓口を利用いただいた皆さんに、職員の接遇に関するアンケート調査を実施。152人（男性52人、34・2割、女性98人、64・5割、無回答2人）の皆さんに協力いただきました。

### ●あいさつ

職員が、明るく気持ちの良いあいさつを行っているかについて、77割の人が「満足」「やや満足」と回答。一方で、3・3割の人が「不満」「やや不満」と回答しています。

### ●身だしなみ

清潔感のある身だしなみであるかについて、73・7割の人が「満足」「やや満足」と回答。一方で、2・7割の人が「不満」「やや不満」と回答しています。

### ●丁寧な応対

丁寧な言葉遣いや応対について、82・3割の人が「満足」「やや満足」と回答。一方で、4・6割の人が「不満」「やや不満」と回答しています。

### ●分かりやすい説明

分かりやすい説明を行っているかについて、78・3割の人が「満足」「やや満足」と回答。一方で、3・9割の人が「不満」「やや不満」と回答しています。

### ●寄せられた意見

- 親切に対応してもらえた
- 優しく説明してもらえた
- あいさつをしない
- 一部の職員の服装が仕事にふさわしくない
- 説明不足で、言っている事がよく分からない

## 接遇アンケート調査の結果から

今回実施したアンケートから「あいさつ」や「丁寧な応対」などについて、接遇研修の効果もあり、おおむね「満足」の結果が得られました。しかし、「不満」「やや不満」との回答もあることから、改善すべき点も依然としてあることが分かりました。

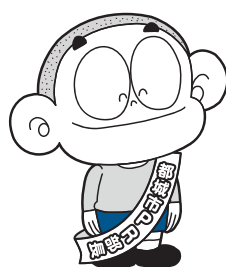
今回のアンケートで指摘のあった点を踏まえ、さらなる市民サービスの向上を目指し、全職員を対象に接遇研修などを重ねていきます。そして、市民の皆さんが、気持ちよく利用できる市役所の実現を目指します。

## 自衛隊宿泊研修

職員研修の初の試みとして昨年11月、陸上自衛隊都城駐屯地で採用後10年を経過した職員22人が、宿泊研修を行いました。

規律訓練のほか、心肺蘇生や止血法、災害時を想定した担架搬送訓練などを通して、連帯感や協調性、緊急時の対応力を養いました。

参加した職員からは「業務を遂行するためには、無駄のない動きを心掛けることはもちろん、周囲への気配りが必要と痛感した。今後は意識して、仕事に取り組みたい」といった感想が寄せられました。



平成28年度 市税などの納期限・口座振替日一覧表 (普通徴収分)

| 年月            |     | 種類       | 固定資産税     | 軽自動車税    | 市県民税        | 国民健康保険税 | 後期高齢者医療保険料 | 介護保険料    |
|---------------|-----|----------|-----------|----------|-------------|---------|------------|----------|
| 平成28年         | 4月  | 1期       | 5月2日(月)   |          |             |         |            |          |
|               | 5月  | 1期       |           | 5月31日(火) |             |         |            |          |
|               | 6月  |          |           |          | 1期          | 1期      |            |          |
|               | 7月  | 2期       | 8月1日(月)   |          |             | 2期      | 1期         | 1期       |
|               | 8月  |          |           |          | 2期          | 3期      | 2期         | 2期       |
|               | 9月  |          |           |          |             | 4期      | 3期         | 3期       |
|               | 10月 |          |           |          | 3期          | 5期      | 4期         | 4期       |
|               | 11月 |          |           |          |             | 6期      | 5期         | 5期       |
|               | 12月 | 3期       | 12月26日(月) |          |             | 7期      | 6期         | 6期       |
| 平成29年         | 1月  |          |           |          | 4期          | 8期      | 7期         | 7期       |
|               | 2月  | 4期       | 2月28日(火)  |          |             | 9期      | 8期         | 8期       |
|               | 3月  |          |           |          |             | 10期     |            |          |
| 課税内容に関する問い合わせ |     | 資産税課     | 市民税課      |          | 保険年金課(国保担当) |         |            | 介護保険課    |
| 納付に関する問い合わせ   |     | ☎23-2124 | ☎23-2123  |          | ☎23-2642    |         |            | ☎23-2596 |
|               |     | 納税課      |           |          | 保険年金課(収納担当) |         |            |          |
|               |     | ☎23-2126 |           |          | ☎23-7144    |         |            |          |

※「納期限」、「口座振替日」は、納付月の末日(12月は12月26日)です。ただし、納期限が土・日曜日、祝日の場合は、その翌日が納期限となります  
 ※同じ月に2度の納期限が設定される月(平成28年度は5月・8月)があります。計画的な納付をお願いします

納付場所

● 次の金融機関の窓口

- 宮崎銀行、鹿児島銀行、宮崎太陽銀行、南日本銀行、西日本シティ銀行、都城信用金庫、九州労働金庫、都城農業協同組合
- 沖縄県を除く九州内の郵便局・ゆうちょ銀行

※納期限後は取り扱えません  
 ● 全国のコンビニエンスストア

※取扱期限を過ぎた納付書および30万円以上の納付書は、取り扱えません

※後期高齢者医療保険料は、コンビニエンスストアでは取り扱えません

● 市役所、各総合支所、各地区市民センター

税・保険料の納付は、

口座振替が便利です

口座振替の申し込みは、金融機関の窓口で預貯金通帳と届け出印および納税(納付)通知書を持参し、申し込みください。

● 振り替え開始の時期

申し込み月の翌月末以降から振り替えが始まりますが、月末近くに申し込むと、翌々月末からの振り替えとなる場合があります。

● 振り替え結果の確認

預貯金通帳を記載してご確認ください。



さまざまな社会貢献活動を行う

# NPOの活動に

# 参加しませんか

NPOは、行政に求められる公平性や企業が持つ利益追求にとらわれずに、福祉や環境、地域おこし、子育てなど、さまざまな分野で活動しています。

今回は、NPOの特徴や活動について紹介します。

◎問い合わせ コミュニティ課 ☎23-2431

## ボランティアとNPOの違い

どちらも自主的、自発的にさまざまな社会貢献活動を行うという目的では同じですが、「ボランティア＝個人」、「NPO＝組織、団体」という点で異なります。

つまり、ボランティアは、個人が個人の責任の範囲で活動を行うのに対し、NPOは、独自の目標を掲げ、その達成のために運営のルールを持ちながら、組織的、継続的に活動を行うといった違いがあります。

## 社会貢献活動を行うNPO

「NPO」とは「Non-Profit Organization」の略称で、*なまよ*

まな社会貢献活動を行う団体の総称です。

利益を目的とする企業と違い、NPOは、収入から費用を差し引いた利益を関係者に分配するのではなく、福祉や地域づくりなど、その団体の活動に全て充てています。

## NPOの特徴と魅力

さまざまな社会貢献活動を行うNPOは、次のような特徴があります。

- **先駆性** 前例にとられず活動ができる
- **迅速性** 即決・即断ですぐに実行できる
- **自己実現の場** 参加する人が生

きがいや、やりがいを見出し、自分の存在意義や価値を実感しながら活動できる

● **働く場** 活動が活発になると「働く場」として、雇用の創出につながります。特に、収入よりもやりがいを求める人にとっては、魅力ある場所として期待されます

● **新しいコミュニティ** 家庭や地域などのコミュニティに加え、参加したい人が自由に集える、新しいコミュニティとしての役割が期待されます



## NPOの種類

NPOには、法人格を持った特定非営利活動法人（NPO法人）と、法人格を持たないボランティア団体や市民活動団体があり、それぞれの目標実現のために活動しています。

中でも現在、市内にはNPO法人が60団体あり、福祉や環境、地域おこし、子育てなど、さまざまな分野での社会貢献活動と併せて雇用も創出しています。

NPO法人の活動には、さまざまな制約や義務があり、厳正な事務処理や情報公開が求められます。そのため、社会的な信用が高く、継続的な活動ができます。

## インタビュー



コミュニティ課  
徳永 由佳 さん

## 社会貢献活動を行うNPO

社会貢献活動は、「誰かの役に立ちたい」という思いから始まります。社会貢献活動と意識していなくても、多くの方が自治公民館など地域のさまざまな活動や、課題解決に取り組んでいます。

ライフスタイルも多様化する中、機会があれば興味のある分野の活動に参加してみたい人はいると思います。まずは、どんな団体があり、どんな活動を行っているか、知ることから始めてみませんか。あなたの取り組みたい活動が見つかるかもしれません。

また、誰かに話しを聞いてもらいたい、助けてもらいたいと思ったら、NPOに相談してみてもいいでしょうか。きっと力になってくれるはずです。お気軽にご相談ください。

## 主なNPO法人

### 高齢者・障がい者支援

Be助っ人(菓子野町)  
海ちゃんの家(高崎町前田)  
地域の福祉を考える会大樹(高崎町縄瀬)  
ハッピードリーム(北原町)  
コミュニティサポートセンターあゆみ(高崎町東霧島)

### 高齢者支援

いちいがしの里(山之口町花木)  
ふるさと・きらら(高崎町前田)  
豊栄加齢研究所(栄町)  
豊心会(栄町)  
グラウンドワーク都城(蔵原町)

### 障がい者(児)支援

希親会(菘原町)  
山田りんどう福祉会(山田町山田)  
まーる工房(志比田町)  
明朗会(南鷹尾町)  
こころ(梅北町)  
しんプラザ(若葉町)  
さらだ(小松原町)  
こころの家ハート会(鷹尾一丁目)  
いろはの森(高城町穂満坊)  
ベストライフ都城(中原町)  
H・P・ミュージック・サポート(一万城町)  
ハートインリズみっく(高城町穂満坊)

### 子育て・子ども支援

こじいの森・こどもの時間(安久町)  
子育て応援団ひいらぎ(南横市町)  
子育てネットおひさまとはらっぱ(菘原町)  
子育て応援団エンゼルランプ(太郎坊町)  
子育て応援団あおぞら(高崎町前田)  
ふうせん(鷹尾三丁目)

### 歴史・文化関係

高城歴史文化のまちづくりフォーラム(高城町高城)  
劇団三喜(志比田町)  
都城 歴史と文化のまちづくり会議(都原町)

### 生涯学習・教育・スポーツ

きらりネット都城(志比田町)  
高城スポーツクラブ(高城町穂満坊)  
本の杜ゆうゆう(姫城町)  
結羽会 都城スマッシュ幸(千町)  
ありん子(山田町山田)

### 環境・自然

どんぐり1000年の森をつくる会(山之口町富吉)  
都城メダカの学校(梅北町)  
都城大淀川サミット(花緑町)  
たかざき星を見る会(高崎町大牟田)

### 学習支援

学習支援悠遊(年見町)

### 農業・食・地域活性化

正応寺ごんだの会(安久町)  
ふくろうの会(南横市町)  
手仕事舎そうあい(庄内町)  
やまのくち(山之口町富吉)  
宮崎県食品安全研究会(下長飯町)

### 少子化対策・異業種交流

婚活支援良縁どっと混む(乙房町)  
スマイル・シェアリング(祝吉町)

### 中山間地域活性化・体験

都城ふれあいの丘・里山カレッジ(山田町中霧島)

### 健康づくり

はーみんぐ(山之口町富吉)

### 国際交流

都城圏域日中友好協会(蔵原町)

### 買い物弱者支援

都城シティーワーク(都島町)

### 自殺者対策

M'sハートフル(北原町)

### 高齢者終活支援

ライフサポートセンター HAPPY(上町)



### インタビュー

NPO法人  
手仕事舎そうあい  
代表理事  
かもう よしこ  
蒲生 芳子さん

### 歴史ある建物を生かし、地域を元気に

歴史が息づく美しい石垣や民家、しっくい塗りの蔵などを有する持永邸。それを守りながら、人びとが集い、働き、交流する場として利用できないかと考えNPO法人を設立しました。

現在は、町家カフェもちなが邸で、その季節に採れる地元の安心安全な食材を使った食事を提供。カフェの運営により持永邸を維持管理しながら、ワークショップやさまざまなイベントも開催し、地域の元気づくりに取り組んでいます。

この場所を、多くの人に、共生の場として役立ててほしいです。



店舗の裏側にある美しい石垣

## さまざまな情報を提供します ボランティア・福祉共育おうえんセンター

NPOに関するさまざまな情報を提供するとともに、中学生や高校生のボランティア活動も支援しています。気軽に問い合わせください。

### 主な支援内容

- 市内にあるNPOやその活動の紹介
- IT技術向上など各種講座の開催
- 会議や作業などを行える場所の提供
- 助成金などの情報提供

場 所 都城市総合社会福祉センター  
2階

開設時間 月～金曜日、第3土曜日  
8時30分～17時

<http://www.m-syakyo.or.jp/Volunteer/index.html>



市民活動情報誌「友誘遊」でNPOを紹介しています。情報誌はコミュニティ課またはボランティアセンターで配付しています。

◎問い合わせ 都城市ボランティア・福祉共育おうえんセンター ☎25-7318