

1. だしの湯は、現在、入浴料が 370 円で、毎日利用した場合は決して安くはない。回数券もあるが、半年券、年間券など、更に割引パスを導入して欲しい。だしの湯の従業員について、揃いのユニフォームなどを着用させるべきではないか。だしの湯では、30 回で 1 回無料になるスタンプ券があるが、30 回使用する間に、券そのものが痛むため、簡単なケースに入れるなど、改善してほしい。だしの湯の従業員には、もっと笑顔で対応して欲しい。

割引パスにつきましては、更なる利用者促進のために、利用者の意向を把握するとともに毎日利用する方の割引方法について検討していきます。

ユニフォームにつきましては、現在、揃いのユニフォームを着用しています。

スタンプ券は、券が痛まない方法を探るとともに、ケースにつきましては、有料を含め検討していきます。

笑顔は、もっとも重要なサービスであると考えています。徹底して指導していきます。(保健課)

2. 削除

3. 市立病院について、スタッフのあいさつなど、接遇を向上させて欲しい。

接遇については、今まで様々なご意見や苦情をいただいております、その解決に最大の努力を傾注してきました。最近では市民の皆さんから、これまではなかったお礼の言葉が届くこともあります。

角館総合病院では、常に患者さんの安全を守り、患者さんの満足と自立への援助を考えた看護を提供し、笑顔と人の輪の大切さを心がけ看護にあたっております。しかし、苦情などがなくなったわけではなく、様々な患者さんのご意見や苦情については今後ともその意見に真摯に対応し、接遇の向上に努め、病院としての信頼を更に高めていきたいと考えております。

病院では、医療スタッフの接遇向上対策として、病院内各所に意見箱を設けご意見をいただいております。いただいた様々なご意見やご指摘に対しては、院内の「意見要望対策委員会」で対応を協議し、回答を病院内へ掲示し広く周知し、今後の患者さんに対する接遇の向上等に活かしております。

平成24年度に実施した「患者満足度調査アンケート」の結果、否定的な回答が多かった「診察・会計の待ち時間の長さ」「施設のバリアフリー、プライバシー保護」「案内表示、声掛け」などの改善にも取り組んでおります。

また、看護部においても、退院時に患者さんからアンケート調査に協力をいただき接遇の向上に役立てるとともに、接遇に関する研修会等も行っております。

また、医事課医療連携係に患者相談窓口を設置し、疾病に関する質問や入院上の不安、福祉サービスの利用や行政手続等に関する様々な相談に対応しております。

また、田沢湖病院でも意見箱を設け全体の運営会議で協議し接遇の向上に努めています。田沢湖病院での外来に対する「患者満足度アンケート」では、職員の応対・接遇については、総体的に高い満足度でしたが、否定的な回答の中に、職員のあいさつ、声かけ、が上げられており、職員一人一人が病院の顔としての自覚を持って、患者さんや家族に接していただくよう話しております。

スタッフの接遇の向上は、病院経営にも直接影響することですので、全ての医療スタッフは、患者さんへきめ細かな丁寧な対応を心がけていきたいと思っております。(医療局)

4. 高齢者宅の除雪について、この地域は非常に雪が多いし、また住宅が幹線道路から20~30メートル以上離れている家も多々ある。除雪が困難な場所も多いため、まずは、こうした家々がどの程度あるのか調べるべきである。

住宅から公道までの距離が離れている家は、市内全域にみられます。積雪時の状況によってもかなり違いがあり状況の把握には至っておりません。

高齢者世帯等除雪支援事業の申請時や利用後のご意見を伺うとともに、民生委員、行政連絡員のご意見を伺いながら検討します。(長寿支援課)

5. 今後、仙北市は、超高齢化社会が到来する。高齢者の憩いの場所、利用できる施設を充実してもらいたい。また、医療費抑制のためにも、高齢者健康年齢を引き上げる政策をとるべきである。

既存施設として「老人憩いの家」や「多世代交流施設」などがあります。本市では今年から、生活支援体制整備事業および在宅医療介護連携推進事

業を実施する予定としています。これらの事業で、市民の要望を加味し、安全に安心して楽しく集える場所について検討して行きたいと考えています。(長寿支援課)

健康年齢の引き上げに関しては、「けんこう仙北21計画」の基本方針に、健康寿命の延伸があります。高齢者に、心身や生活環境の変化に対応し、生きがいを持った生活を送ってもらうために各地区公民館等での健康教育や軽運動などを行い、健康な高齢者を増やし、医療費の抑制に努めます。

(保健課)

6. 保育園については法人化の方向で、パート職員の方々の待遇改善もあったようだが、これと併せて放課後児童クラブについても同様に考えて欲しい。児童クラブは今年から6年生まで対応することになっており、子供を見るということはそれなりの責任が発生する。児童クラブ職員についてもそれなりの待遇でしっかりとした人材を確保して欲しい。

児童クラブ支援員の雇用の際に特に資格要件を設けることはありませんが、保育士等の有資格者を採用した場合は、一般非常勤職員等の賃金単価表により保育士と同等の賃金決定をしています。

支援員として就業後は、秋田県児童館等連絡協議会で行う研修、講習等に参加して児童に対しての指導や支援のあり方を身につけています。

また秋田県では、平成27年度から5年間をめぐり、業務を遂行する上で必要な知識・技能の習得と、それを実践する際の基本的な考え方や心得を認識することを目的とした研修を実施する予定であり、支援員の方々には順次受講してもらうことでよりよい支援に繋げていきたいと思っております。

(子育て推進課)