

【区民部課税課】

【訪問日 10月17日】

区分	評価項目	<input checked="" type="checkbox"/> チームの声(意見・指摘など) <input type="checkbox"/> 職員との意見交換を踏まえ改めて確認した内容	改善(対応)の状況等
1 職場の印象	①あいさつやことばづかい、笑顔など職員の印象はいかがですか。	<input checked="" type="checkbox"/> 印象がよい。わかりやすく説明してくれている。	今後とも来庁される市民の皆様に好印象を持っていただけるよう、分かりやすい説明を心掛けてまいります。
	②職場の雰囲気はどうですか。	<input checked="" type="checkbox"/> 窓口から見る印象は暗く、入りにくい感じだが、中に入ってみると雰囲気は良かった。	この良い雰囲気をお見えになったお客様にも感じていただけるように心がけ、お客様の目線に立った対応に努めてまいります。
	③職場内の掲示物や整理整頓の状態などはどうですか。	<input checked="" type="checkbox"/> 整理されている。	引き続き、見やすく分かりやすい掲示物の整理に努めてまいります。 また、書類の整理整頓は、仕事の基本でもありますので、しっかり心掛けてまいります。

区分	評価項目	<input checked="" type="checkbox"/> チームの声(意見・指摘など) <input type="checkbox"/> 職員との意見交換を踏まえ改めて確認した内容	改善(対応)の状況等
2 業務の執行状況	④定例会議の開催やミーティングの実施など、職員間での必要な情報の伝達やコミュニケーションが図られていますか。	<input checked="" type="checkbox"/> 努力され、職員のコミュニケーションが取れていることがわかった。	<p>ありがとうございます。 これからも朝礼はもとより、係ごとにも随時ミーティングを実施するなど、引き続き、風通しの良い職場づくりに努めます。</p>
	⑤職場の業務改善について、目標を立てて、職員全員で取り組まれていますか。	<input checked="" type="checkbox"/> 現在も取り組まれているが、今後も窓口対応等の業務改善に向けて取り組んでほしい。	<p>引き続き、親切、丁寧でわかりやすい説明などに努めてまいります。</p>
3 その他	⑥電話対応では、はじめに所属と氏名を名乗っていますか。	<input checked="" type="checkbox"/> 電話対応はできており、これからも継続してもらいたい。	<p>電話対応に際しては、今後とも、所属と氏名を名乗ってから対応するよう心掛けてまいります。</p>
	⑦環境に配慮した取組みがされていますか。	<input checked="" type="checkbox"/> 環境に配慮した取組がされている。	<p>引き続き、ごみの減量化など、環境に配慮した取組を推進してまいります。</p>

区分	評価項目	<input checked="" type="checkbox"/> チームの声(意見・指摘など) <input type="checkbox"/> 職員との意見交換を踏まえ改めて確認した内容	改善(対応)の状況等
4	課題であると思った点, その他気が付かれた点などをお書きください。	<input checked="" type="checkbox"/> 一人で窓口対応できるようにすべき。 <input checked="" type="checkbox"/> 駐車場の踊り場でたばこを吸っている職員がいた。 <input checked="" type="checkbox"/> 庁内清掃等委託業者の対応を向上してほしい。	<p>窓口対応については, 相談内容によって一人で対応ができない場合がありますが, 効率的な対応が行えるよう努めてまいります。</p> <p>喫煙場所については改めて職場の会議を通じて全職員に周知徹底をいたしました。今後も継続的に指導を行ってまいります。</p> <p>また, 市民の皆様への対応の向上について, 委託業者に対して申し入れを行いました。</p>
5	良かった点, 頑張っていると思った点などをお書きください。	<input checked="" type="checkbox"/> 市民の立場に立とうとしている姿が見られた。 <input checked="" type="checkbox"/> 業務がシステム化されてわかりやすくなっている。	<p>今後とも, お客様の目線に立って, 親切, 丁寧で分かりやすい説明や窓口対応を心がけてまいります。</p>
6	意見交換を踏まえ, 総合的に見てどうでしたか。	<input type="checkbox"/> 総合窓口がほしい。 <input type="checkbox"/> 職員の皆さんはテキパキ仕事をされていた。	<p>来庁された市民の皆様との相談に臨機応変に対応できるように, 市民対応の向上に努めてまいります。</p> <p>なお, 区役所・支所への「総合案内人」の配置については, 未来まちづくりプランに記載しており, 市総体として取り組んでまいります。</p> <p>今後とも, 市民の皆様にご満足いただけるよう迅速で正確な事務処理を行ってまいります。</p>