

【福祉部支援課】

【訪問日 10月21日】

区分	評価項目	☒ チームの声(意見・指摘など) ☐ 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。	☒ 余裕がなく、自分の仕事に必死な感じがする。もっと優しい言葉で接してほしい。	来庁されたお客様に対して、丁寧に分かりやすく説明することを心がけるとともに、気持ちよく用件を済ませていただけるように努めてまいります。
	②職場の雰囲気はどうですか。	☒ 仕事の打ち合わせであればもっと簡潔に済ませるようにするべき。私語を慎んで、来た人が入りやすい雰囲気にしてほしい。	必要な打合せ等であっても、簡潔に済ませるとともに、お客様には積極的にお声がけし、ご利用していただきやすい雰囲気をつくるよう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。	☒ 職場の整理は出来ているが、番号案内をもっと分かりやすくしてほしい。	予算の関係もあり、すぐには改善できない状況ではありますが、職員から声をかけ積極的に職場案内を行うなど、現状で可能な限り分かりやすい窓口案内に取り組んでまいります。

区分	評価項目	☒ チームの声(意見・指摘など) ☐ 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。	☒ 定例で会議を開催されているほか、トラブル事例などの職員間での伝達は回覧により出来ている。これからも続けていってほしい。	引き続き、定例会議はもとより、文書回覧など適宜方法を工夫しながら、風通しの良い職場づくりに努めます。
	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。	☒ 「迷っている人への声かけなど、市民と同じ目線で」と言われていたが、そのように取り組んでいるとは感じられなかった。窓口業務の改善に向けて取り組んでほしい。	課内会議において、再度職場の目標を周知徹底いたしました。 お客様への積極的な声かけや、親切、丁寧な説明など、お客様の目線に立った対応を心がけてまいります。
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。	☒ できていた。これからも続けていってほしい。終わりにも氏名を言うとなお良い。	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。
	⑦お客様に積極的に声かけができていますか。また、丁寧な説明ができていますか。	☒ 積極的な声かけはできていない。	課内会議において、再度職場の目標を周知徹底いたしました。 お客様への積極的な声かけや、親切、丁寧な説明など、お客様の目線に立った対応を心がけてまいります。

区分	評価項目	■チームの声(意見・指摘など) □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。	■ 来た人にわかりやすく受付窓口の番号付けをするなど, 受付案内を改善してほしい。上からの目線ではなく, 市民の目線で接してほしい。	今回のご指摘を踏まえ, お客様の目線に立って再度窓口の表示や対応の改善に取り組んでまいります。
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。	■ 自分たちの仕事は頑張っている。	今後とも, 丁寧な説明を心がけ, 一層の市民サービスの向上に向けて取り組んでまいります。
6	意見交換を踏まえ, 総合的に見て どうでしたか。	☐ 窓口となる案内人をもうけ, 訪問者に分かりやすく業務を知らせてはどうか。 ☐ 福祉は課が多すぎるので分かりやすく分けるべきではないか。 ☐ 総合的にもっと工夫をする必要がある。 ☐ 言葉づかい, あいさつが課題である。	ご指摘も踏まえ, 当課の職員一人ひとりが, あいさつはもとより, 親切丁寧に分かりやすく業務を説明できるよう研修等を通じて指導してまいります。 福祉部内の各所属については, 業務内容が市民の皆様に理解しやすくなるように, 庁舎内の案内方法などを工夫してまいります。 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。