

【区民部市民窓口課】

【訪問日 11月6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。	■ 印象は良かった。	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心掛けてまいります。
	②職場の雰囲気はどうですか。	■ 雰囲気は明るい。	引き続き、明るい雰囲気で業務を進めるように取り組んでまいります。
	③職場内の掲示物や整理整頓の状態などはどうですか。	■ きれいに整理整頓されていた。	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	■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。	■ 問題があるたび一つ一つに対応し、解決できている。	お客様からのご意見やクレームは大変貴重です。お客様からいただいたご意見等は、これからも全職員へ周知を徹底し、業務に生かしていくよう努めてまいります。
	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。	■ 目標どおり、早く、親切、丁寧に業務に取り組まれていた。	これからも親切、丁寧、迅速を心がけ、お客様に喜んでいただけるよう業務に取り組んでまいります。
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。	■ 本日は、電話対応されている場面がなく、わかりませんでした。	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窓口の受付対応では、親切で丁寧に、また迅速に執り行っていますか。	■ 皆さん一生懸命に取り組まれていた。	これからもお客様に喜んでいただけるよう職員全員で取り組んでまいります。
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。		

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
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。	☒ 全体的に印象がよかったので, このまま続けて 行ってほしいです。	ありがとうございます。 今後とも, 来庁されたお客様の目線に立った「分かりやすい説明」と「丁寧な窓口対応」に心掛けてまいります。
6	意見交換を踏まえ, 総合的に見てどうでしたか。		