

【区民部市民窓口課】

【訪問日 10月17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。	■ 服装の感じは自由で良い。華美に流れず暗さも感じなかった。 ■ 外部の方が入室された時に軽く会釈されると良いと思う。	今後とも来庁される市民の皆様には好印象を持っていただけるような服装、言葉遣いに心掛けてまいります。 また、ご指摘のとおり、外部の方が入室された時の接遇にも注意を払ってまいります。
	②職場の雰囲気はどうですか。	■ 良好である。無駄話もなく静かで良い。少し堅い感じがするので、もう少し明るい雰囲気があれば更に良い。	ご意見ありがとうございます。 今後とも、緊張感を持って業務を進めるとともに、来庁される市民の皆様には快く訪れていただける職場づくりを行ってまいります。
	③職場内の掲示物や整理整頓の状態などはどうですか。	■ 掲示物は整理されており良い。机上の書類の整理状態は、単に積んでいるのではなく、判り易い置き方であるのが良い。	引き続き、お客様の視線を意識して、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、書類の整理整頓については、仕事の基本でもありますので、職員一人ひとりが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。	■ コミュニケーションの図り方については、二、三方法を聞かせていただいたが、懸念するのはクレーム処理が的確に行われているかどうかである。 □ 特にクレーム問題の引継ぎ（解決のため）は重要である。例えばレポートで回覧するなどして、欠勤者も含めて職員全員にクレームの内容を周知することも大切である。	お客様の目線に立った業務を進める上で、お客様からのご意見やクレームは大変貴重であります。 お客様からいただいた各種ご意見は、欠勤者も含めて、回覧などを活用して全職員に周知徹底することとし、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。		
	⑥庁舎の各種案内表示は分かりやすいものでしたか。		
3 その他	⑦電話対応で、所属と氏名を名乗ってから対応できていましたか。	■ 本日は、電話対応を目前で見かけられなかった。	電話対応に際しては、まず、所属と氏名を名乗るよう徹底しておりますが、今後とも引き続き行ってまいります。

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。	☒ 窓口で長い時間お待ちになっておられる方に案内表示(10分以上お待ちの方はご連絡ください等)を出されてはどうか。また, 業務上時間のかかりそうな書類の作成時には, 具体的に時間をお客様に連絡される方がいいと思う。 ☒ 少人数で努力されていると思いますが, 本日, 欠勤者が3名おられました。業務内容を勘案すると欠勤者が多いと感じました。	戸籍届出など時間のかかる業務に際しては, 受付時に時間がかかる旨をお伝えするとともに, 長い時間お待ちになっておられるお客様には, 声掛けするようにしており, 今後ともお客様の立場に立って対応を進めてまいります。 年休の取得等につきましては, 今後とも業務に支障のないようにしてまいります。
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。	☒ 少人数で努力されていると思う。以前より窓口の対応は好印象が持てる。アドバイザー(記載指導員)が配置されていることは特に良い。	ご意見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。	☐ 折角の素晴らしい目標に対して実行あるのみだと思う。一日でも早く知恵と勇気をもって実行してください。	ご意見ありがとうございます。 繁忙期にあっても, 目標に掲げる迅速な対応や, 対応に時間がかかる場合の声かけなどを徹底できるよう, 引き続き取り組んでまいります。