

【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。	■ 対応は良好 ■ 資料は先に用意しておいてほしかった。	今後とも笑顔で親切、丁寧な対応を心がけてまいります。 資料につきましては、準備不足で申し訳ございませんでした。
	②職場の雰囲気はどうですか。	■ まずまず良好	お客様にも喜んでもらい、職員も楽しく働ける職場づくり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。	■ 整理整頓はされていた。	狭くて古い執務室ということを考え、日頃より整理整頓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
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。	■ 職員間のコミュニケーションは良くとられているように感じる。	当課では、月1回以上の係会議を行い、情報の伝達や職員間のコミュニケーションを図っています。 今後とも、より活発な職員同士のコミュニケーションを図る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。	■ 職場改善については相当努力されている。	今後とも、職員一丸となって職場改善に取り組んでまいります。
3 その他	⑥市民の立場にたった分かりやすい説明ができていましたか	■ 分かりやすい説明が出来ている感じである。	今後とも、わかりやすい説明を心がけてまいります。
	⑦今後、必要である、重要であるとするサービスはありましたか	■ 今の段階ではよく出来ているように感じるが、より一層のサービスの向上に向けて努力される事を望みます。	現状に満足することなく、一層の市民サービスの向上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
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。	☒ 市民窓口課としての認識をよく持っておられます。今後ともなお一層のサービス精神を期待します。	引き続き, 市民窓口課の役割をよく認識し業務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。	☒ 市民窓口課は区役所の顔であるので各位笑顔をもって明るく応対されることを強く期待します。窓口は出来るだけ女性職員の活用が望ましいです。	当課では, 「親切, 丁寧, 迅速な応対を目指して, 幅広い職務知識の習得に努め, 笑顔とチームワークで行動します。」を所属の目標に掲げ, 業務に取り組んでいます。 窓口の職員については, 今回は偶然にも男性ばかりでしたが, 女性職員も受付をしております。
6	意見交換を踏まえ, 総合的に見てどうでしたか。		