

【福祉部福祉介護課】

【訪問日 11月5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。	■ 挨拶及び笑顔については良好でした。 □ 今後も引き続き、笑顔を絶やさないでください。	引き続き、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掛けるとともに、笑顔での応対に努めてまいります。
	②職場の雰囲気はどうですか。	■ 全体として明るい感じがしました。	執務スペースとしては手狭となっておりますが、今後とも職員一人ひとりが机等の整理整頓等を常に意識し、また元気よく応対することを心掛けることで、明るい雰囲気を継続させていきたいと考えております。
	③職場内の掲示物や整理整頓の状態などはどうですか。	■ 掲示物の工夫が必要であると思う箇所がある。特に2階各課の見取り図的なものがあれば良いと思う。 □ 検討し、善処するとのこと。	ご指摘を踏まえ、2階各課の見取り図的なものを作成しエレベータ前に掲出するなど、改善を行ってまいります。

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
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。	■ 相当丁寧に情報交換が行われていると理解する。来庁者に対する回答などの書き取りを徹底するなど職員間での連絡を密にすれば更に良いと思う。 □	これまでから係会議や担当者の打合せを通じて、情報の伝達や職員間のコミュニケーションの徹底を行っており、今後とも職員間の連携強化に努めてまいります。
	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。	■ 課内の目標達成に努力されていると思いました。 □ 電話をかけてこられた人には特に言葉を柔らかく対応してほしい。	今後とも、職員一丸となって市民対応の向上に向けて取り組んでまいります。
3 その他	⑥庁舎の各種案内表示は分かりやすいものでしたか。	■ 来庁者が2階を訪問する時、行先が分かりにくいので、案内板が必要と思う。できれば正面の柱の利用が妥当と思う。 □ 至急実行してください。	各係を案内する各種看板の設置場所及び字体など、見やすく、分かりやすくなるように可能なところから改善してまいります。
	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。	■ 電話対応では所属及び氏名を名乗っておられると思いますが、途中で耳にしたので、確認はできていません。 □ 電話対応にあたっては、所属と氏名を名乗るとともに、「是非お越しく下さい。」という一言があれば、来庁しやすくなると思います。	電話対応に際しては、引き続き、所属と氏名を名乗るとともに、親切、丁寧な対応に努めてまいります。

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。	☒ 各課を案内している看板の文字に工夫をしてください。 ☒ 各課の番号表示の場所が来庁者には見えにくいので変更してください。 ☒ 来庁者の方が窓口で用件を終えて帰られる際, 挨拶の中で「御用の時は是非(気軽に)お尋ねください」といった類の言葉を添えると印象が更に良くなると思う。	各係を案内する各種看板の設置場所及び字体など, 見やすく, 分かりやすくなるように可能なところから改善してまいります。 ご指摘のとおり, 今後とも, お客様に心のこもった挨拶ができるよう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。	☒ 職員全員が明るい発声での挨拶ができており, 大変嬉しかった。「また利用して貰いたい」という気持ちで業務遂行しています」という職員の皆様の言葉に感謝しています。 ☒ 熟練の方が囑託で残っておられることは安心できる。	今後とも, 分かりやすい説明, 丁寧な対応に努め, 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。	☐ 対応が非常に難しい所管であると思います。市民が楽しんで来庁できるように努力して下さい。	当課を訪問いただき, 貴重なご意見を賜りありがとうございました。 今後とも来庁しやすい雰囲気づくりに努めてまいります。