

窓口サービス評価・実践制度 改善策報告書

別紙 4

局区等名	職場名	平均点が4.0点未満の項目	考えられる原因	改善策
深草支所	支所全体	「身だしなみ」 「窓口の印象」	それぞれの職場に応じた服装をしているため各職場において異なった「身だしなみ」になる現状があるものの、日常の意識が低くなり、例えば清潔感のない印象を与えるような服装をしている場合や、スリッパで歩いている職員がいるなど、主な原因として考えられる。 窓口カウンターにパンフレット等の書類を含む様々なものを日々の整理をせずに置くことにより、職員・市民の皆様双方にとって見通しの良くない環境になっていたと考えられる。また、同じようにパンフレットが配架棚に詰め込むように置いてあったり、古くなったものがそのまま残っていたりすることも原因と考えられる。	職員一人一人が、職場はオフィシャルな場であることを再認識し、頭から足元まで清潔感のある身だしなみを心掛けるよう徹底する。また、身だしなみに関して、気付いたことは職場を横断し支所全体でお互いに言い合える職場環境を作っていく。 窓口を快適に利用していただくために、カウンターに置くものは必要最低限にとどめるよう徹底するとともに、パンフレット等のタイムリーな配置を心掛け、ポスター掲示も含め、定期的な更新を実施する。

(記載方法) 1 「窓口サービス評価・実践制度 実施職場報告書」(別紙2)により報告した職場ごとに記載する。

2 平均点が4.0点未満の項目ごとに「考えられる原因」と「改善策」を記載する。