

【神川出張所】

【訪問日 10月17日】

区 分	評価項目	評価	チームの意見・指摘など	改善(対応)の状況など
1 職場の印象	① あいさつや言葉づかいなど、対応は丁寧で感じのよいものでしたか。	良い	適切である。対応は、自然な感じで来客を迎え入れていた。	引き続き、職員一人ひとりが、笑顔で親切丁寧な対応に努めてまいります。
	② 笑顔や姿勢など、職員の態度には好感が持てましたか。	良い	誠実な印象を受けた。	今後とも、お客様に良い印象を持っていただけるよう、心がけてまいります。
	③ 服装や名札の着用等の身だしなみはいかがでしたか。	良い	身だしなみはか堅苦し過ぎず、好感を持てた。	名札着用をはじめ、職員一同、公務の遂行にふさわしい印象のよい身だしなみを心がけてまいります。
	④ 職場の清掃、整理整頓はいかがでしたか。	普通	少し雑然としていたが、スペースが狭いので、やむを得ないと思う。女性会の方による生け花を置いて、優しい雰囲気が出されていた。	スペースが狭いという制約がありますが、さらに整理整頓を徹底してまいります。また、女性会の方には執務室の内外に花を飾っていただいております、感謝の気持ちで大切にしております。

区 分	評価項目	評価	チームの意見・指摘など	改善(対応)の状況など
1 職場の印象	⑤ 職場の掲示物等の状態は いかがでしたか。	良い	職員向けの業務目標などの掲示はよかった。 来客向けの掲示は雑然としていた。	来客向けのポスター等の掲示は、スペースが限られるという 制約がありますが、御意見を踏まえ、整然として見やすい掲 示となるよう工夫をまいります。
	⑥ 職場の雰囲気はどうで したか。	良い	温かい雰囲気が感じられた。	引き続き、お客様に温かな雰囲気を感じていただける職場 を職員一同目指してまいります。

区 分	評価項目	評価	チームの意見・指摘など	改善(対応)の状況など
2 仕事の進め方	⑦ 仕事中の態度など職員の働きぶりはいかがでしたか。	良い	誠実に仕事をしている様にした。	引き続き、責任感を持って、誠実に仕事に取り組んでまいります。
	⑧ 業務を行ううえでの職場の目標が明確になっていましたか。	良い	重点項目が明確で、掲示もしっかりされていた。	職員間で目標を共有し、一人ひとりがその実践に努めてまいります。
	⑨ 職員間での情報共有やコミュニケーションは図れていましたか。	良い	定例のミーティングは持てなくても、個別情報の収集に努力し、全員で共有されていた。	今後も、職員間での情報と課題の共有に努め、コミュニケーションを図りながら仕事を進めてまいります。
	⑩ 職員全員が協働して課題解決や業務改善等に取り組んでいましたか。	良い	顧客要望を取り入れて、全員が共有してサービスの向上に取り組んでいた。	お客様のニーズにあった情報提供をはじめ、職員全員が常に業務改善の意識を持ちながら、協働して取り組んでまいります。
	⑪ 市民目線に立って業務に取り組んでいましたか。	良い	まちづくり協議会などと話し合って、連携して取り組んでいた。	地元まちづくり協議会から御意見をいただくなど、今後も市民目線を大切にしながら業務を進めてまいります。

区 分	評価項目	評価	チームの意見・指摘など	改善(対応)の状況など
3 その他	⑫			
	⑬			
4 その他の良い点, 好ましい点をお書きください。			・業務上の注意事項やクレームなどの体験事例を管理ノートのまとめで, 所長が管理していることは非常によかった。	業務に関する情報やお客様からの御意見等を職員間で共有し, 適切な業務執行と市民サービスの向上に生かしてまいります。
5 その他の気になった点, 改善を要する点をお書きください。			・出張所において, 申請手続きの一括サービス(一元化)をどこまで提供できるか。例えば, 出生手続きと同時に, 乳幼児医療, 児童手当などを出張所で一括して手続きができればよいと思う。 ・来年度の移転により, 建物・設備などハード面が新しくなるが, ハードに負けないソフトの充実(市民サービスの提供)を期待している。	当出張所では, 来年度に庁舎移転を予定しており, 併せてニーズを踏まえた機能の充実を検討してまいります。また, 新しい出張所が, より地域の皆様に親しまれるものとなるよう, 一層のサービス向上に取り組んでまいります。
6 改善等の御提案や, その他御意見等をお書きください。				