

平成28年度「窓口サービス評価・実践制度」の実施結果について

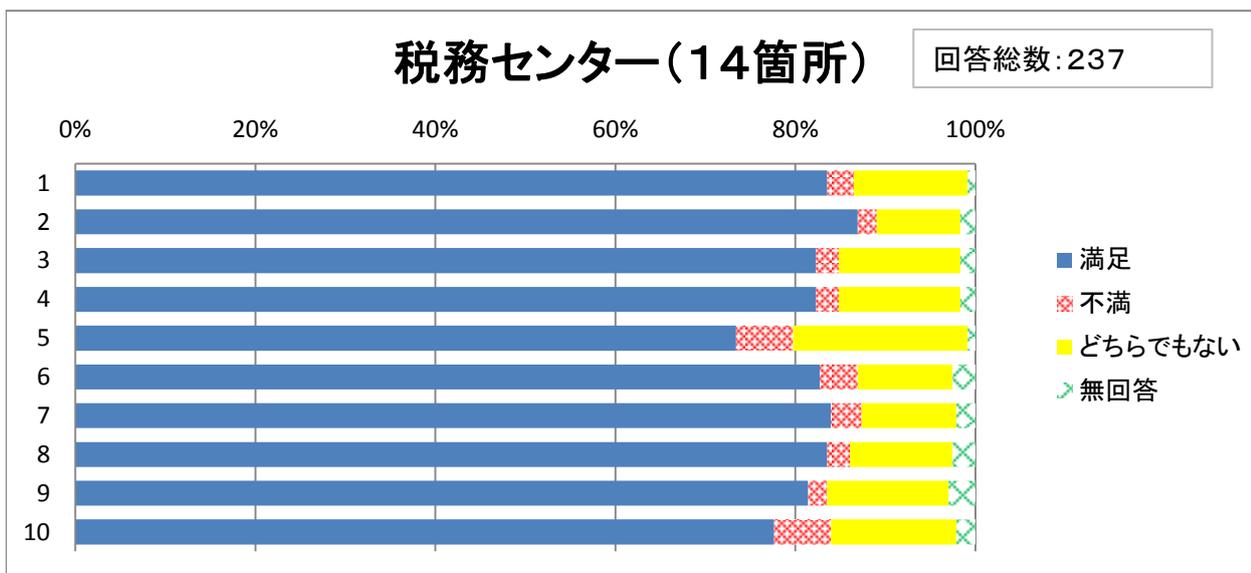
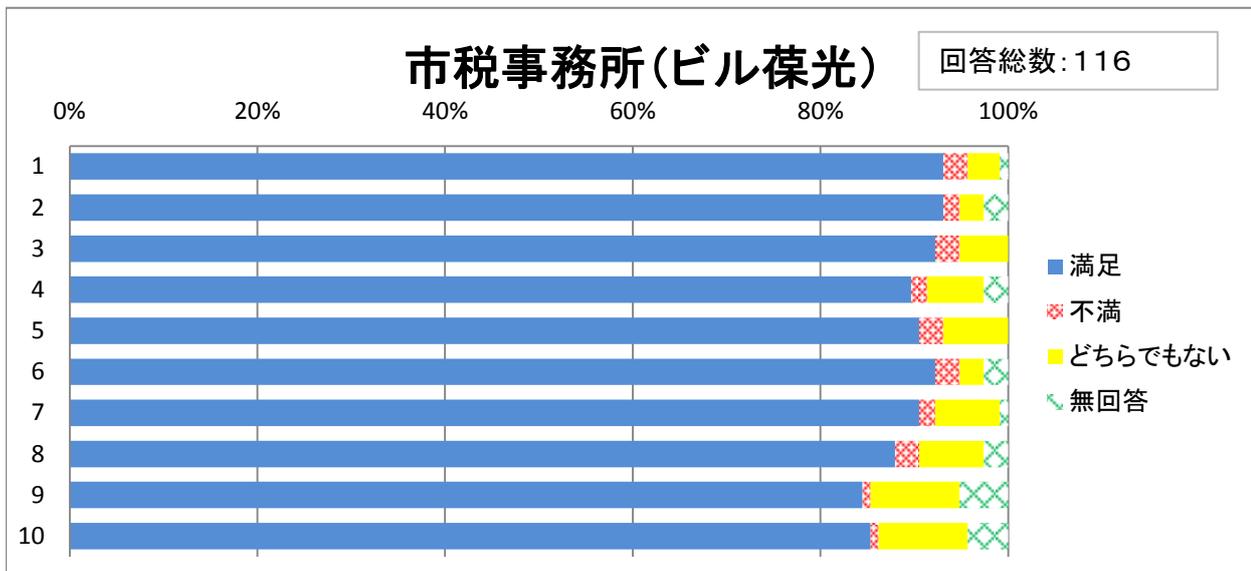
行財政局

1 窓口アンケートの各職場の評価結果について

<アンケート項目>

① あいさつはきちんとできていましたか。	⑥ 姿勢や態度は、誠実さが感じられましたか。
② 言葉づかいはていねいでしたか。	⑦ 説明は親切で、ていねいでしたか。
③ 服装や頭髪などは清潔感がありましたか。	⑧ 説明は的確でわかりやすかったですか。
④ 服装などは業務にふさわしいものでしたか。	⑨ 整理、整頓は行き届いていましたか。
⑤ 笑顔など、表情は感じがよかったですか。	⑩ 案内表示は分かりやすかったですか。

<評価結果>



2 自由記載欄に記入していただいた主な御意見等

(市税事務所)

- ・ 目的の階が分かりづらい。
- ・ 表示がやや小さいと感じた。
- ・ 専門用語は分かりづらい。
- ・ 笑顔での対応が少ない。
- ・ 親切な対応だった。
- ・ 丁寧に対応して下さって、納得のいく具体的な説明が聞けた。

(税務センター)

- ・ 気持ちよく話げできた。
- ・ いつも丁寧に対応していただいています。
- ・ サービス業ではないので、笑顔はなくても良いが、あれば気持ちがいいと思いました。
- ・ このアンケートを配っている人がいなかったら、場所が分からなかった。
- ・ どちらかと言えば説明が少ない。
- ・ 案内表示が分かり難かったので、所々で職員にでも声をかけてもらえれば良かった。
- ・ もう少し笑顔で。
- ・ 皆様丁寧に対応していただき、満足しています。
- ・ 身だしなみもよく、綺麗な言葉遣いで対応してくれた。

<主な改善策>

(市税事務所)

- ・ 難解な専門用語をできるだけ使わずに分かりやすく説明するには、言葉の説明だけではなく、簡単な説明文や図、例などを使って対応するよう、課内で意見交換を行い、実践していくことを確認した。
- ・ 各階の担当分野の表示を大きく見やすくし、エレベーター内の各階の案内板を昇降ボタンの近くに表示するとともに、1階ロビーにある全体案内板にスポットライトを当て目立つようにするなどの工夫を行う。

(税務センター)

- ・ 来庁者の方のお話を聞き説明を十分に行う、難しい専門用語を使わず説明するなど、親切、丁寧な説明を行うよう心がける。
- ・ 業務案内表示の文字を大きくして見やすくする、目立つ位置に案内文を設置するなど、分かりやすい案内表示を行う。