

窓口アンケートの実施結果について

北区役所

アンケートに御協力いただきありがとうございました。

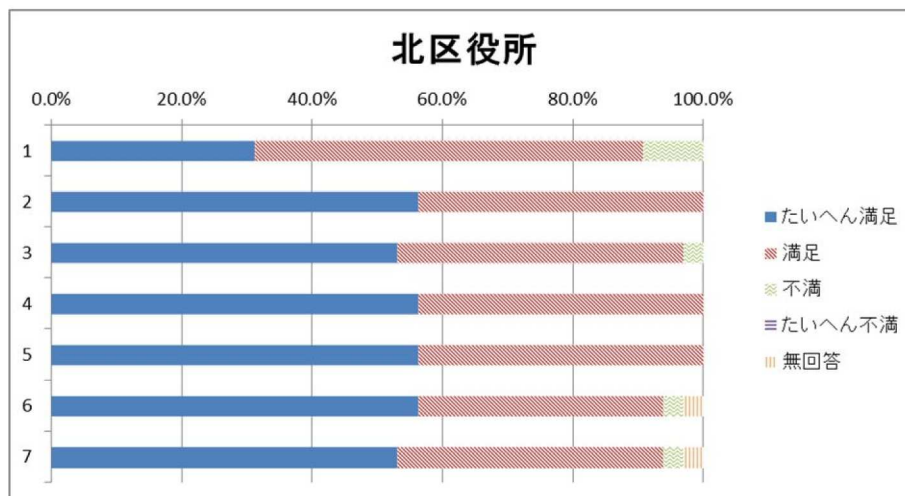
平成31年10月1日（月）～10月5日（金）に実施した窓口アンケートの結果を取りまとめましたので、お知らせします。

1 窓口アンケートの評価結果について

<アンケート項目>

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| ①案内表示は分かりやすかったですか。 | ⑤言葉づかいや説明は、親切で、ていねいでしたか。 |
| ②あいさつやお声がけはきちんとできていましたか。 | ⑥説明は的確で分かりやすかったですか。 |
| ③身だしなみは業務にふさわしいものでしたか。 | ⑦整理、整頓は行き届いていましたか。 |
| ④表情や態度は感じが良かったですか。 | |

<評価結果>



2 改善の実施等

- ・不満の評価は無かったが、室全体で引き続き取り組むことを確認した。（地域力推進室）
- ・カウンターの整理を行い、課内のレイアウト変更の際にも見直すこととした。（市民窓口課）
- ・新しい案内表示を作成するため、職場ミーティングを4回実施。デザイン等について意見を出し合い、見やすい案内表示の作成に取り組んだ。また、以前から掲示されている案内表示のうち、不要なものは取り外し、その時々が一番必要な案内表示が目立つように掲示することにした。（健康長寿推進課）
- ・市民にわかりやすい案内表示について課内で意見交換を行い、目線に入りやすい位置として、窓口看板と同じ高さに課の業務内容を掲示した。（障害保健福祉課）
- ・通路で立ち止まられた方などに、今まで以上に声掛けをすることで、いち早く希望される窓口案内できることを実践することを確認した。（生活福祉課）

- ・受付後の待機者に声掛けをするなどして、相談内容の事前把握に努め、相手に合わせた対応に心掛け、できるだけゆっくりと説明を行うよう改善に努めた。(保険年金課)
- ・庁舎の外からみて「区役所西庁舎」であること、「子どもはぐくみ室、障害保健福祉課」が入っていることがわかるように、一番外側の自動ドアにできるだけ大きく表示をした。また、各係の窓口番号の付近に、担当業務の一覧を表示し、どこでどの業務を担当しているか窓口の場所でわかるように表示をした。(子どもはぐくみ室)

御協力いただき誠にありがとうございました。

皆様からいただいた御意見を踏まえ、窓口サービスの改善に取り組んでまいります。