

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

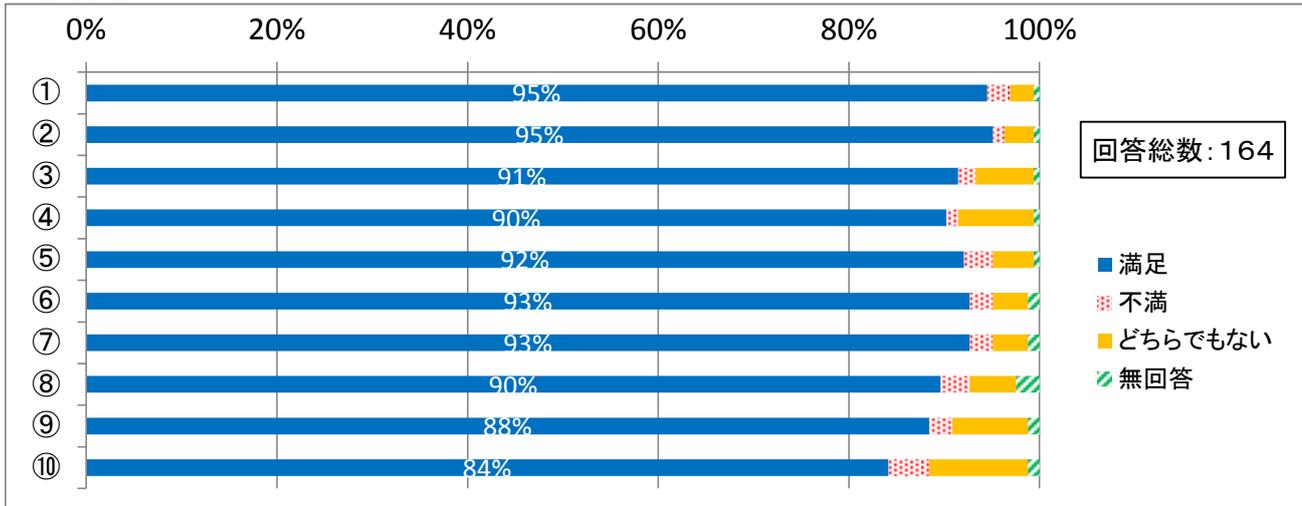
西京区役所洛西支所

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 案内表示はわ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

【肯定的な御意見】

- 他の地域よりとても感じがよく、洛西全体ととてもすばらしく日本一だと思っており、いつも感謝です。
- 申し込みから受け取りまで待ち時間がない点が良い。郵送のお手伝いもしてもらえありがたかった。
- 窓口がいっぱいだったので、後ろで立って待っていたら、奥の職員の方が気付いて出てきてくださり、「お聞きしていますか?」と声をかけていただきうれしかったです。

【提案】

- 駐車場が満車かわからないので、入ってから苦労するパー付きにするなど工夫してほしい。
- 裏口から入った時に、福祉事務所の入口に上からの吊り看板だけでは少しわかりにくい方もいるかと思いました。入口(ドアの横など)に看板がひとつあるとよいかと思います。
- カードそのものの大切な数字、文字をもう少し大きな字にしてほしい。または対比の色での印刷でわかりやすくしてほしい。

【苦情】

- パンフレット(机の上)がわかりづらい。乱れていた。番号をもらう機械の案内がわかりづらい。
- もう少し顔を見てもう少し大きな声であいさつしてほしい。

3 改善の実施等

- 「あいさつ」については、窓口に来られた方に職員からあいさつすることを徹底し、更なる満足度の向上を目指します。
- 「言葉づかい」については、法律や制度を説明する際には、専門用語をなるべく使用せず、分かりやすい簡潔な説明に努めるとともに、更なる窓口サービスの向上に取り組みます。
- 「案内表示」については、表示を見直すとともに、職員が直接案内することが改善につながることから、庁舎内で迷われている方にこちらから声かけをするよう心掛けます。
- 「説明の的確さ」については、説明用のチラシを作成する等、職員により差が出ないように工夫します。
- 「笑顔など、表情の感じ」については、第一印象が大切なので、職員全員が「笑顔とまごころ」による対応を心掛けるよう周知徹底を図ります。

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、職場や業務の改善に取り組んでまいります。