

【区民部市民窓口課】

【訪問日 11月12日】

| 区分      | 評価項目                           | チームの声(意見・指摘など)<br>職員との意見交換を踏まえ改めて確認した内容  | 改善(対応)の状況等   |
|---------|--------------------------------|--|--|
| 1 職場の印象 | あいさつやことばづかい, 笑顔など職員の印象はいかがですか。 | 良かったと思われる。(空間的にスペースもあり, オープンな環境で良かった。)   | 今後も全職員が笑顔で丁寧な市民目線での対応に心がけます。   |
|         | 職場の雰囲気はどうか。                    | 受付, 事務作業場所にパーテーションがあり, 区分されていて良かったと思う。   | 受付業務と作業スペースを区切ることにより, 職員の緊張を和らげ事務作業がスムーズとなっています。<br>今後とも, 作業効率を上げていく工夫を行っていきます。  |
|         | 職場内の掲示物や整理整頓の状態などはどうですか。       | 古い掲示物(平成15年発行)が依然として, 汚いまま掲示されていた。また, ガムテープや付け足しテープでの貼付も目立つ。<br>「市民の皆様へ」の案内掲示が多いため, 何を見たら良いのかわかりづらい。「市民の皆様へ」を大きいタイトルとし, 箇条書きにまとめたり, 同じエリアにまとめるなどの工夫が必要であると思われる。<br>料金表の掲示場所については, 申請用紙記入機のガラスの下など, わかりやすい場所に掲示してはどうか。<br>整理整頓はきちんとされていた。 | ご指摘を踏まえ, 早速, 古い掲示物については, 新しいものに作り変えました。<br>料金表については申請書記入機の側面及び市民の目の届くところに大きくしてラミネートを施し, 改めて掲示しました。<br>また, 今後は, 同じ類の周知ポスターは集約して掲示していくとともに, 掲示物の変色や汚損を防ぐため, ラミネートを施していきます。 |

| 区分        | 評価項目   | チームの声(意見・指摘など)<br>職員との意見交換を踏まえ改めて確認した内容  | 改善(対応)の状況等   |
|-----------|--|--|--|
| 2 業務の執行状況 | <p>定例会議の開催やミーティングの実施など、職員間での必要な情報の伝達やコミュニケーションが図られていますか。</p> | <p>全員でのミーティングが必要と思われた。</p> <p>女性職員が多いので、時間外でのミーティングは難しいとの意見であったが、民間企業で出来ることが公的機関で出来ないことに疑問を感じる。目標とされている「風通しが良い職場」のためにも、ミーティングは必要と思われる。</p> | <p>ご指摘を踏まえ、始業時及び終業時での15分程度の報告や伝達事項に加え、月に1回程度の全体ミーティングを行い、職員間の意志の疎通を図っていきます。</p>  |
|           | <p>職場の業務改善について、目標を立てて、職員全員で取り組まれていますか。</p>                   | <p>市民の方の感情的なクレームへの対応が多く、精神的なダメージが大きい職場であることを考えても、ミーティング等を多く持つことが、職員の方の全員の仕事・精神的な状態把握などの確認にもなり、共通理解につながると思われた。</p>                          | <p>前項目のご指摘と同様に、職員の現状把握や職員間の意見交換を行うことにより、風通しの良い職場の環境づくりにもなるものと理解しておりますので、定例的なミーティングの実施に努めていきます。</p>                         |
| 3 その他     | <p>服装や身だしなみはどうか。</p>   | <p>現状でふさわしいと思いました。</p>   | <p>今後とも、全職員が清潔で好感を持っていただけるような身だしなみを心がけます。</p>  |
|           | <p>フロアサービス職員の来庁者への案内はどうか。</p>                                | <p>今日は、残念ながら拝見できませんでした。</p>  | <p>朝の早い時間で来庁者が少ない状況だったため、ご確認いただけず残念でした。</p> <p>市民窓口課のフロアサービス職員の位置づけではありますが、来庁者の方々への各課の業務案内や用件の把握を行い、市民サービスの向上に努めております。</p> |

| 区分 | 評価項目                                     | チームの声(意見・指摘など)<br>職員との意見交換を踏まえ改めて確認した内容  | 改善(対応)の状況等  |
|----|--|--|---|
| 4  | 課題であると思った点,その他<br>気が付かれた点などをお書き<br>ください。 | <p>番号表示の文字の大きさなどが違い,対応する番号がわかりづらく,混乱するように思われた。</p> <p>テレビ番組の内容は何ですか。市政広報などを放映してはどうか。</p> <p>普段はNHKを放映しているが,市会開催中は市会中継を放映しているとのこと。</p> <p>待合場所にパソコンが設置され,市政情報などを閲覧できれば良いと思われる。</p> <p>市民窓口課が3階ではなく,1階にあると便利では?</p> <p>庁舎の構造上,現状では難しいとのこと。</p> | <p>番号表示の改善やパソコンなどを活用した市政情報の発信につきましては,予算の確保やスペースの問題があり,すぐには実現が困難な状況ではありますが,ご指摘の趣旨を踏まえ,可能な限り改善を図っていきます。</p> |
| 5  | 良かった点,頑張っていると<br>思った点などをお書きください。         | <p>私たちのチームの意見を反映していただける姿勢を感じ,オープンな対応に好感を持ちました。</p>   | <p>ご意見ありがとうございます。<br/>いただいたご意見,ご指摘を踏まえ,よりよい市民対応ができるように努力していきます。</p>                                       |
| 6  | 意見交換を踏まえ,総合的に<br>見てどうでしたか。               |  |   |