

平成22年度「窓口サービス評価・実践制度」改善策

実施職場名	平均点が4点未満の項目	平均点	考えられる原因	改善策
下京区役所	対応の仕方	3.81	「敬語の使い方ができていない」、「早口で聞き取りにくい」等という意見があった。率先して、あいさつや声掛けをすることが徹底できていなかった。	下京区役所市民サービス向上等検討チームに「市民応対向上部会」を新設し、市民応対向上啓発ポスター、下京区版市民応対マニュアル及び市民応対向上のためのセルフチェックシートを作成し、より市民の皆様に満足していただける応対を実践する。 また、職員全員を対象とした市民応対向上研修を実施する。
	接遇の態度	3.73	「上から目線だった」、「冷たい感じ」、「愛想がない」等という意見があった。市民の立場に立って説明するということが徹底できていなかった。	
	説明の仕方	3.91	「丁寧な説明をしてほしい」等という意見があった。市民の皆様の立場に立って説明するということが徹底できていなかった。	
	身だしなみ	3.81	「区役所職員に思えない軽装」、「遊びに行くような服装」、「ジーパンはカジュアルすぎる」等という意見があった。公平さ、誠実さが伝わる服装を選択するという意識が徹底できていなかった。	下京区“きょうかん”推進委員会において、機能性を備えつつ、市民の皆様に信頼していただける服装について議論し、「区役所職員にふさわしい服装」を策定していく。
	窓口の印象	3.73	<ul style="list-style-type: none"> ・「蒸し暑く不快」等という意見があった。 ・子ども連れや障害のある方など、配慮が必要な方への気配りが欠けているところがあった。 ・窓口カウンターや執務室内の整理整頓が行き届いていない状況があった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・空調機の修繕を行い、空調環境を整えた。 ・授乳室やオムツ換えシートを設置し、子育て世代に優しい庁舎の改善に努めた。 ・要配慮者向けの駐車場を3台に拡充した。 ・市民サービス向上等検討チームの「分かりやすい掲示部会」において、窓口印象向上のための確認活動を実施し、各所属に意見をフィードバックする。 <p>さらに、分かりやすい区役所掲示板や周辺案内マップの作成について検討していく。</p>