

【京北出張所】

【訪問日 10月10日】

| 区分 | 評価項目 | 評価 | チームの意見・指摘など | 改善(対応)の状況など |
|---------|-----------------------------------|----|---|---|
| 1 職場の印象 | ① あいさつや言葉づかいなど、対応は丁寧で感じのよいものでしたか。 | 良い | 親しみがあって第一印象は気持ちよかったです。 | 引き続き、来庁されるお客様に御満足いただけるよう、丁寧で親切な対応を行います。 |
| | ② 笑顔や姿勢など、職員の状態には好感が持てましたか。 | 良い | 真面目さが良かったです。 | お褒めいただきました真面目な姿勢を大切に、笑顔を常に意識し窓口対応に取り組みます。 |
| | ③ 服装や名札の着用等の身だしなみはいかがでしたか。 | 普通 | 一般的な服装だったと思います。清潔感があって良かった。提案として、名札の紐の色を業務担当や職場別に色分けしてはどうか。 | 御指摘の趣旨を踏まえ、京北出張所では紐の色を同一のものとしします。また、色分けについては合同庁舎4事業所で検討します。 |
| | ④ 職場の清掃、整理整頓はいかがでしたか。 | 良い | 会議室にゴミの分別容器があり、部屋の中に置くのは美観を損なうと思う。 | ごみ減量の観点からも、会議室からごみ箱を撤去し、2階と3階の廊下にひとつのゴミ箱を設置します。 |

| 区分 | 評価項目 | 評価 | チームの意見・指摘など | 改善(対応)の状況など |
|---------|-----------------------|--------|--|--------------------------------------|
| 1 職場の印象 | ⑤ 職場の掲示物等の状態はいかがでしたか。 | 好ましくない | 部署によって色分けが分かりやすい。 掲示物をセロテープで貼るのは良いが、両面テープでスッキリ貼ってほしい。 | セロテープの貼り跡が見えないよう工夫します。 |
| | ⑥ 職場の雰囲気はどうでしたか。 | 良い | 意思疎通ができていてよかったですと思います。 | 引き続き職員間の連携に努め、きめ細かな市民サービスを提供してまいります。 |

| 区分 | 評価項目 | 評価 | チームの意見・指摘など | 改善(対応)の状況など |
|----------|-----------------------------------|----|--|---|
| 2 仕事の進め方 | ⑦ 仕事中の態度など職員の働きぶりはいかがでしたか。 | 良い | 真面目に取り組んでいるように思われた。山間部ゆえの優しい感じを与えますが、スピーディーさがないように思われます。 | 京北出張所の強みである優しさ、親しみやすさを損なうことなく、今後はスピーディーさも意識して業務に努めます。 |
| | ⑧ 業務を行ううえでの職場の目標が明確になっていましたか。 | 普通 | 消極的でした。 | 職場内の各種会議を通じて目標について議論を重ねております。その結果を、庁舎2箇所に掲示しておりますが、より皆様の目に付きやすいよう工夫します。 |
| | ⑨ 職員間での情報共有やコミュニケーションは図れていましたか。 | 良い | 月1回合同庁舎課長会が開催されていてコミュニケーションは図れていた。 | 今後とも、定例会議を含め、あらゆる情報伝達の機会を利用し、職員間の情報共有に努めてまいります。 |
| | ⑩ 職員全員が協働して課題解決や業務改善等に取り組んでいましたか。 | 普通 | 4つの部署が一体となって課題解決に取り組もうとしていると感じられる。 | 京北出張所のみならず合同庁舎の他の所属とも連携を強化し、業務改善に取り組んでまいります。 |
| | ⑪ 市民目線に立って業務に取り組んでいましたか。 | 良い | 市民と顔見知りであると思われるので市民目線に立って業務に取り組んでいるように思えた。 | 引き続き京北出張所の強みを最大限に活かした窓口サービスを心掛けます。 |

| 区分 | 評価項目 | 評価 | チームの意見・指摘など | 改善(対応)の状況など |
|-------------------------------|---|---|---|---|
| 3 その他 | <p>⑫ 京北出張所では、縦割りとなっている窓口の問題点を改善し、市民サービスの向上を図るため京北合同庁舎各事業所や京北出張所各担当の連携強化に努めていますが、どう思われますか。</p> | | <p>縦割りとなったことによって市民サービスが落ちたと感じる人もいると思うので京北町のときのような連携強化に努めることは良いことと考える。</p> | <p>今後とも京北合同庁舎各事業所や京北出張所各担当の連携強化を図り、より一層の市民サービス向上に努めてまいります。</p> |
| | <p>⑬ 京北出張所では、ホームページやチラシ等を活用し、京北地域内外へ積極的な情報発信を行っていますが、どのような印象でしたか。</p> | | <p>“きょうかん”のメッセージのチラシがない。増やしてほしい。</p> | <p>現在、京北地域全世帯に「京北きょうかん通信」月1回配布するとともに出張所のホームページ等により情報発信しております。今後とも情報発信に努めます。</p> |
| 4 その他の良い点、好ましい点をお書きください。 | | | | |
| 5 その他の気になった点、改善を要する点をお書きください。 | | <p>資料室の表示物について、マジックで表示とセロテープで止めるのは好ましくない。</p> | <p>掲示物は美しく見やすい掲示を心掛け、改善に努めます。</p> | |
| 6 改善等の御提案や、その他御意見等をお書きください。 | | <p>カウンターに資料が多すぎる。</p> | <p>市役所内外の関係機関から多数の資料を頂戴しております。目に付きやすいようカウンターに配架しておりますが、御指摘を踏まえ配架方法を検討します。</p> | |