

みよし市窓口サービス向上に係る基本方針

「 私たちは 親切・丁寧・迅速・的確な窓口サービスを提供します 」

1 目的

市役所の窓口は、市民にとって最も身近に行政と接する場であり、親切、丁寧、迅速な対応が求められています。

本市では、平成 24 年 5 月に防災拠点施設としての新庁舎を開設しました。庁舎のレイアウトについては、市民が利用する頻度の高い窓口セクションを 1 階と 2 階に配置しています。

開設して 1 年が経過しましたので、これまでの取組を検証し、市民と接する際の接遇面、市民が快適に窓口を利用するための業務効率面及び環境面の 3 点をレベルアップさせていくことで、市民満足度の向上並びに市政に対する市民の信頼の更なる獲得を目指します。

2 これまでの取組

(1) 新庁舎における窓口サービス改善点・問題点のとりまとめ

日常の窓口業務を通して、各課の業務内容に応じた様々な改善に取り組み、待ち時間の短縮や手続に関する案内の仕方の工夫など、市民が気分よく手続等を済ませることができるような窓口づくりを実施しています。

具体例

- ①窓口呼出システムの導入（市民課）
- ②カウンター前の荷物置き・杖ホルダーの設置（1・2 階の各課）
- ③お客様対応中置物の設置（子育て支援課）
- ④案内表示の追加（公衆電話・トイレ）
- ⑤年度替わりの休日臨時窓口の開設

(2) 来庁者へのアンケートを実施

来庁者に対し、平成 25 年 10 月 7 日から 10 月 21 日までの実質 10 日間、1 階と 2 階の窓口セクションにおいて窓口サービスアンケートを実施し、590 件の回答を得ました。

この中でいただいた意見に耳を傾け、よりよい窓口づくりに努めています。

「アンケート結果」

今回のアンケートでの窓口サービスの全体的な評価として、「良い」が 366 件 62%、「普通」が 207 件 35.1%、「悪い」が 2 件 0.3%、「未記入」が 15 件 2.6%と 97%の方に普通もしくは良いという高評価をいただきました。

今後もこのような評価がいただけるよう、より良い窓口サービスの提供に努め、ご指摘いただいたものについては、積極的に改善していきます。

(3) 接遇マニュアルの検証と周知

平成 22 年 1 月に改訂した「みよし市役所接遇マニュアル」を検証し、平成 25 年 11 月に全職員を対象にマニュアルに記載の行動がとれているか、あいさつや身だしなみなど 26 項目を自己診断し、接遇面の向上に努めています。

「自己診断結果」

半数以上の職員が、「常にできている」と回答した項目が 26 項目中 20 項目でした。「できていない」と回答した職員が多い項目は、「同僚、部下に対して「さん」付けで呼ぶ」が 18.3%、「会議を主催する時に出席者に携帯電話のマナーモード等の働きかけをする」が 37.8%でした。

今後は、「できていない時がある」と回答した項目を含め、「できていない」項目が「常にできている」となるよう、職員それぞれが、接遇の大切さを意識し資質の向上に努めていきます。

3 窓口サービス向上に向けた重点方針

窓口サービスの課題をふまえ、市職員の意識向上と窓口サービス向上につなげるため市役所全体の統一的な重点方針（標語）を設定します。

標語 「 私たちは、親切・丁寧・迅速・的確な窓口サービスを提供します 」

4 行動指針

(1) 窓口での受付・応対

お客さまが窓口にお越しの際には、窓口担当職員からあいさつをしてすぐに応対します。ご用件の手続について、時間がかかる場合についてはおおよその待ち時間をご案内します。また、他の手続が必要な場合には、必要な窓口をお知らせし、ご案内します。

(2) 問合せに対する回答

お客さまからの問合せに対しては、わかりやすく丁寧に的確にお答えします。

(3) 個人情報保護への配慮

個人情報は、法令及び条例の規定に従い適正に取り扱います。また、お客さまからのご相談等に当たっては、プライバシーの保護に配慮します。

(4) 環境面の改善

市役所の窓口は、お客さまからの意見や職員の自発的な提案を積極的に活用し改善します。