

## ～ さわやか窓口サービス推進運動 ～

市では、窓口サービスの向上を目指して「さわやか窓口サービス推進運動」を実施しています。

令和4年度の取り組みと、令和3年度のさわやか窓口アンケートの結果をお知らせします。

### ◆重点目標◆

- ・ 気持ちのよいあいさつの徹底
- ・ 真摯な姿勢でお客様の話を聞く
- ・ 一人ひとりの事情や気持ちに配慮した対応
- ・ 最後まで責任ある丁寧な窓口対応や電話対応

### ◆令和4年度の全庁的取り組み事項◆

#### ①所属長や職場リーダーを中心とした職場活動

各職場の特性に応じて窓口サービス向上のための改善策や具体的な取組みを検討し、可能なことから速やかに実行するなど、職場での改善活動に努めます。

#### ②「窓口サービス向上研修」の開催

窓口サービス向上職場リーダーを対象とした研修を開催し、職員全体の市民対応意識の高揚や職場活動の効果的な取組みにつなげます。

#### ③「職員あいさつ推進月間」の実施

職員同士が気持ちの良いあいさつを交わし合う職場風土を醸成するための取組を行い、職場のコミュニケーションを活性化することで、市民サービスの向上につなげます。

#### ④部局・職場研修の実施

各部局・職場で企画・実施する研修において、窓口サービスの向上のための接遇研修に積極的に取り組みます。

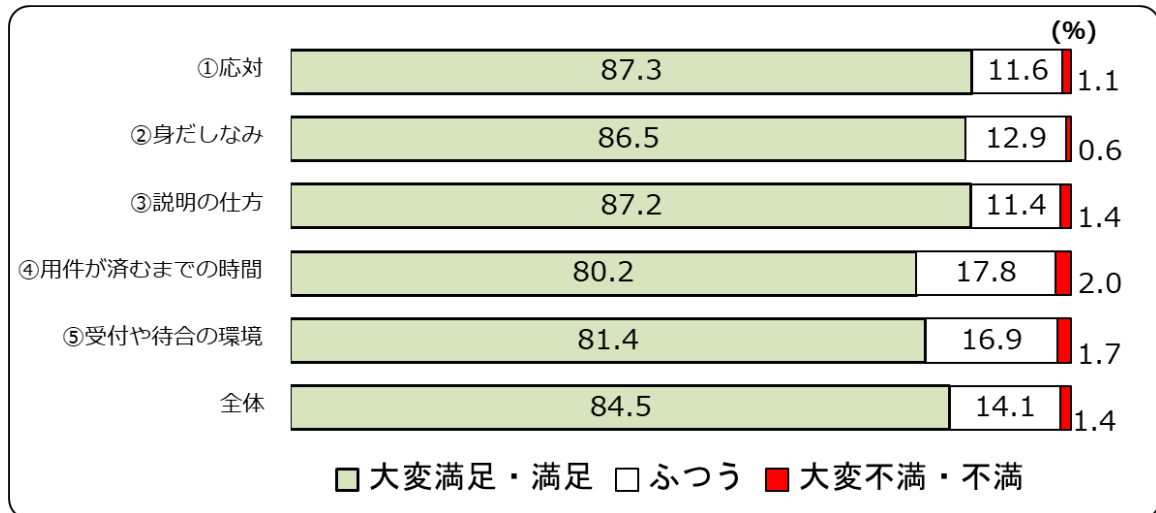
## ◆令和3年度さわやか窓口アンケート結果◆

実施時期 令和3年10月13日～29日（17日間）

実施場所 市役所本庁舎など全施設（保育所、学校など一部の施設を除く）

回答総数 721件

### アンケート結果



### アンケートで寄せられた市民の皆さんのご意見

- 所得証明に来たが、税金還付の話もしていただき大変うれしく思う。
- 窓口対応の方が親切で今までで一番対応良く、気持ち良く「市役所変わったな～」と感じました。こちらが聞いた以上の説明をしてもらえました。
- こちらの用件を的確に把握して頂けて、スムーズに進められ、とてもありがたいと思いました。
- 気持ち良いあいさつと対応で又来たくなります。
- 挨拶しても返事が返ってこないことが多い。悲しくなる。
- マスクを使用している故、言葉がはっきり聞きとりにくかったです。
- 担当の知識不足のため三度手間をされた。又、アクリル、マスクのため声がきこえにくいので声を出してほしい。

※一部内容を整理して、掲載しています。