

## ～ 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5年度の取り組みと、令和4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。

### ◆「さわやか窓口サービス推進運動」の4カ条の心得◆

- 1 気持ちのよいあいさつを徹底しよう
- 2 真摯な姿勢でお客様の話を聞こう
- 3 お客様の気持ちに配慮して対応しよう
- 4 最後まで責任を持ち丁寧に対応しよう

### ◆令和5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。

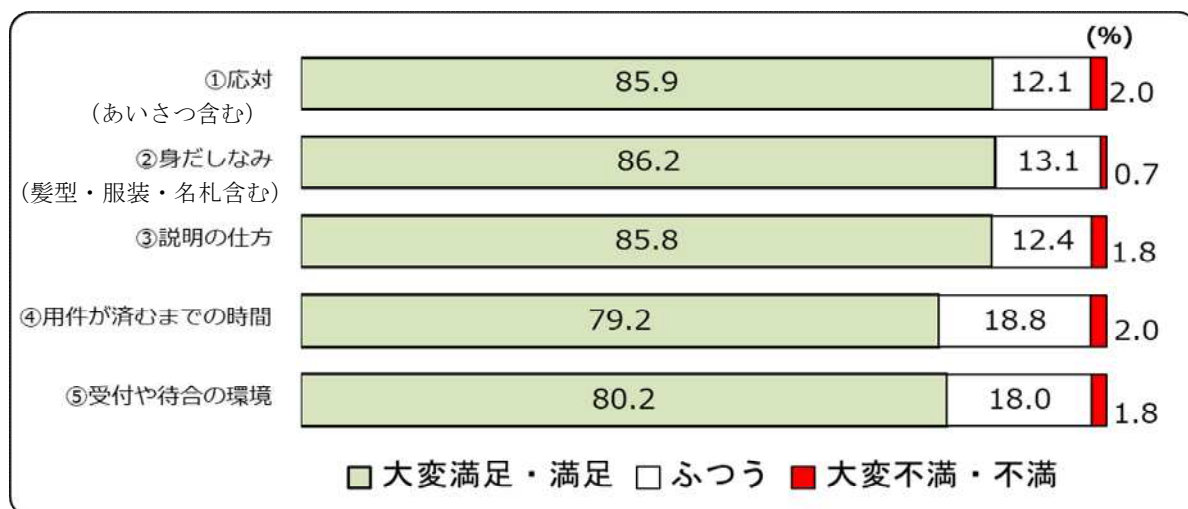
## 令和4年度の「さわやか窓口アンケート」の結果をお知らせします。

実施時期 令和4年10月12日（水）～28日（金）

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 607件

### アンケート結果



### (アンケート結果から) 私たちが取り組むべきこと

アンケートの結果によると、「対応」、「身だしなみ」、「説明の仕方」の3項目では、「大満足・満足」の割合が85%を超えているものの、「用件が済むまでの時間」、「受付や待合の環境」の2項目の割合は、比較すると低い80%前後で推移しています。

まず、「用件が済むまでの時間」の短縮と満足度の向上のために、

- ・業務の流れの点検、見直しによる時間の短縮
- ・お待たせするお客様に対して、適切な声掛けを行うこと

次に、「受付や待合の環境」についても、待合スペースに加え、事務スペースの様子や職員の行動がお客様から見られていることを注意喚起し、日頃から改善を重ねていくよう、職員ポータルサイト等により継続的に周知を図ります。

### **参考：アンケートで寄せられた市民の皆さんのご意見**

- 接客対応は大変よろしいと思います。
- 入館した時もしっかり挨拶され、うれしくなることがあります。要件等の説明を求めると、しっかりと教えていただいています。
- 毎回ご親切に対応してくださり、心温まります。特に今年はセンターの雰囲気もとてもよく、利用者の私たちにも伝わってきます。
- 体験コーナーの説明パネルを見ていたら、「実際に体験しませんか？」との声かけをいただき、丁寧に説明された。質問した事に対する返答も適切で丁寧でした。
- きっちりあいさつされ気分よく帰れました。
- 以前は受付の際に気持ちが良い声があり気分よく入れたが、最近は声のトーンも低く聞こえない時もある。
- あいさつされる人もいますが、されない人もいます。

※一部内容を整理して、掲載しています。