

～ 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6年度の取組みと、令和5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6年度の全庁的取組事項◆

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みを行い、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。

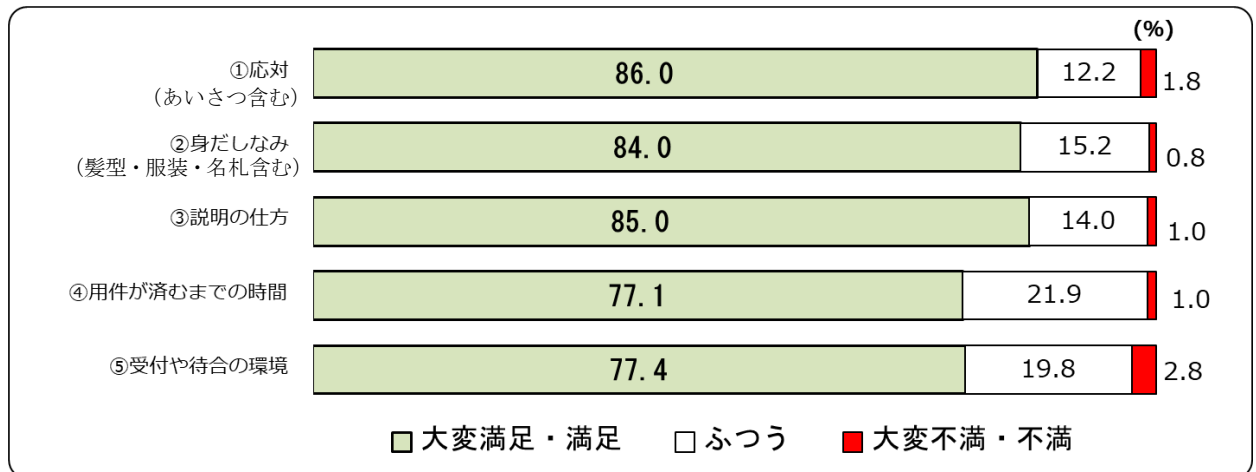
◆令和5年度さわやか窓口アンケート結果◆

実施時期 令和5年10月11日（水）～10月27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 404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

○私共高齢者に対しての対応がとても思いやりがあり親切です。運動して帰るとき、とても明るい気持ちになり感謝しています。

○気持ちよく用件ができるのでありがたいです。どんなことでも安心して聞けることが嬉しいです。

○職員の対応が親切で心地よいです。どんな時も笑顔で接してくださり、何度でも来たくになります。

○証明書等の件で、大変親身になっていただき、おかげ様で不安に思っていたことが払拭されました。

●窓口が一つしかなく、30分以上待った。他の人の対応が必要。

●受付までの時間が一時間以上かかった。内容がわからない為、協議しているようでちゃんと理解してほしい。

※一部内容を整理して、掲載しています。