

～ 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7年度の実施と、令和6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応対しよう
- 4 最後まで責任を持ち丁寧に応対しよう

◆令和7年度の全庁的取組事項◆

①所属長や窓口サービス向上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「接遇力向上研修」の開催

窓口サービス向上職場リーダーや窓口・電話応対の機会が多い職員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。

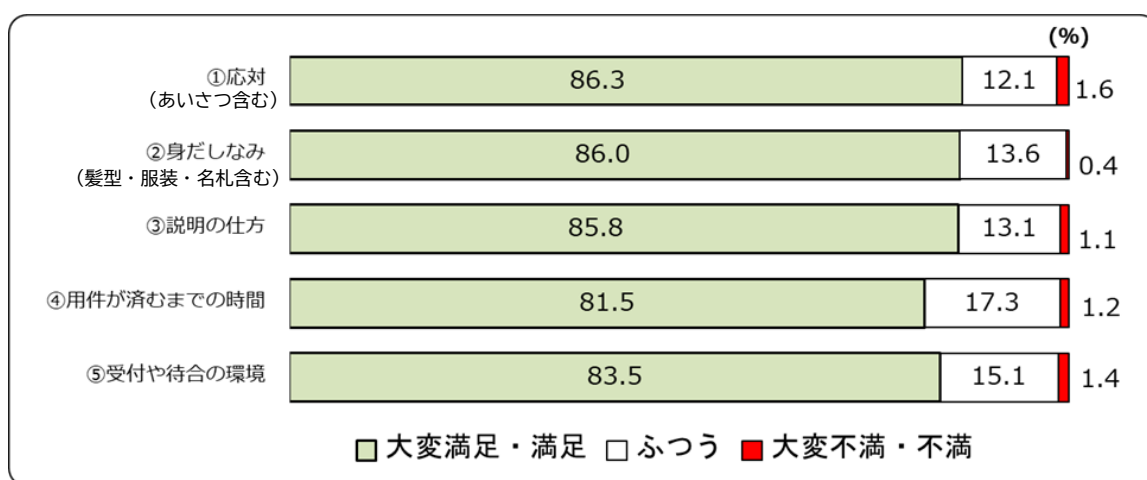
◆令和6年度さわやか窓口アンケート結果◆

実施時期：令和6年10月9日（水）～10月25日（金）

実施場所：・本庁、行政サービスセンター、職員が常駐する出先機関
（指定管理を含む。ただし、病院事業局と保育所及び学校は除く）
・市民の方が利用される市の施設
（管理事務所、常駐職員のいない施設は除く）

回答総数：566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◆

全ての項目において「大変満足・満足」の割合が昨年度の結果を上回り、特に「対応」、「身だしなみ」、「説明の仕方」の項目で、「大変満足・満足」の割合が85%を超えました。しかしながら、「用件が済むまでの時間」、「受付や待合の環境」の結果が他の項目より低く、令和6年度に本アンケートにおける全体の「大変満足、満足」の回答割合を85%まで高めるという目標を達成することはできませんでした。

そこで、「用件が済むまでの時間」の短縮や満足度の向上に、引き続き取り組むことが必要です。

日頃から、対応に時間がかからないよう、業務そのものの流れを点検し、見直しを行います。また、お待たせしているお客様に対しては、適切なタイミングで、声掛けを行っていきます。

次に、「受付や待合の環境」についても、

- ・用務先にたどり着きやすい案内表示となっているか
- ・ポスターやチラシ等の催し・イベント等の申込期限等が過ぎていないか
- ・ポスターやチラシそのものが日焼けで古くなっていないか
- ・施設で掲示している「利用上のお願い」など、内容が古くなっていないか
- ・受付や待合スペースだけでなく、事務スペースも整理整頓する

など、各職場で点検を行います。また、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。

◆アンケートで寄せられた市民の皆さんのご意見◆

○いつもさわやかなご対応で、気持ちよく使用させて頂いております。

○週に何度もうかがいます。対応も丁寧で、親切ですごく感じが良いです。

○とても丁寧な対応で安心できました。

○興味深い話をたくさん聞かせて頂き、充実した楽しいひとときを過ごせました。

○静かな環境でお気に入りの場所です。丁寧な対応で気持ちよく利用させてもらっています。

●挨拶をしても無視する方がいる。

●職員の挨拶がない。

※一部内容を整理して、掲載しています。