

令和3年度 区役所窓口総合サービス向上のための取組結果

★標準化に向けた取組

「民間委託業者による調査結果」(※)等を踏まえ、全区役所で共通して取組可能な窓口サービスを取りまとめた「標準化に向けた取組」を実施しました。

※ 各区役所の窓口サービスを対象に、平成26年度は「接遇」、平成27年度は「窓口環境」・「案内サービス」について「民間委託業者による調査」を実施しました。

★各区役所での自主的・主体的取組

各区役所において、窓口サービス向上についての「自主的・主体的な取組」を実施しました。
(各区役所での自主的・主体的な取組は、全区役所において共通して実施したものではありません。)

■ 以下の表は、令和3年度に各区が実施した「標準化に向けた取組」及び「各区役所の自主的・主体的な取組」のうち、取組の柱（接遇・窓口環境・案内サービス）ごとに主な内容をまとめたものです。

標準化に向けた取組(全区役所共通で実施)	取組の柱	各区役所の自主的・主体的な取組
お客様に対して、職員から声かけや挨拶の実施	接遇	外部講師を招き、接遇等に関する区内研修を実施
お客様が不快と感じない身だしなみ対応		四半期ごとに「身だしなみ」「窓口環境」「応接の基本」等接遇に関するチェックリストを使い課職員全員で接遇の振り返りを行うことで、接遇の改善を実施
個人情報の聞き取りや確認の際には、その必要性を丁寧に説明		「区役所接遇マニュアル一期一会」の利活用の向上を図るために、ニュースレターを作成し、区役所内各課所室へ配信
発行書類や釣銭等の誤りが無いよう、確認を徹底		子ども連れの方に配慮し、窓口に子ども用のおもちゃや絵本を設置するなど、対象者に合わせて機能的な窓口環境を整備。
記載台・カウンターなどを適宜整頓（汚れているものや古くなったものは、清掃・交換）	窓口環境	窓口に設置してあるベン立てを、消毒済みと使用済みに分ける
交付料金のかかる書類を取扱う課は、料金表などを掲出		チラシや冊子等を見やすく掲示するため、ラックを設置して窓口を整理
高齢者に配慮した窓口環境を整備		紛失や返却忘れを防ぐため、本人確認書類専用トレーを作成し、返却するまでトレーにいれたまま扱うよう改善
窓口が混雑する時期は、他のお客様に配慮した窓口環境を整備		手続きが集中する時期に、新型コロナウイルス感染予防対策として手続き専用場所を設置
お客様のご要望、目的等をよく聞き、確認のうえ、適切な窓口を案内	案内サービス	講演会・教室の申込みをさいたま市電子申請・届出サービスからできるように電子化
他課の業務内容（適切に案内するための基礎知識）について理解		日曜窓口開庁時に、マイナンバー関連の待ち時間をホームページで公開・随時更新
わかりやすい窓口案内の表示		窓口に区役所等の図面を設置し、接客の際に図面を見せてわかりやすく説明
OJT（職場における人材育成）を実施し、担当業務の知識向上		窓口に呼び出しベルとブザーを設置し、来庁者の目的を呼出音で区別