

令和5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5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 | 区役所窓口総合サービス向上に向けた職員の役割についてミーティングを実施 |
| お客様が不快と感じない身だしなみ対応 | | 業務の問い合わせで他課に電話をかける際に、別室からかけることで、他のお客様に個人情報がかえらないよう配慮 |
| 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 | | お客様をお待たせしないよう、常に窓口に関心を配るよう課内に周知 |
| 発行書類や釣銭等の誤りが無いよう、確認を徹底 | | お客様をお待たせしないよう、窓口対応に必要な端末（プリンタ等）を窓口を集約させ、窓口対応職員の動線を短縮 |
| 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 | 区制施行20周年を機に区民の一体感の更なる醸成等を図るため、20周年記念のミニのぼりと造花を窓口配置 |
| 交付料金のかかる書類を取扱う課は、料金表などを掲出 | | 発券機の番号札の取り方がわからない方をお待たせすることがないように、迷う方はベルを鳴らすよう表示を変更 |
| 高齢者に配慮した窓口環境を整備 | | パンフレットラックにプラスチック板を差し込み、前に倒れてしまったチラシの整理・整頓を実施 |
| 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 | | 高齢者や、聞こえにくいと感じるお客様との対応の際に利用できるよう、窓口用マイクスピーカーを設置 |
| 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 | 発券機の場所にセンサー付きの音声案内を設置し、マイナンバーカード受け取りの方へ、あらかじめ受領書に記入するようアナウンスを実施 |
| 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 | | おおよその待ち時間を案内するため、定期的にブースの状況を確認し、設置したホワイトボードに目安の待ち時間を記載 |
| わかりやすい窓口案内の表示 | | 保育施設一次利用申込受付時に対面で日程調整していた面接予約について、市の予約システムを活用して、受付後に申込者自身のスマートフォン等から面接予約をしてもらうことにより、受付の回転率を向上 |
| OJT（職場における人材育成）を実施し、担当業務の知識向上 | | 電子申請が可能である手続きについては、サイトにアクセスするための二次元コードが表示された案内文を窓口にて配布 |