

令和6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・課所等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6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	区民の方が感じた感謝の気持ちを投稿・掲載する取組について、目に留まりやすいよう掲載場所を変更し、取組の趣旨を分かりやすくするため、名称を変更
お客様が不快と感じない身だしなみ対応		接遇マニュアルに、新たに不当要求対応ワードと、多言語音声翻訳アプリ「VoiceTra」の説明を掲載し、区役所内各課所室へ周知
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		来所者が安心して手続きを行えるよう、手続き時間を要する際にはその旨説明し、他の来所者とは別の待合席を案内
発行書類や釣銭等の誤りが無いよう、確認を徹底		お子様をお連れのお客様のお手続きが長時間見込まれるときに、スリ塗り絵と筆記用具等を準備
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	希望する方との筆談による対応に備え、窓口用に電子メモパッドを用意
交付料金のかかる書類を取扱う課は、料金表などを掲出		来所者の忘れ物対策として、見やすい場所に「お忘れ物はございませんか？」という注意喚起のポスターを掲示
高齢者に配慮した窓口環境を整備		来訪者が窓口を訪れた際に、職員に声掛けをしなくても職員を呼び出せるよう、課の予算で呼び出しベルを買い足し、窓口を設置
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		窓口カウンター席の仕切りを移動し、車椅子やベビーカー利用の方も利用しやすい窓口幅に変更
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	相談窓口の場所を分かりやすくするため、案内表示を窓口近くの柱に掲示
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		スマホを利用した国民年金の免除・納付猶予について二次元コードを掲示
わかりやすい窓口案内の表示		戸籍の広域交付を請求する来庁者に対し、説明の内容をわかりやすくするため、窓口で説明する注意事項を掲示用に作成し可視化
OJT（職場における人材育成）を実施し、担当業務の知識向上		市民の方への案内やお知らせの掲示物に、スマートフォン等で確認できるよう、市ホームページへリンクしている二次元コードを掲載