

令和7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7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	窓口来所者が職員に気付かれなかった場合に、職員に声をかけなくとも呼ぶことが出来るように呼び出しチャイムを設置。
お客様が不快と感じない身だしなみ対応		職員同士や来庁者の方に対し、挨拶を促進し明るく暖かい気持ちに包まれるような市民サービスの向上を図るため、「～あいさつは小さな一歩 大きな信頼～」をキャッチフレーズとした挨拶強化月間を実施。職員の笑顔を掲載したポスターを各所属の執務室や休憩室など多くの職員の目の触れる場所に掲載し、積極的な挨拶を呼びかけた。
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		
発行書類や釣銭等の誤りが無いよう、確認を徹底		
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	お客様からみたとときのデスクマット内の配置を整理して、駐車券提示の案内・年齢早見表・カレンダーをみやすく工夫。
交付料金のかかる書類を取扱う課は、料金表などを掲出		よく尋ねられるサービスについて、素早く案内できるよう、所管であるか否かを問わずパンフレット等を常備。
高齢者に配慮した窓口環境を整備		待合スペースに区内のお出かけマップを掲示する他、プレイマットでキッズコーナーを設置し、お子さま連れの来庁者が過ごしやすい環境を整備。
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		待合スペースにおいて、自動ドア開閉時の冷風による寒さから自由に使用できるひざ掛け毛布を窓口に設置。
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	区役所窓口アンケートについて、区役所1階のロビーに設置しているアンケート回収ボックスに、Web回答のQRコードを記載した案内を掲示。
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		福祉まると相談窓口の事業周知のため、区のX（旧Twitter）を活用し情報を広く発信。
わかりやすい窓口案内の表示		配布チラシを見直し、手続きの流れをフローチャートで示すなど、よりわかりやすい内容となるよう工夫。
OJT（職場における人材育成）を実施し、担当業務の知識向上		区内職員を対象とし、手話を言語とする方が来庁した際に、適切な対応（手話通訳者に繋げる・筆談等）を図るための『手話研修』を実施。