

令和4年度
窓口対応等実地調査結果と
改善レポート

もくじ

I 事業の目的・概要.....	1
II 実地調査.....	2
1 調査の概要.....	2
(1)調査時期	2
(2)調査の対象.....	2
(3)調査スケジュール.....	2
(4)調査方法.....	3
(5)診断方法.....	4
(6)調査結果のまとめ.....	5
(7)調査結果を受けた改善の取り組みについて	5
2 調査結果	6
(1)全体平均	6
(2)区ごとの平均.....	8
(3)課ごとの平均.....	9
(4)調査結果(課ごと)の一覧表.....	12
3 実地調査結果(各課)と改善レポート.....	14
(1)青葉区 まちづくり推進課	14
(2)青葉区 区民生活課	16
(3)青葉区 保育給付課	18
(4)宮城野区 税務会計課.....	20
(5)宮城野区 まちづくり推進課.....	22
(6)宮城野区 区民生活課.....	24
(7)宮城野区 保育給付課.....	26
(8)若林区 税務会計課	28
(9)若林区 まちづくり推進課.....	30
(10)若林区 区民生活課	32
(11)若林区 保育給付課.....	34
(12)太白区 税務会計課	36
(13)太白区 まちづくり推進課.....	38
(14)太白区 区民生活課	40
(15)太白区 保育給付課	42
(16)泉区 税務会計課	44
(17)泉区 まちづくり推進課.....	46
(18)泉区 区民生活課	48
(19)泉区 保育給付課	50

I 事業の目的・概要

仙台市では窓口サービス向上を図るため、毎年「窓口サービス向上事業」を実施しています。

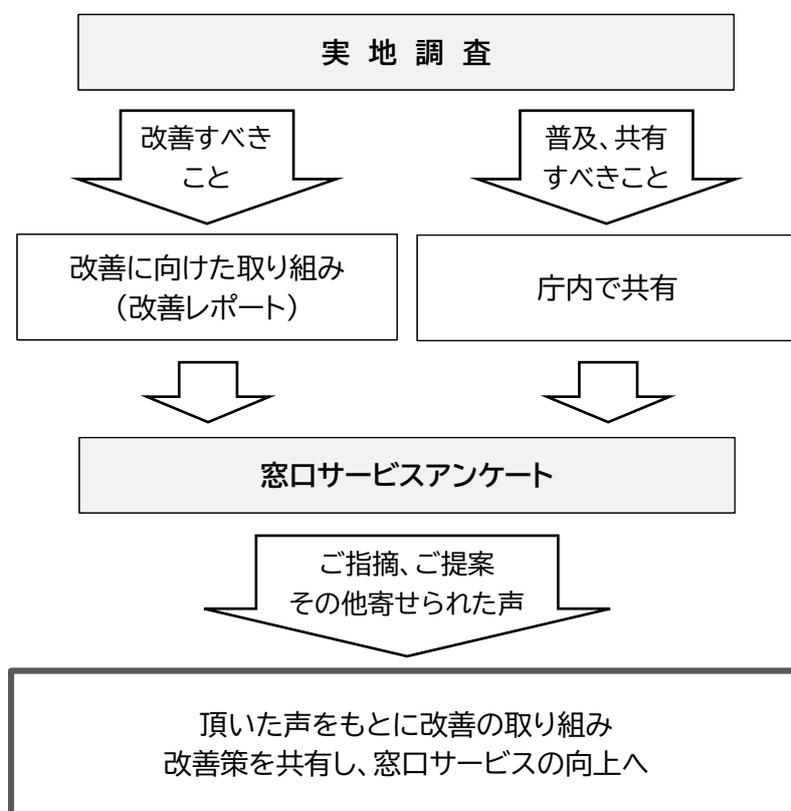
この事業では、接遇講師などの第三者が、客観的に窓口の対応や環境を観察し診断する「実地調査」と、市・区役所や市民利用施設等の来庁者・利用者に、職員の対応や窓口環境を評価していただく「窓口サービスアンケート」を実施しています。

「実地調査」「窓口サービスアンケート」それぞれの結果から見てきた具体の課題については、各部署が改善に取り組み、その内容を「改善レポート」「アンケートに対するご意見・提案に対する改善策」として取りまとめました。

これらの改善の取り組みは、指摘のあった部署だけではなく、全庁的にも共有し他部署へも広めていくことが、市全体でより良い窓口サービスを提供するために大切なものと考えております。本報告書は市民の皆さまへ、本市の取り組みのご報告を行うとともに、具体の改善の内容を全庁へ展開するために作成するものです。

今後も、第三者による診断や市民の皆さまから寄せられたご意見をもとに、更なるサービスの向上に努めてまいります。

この事業の流れ



II 実地調査

1 調査の概要

(1)調査時期

2022年7月25日から8月9日までの間に実施しました。

(2)調査の対象

各区役所(青葉区役所、宮城野区役所、若林区役所、太白区役所、泉区役所)共通で、次の19部署を対象としました。

- 税務会計課（青葉区を除く4区）
- まちづくり推進課
- 区民生活課
- 保育給付課

(3)調査スケジュール

実施日(曜日)	対象区	対象課	実施時間
7月25日(月)	青葉区	まちづくり推進課	9:30~11:30
		区民生活課	13:30~15:30
7月26日(火)		保育給付課	9:30~11:30
7月28日(木)	宮城野区	まちづくり推進課	9:30~11:30
		区民生活課	13:30~15:30
7月29日(金)		税務会計課	9:30~11:30
		保育給付課	13:30~15:30
8月1日(月)	若林区	税務会計課	9:30~11:30
		保育給付課	13:30~15:30
8月2日(火)		まちづくり推進課	9:30~11:30
		区民生活課	13:30~15:30
8月4日(木)	太白区	まちづくり推進課	9:30~11:30
		区民生活課	13:30~15:30
8月5日(金)		税務会計課	9:30~11:30
		保育給付課	13:30~15:30
8月8日(月)	泉区	まちづくり推進課	9:30~11:30
		区民生活課	13:30~15:30
8月9日(火)		税務会計課	9:30~11:30
		保育給付課	13:30~15:30

(4)調査方法

1課につき2時間、調査員が訪問し、調査を行いました。

「身だしなみ」「窓口対応」「電話対応」「窓口環境(案内表示や市民が利用するスペース、市民から見える範囲での執務室の整頓状況など)」の4つの区分、26項目で実施しました。

区分		チェック項目	
ア 身だしなみ		1	職員証・名札などを市民から見えやすいところにつけているか マスクは着用しているか
		2	頭髪、顔まわり(化粧、ひげ等)、服装など市職員にふさわしい清潔感、信頼感が感じられるか
イ 窓口 対応	はじめ	3	職員から挨拶をしているか
		4	印象の良い、丁寧な挨拶(表情・声のトーン・姿勢)をしているか
	対応中	5	窓口に来た理由を十分把握しようとしているか(傾聴姿勢)
		6	敬語を適切に使っているか。丁寧な言葉づかいを心がけているか 曖昧な表現、対応をしていないか 市民には分かりにくい専門用語を使用していないか
		7	相手に合わせて、わかりやすく、聞き取りやすい話し方、スピードを心がけているか 感染症対策をふまえた相手への伝わりやすさを心がけているか(表情・声のトーン・身振りなど)
		8	親身に聞こうとしている姿勢が感じられるか
		9	できるだけ、スピーディな対応をしようと努めているか かかった時間はどれだけか
	終了	10	職員から挨拶をしているか
		11	次の市民を迎えることができるよう、速やかに片づけているか
ウ 電話 対応	受話器をとった際	12	電話をとるまでの時間をできるだけ短くしようと心がけているか 待たせる時間が長くなった場合「お待たせしました」などの言葉を添えることができるか
		13	部署名、担当者名を名乗っているか
		14	はっきりと、感じよく最初の挨拶をしているか
	話を聞いている間	15	敬語を適切に使っているか
		16	丁寧に、わかりやすく、聞き取りやすい話し方、スピードか 市民には分かりにくい専門用語を使用していないか
		17	曖昧な表現、対応をしていないか
		18	親身に聞こうとしている姿勢が感じられるか
	受話器を置く際	19	感じよく最後の挨拶をしているか
20		受話器の切り方が乱暴ではないか	
エ 窓口環境		21	場所の見つけやすさ(案内看板、サイン)
		22	清潔さ、整理整頓 感染症対策への配慮
		23	待ち時間への配慮(イスの配置)
		24	プライバシーへの配慮(必要に応じて間仕切りがあるか)
		25	書類(文字の大きさ・難しい文字を用いていないか 記入方法が分かりやすいか)
		26	バリアフリー、ユニバーサルデザイン(お年寄り、小さなお子様連れ、外国人への配慮など)

(5) 診断方法

調査は5段階評価とし、評価の基準は次のとおりです。

大変よく できている	よく できている	一定程度 できている	多少 問題がある	大いに 問題がある
5点	4点	3点	2点	1点

○「1点」から「5点」の点数を付けるうえで、より具体的な評価基準を設け、複数人での調査であっても調査結果に偏りが生じないように留意しました。

○調査数は課によって異なりますが、次の診断例のように、項目ごとの点数を足して、調査数で除し、平均点を算出しました。

診断例					
[X 課]			[Y 課]		
	職員証・名札などを市民が見えやすいところにつけているか	点数		職員証・名札などを市民が見えやすいところにつけているか	点数
Aさん	胸ポケットに固定して着用しており、常時見やすい状況	4	aさん	胸ポケットに固定して着用しており、常時見やすい状況	4
Bさん	胸ポケットに固定して着用しており、常時見やすい状況	4	bさん	胸ポケットに固定して着用しており、常時見やすい状況	4
Cさん	ネックホルダーの名札を着用し、問題はない	3	cさん	胸ポケットに固定して着用しており、常時見やすい状況	4
Dさん	ネームホルダーにペンをさしており、名前の確認ができない	2	dさん	名札を着用していない	1
Eさん	ネームホルダーにペンをさしており、名前の確認ができない	2	eさん	胸ポケットに固定して着用しており、常時見やすい状況	4
Fさん	ネックホルダーの名札を着用し、問題はない	3		平均点(=診断点数)	3.4
	平均点(=診断点数)	3.0			

○「身だしなみ」「窓口対応」「電話対応」「窓口環境」の4つの区分ごとに平均点を算出したうえで、その4項目の平均を算出し、「総合評価」としました。

○課の所管する業務によって、対応する来庁者の属性が異なることから、来庁者や状況に合わせた対応であることを考慮して診断しました。

(6) 調査結果のまとめ

- 「ア 身だしなみ」「イ 窓口対応」「ウ 電話対応」「エ 窓口環境」の4つの区分ごとに、「良かったところや優れているところ」および「改善ポイントと向上のヒント」を記載しました。
- 「良かったところ、優れているところ」については、調査員が調査時に、良かった、優れていると評価した状況を(現在形で)記載しました。
- 「改善ポイント、向上のヒント」については、調査員が調査時に、改善が必要だと評価した状況を(現在形で)記載するとともに、改善や向上につながる内容を「➡」で記載しました。
- 複数のケースを調査しているため、「良かったところや優れているところ」と「改善ポイント、向上のヒント」の双方にコメントを記載していることもあります(下記の例を参照)。

コメント記載例

ア 身だしなみ

【良かったところ、優れているところ】

- ・名札はストラップを短めに調節し高めの見やすい位置に着けています。

【改善ポイント、向上のヒント】

- ・名札は着けていますがストラップが長めなので接客中は見えにくいことがあります。
➡名札は名前が常に見えることが最も重要ですので、カウンター対応がある際には、名前が相手から見えないように留意することが大切です。

- 本報告書には、調査結果の概要を掲載しています。

名札の着用について、「良かったところ、優れているところ」と「改善ポイント、向上のヒント」の双方を記載。

(7) 調査結果を受けた改善の取り組みについて

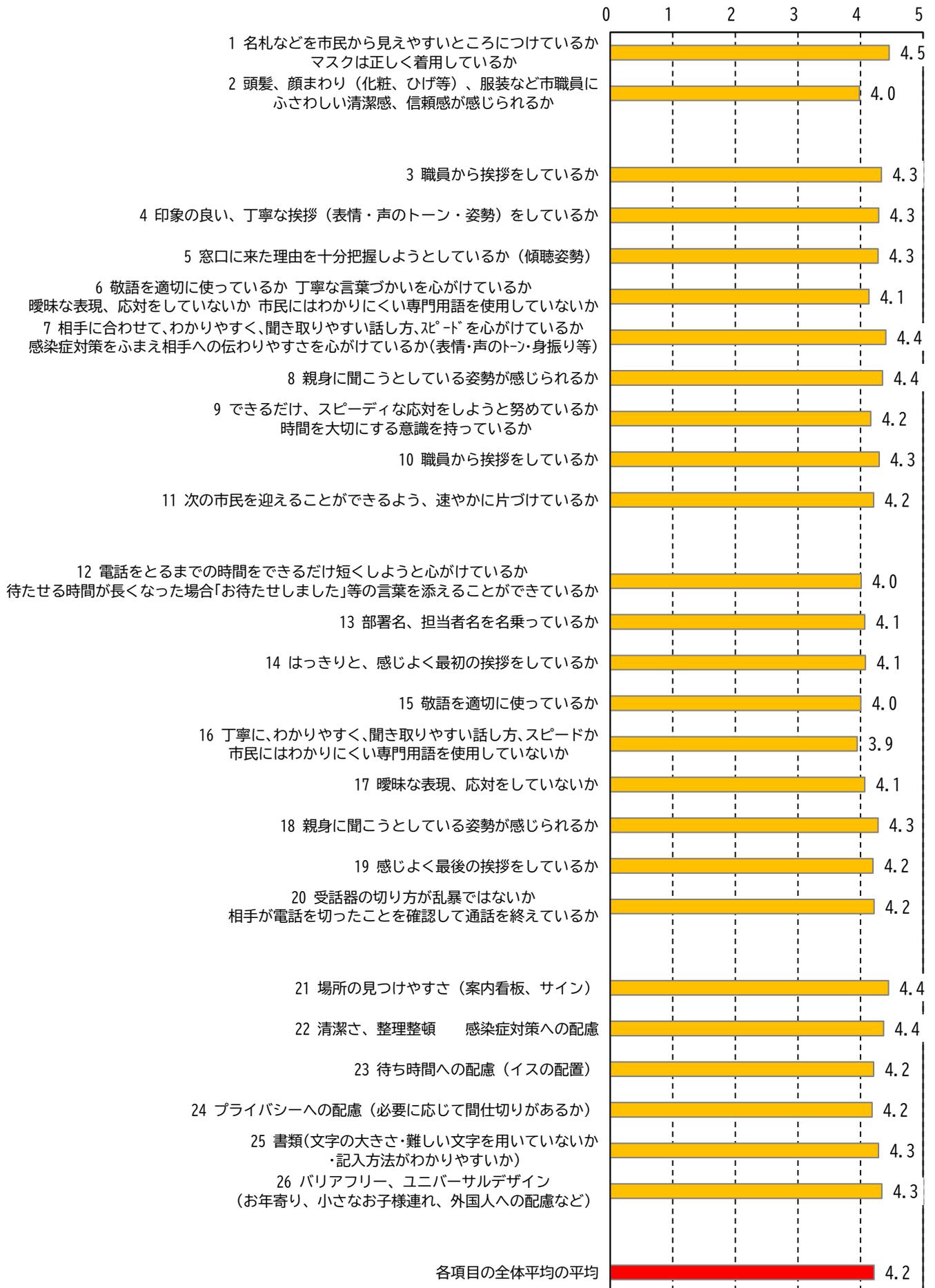
調査により指摘を受けた事項については、各課で改善に取り組み、「改善レポート」にまとめました。

2 調査結果

(1)全体平均

区分(4区分)		チェック項目(26項目)		各項目の 全体平均	各区分の 全体平均
ア 身だしなみ	1	職員証・名札などを市民から見やすいところにつけているか マスクは着用しているか	4.5	4.2	
	2	頭髪、顔まわり(化粧、ひげ等)、服装など市職員にふさわしい清潔感、信頼感が感じられるか	4.0		
イ 窓口対応	はじめ	3	職員から挨拶をしているか	4.3	4.3
		4	印象の良い、丁寧な挨拶(表情・声のトーン・姿勢)をしているか	4.3	
	対応中	5	窓口に来た理由を十分把握しようとしているか(傾聴姿勢)	4.3	
		6	敬語を適切に使っているか。丁寧な言葉づかいを心がけているか 曖昧な表現、対応をしていないか 市民には分かりにくい専門用語を使用していないか	4.1	
		7	相手に合わせて、わかりやすく、聞き取りやすい話し方、スピードを心がけているか 感染症対策をふまえた相手への伝わりやすさを心がけているか(表情・声のトーン・身振りなど)	4.4	
		8	親身に聞こうとしている姿勢が感じられるか	4.4	
		9	できるだけ、スピーディな対応をしようと努めているか かかった時間はどれだけか	4.2	
		10	職員から挨拶をしているか	4.3	
	終了	11	次の市民を迎えることができるよう、速やかに片づけているか	4.2	
	ウ 電話対応	受話器をとった際	12	電話をとるまでの時間をできるだけ短くしようと心がけているか 待たせる時間が長くなった場合「お待たせしました」などの言葉を添えることができるか	
13			部署名、担当者名を名乗っているか	4.1	
14			はっきりと、感じよく最初の挨拶をしているか	4.1	
話を聞いている間		15	敬語を適切に使っているか	4.0	
		16	丁寧に、わかりやすく、聞き取りやすい話し方、スピードか 市民には分かりにくい専門用語を使用していないか	3.9	
		17	曖昧な表現、対応をしていないか	4.1	
		18	親身に聞こうとしている姿勢が感じられるか	4.3	
受話器を置く際		19	感じよく最後の挨拶をしているか	4.2	
	20	受話器の切り方が乱暴ではないか	4.2		
エ 窓口環境	21	場所の見つけやすさ(案内看板、サイン)	4.4	4.3	
	22	清潔さ、整理整頓 感染症対策への配慮	4.4		
	23	待ち時間への配慮(イスの配置)	4.2		
	24	プライバシーへの配慮(必要に応じて間仕切りがあるか)	4.2		
	25	書類(文字の大きさ・難しい文字を用いていないか 記入方法が分かりやすいか)	4.3		
	26	バリアフリー、ユニバーサルデザイン(お年寄り、小さなお子様連れ、外国人への配慮など)	4.3		
各項目の全体平均の平均				4.2	

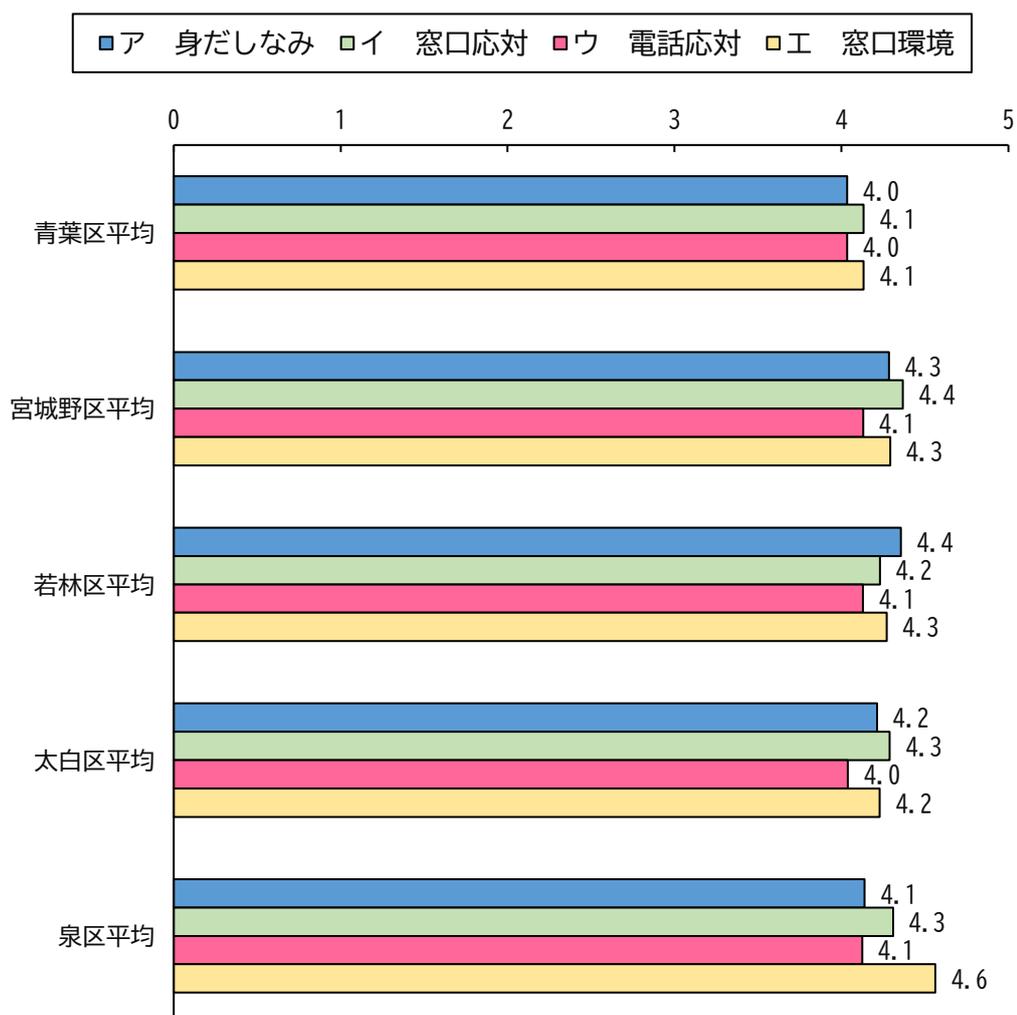
各項目の全体平均



(2)区ごとの平均

	ア 身だしなみ (2項目) の平均	イ 窓口対応 (9項目) の平均	ウ 電話対応 (9項目) の平均	エ 窓口環境 (6項目) の平均	全項目 (26項目) の平均
青葉区(3課)の平均	4.0	4.1	4.0	4.1	4.1
宮城野区(4課)の平均	4.3	4.4	4.1	4.3	4.3
若林区(4課)の平均	4.4	4.2	4.1	4.3	4.2
太白区(4課)の平均	4.2	4.3	4.0	4.2	4.2
泉区(4課)の平均	4.1	4.3	4.1	4.6	4.3

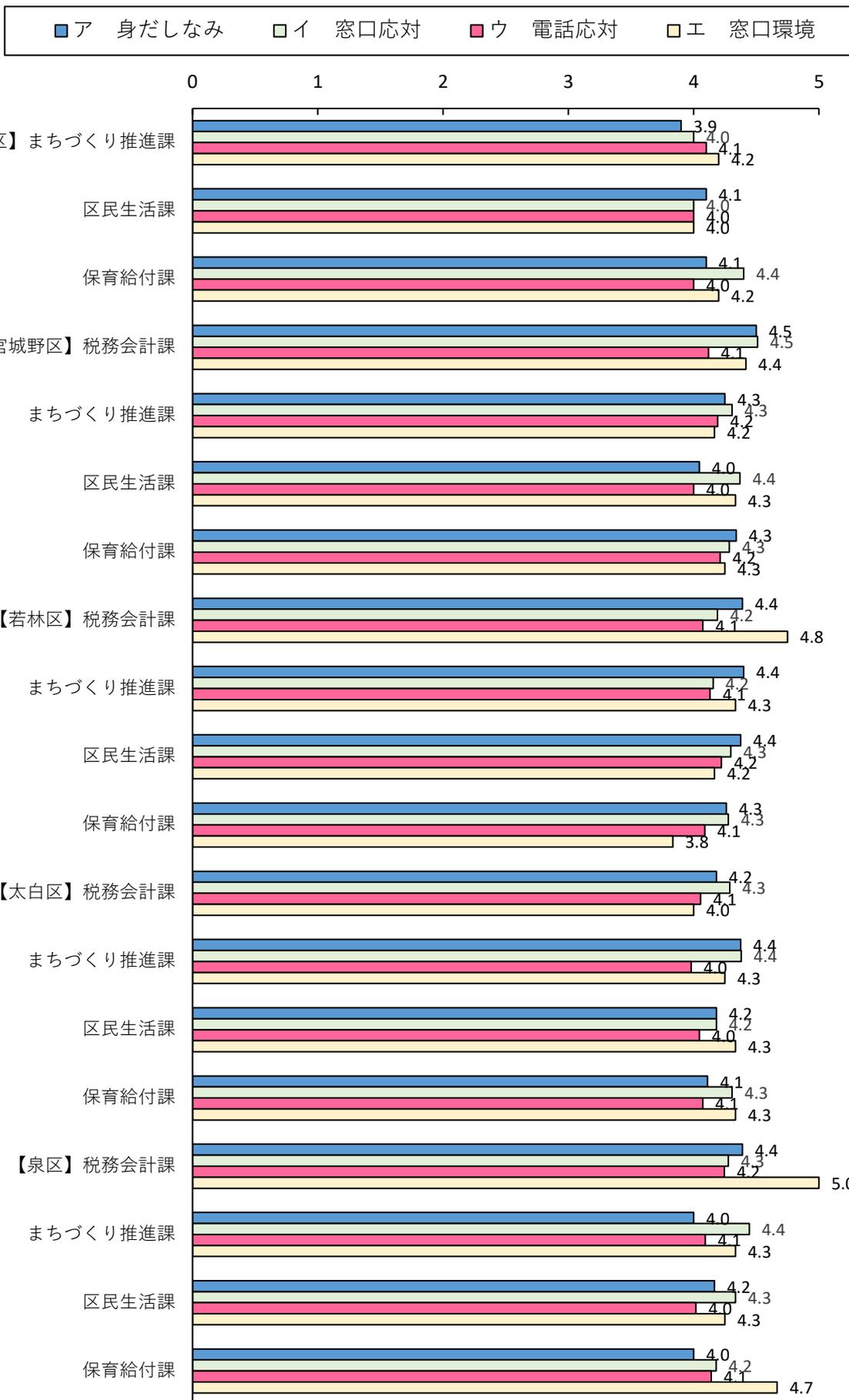
実地調査結果（5段階評価/課別）



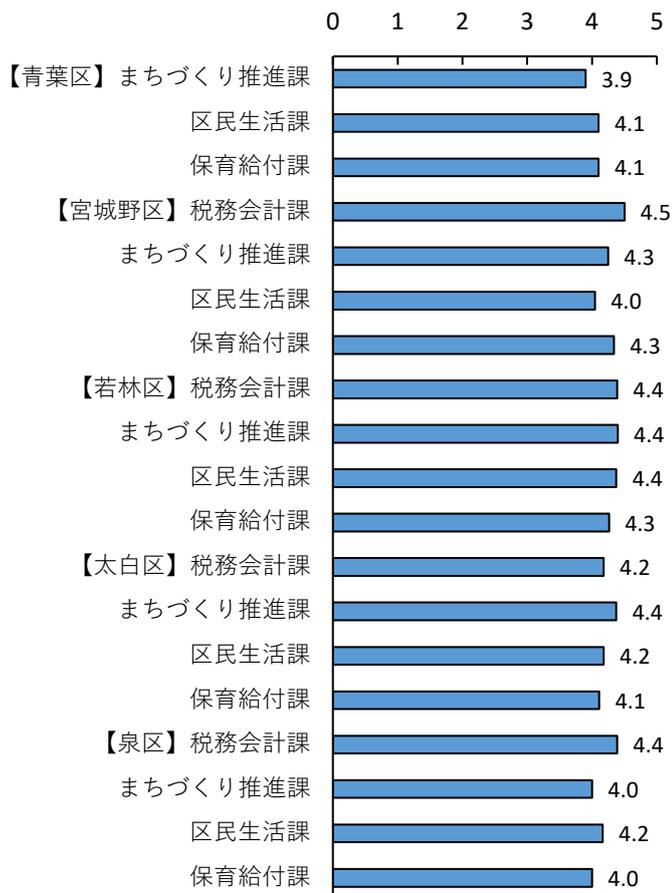
(3)課ごとの平均

		ア 身だしなみ	イ 窓口対応	ウ 電話対応	エ 窓口環境	各課の平均 (総合評価)
青葉区	まちづくり推進課	3.9	4.0	4.1	4.2	4.1
	区民生活課	4.1	4.0	4.0	4.0	4.0
	保育給付課	4.1	4.4	4.0	4.2	4.2
宮城野区	税務会計課	4.5	4.5	4.1	4.4	4.4
	まちづくり推進課	4.3	4.3	4.2	4.2	4.2
	区民生活課	4.0	4.4	4.0	4.3	4.2
	保育給付課	4.3	4.3	4.2	4.3	4.3
若林区	税務会計課	4.4	4.2	4.1	4.8	4.4
	まちづくり推進課	4.4	4.2	4.1	4.3	4.3
	区民生活課	4.4	4.3	4.2	4.2	4.3
	保育給付課	4.3	4.3	4.1	3.8	4.1
太白区	税務会計課	4.2	4.3	4.1	4.0	4.1
	まちづくり推進課	4.4	4.4	4.0	4.3	4.2
	区民生活課	4.2	4.2	4.0	4.3	4.2
	保育給付課	4.1	4.3	4.1	4.3	4.2
泉区	税務会計課	4.4	4.3	4.2	5.0	4.5
	まちづくり推進課	4.0	4.4	4.1	4.3	4.2
	区民生活課	4.2	4.3	4.0	4.3	4.2
	保育給付課	4.0	4.2	4.1	4.7	4.2
ア・イ・ウ・エの各平均		4.2	4.3	4.1	4.3	

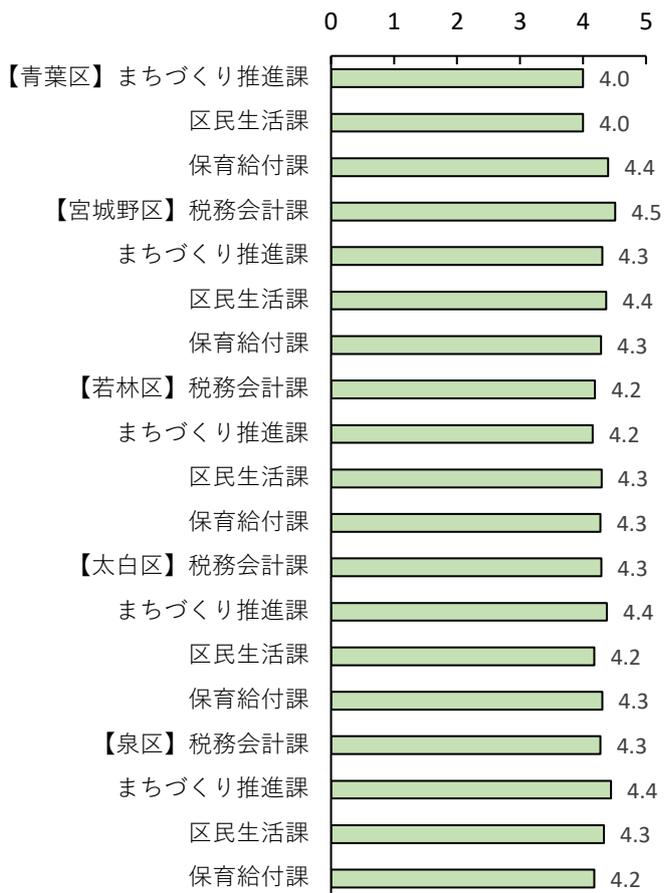
実地調査結果(5段階評価/課別)



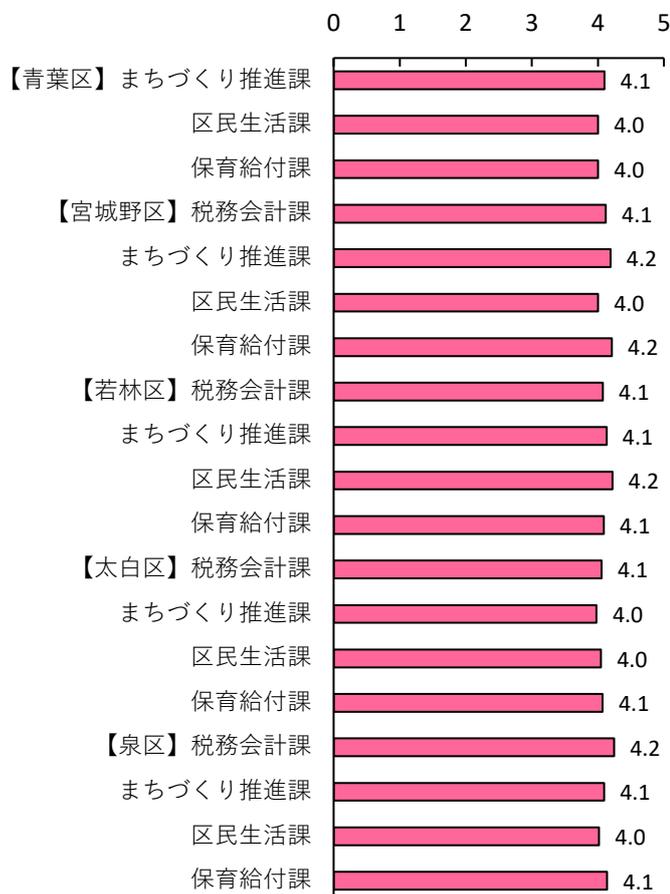
ア 身だしなみ



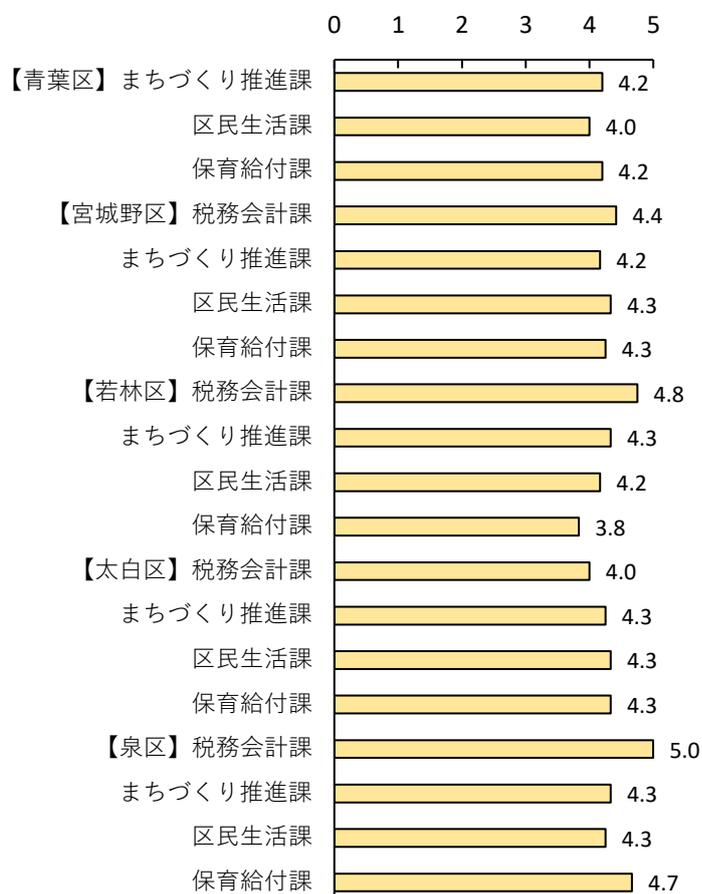
イ 窓口対応



ウ 電話対応



エ 窓口環境



(4)調査結果(課ごと)の一覧表

区分	チェック項目	青葉区			宮城野区			若林区						
		まちづくり推進課	区民生活課	保育給付課	税務会計課	まちづくり推進課	区民生活課	保育給付課	税務会計課	まちづくり推進課	区民生活課	保育給付課		
ア 身だしなみ	1	職員証・名札などを市民から見やすいところにつけているか マスクは正しく着用しているか	3.9	4.3	4.2	4.9	4.5	4.3	4.7	4.9	4.8	4.8	4.6	
	2	頭髮、顔まわり(化粧、ひげ等)、服装など市職員にふさわしい清潔感、信頼感が感じられるか	3.9	4.0	4.0	4.1	4.0	3.8	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	
イ 窓口対応	はじめ	3	職員から挨拶をしているか	4.4	3.7	4.7	4.6	4.3	4.0	4.3	4.4	4.0	4.3	5.0
		4	印象の良い、丁寧な挨拶(表情・声のトーン・姿勢)をしているか	4.0	4.3	4.7	4.4	4.0	4.3	4.0	4.4	4.0	4.3	5.0
	応対中	5	窓口に来た理由を十分把握しようとしているか(傾聴姿勢)	4.0	4.0	4.4	4.8	4.3	4.3	4.0	4.0	4.2	4.7	4.0
		6	敬語を適切に使っているか 丁寧な言葉づかいを心がけているか 曖昧な表現、応対をしていないか 市民にはわかりにくい専門用語を使用していないか	3.8	3.7	4.2	4.6	4.0	4.7	4.6	4.0	4.0	4.0	4.0
		7	相手に合わせて、わかりやすく、聞き取りやすい話し方、スピードを心がけているか 感染症対策(マスクや透明シート等)をふまえた、相手への伝わりやすさを心がけているか(表情・声のトーン・身振りなど)	4.0	4.3	4.4	4.8	4.7	4.7	4.2	4.0	4.4	4.3	4.0
		8	親身に聞こうとしている姿勢が感じられるか	4.2	4.0	4.2	4.6	4.3	4.7	4.5	3.7	4.2	4.3	4.0
		9	できるだけ、スピーディーな応対をしようと努めているか 時間を大切にする意識を持っているか	4.0	3.7	4.2	4.6	4.3	4.0	4.0	4.5	4.2	4.3	4.0
	終了	10	職員から挨拶をしているか	4.2	4.0	4.4	4.2	4.3	4.7	4.4	4.5	4.4	4.3	4.0
		11	次の市民を迎えることができるよう、速やかに片づけているか	3.6	4.0	4.8	4.0	4.7	4.0	4.6	4.3	4.0	4.0	4.5
	ウ 電話対応	受話器をとった際	12	電話をとるまでの時間をできるだけ短くしようと心がけているか 待たせる時間が長くなった場合「お待たせしました」などの言葉を添えることができるか	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.3	4.0
			13	部署名、担当者名を名乗っているか	4.0	4.0	4.1	4.3	4.1	4.0	4.0	4.0	4.0	4.3
14			はっきりと、感じよく最初の挨拶をしているか	4.4	4.0	4.0	4.0	4.2	4.0	4.4	4.0	4.0	4.0	4.3
話を聞いている間		15	敬語を適切に使っているか	4.1	3.5	3.6	4.0	4.0	4.0	4.3	3.7	4.4	4.3	3.8
		16	丁寧に、わかりやすく、聞き取りやすい話し方、スピードが市民にはわかりにくい専門用語を使用していないか	3.9	4.0	3.8	4.0	3.7	4.0	4.0	4.0	4.2	3.8	3.8
		17	曖昧な表現、応対をしていないか	4.0	4.0	4.1	4.0	4.7	4.0	4.3	4.0	4.3	4.0	4.0
		18	親身に聞こうとしている姿勢が感じられるか	4.4	4.0	4.1	4.3	4.3	4.0	4.3	4.5	4.3	4.3	4.7
受話器を置く際		19	感じよく最後の挨拶をしているか	4.1	4.0	4.2	4.2	4.3	4.0	4.3	4.0	4.0	4.5	4.2
		20	受話器の切り方が乱暴ではないか 相手が電話を切ったことを確認して通話を終えているか	4.1	4.1	4.2	4.2	4.5	4.0	4.3	4.5	4.0	4.5	4.2
エ 窓口環境		21	場所の見つけやすさ(案内看板、サイン)	4.5	4.0	4.0	4.0	4.5	4.5	4.5	4.5	4.0	4.0	4.0
	22	清潔さ、整理整頓 感染症対策への配慮	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	4.5	5.0	5.0	4.5	3.5	
	23	待ち時間への配慮(イスの配置)	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.5	4.0	4.0	3.5	
	24	プライバシーへの配慮(必要に応じて間仕切りがあるか)	4.0	4.0	4.5	4.0	4.0	4.5	4.0	4.5	4.0	4.0	4.0	
	25	書類(文字の大きさ・難しい文字を用いていないか・記入方法がわかりやすいか)	4.5	4.0	3.5	4.5	3.5	4.0	4.0	5.0	5.0	4.5	4.0	
	26	バリアフリー、ユニバーサルデザイン(お年寄り、小さなお子様連れ、外国人への配慮など)	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	
「ア」「イ」「ウ」「エ」ごとの平均値の平均値(総合評価)			4.1	4.0	4.2	4.4	4.2	4.2	4.3	4.4	4.3	4.3	4.1	

区分	チェック項目	太白区				泉区				全体平均			
		税務会計課	まちづくり推進課	区民生活課	保育給付課	税務会計課	まちづくり推進課	区民生活課	保育給付課				
ア 身だしなみ	1	職員証・名札などを市民から見えやすいところにつけているか マスクは正しく着用しているか	4.4	4.8	4.4	4.2	4.8	4.1	4.3	4.0	4.5		
	2	頭髮、顔まわり(化粧、ひげ等)、服装など市職員にふさわしい清潔感、信頼感が感じられるか	4.0	3.9	4.0	4.0	4.0	3.9	4.0	4.0	4.0		
イ 窓口対応	はじめ	3	職員から挨拶をしているか	4.6	4.3	4.0	4.2	4.3	4.8	4.0	4.6	4.3	
		4	印象の良い、丁寧な挨拶(表情・声のトーン・姿勢)をしているか	4.0	4.3	4.2	4.4	4.3	4.6	4.0	4.4	4.3	
	応対中	5	窓口に来た理由を十分把握しようとしているか(傾聴姿勢)	4.2	4.3	4.5	4.3	4.5	4.4	4.0	4.4	4.3	
		6	敬語を適切に使っているか 丁寧な言葉づかいを心がけているか 曖昧な表現、対応をしていないか 市民にはわかりにくい専門用語を使用していないか	4.2	4.3	3.8	4.3	4.3	4.4	4.0	3.8	4.1	
		7	相手に合わせて、わかりやすく、聞き取りやすい話し方、スピードを心がけているか 感染症対策(マスクや透明シート等)をかまえた、相手への伝わりやすさを心がけているか(表情・声のトーン・身振りなど)	4.4	4.7	4.2	4.7	4.0	4.5	5.0	4.5	4.4	
		8	親身に聞こうとしている姿勢が感じられるか	4.6	4.7	4.4	4.3	4.3	4.5	5.0	4.3	4.4	
		9	できるだけ、スピーディーな対応をしようと努めているか 時間を大切にする意識を持っているか	4.2	4.3	4.2	4.2	4.5	4.0	4.0	4.0	4.2	
	終了	10	職員から挨拶をしているか	4.0	4.7	4.4	4.3	4.3	4.2	5.0	3.3	4.3	
		11	次の市民を迎えることができるよう、速やかに片づけているか	4.4	4.0	4.0	4.0	4.3	4.6	4.0	4.3	4.2	
	ウ 電話対応	受話器をとった際	12	電話をとるまでの時間をできるだけ短くしようと心がけているか 待たせる時間が長くなった場合「お待たせしました」などの言葉を添えることができるか	4.0	4.0	4.0	3.9	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
			13	部署名、担当者名を名乗っているか	4.0	4.0	4.0	4.0	4.4	4.0	4.0	4.0	4.1
14			はっきりと、感じよく最初の挨拶をしているか	4.0	4.0	4.0	4.3	4.0	4.0	4.0	4.0	4.1	
話を聞いている間		15	敬語を適切に使っているか	4.0	4.0	4.0	3.9	4.5	4.0	4.0	4.0	4.0	
		16	丁寧に、わかりやすく、聞き取りやすい話し方、スピードが市民にはわかりにくい専門用語を使用していないか	4.0	3.6	3.8	4.0	4.3	4.0	4.3	4.0	3.9	
		17	曖昧な表現、対応をしていないか	4.0	4.3	4.0	4.0	4.0	4.0	3.5	4.2	4.1	
		18	親身に聞こうとしている姿勢が感じられるか	5.0	4.0	4.3	4.3	4.3	4.2	4.0	4.2	4.3	
受話器を置く際		19	感じよく最後の挨拶をしているか	4.0	4.1	4.3	4.1	4.4	4.3	4.2	4.4	4.2	
		20	受話器の切り方が乱暴ではないか 相手が電話を切ったことを確認して通話を終えているか	4.0	3.9	4.0	4.1	4.4	4.3	4.2	4.5	4.2	
エ 窓口環境		21	場所の見つけやすさ(案内看板、サイン)	4.0	4.5	5.0	4.5	5.0	5.0	5.0	5.0	4.4	
	22	清潔さ、整理整頓 感染症対策への配慮	4.0	4.0	4.5	4.0	5.0	5.0	4.0	5.0	4.4		
	23	待ち時間への配慮(イスの配置)	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0	4.0	5.0	4.2		
	24	プライバシーへの配慮(必要に応じて間仕切りがあるか)	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	5.0	4.2		
	25	書類(文字の大きさ・難しい文字を用いていないか・記入方法がわかりやすいか)	4.0	5.0	4.5	4.0	5.0	4.0	4.5	4.0	4.3		
	26	バリアフリー、ユニバーサルデザイン(お年寄り、小さなお子様連れ、外国人への配慮など)	4.0	4.0	4.0	4.5	5.0	4.0	4.0	4.0	4.3		

「ア」「イ」「ウ」「エ」ごとの平均値の平均値(総合評価)	4.1	4.2	4.2	4.2	4.5	4.2	4.2	4.2
------------------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

3 実地調査結果(各課)と改善レポート

(1)青葉区 まちづくり推進課

①調査結果

ア 総合評価

評価区分(ア～エ)での評価		総合評価	評価の基準(5段階評価)
ア 身だしなみ	3.9	4.1	大変よくできている ⇒5
イ 窓口対応	4.0		よくできている ⇒4
ウ 電話対応	4.1		ある程度できている(普通) ⇒3
エ 窓口環境	4.2		多少問題がある ⇒2 大いに問題がある ⇒1

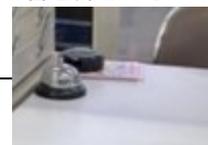
一般の市民の方からの問い合わせだけでなく、コミュニティ・センターの管理に関して管理者側からあった連絡を使用者に伝えるなど、いろいろな立場で対応しなければならない時に、状況や相手に応じて言葉づかいや言い回しを変えるなど、より良いコミュニケーションを持ちながら、話を進めようとしている様子が伺えました。

町内会長など来庁される方が比較的高齢の方が多くにも配慮して、大きめの文字での案内や印刷物の作成など、見る方の立場を意識して、表記や資料づくりに努めていることも伺えました。

- 😊:良かった点、優れている点
- 😞:改善点、留意点
- ⚠️:チェックポイント

イ 良かったところや優れているところ、改善ポイントと留意点

身だしなみ	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・名札はストラップを短めに調整しているので、カウンター対応中もよく見える。 ・ブラウスを着用し、髪は後ろで一つにまとめており、清潔感がある。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・カウンター対応時に名札が見えにくく、時々裏返しになる。 →カウンター対応がある際には、名前が相手から見えなくならないように留意。 ・くつのかかとを踏んでいる。 →見た目の印象だけでなく安全面も気になる。かかとを踏まない状態での利用を。
窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁者に気づくとカウンターに駆け寄り「お待ちしておりました」と挨拶し、「どうぞお掛けください」。 ・対応開始時は「お待たせしました。〇〇です」ときちんと名乗り、名札を見せる。 ・来庁者のペースに合わせて「まずは〇、次に〇」など、理解度を確認しながら分かりやすく説明。 ・立ち上がって「よろしく願います。お疲れさまでした」とお辞儀の伴った見送りが好印象。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・アイコンタクトは取っていますが、声は小さめで、笑顔は確認できない。 →マスク着用時は、声の大きさに加えて笑顔で相手に安心感を与えることも大事。 ・自身が使用した椅子は元に戻しますが来庁者が使用した椅子はそのまま。 →危険防止、次の利用者への配慮のため、使用した椅子は元に戻す習慣を。
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・ゆっくり、相手に聞き取りやすいように、課名と名前を名乗っている。 ・「7階のまちづくり推進課の最初の窓口にお声をかけてください」とイメージしやすいように伝えている。 ・「お手数をおかけしました。それでは、お待ちしております」と、相手への謝意を伝えて終了。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・「書いてもらっていた」 →「書いて頂いておりました」の方が丁寧。 ・「ちょっとお待ちください」 →「ちょっと」を「少々」に、また、「お待ち頂けますでしょうか」「お待ち願えますか」にすると更に丁寧。
窓口環境	😊	<ul style="list-style-type: none"> ◎カウンター上の担当表示は、角度を付けて斜めに置くなど、入口(通路)からも見やすいように工夫。 ◎青色の文字の業務内容は、大きめの文字で見やすく、温かみのある書体。 ◎書類の記入例は大きめの文字。町名一覧は大きめのサイズで印刷されているので、町名を探しやすい。 ⊖呼び鈴が置いてあるが、来庁者が声をかけようか迷っている様子を確認。→「ご利用の方はベルを鳴らしてください」など、簡単な案内があると、より親切。



②改善レポート

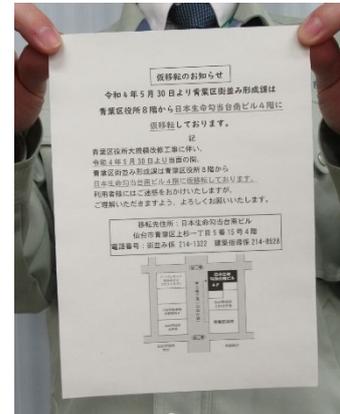
身だしなみ

- ①職員の名札を来庁者の方が見やすい位置になるように装着しています。
- ②名前が見やすいようにペンなどを名札に付けないように心掛けています。



案内表示

- ③庁舎改修工事により街並み形成課が別ビルに移転していますが、課名が似ていることから当課窓口に通ってくる方が多くいます。街並み形成課が移転していることと移転先の場所を記載した張り紙を窓口に掲載し、B5サイズの紙もお渡ししています。



(2)青葉区 区民生活課

①調査結果

ア 総合評価

評価区分(ア～エ)での評価		総合評価	評価の基準(5段階評価)
ア 身だしなみ	4.1	4.0	大変よくできている ⇒5
イ 窓口対応	4.0		よくできている ⇒4
ウ 電話対応	4.0		ある程度できている(普通) ⇒3
エ 窓口環境	4.0		多少問題がある ⇒2 大いに問題がある ⇒1

よく連絡を取り合う方との窓口対応や電話対応を拝見することが多かったのですが、暑い季節の中、外出中の相手を気遣うひと言を添えるなど、日頃からの人間関係の良好さが伺えました。

カウンターのやや、来庁者から見えるスチール書庫の上など、整理整頓が行き届いていました。カウンターと職員の席の間が離れているので来客に気づきにくいと伺っており、実際に来庁者にすぐ気づかなかったシーンがありました。呼び鈴を置いておくなどの対応も考えられると思いますので、ご検討頂けたらと思います。

- 😊:良かった点、優れている点
- 😞:改善点、留意点
- ⚠️:チェックポイント

イ 良かったところや優れているところ、改善ポイントと留意点

身だしなみ	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・ネックホルダー入りの名札を下げています。対応中は見やすい状態。 ・名札はワイシャツの胸ポケットに固定しており、とても見やすい状態。 ・髪は後ろで一つにまとめ清潔感がある。
	😞 ⚠️	(特になし)
窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・対応開始時には自分から率先して「〇〇課の〇〇です」ときちんと名乗って挨拶。 ・要所で「〇〇ですね」と確認を取りながら用件を把握。 ・書類の説明時は大事な部分を○印で囲んだり、指やボールペンで指し示しながら分かりやすい。 ・終了時はカウンターの外に出て「熱中症にならないように気をつけて」と気遣いの言葉を添え、お辞儀。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・カウンターに背を向けて作業をしているので来庁者にはすぐに気づけない。 ➡️気づかないケースが多い場合は、呼び鈴を置くなどの対処も。
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・「電話番号を教えて頂いてもよろしいでしょうか」と依頼時は疑問形。 ・「不明な点があったら連絡をください」と伝えている。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・「回答できないので」 ➡️「できかねますので」とすると、丁寧な言葉づかいに。 ・ガチャんと、勢いよく受話器を置いている。 ➡️できるだけ受話器は静かに戻すことに心掛けることが大切。
窓口環境	😊	<ul style="list-style-type: none"> ◎整理整頓は行き届いており、カウンター側から見えるスチール書庫の上には共有の文具用品が整理されている。執務室内の打合用のテーブルもよく利用されているが、椅子がいつもきちんと収まっている。 😊カウンター上には大きめのカレンダーが置かれ、日付が一目瞭然。 😞ポスターがマグネットで貼ってあるが、右側が外れていたり、マグネットの留め方の統一感がない。 ➡️カウンターの前のポスターなので、見た目に配慮を。 😞カウンターの内側に老眼鏡があるが、来庁者からは見えない場所にある。 ➡️使用可能でしたら、見える場所に置いておくとう便利。



②改善レポート

電話対応

- ①複数ご指摘を頂いた電話対応については、実地調査結果資料の内容について朝礼で確認しました。

窓口環境

- ②必要なものを精査し、不要と思われる掲示物は撤去し、整理しました。



改善前



改善後

- ③老眼鏡は来庁者に見える場所に配置しました。

- ④作業に集中していても来庁者に気が付くように「呼び鈴」を設置しました。



改善前



改善後

《改善点として指摘されませんでした。独自に下記の改善策を実施しました》

- ⑤窓口サービス向上事業の事後研修資料やコンプライアンス推進研修資料の内容を朝礼で伝達するとともに、課内で回覧し、確認しました。

(3)青葉区 保育給付課

①調査結果

ア 総合評価

評価区分(ア～エ)での評価		総合評価	評価の基準(5段階評価)
ア 身だしなみ	4.1	4.2	大変よくできている ⇒5
イ 窓口対応	4.4		よくできている ⇒4
ウ 電話対応	4.0		ある程度できている(普通) ⇒3
エ 窓口環境	4.2		多少問題がある ⇒2 大いに問題がある ⇒1

前日に比べると少ない来庁者であったようですが、カウンターで窓口対応する方は、名札が相手に見えるように高めにつけてるなど対応者としての意識の高さが伺えました。一方で、子供連れの来庁者には、細やかな配慮をされていました。

電話では、みなさん傾聴に努めていますが、子育て世代の、比較的若い年齢の方が相手となることが多いからか、話すスピードが早めであったり、敬語をあまり用いていない状況も見受けられました。マスク着用で、声や表情を伝えづらい状況が続いていますが、相手に聞き取りやすいスピードや丁寧な言葉づかいに、より一層努めて頂けたらと思います。

- ☺:良かった点、優れている点
- ☹:改善点、留意点
- ⚠:チェックポイント

イ 良かったところや優れているところ、改善ポイントと留意点

身だしなみ	☺	<ul style="list-style-type: none"> ・名札はストラップを短めに調整しているので、カウンター対応中もよく見えている。 ・名札はワイシャツの胸ポケットに固定しており、とても見やすい状態。 ・髪は後ろで一つにまとめ清潔感がある。
	☹ ⚠	<ul style="list-style-type: none"> ・ネックホルダーのストラップに、ボールペンを1本吊り下げている。 →対応中よく使うボールペンでも名前が隠れることもあるのでストラップにかけないように。 ・対応中に前髪が少しだけ目にかかり、気にする素振りも。 →お辞儀や頭を下げることもあるので、対応時髪が邪魔にならないように。
窓口対応	☺	<ul style="list-style-type: none"> ・手荷物入を移動しベビーカーのスペースを作り、椅子を引いて座りやすくする、細やかな気配り。 ・要所で「大丈夫ですか」と理解度を確認しながら分かりやすい説明。 ・子供がぐずりだした時は、優しく声をかけ、来庁者がホッとした表情に。 ・対応終了時は「また何か分からないことがあったら電話でも大丈夫です。ありがとうございます。よろしく願います」と立ち上がりお辞儀の伴った見送り。
	☹ ⚠	<ul style="list-style-type: none"> ・言葉づかいは丁寧ですが「ま～す」と語尾を伸ばすのが少し気になる。 →語尾伸ばしはあまり長くならないように。 ・表情や声のトーンが変わらないので、少し事務的な印象。 →コミュニケーションがとりづらい環境なので表情や声のトーンを意識し心掛けるのが大切。
電話対応	☺	<ul style="list-style-type: none"> ・折り返しのかかってきた相手に、「折り返しありがとうございます。」と謝意を伝えている。 ・依頼する時、「恐れ入りますが」「申し訳ないのですが」「お手数ですが」と、クッション言葉を使用。 ・「ありがとうございます。お手数おかけしますがよろしく願いいたします」と謝意を伝えて終了。
	☹ ⚠	<ul style="list-style-type: none"> ・「〇〇円出る」「〇月に口座から〇円落ちると思います」 →「〇〇円お支払いする(振り込まれる)」「〇〇円お引き落としさせていただきます」に。 ・「～もらってもいいですか」 →疑問形で尋ねることは良いが、「～して頂いてもよろしいでしょうか」とすると、より丁寧。
窓口環境	☺ ☹	<ul style="list-style-type: none"> ☺「保育利用申込書受付」はタッチパネル式で、申し込みがあると、執務室内でチャイムがなるしくみ。来庁者は概ね問題なく使用している。 ☺仕切り板の右上に「番号札」を入れ、対応中の番号が、執務室内からも待合スペースからも確認できる。 ☹保育係1番カウンターに「隣の窓口でお願いします」と表示があるが、矢印の方向に窓口がない。→せつかくの丁寧な案内表示なので、右側対応可になるとベター。



②改善レポート

身だしなみ

- ①『ネックホルダーのストラップに、ボールペンを1本吊り下げています。』については、吊り下げは禁止としました。
- ②『髪は後ろで一つにまとめています。前髪はピンで留めていますがサイドの髪を下ろしているので対応中に少し顔にかかっています。』については、実地調査結果資料の内容について朝礼で確認・周知しました。

窓口対応

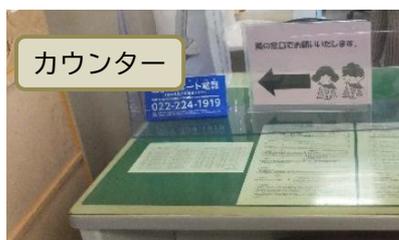
- ③『言葉づかいは丁寧ですが「ま～す」と語尾を伸ばすのが少し気になります。』『表情や声のトーンが変わらないので少し事務的な印象です。』『今日はこちらで以上になりま～す』と立ち上がり会釈で見送ります。』『自身が使用した椅子は元に戻しますが、来庁者の椅子はそのままに乱れがあります。』などご指摘を頂いた窓口対応については、実地調査結果資料の内容について朝礼で確認しました。さらに、窓口サービス向上事業の事後研修資料やコンプライアンス推進研修資料を課内で回覧し、確認しました。

電話対応

- ④『「じゃあ」「え～っと」「そしたら」「それじゃですね」といった言葉づかい』『通話終了後、あまり気にせず受話器を置いています。』などご指摘を頂いた電話対応については、窓口対応と同様に朝礼での確認と研修資料を課内で回覧し、確認しました。

窓口環境

- ⑤『保育係1番カウンターに「隣の窓口をお願いします」と表示されていますが、矢印の方向には窓口がなく矢印の向きに違和感があります。』については、適正な矢印の向きの案内板を作成しました。



改善前



改善後

- ⑥『整理整頓は行き届いていますが、来庁者が使用した手荷物入れや椅子をそのままにしているシーンがあり時々椅子の乱れが見受けられました。』については、窓口対応と同様に朝礼での確認と研修資料を課内で回覧し、確認しました。
- ⑦『入口扉とパイプ椅子を置いている場所に貼ってあるポスターが少し破れています。』については、椅子の置き場所を変更し、ポスター掲示位置を上の方に変更しました。



改善前



改善後

(4)宮城野区 税務会計課

①調査結果

ア 総合評価

評価区分(ア～エ)での評価		総合評価	評価の基準(5段階評価)
ア 身だしなみ	4.5	4.4	大変よくできている ⇒ 5
イ 窓口対応	4.5		よくできている ⇒ 4
ウ 電話対応	4.1		ある程度できている(普通) ⇒ 3
エ 窓口環境	4.4		多少問題がある ⇒ 2 大いに問題がある ⇒ 1

東側玄関から向かおうとすると一番奥ですが、比較的独立した場所のため、課の前にやって来たすべての人を気に掛けていました。一方、記帳台に近づいた方には基本的に声を掛けていましたが、様子を見たうえで、あえて声を掛けないままにいるなど、マニュアル通りではない対応をされていました。不要となった紙を捨てようとゴミ箱を探している人に、タイミングよく「こちらで捨てますよ」と、さりげなく声をかけるなど、来庁者を見守っているからこそこの対応だと思います。

キャッシュレス端末をこれから導入するので、これからレイアウト改善をされるとのことでした。現在は、カウンター部分で、窓口として利用できない部分があり、来庁者が多いと混み合う状況もありましたが、今後改善されることと思います。

- 😊:良かった点、優れている点
- 😞:改善点、留意点
- ⚠️:チェックポイント

イ 良かったところや優れているところ、改善ポイントと留意点

身だしなみ	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・ネックホルダー入りの名札を下げています。ストラップを短めに調整。 ・名札はワイシャツの胸ポケットに固定しており、とても見やすい状態。 ・髪は後ろで一つにまとめスッキリしています。前髪も顔にかからず清潔感がある。
	😞 ⚠️	(特になし)
窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者をお待たせする場合は「あちらでお掛けになってお待ちください」と5指を揃えて方向を指し示し、着席案内に変える気遣い。 ・前かがみになって来庁者の話を聞いています。受け答えも親身な印象。 ・席を離れる時は、「〇〇をして参りますので」と伝えてから離れるので安心。 ・書類のお渡しは「ありがとうございます」と言葉を添えて両手でお渡し。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・番号札のお渡しは片手。・トレイは片手。 ➡️その場の状況もありますが、可能な限り、両手でのお渡しを。 ・駐車券の無料処理が必要か確認をしている人と、していない人がいる。 ➡️確認する場合は、共通で確認できるようになると、課全体でサービス向上。
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・こちらから電話をかける際には、「お手すきでいらっしゃいますか」と、最初に相手の状況を確認。 ・「払って頂ける」「～の電話連絡であります」「お伝えくださいませ」などの敬語が適切。 ・「ご対応ありがとうございます、失礼します」と謝意を伝えて、終了。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・「お勤めしてたんですね」「〇〇区だったんですかね」 ➡️「お勤めされていたのでしょうか」「〇〇区だったのでしょうか」とすると丁寧。 ・「証明書を出す」 ➡️「証明書をお出しする」「証明書を発行する」などの方が丁寧。
窓口環境	😊 😊 😞	<ul style="list-style-type: none"> ①東側玄関から一番奥に位置するので、入口からも見える高い位置に「税」と、大きな文字で案内表示。シンプルで見やすく、とても分かりやすい。 ②各所に案内や説明書きがあり、記載台には、申請用紙の記載例のほか、どの申請書に書けばよいかなどを分かりやすく示した説明書きを掲示。 ③床の案内テープに剥がれや文字が消えている部分が。➡️定期的に変更されていると思いますが、丁度見えづらくなっており、そろそろ更新を。



②改善レポート

窓口対応 電話対応

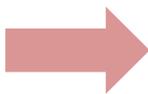
- ①番号札やトレイ、その他書類関係などをお客様にお渡しする際には、可能な限り両手で対応するよう、朝礼において周知しました。
- ②対応の最後に駐車券の有無の確認を忘れないよう朝礼で周知しました。
- ③言葉づかいについていくつかご指摘を頂いたため、丁寧な言葉づかいを心がけることについて、朝礼で周知しました。

窓口環境

- ④床の案内テープについて、窓口レイアウト変更に伴い貼り替えを行いました。



【改善前】



【改善後】



【改善前】



【改善後】

(5)宮城野区 まちづくり推進課

①調査結果

ア 総合評価

評価区分(ア～エ)での評価		総合評価	評価の基準(5段階評価)
ア 身だしなみ	4.3	4.2	大変よくできている ⇒5
イ 窓口対応	4.3		よくできている ⇒4
ウ 電話対応	4.2		ある程度できている(普通) ⇒3
エ 窓口環境	4.2		多少問題がある ⇒2 大いに問題がある ⇒1

課の場所は、エレベーターを出て、真正面に位置するため、市民が窓口を探していると、急ぎ足で近づいていく様子が伺えました。

窓口では、地域活動に携わる市民の方にはもちろん、一般市民の方にも、笑顔や先回りの説明などで、相手が話しやすい雰囲気をつくっている様子も伺えました。

電話でも、庁内からの電話も含め丁寧に対応されており、相手から何かを伝えてもらった時に「ありがとうございます」と謝意を伝える方が多かったのが印象的でした。良い意味で、「ありがとうございます」が、課の皆さんの口癖になっていると思います。

- 😊:良かった点、優れている点
- 😞:改善点、留意点
- ⚠️:チェックポイント

イ 良かったところや優れているところ、改善ポイントと留意点

身だしなみ	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・名札はストラップを短めに調整しているので、とても見やすい状態。 ・名札はワイシャツの胸ポケットに固定しており、とても見やすい状態。 ・髪はスッキリと短く綺麗に手入れしてあります。とても清潔感がある。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・名札の位置が低いため、カウンター対応中は見えない場面も。 ➡️カウンター対応がある際には、名前が相手から見えなくなるように留意。
窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・作業中も通路歩行者に目配りをし、迷っている素振りの方には、率先して挨拶して用件を確認。 ・来庁者が日付を記入する際は「〇月〇日ですね」と先読みして伝えるなどの気遣い。 ・「引き続きよろしく願います。ありがとうございました」と笑顔があるので好印象。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・通路で迷う方に気づくと一旦近づくとすぐに声を掛けず、カウンターに近づいてから声掛け。 ➡️迷っている様子が確認できた場合は、迷わず早めに声掛けを。 ・「どうぞ」と椅子を勧めますが、対応開始時の挨拶はなし。 ➡️相手との関係性もありますが、基本的な姿勢として、最初に挨拶があると丁寧。
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・「折り返しの電話、遅くなって申し訳ありませんでした。」と謝意を伝えて、話を始める。 ・「私、〇〇がお伺いします」と、名乗る際には「私」を添えている。 ・「ご不明な点がありましたら、ご連絡ください」と付け加えて、終了。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・「依頼出したんで」 ➡️「依頼をお出ししましたので」 ・「～の形になってしまいますので…」 ➡️形のないものを説明する際には、「形」を用いないで説明します。
窓口環境	😊	<ul style="list-style-type: none"> ◎リーフレットは整然と並べられており、「NEW」「みてね(目のマーク)」など、目を引く工夫がある。 ◎地域清掃ごみ袋は「地域清掃ごみ袋はこちらです」と廊下側から見やすい場所に配置し案内。 ◎ごみ袋の見本は現物と写真の両方を掲示しているので分かりやすい。 ⊖リーフレットは整然と並べられていますが、前に倒れている物も多く、残念。 ➡️支えを入れたり、前に押さえを置くなど、きれいに並べられているので、来庁者により見えやすく。



②改善レポート

身だしなみ

- ①名札の位置、応対開始時のあいさつ、言葉づかいなど改善を要すると指摘された事項について、朝礼で周知しました。

窓口環境

- ②前に倒れていたリーフレット類は、クリアファイルに入れて並べることとし、見やすい状態を維持できる形にしました。

リーフレットスタンド（改善後）



- ③掲示物は同じ画鋏を用いて4か所留めることとし、統一感のある掲示となるよう工夫しました。

掲示物（改善後）



(6)宮城野区 区民生活課

①調査結果

ア 総合評価

評価区分(ア～エ)での評価		総合評価	評価の基準(5段階評価)
ア 身だしなみ	4.0	4.2	大変よくできている ⇒5
イ 窓口対応	4.4		よくできている ⇒4
ウ 電話対応	4.0		ある程度できている(普通) ⇒3
エ 窓口環境	4.3		多少問題がある ⇒2 大いに問題がある ⇒1

来庁者や、かかってきた電話が少なかったため、拝見できる様子は限られましたが、担当されている範囲が広く、いろいろな相談を受けることが分かりました。

比較的、顔見知りの方との対応や、よく電話でやり取りする方からの電話も多いようで、その場合は、親しみを込めて話をする一方、初めて来られた方には、大変丁寧に対応されていましたので、相手に合わせて、使い分けられていることと思います。

受け持つ業務の内容上、カウンターの周りには、啓発用のグッズをはじめ、パンフレット、リーフレットなどが比較的多くありましたが、いずれも、きれいに整えられた状態でした。

- ☺:良かった点、優れている点
- ☹:改善点、留意点
- ⚠:チェックポイント

イ 良かったところや優れているところ、改善ポイントと留意点

身だしなみ	☺	<ul style="list-style-type: none"> ・ネックホルダー入りの名札は、ストラップを短めに調整。 ・名札はワイシャツの胸ポケットに固定して見やすい状態。 ・髪は短めで清潔感がある。
	☹ ⚠	<ul style="list-style-type: none"> ・ネックホルダーのストラップに、ボールペンを1本吊り下げている。 →対応中よく使うボールペンでも名前が隠れることもあるのでストラップにかけないように。 ・バックストラップなしのサンダルを履いている。 →対応する身だしなみとして、バックストラップのない履物は避けるように。
窓口対応	☺	<ul style="list-style-type: none"> ・顔見知りの方にも、「お世話様です」と、お辞儀の伴った挨拶。 ・アイコンタクトを取りながら、「そうなんですか」「そうですね」と相づちを打ちながら用件を確認。 ・「年4回」など数字を表す時は手で4と示すなど、分かりやすい説明。 ・対応終了時は立ち上がり「ありがとうございました。よろしく願います」とお辞儀の伴った挨拶。
	☹ ⚠	<ul style="list-style-type: none"> ・「ちょっとお待ちください」 →「ちょっと」を「少々」に、また、「お待ち頂けますでしょうか」「お待ち願えますか」にすると更に丁寧。
電話対応	☺	<ul style="list-style-type: none"> ・「私ども」と、敬語を適切に使っている。 ・「よろしくお願いします」と、ひと言添えて、終了。
	☹ ⚠	<ul style="list-style-type: none"> ・ガチャんと、勢いよく受話器を置いている。 →できるだけ受話器は静かに戻すことに心掛けることが大切。
窓口環境	☺	<ul style="list-style-type: none"> ☺市民相談室前には通路に縦置き案内を設置して分かりやすい。 ☺交通指導隊の旗が設置されているので、その目的で来庁された方には分かりやすい。 ☺カウンターのアクリル板は手が当たりそうな部分に緑のテープを貼って、目立つようにしている。 ☺リーフレットは、一番後ろに段ボールを入れ、手前に透明のプラスチックを置いてリーフレットを挟むように置いているので、前にも後ろにも倒れないのでとても見やすく整然としている。



②改善レポート

身だしなみ

- ①ネックホルダーのストラップにボールペンを吊り下げていた点、バックストラップなしのサンダルを着用していた点など改善を要すると指摘された事項について、朝礼で周知しました。

窓口対応

- ②言葉づかいや声の大きさ、トーンなど改善を要すると指摘された事項について朝礼で周知しました。

電話対応

- ③電話の置き方など改善を要すると指摘された事項について朝礼で周知しました。

《改善点として指摘されませんでした、独自に下記の改善策を実施しました》

- ④区役所で行っている税理士による税務相談などの無料相談は、予約枠に限りがあり、ご希望に添えないことがあるため、区役所以外でご相談いただける無料相談案内先一覧を課内で共有し、状況に応じてそちらをご案内する取り組みを実施しました。

(7)宮城野区 保育給付課

①調査結果

ア 総合評価

評価区分(ア～エ)での評価		総合評価	評価の基準(5段階評価)
ア 身だしなみ	4.3	4.3	大変よくできている ⇒5
イ 窓口対応	4.3		よくできている ⇒4
ウ 電話対応	4.2		ある程度できている(普通) ⇒3
エ 窓口環境	4.3		多少問題がある ⇒2 大いに問題がある ⇒1

子供連れの来庁者が多く、子供の声が廊下から聞こえるとすぐ視線を向けたり、ベビーカーで来庁された方には、椅子を移動させてベビーカーを置く場所を確保するなど、気づかひが見られました。窓口では、事務的なやり取りのほか、関連して、質問を受けることも多いようですが、親切に答えている様子も伺えました。

申請書や記入例、各種書類の見直しも行われているとのことでしたが、案内表示も、来庁者の動線をふまえて、気づかれやすい場所に、大きめの文字で案内されていました。受給者証や駐車券も、実物を示すことで、視覚で思い出しやすかったり、外国の方にも説明しやすいと思います。来庁者の気持ちを汲んだ改善に努められていることが伺えました。

- 😊:良かった点、優れている点
- 😞:改善点、留意点
- ⚠️:チェックポイント

イ 良かったところや優れているところ、改善ポイントと留意点

身だしなみ	😊	<ul style="list-style-type: none"> 名札はストラップを短めに調整しているので、カウンター対応中もよく見える。 名札はワイシャツの胸ポケットに固定しており、とても見やすい状態。 髪は後ろで一つにまとめおり、清潔感がある。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> 座っている時に、ズボンの裾が床についている。 ➡️椅子のキャスターに巻き込まれる長さのため、危険。 名札の中に、ふせんを入れている。 ➡️ネックホルダーの中には、名札以外の物を入れないように心掛けることが大切。
窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> 「こんにちは～」と挨拶し、赤ちゃんへも「暑かったね～」と話しかけるので、話しやすい雰囲気。 「〇月分は〇月の振り込みになります」など説明はよどみなく、大事な部分はマーカーペンで色付け。 対応終了時は「何かご質問はございますか。複雑で申し訳ございません。もしもご不明な点がございましたらこちらに連絡先がありますのでお気軽にどうぞ」とひと言添えている。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> 来庁者に気づくとすぐに近づくが、挨拶は聞こえない。 ➡️最初の挨拶を基本的に、マスク着用もふまえて、相手に伝わるように挨拶することも大事。 終了時は「ありがとうございました」と来庁者から挨拶。目を合わせないで返答し事務的な印象。 ➡️マスクや仕切りがある環境なので、アイコンタクト、表情や声のトーンの意識に心掛けを。
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> 「お電話代りました、保育所担当の〇〇です」と、自分が担当であることも伝えている。 資料の番号を伝えながら、相手に分かりやすく説明。 「また、お電話頂けたらと思います」と言った後、電話でも追加申込みができることを付け加えて終了。相手の希望に沿ってあげたい、負担を減らしてあげたい、という気持ちが伝わる。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> 「うちは」 ➡️「私ども」と言い換えると、さらに印象アップ。
窓口環境	😊	<ul style="list-style-type: none"> 「②保育所入所申請」「③の番号札はこちらです」などの案内は、見る側の視線、動線を考えて、掲示しているので効果的。 受給者証や駐車券は、各席に実物を掲示しているので、視覚で思い出しやすかったり、外国の方にも説明しやすい。 ボールペンは、消毒済みと使用後が分かりやすくなっている。



②改善レポート

身だしなみ

- ①安全に应对や作業ができるような服装を心がけるよう、また名札のネックホルダーの中には名札以外のものは入れないよう朝礼で周知しました。

窓口対応 電話対応

- ②笑顔の挨拶やアイコンタクト、声のトーンを意識するなどの親しみやすい市民対応やより丁寧な言葉づかいを心がけるよう朝礼で周知しました

《改善点として指摘されませんでした。独自に下記の改善策を実施しました》

窓口対応

- ③課内2係間での窓口対応の連携をより円滑なものとするため、係間で研修を行いました。
- ④窓口で扱う書類がより分かりやすいものとなるよう、記載例を作成し、窓口に設置しました。

窓口環境

- ⑤業務の取り扱い窓口を整理し、それに合わせて窓口の案内表記を修正しました。
- ⑥業務によって異なっていた番号札のサイズを統一し、番号札の設置場所も窓口の近くにすするなど、来庁者の利便を図りました。
- ⑦お子様連れの来庁者が申請・手続きの間も安心して過ごせるように、全窓口に絵本を設置しました。【右の写真を参照】



- ⑧パーテーションのなかった窓口にも新たにパーテーションを設置し、窓口でのプライバシーの確保を図りました。
- ⑨パーテーションの脚が障害となり、椅子が1つか置けなかった窓口(1か所)に、専用の椅子(他とは形状の違うもの)を導入することによって、お子様連れの来庁者も2人で座ることが可能になりました。【右の写真を参照】
- ⑩床面にラミネート加工した窓口案内を貼り、窓口の場所をより明確にしました。【右の写真を参照】



(8)若林区 税務会計課

①調査結果

ア 総合評価

評価区分(ア～エ)での評価		総合評価	評価の基準(5段階評価)
ア 身だしなみ	4.4	4.4	大変よくできている ⇒5
イ 窓口対応	4.2		よくできている ⇒4
ウ 電話対応	4.1		ある程度できている(普通) ⇒3
エ 窓口環境	4.8		多少問題がある ⇒2 大いに問題がある ⇒1

課の人数に対して、窓口の数は多めであるため、窓口近くを通る人の気配を、みなさん気にされています。きびきびとした対応をしながらも、金額の確認や相談への対応を丁寧に行われている様子を拝見することができました。

窓口の内側には職員が確認する事項を掲示しているほか、各電話器の横にふきんを置き、電話が終了すると各自受話器を拭いていました。課内みんなで注意しましょう、気持ちよく電話を使いましょう、という意識が共有されていることが伺えました。

窓口環境は、見つけやすさ、分かりやすさ、窓口のスタンドや荷物置き場など、利用者のニーズを汲み取って整えてありました。改修後は1階・2階に分散していた窓口がすべて1階となり、広めの配置になるとのことで、より良い窓口環境になると思います。

😊:良かった点、優れている点

😞:改善点、留意点

⚠️:チェックポイント

イ 良かったところや優れているところ、改善ポイントと留意点

身だしなみ	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・名札はストラップを短めに調整しているので、とても見やすい状態。 ・名札はワイシャツの胸ポケットに固定しており、とても見やすい状態。 ・髪は後ろで一つにまとめており、前髪も短く、清潔感がある。
	😞 ⚠️	(特になし)
窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・記載台付近で迷っている方を見つけると、カウンターの外に出て声を掛け、用件を確認。 ・応対再開時は「お待たせしました」と、ひと言添えている。 ・駐車券をお返す際、「1時間無料の処理をさせて頂きました」と説明を添えてお渡し。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・「住所変わっていないんですね」 →「お変わりになっていないでしょうか」「ご変更はございませんか」 ・相手が座って書いている時に、立ったまま、上から眺めている状態になっている。 →書いているのをその場で待つ(見守る)際には、座って待つ方がベター。
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・「こちら、若林区役所税務会計課〇〇です」と、「こちら」を添えて、名乗っている。 ・相手にお願ひする際には、「お手数ですが」と、クッション言葉を用いている。 ・口振振の案内、連絡が来るまでは手続き不要など相手が知りたいことを先回りで伝えている。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・「～区の方にお住まいですか」 →この場合は、「方」は不要。 ・「どういった内容で」 →「どのような内容で」とすると丁寧。
窓口環境	😊	<ul style="list-style-type: none"> ◎各窓口の上に、天井から吊り下げられた番号や業務案内の文字は、大きくて見やすい。～の納付、～の発行、～の登録・廃車など、分かりやすい表現。 ◎相談窓口には大きめのスタンドがあり、手元が明るくなり、記入しやすそう。 ◎カウンターの仕切りの外側(来庁者側)には、【駐車券をお持ちの方は、職員にお申し付けください】、内側には【置き忘れ、返し忘れ、駐車券注意】と注意喚起のシール。 ◎「最新年度は令和4年度、所得は令和3年の内容」など、初歩的に間違いやすいことが案内されており、親切。



窓口対応 電話対応

①来庁者がお帰りになられた際には、自身が使用したイスはもちろんのこと、来庁者が使用したイスも元に戻すことを習慣づけるよう、朝礼で周知しました。

②今回改善ポイントとして挙げられた、対応者の所作、表情、相づち、うなずきなど各々改善するよう、朝礼及び改善レポートの回覧により周知しました。

【改善ポイントとして挙げられた内容】

- ・窓口対応の中で声や表情にあまり変化が見られない。
- ・相づち、うなずきが確認できない。
- ・対応が淡々としている。
- ・手の平の所作について、5指を揃えて指し示すとより丁寧。
- ・相手方が座っている状態の時に、立ったまま、上から眺めている状況が見受けられたが、座っていることが望ましい。

③敬語の使い方について、正確に表現するよう、敬語について解説したパンフレットを回覧し、注意喚起を行うとともに、敬語の再確認を行いました。

(9)若林区 まちづくり推進課

①調査結果

ア 総合評価

評価区分(ア～エ)での評価		総合評価	評価の基準(5段階評価)
ア 身だしなみ	4.4	4.3	大変よくできている ⇒5
イ 窓口対応	4.2		よくできている ⇒4
ウ 電話対応	4.1		ある程度できている(普通) ⇒3
エ 窓口環境	4.3		多少問題がある ⇒2 大いに問題がある ⇒1

窓口では、相手の年代に関わらず、来庁者の方々には、笑顔とともに温かみのある対応をされており、慣れていない方や高齢者の方へは、丁寧な説明をされていました。電話では、町内会長さんとの長めの電話でも、始終丁寧な対応で、相手の年齢に考慮して聞き取りやすく伝える様子も伺えました。

親しい間柄の方々との対応も多いと思いますが、そのような場合でも、最初の挨拶や、ものの受け渡しなどをより丁寧にされると、より良い対応になると思います。

- 😊:良かった点、優れている点
- 😞:改善点、留意点
- ⚠️:チェックポイント

イ 良かったところや優れているところ、改善ポイントと留意点

身だしなみ	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・名札はストラップを短めに調整しているので、とても見やすい状態。 ・ネックホルダー入りの名札はストラップを胸ポケットに固定しており、とても見やすい状態。 ・髪は肩くらいまでありますが、前髪もサイドの髪も顔にはかかっていない。
	😞 ⚠️	(特になし)
窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・他の職員から引き継ぐと「どうぞお掛けください」と5指を揃えて椅子を勧めている。 ・他の職員に引き継ぐ際は、「お待たせしました」と声をかけて離れている。 ・日付を記入していただく際は「令和〇年〇月〇日ですね」と聞かれる前に伝える気遣い。 ・書類を確認する際は、来庁者が同じ箇所を読めるように、人差し指で指し示しながら正確に確認。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁者に気づいても声を掛けるか少し迷い、来庁者から声を掛けられると近づいている。 ➡️迷っている様子が確認できた場合は、迷わず早めに声掛けを。 ・お見送りは、座ったままのお辞儀で見送っている。 ➡️時間に余裕がある場合は、相手に合わせて、立ち上がって挨拶した方が丁寧。
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・自分からかけた際に、「〇〇様の携帯でよろしいでしょうか」と確認して、話を始めている。 ・いくつかの言葉をまとめて伝える際には、区切りながら伝えている。 ・「よろしくお願いします」「すみません」「お時間頂きまして、申し訳ございませんでした」「失礼いたします。ありがとうございました」などのひと言を添えて、終了。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・「折り返しお電話させて頂く形でもよろしいでしょうか」 ➡️形のないものを説明する際には、「形」は用いず、「〇〇でよろしいでしょうか」でOK。 ・「お名前と電話番号を頂戴してもよろしいでしょうか」 ➡️名前や電話番号は頂くものではないので「お聞きしてもよろしいでしょうか」や「教えて頂けますか」などの聞き方が適切。
窓口環境	😊	<ul style="list-style-type: none"> ◎「街並み形成課は5階です」と、間違えて来られる方への案内を掲示。 ◎地域清掃ごみ袋は、説明資料のほか、現物見本がカウンター上に折りたたまれて置かれており、広げて現物を手に取って確認できるようになっている。 ◎カウンターの下敷きに、「町内会お役立ち情報」サイトを見ることができ、QRコードを紹介する案内があり、その場で読み取ることも可能。



窓口対応 電話対応

回覧版での上記改善ポイントの再周知に加え、コンプライアンス研修資料を課内供覧するなど、繰り返し情報共有を行っていく事で記憶の風化を防ぎ、一人一人の職員が高い意識を持ち続けられる環境づくりに取り組んでいます。



①来庁者への対応や電話対応(敬語の使い方、常に窓口に気を配り、来庁者への声掛けを積極的に行うなど)について改善ポイントを再確認し、朝礼で改善策について説明し、共有しました。

<指摘のあった改善ポイント>

【窓口対応】

●来庁者に気づいても声を掛けるか少し迷う(様子を見る)ような時があります。

➡迷っている様子が確認できた場合は、迷わず早めに声を掛けること。

●笑顔で用件を確認しますが「こんにちは」などの挨拶は聞き取れませんでした。

➡相手との関係性もあるが、基本的な姿勢として、最初に挨拶があると丁寧。

●お見送りの際に着座でお辞儀をしていた。

➡時間に余裕がある場合は、相手に合わせて、立ち上がって挨拶した方が丁寧。

●自身が使用した椅子を元に戻しますが、来庁者の椅子はそのままです。

➡時間に余裕がある場合は来庁者の椅子も確認する習慣を身につけること。

【電話対応】

●ソフトな口調なのですが、やや早口です。

➡電話で話をする際は、相手の様子を声からしか伺えないので、相手の様子を伺いながら、話すスピードや声の大きさを調整するように心掛けることが必要。

●相手の終了を気にする間もなく、電話を切っています。

➡相手が電話を切ったことを耳元で確認するように心掛けることが大事。

<共有した内容>

切る時は、丁寧に

・「かけてきた方が先に切る」が基本。

・相手が電話を切ったことを確認した後、手でフックを押して電話を切り、その後受話器を静かに置く。

確認しないで耳元から離すと、相手の話が続いているかも

・相手が電話を切ったことを耳元で確認できれば、スピーディに終了してよい。

《改善点として指摘されませんでした。独自に下記の改善策を実施しました》

②2月はコンプライアンス月間とし、朝礼は職員持ち回りによりコンプライアンスの話題を共有していくこととしました。

(10)若林区 区民生活課

①調査結果

ア 総合評価

評価区分(ア～エ)での評価		総合評価	評価の基準(5段階評価)
ア 身だしなみ	4.4	4.3	大変よくできている ⇒5
イ 窓口対応	4.3		よくできている ⇒4
ウ 電話対応	4.2		ある程度できている(普通) ⇒3
エ 窓口環境	4.2		多少問題がある ⇒2 大いに問題がある ⇒1

窓口では、一般市民への対応のほか、日頃からやり取りをされている方への対応を拝見しました。一般市民の方には、相手の理解を伺いながら傾聴していたほか、市民相談の予約時には、相談を受ける際の留意事項を丁寧に説明したり、この後、区民生活課以外の用件がある方には、その場所まで案内するなど、親身な対応をされていました。一方、日頃からやり取りされていると思われる方との電話では、暑さに気をつけてください、とひと言伝えて電話を終了するなど、日頃からのコミュニケーションの良さが伺えました。初めての方、日頃お世話になっている方、それぞれに寄り沿った対応をされていました。

- 😊:良かった点、優れている点
- 😞:改善点、留意点
- ⚠️:チェックポイント

イ 良かったところや優れているところ、改善ポイントと留意点

身だしなみ	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・名札はストラップを短めに調整しているので、とても見やすい状態。 ・ネックホルダー入りの名札は、ストラップを胸ポケットに固定しており、とても見やすい状態。 ・名札はワイシャツの胸ポケットに固定しており、とても見やすい状態。 ・短めの髪を後ろで一つにまとめ、サイドもスッキリまとめ、前髪も顔にかかっていない。
	😞 ⚠️	(特になし)
窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・他職員から引継ぐと「いつもお世話になっております。どうぞこちらへ」と挨拶をして着席を勧める。 ・聞き取りにくい用語を伝える時は、繰り返して言うなど工夫。 ・マイナンバーカードの作成場所について質問されると「場所が分かりにくいので」と、サッとカウンターの外に出て、エレベーターに誘導。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・対応終了時は「よろしく願います」とお辞儀をし、同時に書類を片づけ。 ➡️対応終了後、来庁者がその場を離れるまでは、見守る余裕があると丁寧。 ・自身が使用した椅子を元に戻し、来庁者の椅子はそのまま。 ➡️時間に余裕がある場合は椅子を確認するなど習慣づけを。
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・連絡をお願いしていた方から電話があると、「〇〇様でいらっしゃいますか、ご連絡ありがとうございます」と謝意を伝えて、話を始めている。 ・相手をお願いする際には「大変申し訳ないのですが」「恐れ入りますが」と、クッション言葉を使用。 ・「暑いので熱中症に気をつけて水分を取ってくださいね」「お忙しい時間に電話をさせていただきました」など、相手への気遣いの言葉を添えて、終了。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・「はい、はい」と相づちを打つ時に、やや早口なので、急ぎ立てられているように聞こえる。 ➡️相手の様子を伺いながら話すスピードや声の大きさを調整するように心掛けることが必要。 ・「うちの方から」 ➡️「私どもから」「こちらから」などにすると、丁寧。
窓口環境	😊	<ul style="list-style-type: none"> ◎ポスターに破れや剥がれはなく綺麗な状態。 ◎リーフレット類は整然としている。 ◎隣のまちづくり推進課がカウンターを利用することもあるため、窓口の下敷きには、「町内会お役立ち情報」サイトを見ることができるQRコードを紹介する案内があり、その場で読み取ることも可能。 ◎地域清掃ごみ袋について、丁寧な案内がカウンターの下敷きに敷かれている。



②改善レポート

指摘のあった改善事項について、朝礼時、下記の通り課員に対し周知し、今後の対応について確認しました。

窓口対応

①来庁者窓口対応後の来庁者離席時について、来庁者を見送る姿勢に心がけること。

【改善の状況】



②来庁者が使用した椅子について、元に戻しておくこと。

【改善の状況】



電話対応

③対応中は早口にならぬよう心がけること。

④丁寧な言葉づかいに注意を払うこと。

「うちの方から」→「わたくしども」、「こちらから」など

⑤終話後、相手が電話を切ったことを必ず耳元で確認すること。

【改善の状況】



(11)若林区 保育給付課

①調査結果

ア 総合評価

評価区分(ア～エ)での評価		総合評価	評価の基準(5段階評価)
ア 身だしなみ	4.3	4.1	大変よくできている ⇒5
イ 窓口対応	4.3		よくできている ⇒4
ウ 電話対応	4.1		ある程度できている(普通) ⇒3
エ 窓口環境	3.8		多少問題がある ⇒2 大いに問題がある ⇒1

丁度窓口業務や内部事務が多く、お忙しい時期でしたが、子供連れの来庁者には、子供にも声をかけるなど、来庁者が話しやすい雰囲気をつくっていました。対応中も、来庁者の不安を和らげるような気づかいやひと言がありました。電話でも、子供連れで来られることを想定して、かかる時間を伝えたり、手間をかけさせることにお詫びを伝えるなど、相手を思いやる対応をされていました。

窓口環境では、整理整頓や、ほころびの修繕などで、やや不十分な部分がありましたが、繁忙期を過ぎた後に、拝見時よりも、より良く整えられることと思います。また、大規模改修を機に、更に利用しやすい環境になるかと思えます。

イ 良かったところや優れているところ、改善ポイントと留意点

- ☺:良かった点、優れている点
- ☹:改善点、留意点
- ⚠:チェックポイント

身だしなみ	☺	<ul style="list-style-type: none"> ・名札はストラップを短めに調整しているので、見やすい状態。 ・名札はワイシャツの胸ポケットに固定しており、とても見やすい状態。 ・ロングヘアですが、サイドの髪は耳にかけている。
	☹ ⚠	<ul style="list-style-type: none"> ・ネックホルダーのストラップが長めなので、カウンター越しだと名札が隠れて見えない。 ➡ストラップを調節して、窓口対応時に名札が見えるように心掛けることが大事。

窓口対応	☺	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁者に気づくと「お待たせいたしました。どうぞ」と椅子を引いてあげる気遣い。 ・お子さんが産まれたことを聞くと、ハキハキとした声で開口一番に「おめでとうございます」。 ・記入時は「ゆっくりでいいですよ」と、来庁者を気づかう言葉をかけながら、急かすことなく見守り。 ・他の職員に引き継ぐ際は「失礼します」と、お辞儀の伴った挨拶をして離れる。
	☹ ⚠	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁者が子供を連れて来た際、5分以上子供が立ったまま待っていました。 ➡たまたま気づくのが遅れたと思いますが、来庁者の様子を見渡すなど心掛けることが大事。 ・他の職員へ引き継ぐ際の挨拶はない。 ➡引継ぎ時も、挨拶をして席を離れると、より丁寧。

電話対応	☺	<ul style="list-style-type: none"> ・自分から電話をかけた際に、「今、お話いいですか」と相手の状況を確認して、話を始めている。 ・子供を連れて来庁するかもしれない相手に、手続きの時間がどの位かかるかを伝えている。 ・「私、〇〇と申します。失礼いたします」、自分の名前を伝えて、終了。
	☹ ⚠	<ul style="list-style-type: none"> ・「区役所に来ることってできますか」 ➡「区役所に来て頂くことが可能でしょうか」などの方が丁寧。 ・「ごめんくださいませ」 ➡「ごめんくださいませ」も丁寧ですが、ビジネスシーンでは「失礼いたします」の方が一般的。

窓口環境	<ul style="list-style-type: none"> ☺通路に設置されたテーブルの角にはクッションが付いていて、子供連れでも安全。 ☺駐車券の案内表示が目立つように工夫されている。 ☹カウンター上のアクリルボードの足元を固定している養生テープや、仕切り板に貼ってあるピンク色のビニールテープが剥がれている。また、卓上カレンダーが7月のまま。 ➡多忙な時期でしたが、チェックや改修などをできるだけ細やかに。 	
------	---	---

②改善レポート

窓口対応

窓口対応が不十分だったので、各係内打ち合わせで確認しました。

- ①来庁者が子供を連れて来た際、5分以上子供が立ったまま待っていた場合があったので、来庁者の様子を見渡すなど心掛けることとしました。
- ②他の職員へ引き継ぐ際の挨拶をしていない場合があったので、引継ぎ時も、挨拶をして席を離れることとしました。
- ③片手で駐車券のお渡ししていた場合があったので、可能な限り、両手でお渡しすることとしました。
- ④ネックホルダーのストラップが長めで、カウンター越しだと名札が隠れて見えなかったので、ストラップを調節して、窓口対応時に名札が見えるようにしました。

電話対応

電話対応が不十分だったので、各係内打ち合わせで確認しました。(以下は主な項目)

- ⑤話すスピードや声の大きさを調整するように心掛けることとしました。
- ⑥「ご不明な点等ありませんか」など、確認をして終了することとしました。

窓口環境

窓口環境が不十分だったので、整理しました。

- ⑦仕切りボードのDVホットラインなどの案内カードを揃えました。
- ⑧カウンター上にボールペンやポストイットが乱雑だったので、整理整頓しました。
- ⑨カウンター上のアクリルボードの足元を固定している養生テープが剥がれかけていたので、補修しました。
- ⑩仕切り板に貼っているビニールテープが剥がれていた所以、補修しました。
- ⑪卓上カレンダーは月末最終開庁日の夕方に、翌月のものと入れ替えることとしました。



改善前



改善後

(12)太白区 税務会計課

①調査結果

ア 総合評価

評価区分(ア～エ)での評価		総合評価	評価の基準(5段階評価)
ア 身だしなみ	4.2	4.1	大変よくできている ⇒5
イ 窓口対応	4.3		よくできている ⇒4
ウ 電話対応	4.1		ある程度できている(普通) ⇒3
エ 窓口環境	4.0		多少問題がある ⇒2 大いに問題がある ⇒1

窓口付近を通る人がいると気にかかけたり、書類の質問を受けると素早くカウンターを出て取りに行ったり、職員同士連携して対応するなど、来庁者を待たせず、迅速に対応しようとする様子が随所で伺えました。マスク着用や仕切り越しのため、コミュニケーションをとりづらい状況ですが、温かいまなざしや笑顔も取り入れながら、アイコンタクトでの意思疎通に努めて頂けたらと思います。

窓口環境については、分かりやすい案内やスタンドの設置などで、場所の分かりづらさや、照明の暗さを改善する工夫がされていると思います。

- ☺:良かった点、優れている点
- ☹:改善点、留意点
- ⚠:チェックポイント

イ 良かったところや優れているところ、改善ポイントと留意点

身だしなみ	☺	<ul style="list-style-type: none"> ・名札はストラップを短めに調整しているので、見やすい状態。 ・エプロンの胸元に名札を固定しているので、見やすい状態。 ・名札はワイシャツの胸ポケットに固定しており、とても見やすい状態。 ・髪は後ろで一つにまとめ、サイドの髪が顔にかからないようにきちんと留めている。
	☹ ⚠	(特になし)
窓口対応	☺	<ul style="list-style-type: none"> ・着席カウンターで対応をする時は「失礼いたします」と挨拶してから着席。 ・「ご用意できましたので確認をお願いします」とボールペンの背で指し示しながらテキパキと確認。 ・来庁者が次の訪問先を伝えると、「こちらから行っていただいた方が」と、行き方を補足。
	☹ ⚠	<ul style="list-style-type: none"> ・挨拶は明るい声のトーンだが笑顔はない。・「どうぞ」と大きめの声で誘導しますが笑顔はない。 ・対応終了時は「ありがとうございました」と挨拶をするが笑顔がない。 <p>➡マスクや仕切りがある環境なので、アイコンタクト、表情や声のトーンの意識に心掛けを。</p>
電話対応	☺	<ul style="list-style-type: none"> ・名前を名乗る時、少しスピードを落として伝えている。 ・「メモ、大丈夫ですか」と、相手がメモできる状況かを確認したうえで、電話番号を区切りながら、メモをとりやすいスピードで伝えている。
	☹ ⚠	<ul style="list-style-type: none"> ・「そこに名前が載っていれば」 ➡「そちらにお名前が載っているようでしたら」の方が丁寧。 ・「ごめんくださいませ」 ➡「ごめんくださいませ」も丁寧ですが、ビジネスシーンでは「失礼いたします」の方が一般的。
窓口環境	☺	<ul style="list-style-type: none"> ☺証明書の受付カウンターは、黄色い仕切り板があり、プライバシーに配慮。 ☺窓口の亚克力板は、緑や白の色付きテープで縁取りされている。 ☺申請書の説明は、証明書の種類とその内容が、大きめの文字と色分けで示されており、分かりやすい。 ☺カウンターに原動機付自転車のデザインナンバープレートの実物があり、ポスターだけよりPR効果が高い。 ☺証明書の受付カウンターは、若干狭めを感じる。 <p>➡日頃の利用状況をふまえて若干数を減らして幅にゆとりが持てると、より使用しやすくなる。</p>



②改善レポート

窓口環境

- ①やや手狭に感じられた窓口の枠を、あえて減らして一つ一つの窓口スペースにゆとりを持たせるようリニューアルしました。これにより、交付申請書や証明書の確認・受け渡しが更にスムーズになるようにしました。



リニューアル前



リニューアル後

- ②記載台に税証明の種別ごとに掲示している申請書の記載例と、実際の申請書の設置場所の順番が異なっていたため、記載例と申請書の並び順を揃えるようにしました。

窓口対応

- ③番号札を導入しました。プライバシーにも配慮しつつ同姓同名や似たお名前の方との間違い防止に役立ち、また受付済みの方とそうでない方の区別がしやすくなりました。

- 交付申請書の受付と引き換えに番号札をお渡しします。
- 同じ番号の付されたクリアファイルに入れ証明書発行処理をします。
- 札番号でお呼び出しをし、内容確認後、番号札と引き換えで証明書をお渡しします。



※番号札は廊下に貼られている案内テープと同色の青色とし、「⑧窓口」なので、800番台としています。

- ④運転免許証やマイナンバーカードなどの本人確認書類等は、専用トレイを使用して受け渡しをするようにしました。また、受け渡しの際は、トレイを両手で扱うよう、課内での周知徹底を図りました。



現金トレイ

本人確認書類
専用トレイ

(13)太白区 まちづくり推進課

①調査結果

ア 総合評価

評価区分(ア～エ)での評価		総合評価	評価の基準(5段階評価)
ア 身だしなみ	4.4	4.2	大変よくできている ⇒5
イ 窓口対応	4.4		よくできている ⇒4
ウ 電話対応	4.0		ある程度できている(普通) ⇒3
エ 窓口環境	4.3		多少問題がある ⇒2 大いに問題がある ⇒1

カウンター近くに来庁者が近づくと、気かけたり、作業中でも声を掛けている様子を拝見しました。来庁者も声をかけやすいと思います。

窓口では、比較的高齢の来庁者が多いなか、相手に見やすく書類を示したり、記載のサポートをしたり、丁寧に見送るなど、心のこもった対応をされていました。電話では、相手からの回答や電話を切る際に「ありがとうございます」と、謝意を伝える様子が多く見られました。良い意味で、多くの方が、口癖になっているのだと思います。電話では、大きめの声や、ゆっくり話をするように心掛けている場面を確認しましたが、課内でより一層、共有して頂けたらと思います。

- 😊:良かった点、優れている点
- 😞:改善点、留意点
- ⚠️:チェックポイント

イ 良かったところや優れているところ、改善ポイントと留意点

身だしなみ	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・名札はストラップをととても短くしているの、見やすい状態。 ・ネックホルダー入りの名札はストラップを胸ポケットに固定しており、とても見やすい状態。 ・髪は後ろで一つにまとめており、清潔感がある。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・靴はバックストラップ(かかと)を踏んでいる。 ➡️バックストラップ(かかと)を踏んでしまうとサンダル状態になりますので、踏まないように。
窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・「いつもお世話になっております。どうぞお掛けになってお待ちください」とお辞儀の伴った挨拶をして着席を勧める。 ・「こちらの用紙を」と書類を立てて、来庁者の目線の高さに合わせて見やすいように持つ気遣い。 ・離席時は「少々お待ちください」と一礼し、椅子をしまってから離れる。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・「申し訳ないんですが」 ➡️「申し訳ないのですが」の方が、より丁寧。
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・「折り返しお電話頂き、ありがとうございます」とお礼を伝えて、話を始める。 ・不在だった職員あての電話を受けた際には、「30分ぐらいで戻ります」と、はっきり伝え、その上で「念のため、お名前を教えてください」と、相手の名前を伺っている。 ・この後、来庁する方には「4階のまちづくり推進課です」と、庁舎の階数も丁寧に伝えている。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・「うちの方で対応する形になるんですけど」 ➡️形のないものを説明する時は「形」を用いず、「うちの方」は「私ども」の方が丁寧。「私どもで対応することになります」が適切。
窓口環境	😊	<ul style="list-style-type: none"> ◎カウンター上のアクリル板の仕切りの枠に担当業務の内容を示しており、窓口を尋ねようとする、枠にある案内が目に入る。 ◎以前、このフロアで交付をしていたため、今でも尋ねられることが多い「敬老乗車証」の案内も、目立つように、仕切りの枠に表示。 ◎カウンター上のアクリル板の仕切りの縁には、手があたってケガをしないように、テープが貼られている。 ◎カウンターの下敷きに敷かれている記入例は、注意点が、大きな文字や赤色サインペン、赤字の吹き出しなどで、分かりやすく表示。



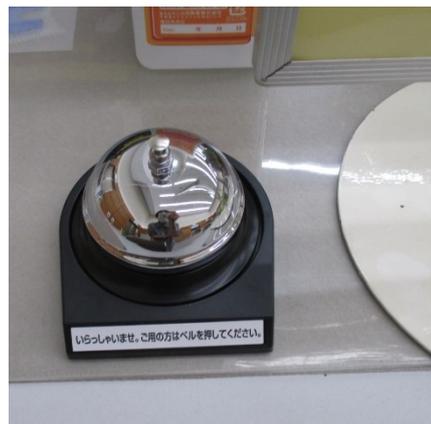
②改善レポート

窓口対応 電話対応

- ①敬語などの言葉づかいについて複数ご指摘を頂いたため、実地調査結果資料及び窓口サービス向上研修資料を課内回覧し、改善に努めました。

窓口環境

- ②大規模改修に伴うフロア移転により、職員の座席と窓口の距離が遠くなり来庁者に気づきにくくなったため、呼び鈴を設置しました。



- ③フロア移転に伴い、掲示物等の整理をしました。

(14)太白区 区民生活課

①調査結果

ア 総合評価

評価区分(ア～エ)での評価		総合評価	評価の基準(5段階評価)
ア 身だしなみ	4.2	4.2	大変よくできている ⇒5
イ 窓口対応	4.2		よくできている ⇒4
ウ 電話対応	4.0		ある程度できている(普通) ⇒3
エ 窓口環境	4.3		多少問題がある ⇒2 大いに問題がある ⇒1

広聴相談業務を担っているため、いろいろな方から相談を受けるとのことでしたが、窓口では、相手の話を、誠実かつ丁寧に傾聴されていました。話しやすい雰囲気をつくるためか、ややラフな言い方もありましたが、相手の様子を伺いながら、より良いコミュニケーションをとりながら、業務を進めて頂けたらと思います。

窓口環境は、仕切りがあっても気軽に声をかけてくださいと掲示があるなど、来庁者に寄り添った環境づくりに努めていました。特に、市民相談室に関する掲示物は、相談を予約した人にも、これから相談しようか考えている人にも、分かりやすく、温かみのある窓口だと思います。

- ☺:良かった点、優れている点
- ☹:改善点、留意点
- ⚠:チェックポイント

イ 良かったところや優れているところ、改善ポイントと留意点

身だしなみ	☺	<ul style="list-style-type: none"> ・名札はワイシャツの胸ポケットに固定しており、とても見やすい状態。 ・ネックホルダー入りの名札はストラップを胸ポケットに固定しており、とても見やすい状態。 ・髪は短めで清潔感がある。
	☹ ⚠	<ul style="list-style-type: none"> ・ネックホルダー入りの名札を下げていますが、カウンター越しだと見えない時がある。 ➔カウンター対応がある際には、名前が相手から見えないように留意。
窓口対応	☺	<ul style="list-style-type: none"> ・通路で迷う素振りの方を見つけると「こんにちは」と声をかけて用件を確認。 ・「〇〇と申します」と名乗るので信頼できる印象。 ・手振りを交えながら、相談の準備をしてからの方が良いのではないかと、カレンダーを人差し指で指し示しながら、本日以降の法律相談の日を提案。 ・「貴重な提案ありがとうございますございました」とお辞儀の伴った挨拶。
	☹ ⚠	<ul style="list-style-type: none"> ・書類の説明時はボールペンのペン先で指し示している。 ➔ペンではなく、指で示す方がベター。 ・終了時は「よろしくお願ひします」と挨拶しますが、椅子をしまいながらの挨拶。 ➔何かをしながらの挨拶はなるべく避け、丁寧な挨拶に心掛けることが大切。
電話対応	☺	<ul style="list-style-type: none"> ・「今、状況お伺いしても大丈夫ですか」と相手の状況を確認して、話を始める。 ・相談室の利用については、30分間なので、相談したいことをまとめておいたメモを持ってきた方が良いこと、来れなくなったら連絡してほしいことなどを丁寧に伝えている。 ・「〇〇が承ります。よろしくお願ひいたします」と自分の名前を再度伝えて、終了。
	☹ ⚠	<ul style="list-style-type: none"> ・「時間は何時ごろに…」と、最初の方だけ言って、後ろの言葉は省略。 ➔「何時ごろになりますでしょうか」と、最後まで丁寧な対応に心がけることが大切。 ・「担当に話をしておきます」 ➔「担当に申し伝えます」と言うと、より丁寧。
窓口環境	☺ ☹ ☺ ☹	<ul style="list-style-type: none"> ☺カウンター上の仕切りに担当案内表示が貼ってあり、分かりやすい。 ☺市民相談室のドアには、相談できる内容、相談日を分かりやすく表示。卓上カレンダーにも、相談日が色分けして、分かりやすく表示。 ☺木の板を使って作られたゴム印入れは、周りが汚れることもなく、きれいな状態。 ☹リーフレットや、対応終了後の椅子が乱れている。 ➔定期的に見渡してチェックしたり、確認する習慣を。



②改善レポート

庁舎改修工事のため令和4年11月に執務室が4階から5階ホールに移転したため、窓口周りの環境について、改めて整備を行いました。

あわせて、身だしなみや接遇についても、改善、確認を行いました。

窓口環境

①案内看板の新設

ホールは天井が高く、従来の案内看板では目立たないことから、フロアを共用する総務課とまちづくり推進課と協議し、ホール入口に立脚式の案内看板を新設しました。



また、扉の外側にも担当窓口の案内を掲示し、すぐ分かるようにしました。

さらに、窓口の亚克力板上部に、担当業務を記載した案内版を張り付けて目立たせることで、来庁した市民の方が窓口前で迷わないよう工夫しました。



②呼び出しベルの設置

5階ホールはカーペット敷きのため足音がせず来庁者が窓口に来たことに気づかないことが往々にしてあったことから、呼び出しベルを新たに設置し、職員が気付けるようにしました。



③リーフレットの整理整頓

4階では窓口で乱雑かつ無造作に置かれていたリーフレット類を整理し、窓口には必要最低限のものだけを置き、残りはエレベーター前のパンフレットスタンドに並べてスッキリさせました。

窓口対応

④相手が名札を確認できるよう、ネックホルダーのストラップの長さを調整

令和5年1月に朝礼を行う際に、職員に実際に窓口の椅子に座ってもらい、名札がカウンター下に隠れていないかチェックを行い、必要に応じてストラップの長さを調整しました。

⑤窓口対応終時の動作

接遇の基本として窓口対応を終える際、相手に失礼のないよう、お辞儀と椅子を戻す動作を一緒に行わないよう、令和5年1月に行った朝礼で課の職員全員に注意を喚起しました。

また、来庁者が帰った後に、来客用の椅子についても整頓するよう、あわせて伝えました。

(15)太白区 保育給付課

①調査結果

ア 総合評価

評価区分(ア～エ)での評価		総合評価	評価の基準(5段階評価)
ア 身だしなみ	4.1	4.2	大変よくできている ⇒5
イ 窓口対応	4.3		よくできている ⇒4
ウ 電話対応	4.1		ある程度できている(普通) ⇒3
エ 窓口環境	4.3		多少問題がある ⇒2 大いに問題がある ⇒1

拝見した時は、来庁者が比較的多い時で、できるだけお待たせしないように、迅速な対応に努めながらも、分かりやすく、丁寧な対応に努めていました。来庁者からは、いろいろな質問があるようですが、相手の気持ちに寄り添った、説明や提案をされていたり、カウンターに近づいて来た方には、廊下に出て用件を尋ねるなど、親身な対応に心掛けている様子も見られました。

窓口環境も、窓口までの誘導とともに、「番号札があります」という文字を矢印とともに床に示すなど、初めての方にも分かりやすい工夫がされていました。こちらも、来庁者の気持ちで考えてみたからこそ、アイデアだと思います。

- 😊:良かった点、優れている点
- 😞:改善点、留意点
- ⚠️:チェックポイント

イ 良かったところや優れているところ、改善ポイントと留意点

身だしなみ	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・ネックホルダー入りの名札はストラップを短めに調整しているの、見やすい状態。 ・エプロンの胸元に名札を固定しているの、見やすい状態。 ・サイドの髪をきちんと留めて、清潔感がある。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・ネックホルダー入りの名札を下げているが、カウンター越しだと見えない時がある。 ➡️カウンター対応がある際には、名前が相手から見えなくなるように留意。 ・ネックホルダーのストラップに、ボールペンを1本吊り下げている。 ➡️対応中よく使うボールペンでも名前が隠れることもあるのでストラップにかけないように。
窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・「黄色い番号札〇番でお待ちのおお客様～」と手を挙げて分かりやすく呼びかけ。 ・アイコンタクトを取りながら、「〇〇ですかね」など適宜質問しながら「はい分かりました」「かしこまりました」と傾聴姿勢は良好。 ・数字を伝える時はゆっくり聞き取りやすく伝えている。 ・「〇月末までには結果を郵送で送らせていただきます」と再確認し「お疲れ様でございます」と会釈。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・「お持ちでございますか」 ➡️「ございます」は自分のことを言う時。ここは主体は相手なので「お持ちでしょうか」が適切。
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・保留の後、「先生、お待たせしました」と親しみを込めながら、ひと言添えて、話を始める。 ・相手書き留める時は、ゆっくりと項目を伝えている。 ・「分からないことがありましたら、いつでもご連絡ください」とひと言添えて、終了。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・「お電話番号を頂いてもよろしいでしょうか」 ➡️電話番号は頂くものではないので、「教えて頂けますか」などの方が適切。 ・「よろしいでしょうか」と切りたがっている感じが伺えるような言い方で終了しようし、質問が来た。 ➡️言い方によっては「よろしいでしょうか」が冷たく聞こえることも。「ご不明な点はございませんか」と確認する方がベター。
窓口環境	😊 😊 😊 😞	<ul style="list-style-type: none"> ◎床に貼られている矢印の先には「番号札があります」と示されており、初めての方でも番号札をとることが分かる。 ◎保育を必要とすることを証明する書類は、種類別にきれいに並べられている。 ◎子ども家庭応援センターの案内のタイトルは、英語併記。 😞通路の壁に貼られたポスターに上部の剥がれ(1枚)と破れ(1枚)がある。 ➡️定期的に見渡してチェックしたり、確認するように心掛けることが大切。



②改善レポート

身だしなみ

- ①名札はカウンター越しでも見える位置につけること、名札のストラップに筆記用具等を吊り下げないことを朝礼で改めて確認しました。

窓口対応 電話対応

- ②敬語の使い方や語尾を伸ばさないこと、聞き手に冷たい印象を与える言葉を使用しないこと等、窓口及び電話対応の際の留意点について、朝礼で改めて確認しました。

窓口環境

- ③課で掲出しているポスター等について、剥がれや破れがないことを随時確認することにしました。

(16) 泉区 税務会計課

① 調査結果

ア 総合評価

評価区分(ア～エ)での評価		総合評価	評価の基準(5段階評価)
ア 身だしなみ	4.4	4.5	大変よくできている ⇒ 5
イ 窓口対応	4.3		よくできている ⇒ 4
ウ 電話対応	4.2		ある程度できている(普通) ⇒ 3
エ 窓口環境	5.0		多少問題がある ⇒ 2 大いに問題がある ⇒ 1

窓口近づいてくる方への目配せができており、その後の対応も、窓口担当の職員と、後方に控えている職員との連携が速やかに行われていました。分かりやすく、丁寧な対応に努めつつ、来庁者を待たせないようにとの気持ちが伝わってきました。

窓口環境はとても見やすく、分かりやすい状態でした。加えて、文字や矢印などの内側を切り抜いて、明るめの色の紙を下に重ねるといふ、切り絵のしくみでつくった案内表示は、温かみがあって、なおかつ、はっきりと見えやすい表示となっており、素晴らしいと思います。書類に記載をすることが多いため、照明や記載案内などを工夫し、書きやすい環境づくりにも努めていました。

- 😊: 良かった点、優れている点
- 😞: 改善点、留意点
- ⚠️: チェックポイント

イ 良かったところや優れているところ、改善ポイントと留意点

身だしなみ	😊	<ul style="list-style-type: none"> 名札はエプロンの胸元に固定しています。常時、見やすい状態。 名札はワイシャツの胸ポケットに固定しており、とても見やすい状態。 ネックホルダー入りの名札はストラップを胸ポケットに固定しており、とても見やすい状態。
	😞 ⚠️	(特になし)
窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> 杖をついた方が近づくと、サッと通路に出て、椅子への着席を勧め、腰を落として来庁者の目線の高さに合わせる体制で要件を確認。 手振りを交えながら、大事な部分は赤色ボールペンで丸印をつけて、分かりやすく説明。 封筒の口を開いて入れやすくしてあげる気遣い。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> 「申し訳ないんですけど」 →「申し訳ないのですが」の方が、より丁寧。 トレイは両手で持ちますが、免許証の時は、左手で持ち、左手首に右手を添えている。 →免許証など比較的小さなもので、可能な限り、両手でのお渡しを。
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> 「こちら、泉区役所税務会計課の、私、〇〇と申します」と、「こちら」と「私」を加えて丁寧に名乗り。 この後來庁される方には、2階の18番が窓口であると、分かりやすく伝えている。 「お待ちしております、失礼します」とひと言添えて、終了。
	😞 ⚠️	(特になし)
窓口環境	😊	<ul style="list-style-type: none"> 天井の照明の下に「税証明記載台」の場所を示す案内がつるされているので、離れている場所からも見つけやすい。 案内の文字や矢印は大き目で、文字や矢印の内側を切り抜いて、明るめの色の紙を下に重ねているので、はっきり見えやすく、かつ、温かみを感じる。 記載台の上に見本、下に申請用紙を設置。見本と用紙の色、順番が同じなので、とても分かりやすい。 ボールペンは「消毒済」のものが置かれ、「使用済は窓口へ」と案内。 カウンター内に、よく使う質問や説明を、英語、ネパール語、ベトナム語に翻訳したコミュニケーションボードを用意。



②改善レポート

窓口対応

- ①言葉づかいやご案内の仕方、物の受け渡し方について改善ポイントを頂いたため、実地調査結果資料、窓口サービス向上研修資料を課内回覧し、朝礼や係打ち合わせ時により丁寧に対応するよう周知しました。

(17) 泉区 まちづくり推進課

① 調査結果

ア 総合評価

評価区分(ア～エ)での評価		総合評価	評価の基準(5段階評価)
ア 身だしなみ	4.0	4.2	大変よくできている ⇒ 5
イ 窓口対応	4.4		よくできている ⇒ 4
ウ 電話対応	4.1		ある程度できている(普通) ⇒ 3
エ 窓口環境	4.3		多少問題がある ⇒ 2 大いに問題がある ⇒ 1

職員の多くが、通路で迷っている方を見つけると、率先して声を掛けたり、カウンターに近づく来庁者に気づくと、すぐに挨拶をしていました。たまたま、来庁者から声を掛けた際も、すぐに作業の手を止めて挨拶していました。課で心がけられている、「来庁者をお待たせしないよう、気づいた人が率先して窓口対応を行う」ことが実践されていると思いました。

対応は、顔見知りの方には親しみを込めて、初めての方などには丁寧に、挨拶や返事も含め、相手に応じて使い分けている様子が伺えました。

窓口環境についても、分かりやすい案内表示や、温かみのある環境づくりに努めていると思います。

イ 良かったところや優れているところ、改善ポイントと留意点

- ☺: 良かった点、優れている点
- ☹: 改善点、留意点
- ⚠: チェックポイント

身だしなみ	☺	<ul style="list-style-type: none"> ・ネックホルダー入りの名札はストラップをととも短くしているため、カウンター越しでもよく見える。 ・ネックホルダー入りの名札はTシャツの襟に固定して見やすい状態。 ・髪は後ろでまとめてアップスタイルで、清潔感がある。
	☹ ⚠	<ul style="list-style-type: none"> ・名札はストラップを短めにして見やすいが、ネックホルダーの中に鍵を入れている。 → ネックホルダーの中には、名札以外の物を入れないように心掛けることが大切。 ・バックストラップがない履物を履いている。 → 対応する身だしなみとして、バックストラップのない履物は避けることが望ましい。
窓口対応	☺	<ul style="list-style-type: none"> ・他の職員から引継ぎを受けると、「〇〇と申します」と名乗ります。とても礼儀正しく好印象。 ・アイコンタクトを取りながら、用件を聞き出します。不明な点は聞き直し、正確に聞いている。 ・他の職員が対応中の来庁者にも、適宜、補足説明をするなど、目配りと連携が取れている。 ・記入時はボールペンのペン先を出して差し出す気配り。記入の度に「ありがとうございます」と謝意。
	☹ ⚠	<ul style="list-style-type: none"> ・終了時は「よろしくお願いま～す」と会釈で見送り。 → 程度によりますが、語尾をあまり長く伸ばさないように心掛けることが大切。
電話対応	☺	<ul style="list-style-type: none"> ・「お世話様です」と明るく挨拶して、話を始めている。 ・書類が必要になるかどうか、丁寧に傾聴したうえで判断し、書類は不要であることを、理由とともに丁寧に伝えている。 ・自分の名前を伝えただけで、不明なことがあれば連絡くださいと、ひと言添えて、終了。
	☹ ⚠	<ul style="list-style-type: none"> ・「〇〇の形でよろしいでしょうか」 → 「よろしいでしょうか」は丁寧な言い方で良いのですが、形のないものを説明する際には、「形」は用いず、「〇〇でよろしいでしょうか」でOK。
窓口環境	☺	<ul style="list-style-type: none"> ☺ 通路には、「住居表示変更に伴う 住居表示変更証明書 発行窓口はこちら」と、大き目の字で3行で示されており、分かりやすい。 ☺ 廊下の柱に課の席次表が貼られており、分かりやすく、責任感が感じられる。 ☺ カウンター上の説明書きは拡大コピーされていて、見やすいです。地域清掃や除草等にあたってのお願いの資料もB4サイズで作成されていて、見やすい。 ☺ 金製の入物の蓋を利用した駐車券のスタンプ置き場は、汚れがなく、きれい。



②改善レポート

身だしなみ 窓口対応 電話対応

①実施調査報告書記載の、身だしなみ、窓口対応及び電話対応にかかる「改善のポイント・向上のヒント」をミーティングの際に課内周知し、更なる接遇の向上を促しました。

窓口環境

②市民の方からのお問い合わせにすぐ答えられるよう、イベント等の日程を課内に掲示しています。



(18) 泉区 区民生活課

① 調査結果

ア 総合評価

評価区分(ア～エ)での評価		総合評価	評価の基準(5段階評価)
ア 身だしなみ	4.2	4.2	大変よくできている ⇒ 5
イ 窓口対応	4.3		よくできている ⇒ 4
ウ 電話対応	4.0		ある程度できている(普通) ⇒ 3
エ 窓口環境	4.3		多少問題がある ⇒ 2 大いに問題がある ⇒ 1

顔見知りの方だけでなく、広聴窓口として、いろいろな来庁者がいらっしやるとのことでした。調査中に来庁された方は少なかったのですが、初めてと思われる方に、丁寧な傾聴と親身なアドバイスをされました。市民相談室の予約の電話にも、優しく相手の状況を伺いながら、来庁者にとって適切な相談の時間となるように、案内をされていました。いずれも、困っている相手の気持ちに寄り添いながら、適切な対応に心掛けていることが伺えました。

窓口環境は、比較的多くの種類が置いてあるパンフレットやリーフレットがきれいに置いてあり、きれいさを保つ工夫もされていました。

- 😊: 良かった点、優れている点
- 😞: 改善点、留意点
- ⚠️: チェックポイント

イ 良かったところや優れているところ、改善ポイントと留意点

身だしなみ	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・ネックホルダー入りの名札はストラップをととても短くして、見えやすい状態。 ・名札はワイシャツの胸ポケットに固定しており、とても見やすい状態。 ・動きやすいスニーカーを履いている。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・ネックホルダー入りの名札を下げているが、カウンター越したと見えない時がある。 ➡️ カウンター対応がある際には、名前が相手から見えないように留意。
窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁者から「電話で話した人ね」と言われると、「あ～〇〇さんね」と覚えていることを伝え、一気に距離感が近くなり話しやすい雰囲気。 ・「ごめんなさいね」「とることはできないんでね～」など、要望に添えないことを伝える時は申し訳なさそうな表情と声色になり、親身な印象。 ・来庁者がポケットティッシュを持ち帰ろうとする際「どうぞ持って行ってください」とひと言添えている。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・自身が使用した椅子は元の位置に戻しますが、来庁者の椅子はそのまま。 ➡️ 時間に余裕がある場合は椅子を確認するなど、習慣づけるように。
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・相手の長い話の後に、「確認いたしますけれども」と、内容を整理している。 ・市民相談室の場所を丁寧に案内。事前に聞きたいことは箇条書きでまとめてくると良いことをアドバイスし、当日相談室に到着した際は、時間までどのように待てばよいかをイメージしやすく説明。 ・予約確認の電話に対して、「わざわざ連絡ありがとうございます」とお礼を伝えて、終了。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・「あなたは」「お年は」と、短い言葉だけで、聞いている。 ・相手の長い話を「ふう～ん」と傾聴しているが、メモをとっていない。 ➡️ 丁寧な言葉づかいを。内容によっては、メモを取らない判断があるかもしれないものの、メモをとることが基本。
窓口環境	😊	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 廊下の柱に課の席次表を表示。分かりやすいだけでなく責任感が感じられる。 ◎ 訓練用物資の現物見本があり、防災意識の高まりや訓練への参加促進にも。 ◎ カウンター上のリーフレットは整然と並べてあり、倒れやすいものは半透明のビニール紐で支えて、前に倒れないように工夫。 ⊗ カウンター下のリーフレットは、少し飛び出している箇所があり、地図の上部に3センチ程度の破れがある。 ➡️ 定期的に見渡してチェックしたり、確認するように心掛けることが大切。



②改善レポート

身だしなみ 窓口対応 電話対応

①身だしなみ、窓口対応、電話対応の改善点について、課内打ち合わせにて確認しました。

窓口環境

②カウンター下のリーフレットが、少し飛び出している箇所があったので、改善しました。



②掲示していたポスターを留めるテープが劣化し剥がれていたので、新しく貼り直しました。



【改善前】



【改善後】

(19) 泉区 保育給付課

① 調査結果

ア 総合評価

評価区分(ア～エ)での評価		総合評価	評価の基準(5段階評価)
ア 身だしなみ	4.0	4.2	大変よくできている ⇒ 5
イ 窓口対応	4.2		よくできている ⇒ 4
ウ 電話対応	4.1		ある程度できている(普通) ⇒ 3
エ 窓口環境	4.7		多少問題がある ⇒ 2 大いに問題がある ⇒ 1

窓口環境では、やや場所が分かりづらい状況の中で、配置図や矢印をうまく使いながら、来庁者が迷わないように工夫されていました。特に、保育所に関する窓口の案内は、目線が高い人にも、低い人にも見つけやすい場所に案内を示し、誘導されていました。

窓口ではもちろん、電話でも、相手の状況や、相手が尋ねたいと思っている内容を察して、先に提案したり、この後も相談しやすいような対応をされていました。

執務室内の電話がある場所には、かわいいイラストとともに、内線番号が大きく表示されていました。日頃から課内でスピーディな電話の取次ぎに心掛けていることが伺えました。

- 😊: 良かった点、優れている点
- 😞: 改善点、留意点
- ⚠️: チェックポイント

イ 良かったところや優れているところ、改善ポイントと留意点

身だしなみ	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・ネックホルダー入りの名札はストラップをととても短くして、見えやすい状態。 ・名札はワイシャツの胸ポケットに固定しており、とても見やすい状態。 ・長い髪を下ろしているが、サイドの髪を耳にかけているので表情がよく見える。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・ネックホルダー入りの名札を下げているが、カウンター越しだと見えない時がある。 ➡️ カウンター対応がある際には、名前が相手から見えなくならないように留意。 ・ネックホルダーのストラップに、ボールペンを吊り下げている。 ➡️ 対応中よく使うボールペンでも名前が隠れることもあるのでストラップにかけないように。
窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・笑顔が伴った明るい挨拶で、来庁者が安心している。マスクをしていても目元から笑顔が伝わる。 ・「〇〇ですね」と復唱し、要所で「はい」とうなずくので、話しやすい雰囲気。 ・難しい言葉も、「お母様とお子様」など、分かりやすい言葉に言い換えて説明。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・保険証のコピーを取る際は、来庁者に確認せずに片手で持ってコピーを取りに行き、両手で返す。 ➡️ コピーをとる際は、確認のひと言があると丁寧。可能であれば両手での受け取り・お渡しを。 ・終了時は着席のままお辞儀。その後立ち上がってからお辞儀をするが挨拶の言葉は聞こえない。 ➡️ 終了時は、基本的に、立ち上がって挨拶をすることを習慣に。
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・電話をかけた際には、最初に用件を伝えて「〇〇さん、いらっしゃいますか」と尋ねている。 ・「〇〇の必要はないです」と、相手の不安を察して、先回りして伝えている。 ・「ご不明な点はございますでしょうか」と確認して、終了。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・「即日交付はできないのですが」 ➡️ 「即日交付」は、人によっては耳慣れない言葉。「その日のうちにお渡しすることはできないのですが」などの言い換えを。
窓口環境	😊	<ul style="list-style-type: none"> ⊙ エレベーターを降りると、正面壁に、黄色の用紙で、この時期来庁者が多い「児童扶養手当現況届」の受付場所の案内を掲示しており、目立つ。 ⊙ 入口にはイラスト付きの導線案内を分かりやすく表示。課名の案内には保育園などを連想させる手書きのイラストが描いてあり、温かみがある。 ⊙ 床にも、保育所窓口が分かりやすく案内。 ⊙ 「保育給付課でご案内するお手続き」の一覧は、書類のサイズや用紙の色も書かれており、分かりやすい。 ⊙ 待合でちょうど目に入る椅子の背もたれに、説明動画のQRコードを掲示。



窓口対応 電話対応

①下記の指摘事項を職員に報告し、実地調査報告書に記載の「向上のヒント」を伝えて改めるように指導しました。

【指摘のあった改善ポイント】

- ・ネックホルダー入りの名札を下げていますが、ストラップが長めで、カウンター越しだと名札が見えません。
- ・ストラップにボールペンを下げています。
- ・「拝見してもいいですかね」、「ここの金額って」、「じゃあそれは」など言葉づかいが少し気になります。
- ・保険証のコピーを取る際は、来庁者に確認せずに片手で持ってコピーを取りに行きます。お返しは両手です。
- ・終了時は着席のままお辞儀をし、その後立ち上がったからもお辞儀をしますが、挨拶の言葉は聞こえませんでした。
- ・自身が使用した椅子は元に戻しますが、来庁者の椅子はそのままで少し乱れがあります。
- ・やや早口です。
- ・「即日交付はできないのですが」

②事後研修資料を回覧し、正しい言葉づかいについて周知徹底しました

