

第1回

東成区民モニター報告書

区役所対応編

区民の方の声を区政に反映する新たなモニター制度を実施するため、区民モニターを募集し、204名の方からご応募がありました。

第1回目は区役所のサービス面についてのアンケートを実施し、163名の方からご回答いただきました。

その中には貴重なご意見・ご提案がございましたので、区役所の窓口業務改善プロジェクトにおいて対応を検討し、できることから実施することで、よりよい区政運営を行ってまいりたいと考え、この報告書をまとめました。

東成区のキャラクター
うりちゃん



凡例

太いゴシック体の文字は区民モニターのみなさまからいただいたご意見です。

- 箇条書きは、区役所で作成した回答です。

問1: 昨年度にどのくらい区役所に来庁されましたか？

- この設問について特にご意見は、ありませんでした。

問2:混雑時の窓口についてどのくらい待っていただけますか？

昔に比べかなり待ち時間が短くなったように思います。

それほど長く待たされている感じはしませんでした。また、先日伺った際には、番号札がウチワになっていて、暑かったので嬉しかったです。

あまり混雑していた経験がないので、よくわかりません。待っても、15分ぐらいでしたので…。

窓口到人がおらずに待たされるときは、いらいらする

- 区役所では、窓口常に人を配置するように努めています。また窓口が混み合う場合には、ほかの事務をしている職員が応援に入るようにしています。窓口が不在にならないよう、全員が窓口担当の気持ちで取り組んでいけるようミーティングや研修をしていきます。

区役所に行くときはだいたい仕事中なので、待ち時間を短くしてほしい

- 区役所では、日頃から待ち時間の短縮に努めていますが、今後とも仕事を精査し、適切な配置を行うなど、さらに努力していきます。
- 混雑しているときにはお待ちいただくことがあります。シーズンや曜日、時間帯によって特に混み合うことがありますので、そのような状況をお伝えしていきたいと考えています。
- 第4日曜日の開庁と毎週金曜日の時間延長もご活用いただけるよう広報に努めていきます。

小さい子どもを連れていると、待つことができない

- 小さい子どもさんを連れてくる人を優先する取り扱いをすることは困難です。ほかにもさまざまなご事情の人が来られています。
- 1階、2階の待合スペースでは、「絵本」や「玩具」を置いて子どもさんが飽きない工夫をしています。

比較的空いている窓口から、応援を出すことはできないか

- ご用件の窓口でない場合は、隣の窓口であっても、誤った説明をしてかえってご迷惑をおかけすることにもなりかねません。相談を受けた職員が、ご用件の窓口担当者までご案内する等の対応を、引き続き努めます。
- 住民情報の窓口では、引き続き、混雑時には、案内員が用件をお聞きし、必要な書類等を記入するようなサービスに努めていきます。
- 福祉の窓口(23番)では、通常、3箇所の窓口の内「2つの窓口」で対応しています。混雑時やお申し出内容によっては「3つ目の窓口」での対応を行っています。ほとんどの業務で「端末機」が必要となるため、ご不便をおかけしますが、集中した「申請・更新」には「別室」での受付を行う等、引き続き工夫していきます。

保険年金の窓口で、高齢者がしんどそうに立って待っておられるのを見た

- 待合室についても気配りし、腰掛けてお待ちいただくようにご案内します
- 待合室のレイアウトについて、今後検討していきます。

病院のように電光掲示板で順番が来たらわかるようにできないか

- 多額の経費が必要であるのですぐに設置することはできませんが、今後検討していきます。
- 福祉の窓口では、本年 10～11 月頃には「窓口案内用ボイスコール」を導入し、改善に努めます。

番号札をもらったが、どこの窓口のものかわかりにくかった

- 担当窓口の名前を表示するなどの改善をします。

待ち時間の目安がほしい

- 住民情報の窓口では、請求内容ごとの概ねの待ち時間を番号札に表示するとともに、口頭でもお知らせします。また、時間を要するご用件の場合には、事前にご説明するような対応を引き続き行っていきます。
- 福祉の窓口では、新設される「窓口案内用ボイスコール」の活用を検討します。また、「申請・更新」の時期は窓口が混み合うので、「〇〇による申請・更新等でお待ちいただいているお客様は…約〇分程度お待ちいただきますので…」等の表示について、検討し実施できるものから具体化します。
- 長くお待ちの方には、その都度お声がけをして対応しています。

お待たせしましたの一言がほしい

- 区役所では「あいさつ向上月間」の取り組みなど、日頃から気持ちよくあいさつできるように心掛けています。
- 全員が丁寧に受け答えできるようミーティングや指導、接遇研修の強化をしていきます。

問3:窓口で対応した職員の説明について、お聞かせ下さい

住民登録の手続きで行った時に、まるでサービス業のような腰の低い、そして丁寧な対応にびっくりしました。

忙しい部署は大変そうですが、混み合うと奥のほうから応援に来られるのを見かけます、助かります。

規定どおりの回答しかもらえなかった

- 「法」に基づき業務を行っていることから、規定どおりの回答しかできない場合があります。しかし、お話を聞く中でお答えできる情報があれば、積極的に情報提供するなど、引き続き、丁寧な対応に努めます。
- 基本的な事務手続きのマニュアルの充実と活用に努めます。

なれなれしい言葉づかいの人がいる

- なれなれしい態度や言葉づかいで不愉快な思いをされることのないように注意していきます。
- 引き続き接客研修の強化を通じて、応対する職員の意識改善に努めます。

法律などを理解した、しっかりした職員を置いてほしい

- 職場内での研修を行い、制度や法律の知識の向上に努めます。
- 職場内のミーティングで事例研究をし、情報を共有するようにします。

職員に間違った窓口を案内されて、気分の悪い思いをした

- 案内先の一覧表を作成して情報を共有するなど、正しく案内できるように努めます。
- 全ての職員が担当窓口・担当者に正確に案内できるように、引き続き努めます。

上から物申すような口調の職員がおり、質問がしにくい

- 接客研修の強化を通じて、改善に努めます。
- なお、区役所 1 階に、ご利用いただいた皆様からご意見・ご要望・ご提案をいただき、市政・区政運営に生かしていく「区長の耳」の箱を置いておりますので、気になることがありましたら具体的な内容をお聞かせくだされば改善に努めます。

できるだけ専門用語は避けてほしい

- 日頃から分かりやすい言葉で説明するように心がけていますが、やむをえず専門用語を使う場合は補足説明をするなどして、ご理解に努めます。また、職場内で気づいたことなどを話し合い、注意していきたいと思っております。

あまり大きな声で話されると、プライバシーを他人に聞かれそう

- 福祉の窓口では、現在、限られたスペースですが、「間仕切り」のある窓口や「相談室」の活用等を行っています。しかし、高齢のお客様も多く、「聞こえにくい」等から、職員がご質問やご説明する際に、「大きな声」となることがあります。引き続き、窓口等の周囲の状況を把握し、適切な対応ができるよう、努めます。

ロールプレイングなどの実践研修を年に何度かすれば、よくなるのではないか

- 実際に起こりうる事例を用いながら、対応や接遇についてのロールプレイングによる研修を今年度より実施します。

問4:窓口で対応した職員の服装、身だしなみについて、お聞かせ下さい

サンダル等を履いているのを見かけたが、社会人としての常識に欠けるのではないか

- 区役所としては、サンダルやハイヒールは仕事にふさわしくないと考えており、きびきびと動けるように足元の態勢を整えるようチェックしています。

陰気にならないよう、もっとおしゃれをしてもいい

明るい清楚な制服を着用すべきだ

職員であることが分かるなら、経費節減の観点からも私服・カジュアルでよい

- 服装に関してはさまざまなご意見をいただきました。区役所としては、基本的に清潔で活発に動きやすい服装であるべきと考えています。
- 現在経費節減のため「事務服」の支給はしておりませんので、各自で市民のみなさんに不快感を抱かれないような服装に努めており、職員どうしでチェックしています。

胸の名札が読みづらい

- 現在の名札は大阪市で統一されたものですので、ご理解をお願いします。いただきましたご意見は市の担当局にお伝えします。

地下鉄からの通勤途上で路上喫煙をしているのを見た。喫煙者はやめてほしい

- 大阪市では路上喫煙の防止に関する条例に基づき、マナーの向上に努めています。職員が模範となるように、周知徹底に努めます。

問5:申請書等の記載例や説明文はわかりやすかったですか？

初めての書類だと記載例だけではわからなかった。不明な点は結局確認しましたが、誰でもわかるように細かく書いていただけるとありがたい

- 記載例や説明文については、職員がよく質問を受ける部分を中心に内容を見直し、わかりやすいものに改善していきます。
- 福祉の担当では、毎年のように制度の改正があり、申請書等も百種類近いものとなっているため、窓口において説明しながら申請していただけるように努めています。

今の2～3倍程度の書き方見本例があるといい

質問や間違いが多い部分は「吹き出し」を多用するといいと思います

もう少し簡単にできるのではないのでしょうか。見た目もごちゃごちゃしている感じがする

職員の方がよく質問されるところの統計をとって改善してほしい

- いただきましたご意見を参考に、わかりやすいものとなるように改善に努めます。
- 他の区・市の見本も参考にします。

問6:引越しなどの手続きを一ヶ所の窓口で行うことをどう思いますか？

効率的だと思う。必要な書類を1つにまとめて申請できるのはいいことだ

基本的に、一ヶ所で1つの問題に対応してほしい

何度も並びなおしをしなくて済むのでありがたい

- 大阪市では手続きを一ヶ所の窓口で行うことについて、平成20年度から検討を始めています。東成区役所でも平成21年度からプロジェクトチームを立ち上げて検討を進めています。
- 窓口業務の集約化には、大きなレイアウトの変更が伴います。東成区役所は、平成19年度に窓口サービスの向上とふれ愛パンジーの設置に伴う窓口レイアウトの変更を実施し、現在はその検証に入っております。平成23年に新しい区民ホールがオープンすることに向けて、もっとも効率的・経済的で市民のみなさんのサービス向上につながる方法を検討してまいりたいと考えています。とはいえ、各業務システムの入力や確認が必要なため、すべての手続きを一ヶ所で行うには、多額の経費と要員が必要であり、今後慎重な検討が必要であると考えております。
- 当面は、転入等についての必要な手続きをマニュアル化し、手続きがスムーズに進められるように情報の共有化を行うなど連携強化によるサービス改善を行っていきます。

一ヶ所化になっても、専門性はきちんと確保してほしい

- 転入された方については、いろいろと手続きに個人差があり、専門の窓口で正確に掘り下げてお伝えすることが必要な場合もありますので、専門性については確保したいと考えています。
- お体が不自由で多くの担当へ移動することが困難な場合は、各担当の方から受付に向いていくことも検討します。
- 福祉のご用件の場合は、「引越し」の際であっても、「ご相談」の部分が多くなると考えられます。個々のケースによっては、複数の担当者が、お話を聞かせていただく必要もあります。引き続き、庁内で使用している連絡票を活用して、関連の窓口を案内するように努めます。

良い提案だと思うが、そのために人を増やすのであれば反対だ

- 引越しなどの手続きの件数や、レイアウトの変更にかかる窓口職員のローテーションなど、さまざまな要素を含めて、効率的・効果的な最良の方策をプロジェクトチームで検討していきます。

「待ち時間が長くなる恐れ」については、予約制により克服できるはずだ

- 今後検討していきます。
- 福祉の窓口で複雑な手続きが必要な場合には、事前に電話等でご相談いただければ、ご来庁いただいた時に、担当者に対応するようにしています。

問7:待ち時間を過ごすためにあれば良いと思うものはありますか？

新聞・週刊誌等を備えてほしい

区民だより、市民、府政だよりなどがあれば読みます

子どもがいっしょのときは絵本があれば、だいぶ違う

東成区で行っている区政についての取り組みをパネル展示してはどうか

- ひがしなりだより、大阪市政だより、府政だよりは1階、2階の待合室に設置しておりますのでご利用ください。
- 新聞・雑誌については、より経済的な入手方法等について検討していきます。
- 1階、2階の待合室では絵本や書籍、おもちゃなどを常備しています。引き続き充実に努めます。
- 区や市の情報誌やチラシは、ふれ愛パンジーなどに設置しています。引き続き配置のしかたやレイアウトなどを工夫します。
- 1階には区民の作品の展示の場を提供しております。またインフルエンザやメタボリック対策などの情報を、壁面や柱等を利用して広報しております。今後とも充実に努めていきます。

テレビがあれば待ち時間も苦にならない

モニターで市政・区政の関連情報を流してはどうか

- テレビの設置につきましては、今後設置場所や放送番組、音量などさまざまな問題についての検討が必要です。
- 市政や区政の関連情報については大阪市全体としての方向性が決まれば、費用対効果も考えて実施に向けて検討したいと考えています。

夏場の適切な温度設定は待ち時間以前の問題だ。常に快適にしてほしい

- 夏場は区役所に来られるまでに、相当汗を流し疲れている方もおられるので、場所により温度設定の工夫をします。
- 地球環境保全の立場から、庁舎全体は28度設定にしていますが、市民の方が利用される場所では不快な思いをされないように、十分に注意します。

いらいらして待つより、少しでも自然の花や植物で気持ちを落ち着かせられればと思う

- 室内には観葉植物も配置しております。また区役所の玄関側には、市民の方に花を植えていただきお世話をさせていただいています。また本年は伝統野菜の玉造黒門越瓜やゴーヤなどを栽培して、緑のカーテンにしました。1階には、平野川で生息する「もつご」の水槽も展示しております。今後ともさらに工夫していきます。

無料の飲料水やお茶があればありがたい

- 以前は各階に「ウォータークーラー」を設置していましたが、衛生上の問題もあり、撤去しました。ご理解をお願いします。

小さい子どもが待てるようなスペースがあればいいと思う

- キッズスペースの設置については、要員の配置やスペースの確保など課題がたくさんあります。
- 赤ちゃんを一時的に固定できる「ベビーキープ」等の設置を進めていきます。
- ふれ愛パンジーには、畳のスペースやぬいぐるみなどを設置していますので、ご利用ください。

心が落ち着く静かな音楽・川の流れる音・鳥の鳴き声などを流してはどうか

- 現在、お昼休み時間帯に「オルゴール」を流しています。高齢者が「聞き取りにくい」ことも多く、難しい状況です。場所や音量などを勘案して、検討します。

問8:書類の書き方等を説明する案内員の配置についてどう思いますか？

**お願いした時に、詳しく説明して頂くのは、時間的に大変助かります
フリーの状態が良いと思う。窓口への案内、書類記入方法の助言等
区によっては案内員がいなかったところもありますが、東成区に引越したとき案内員の方が説明して下さり助かった**

- 東成区では既に案内員を配置して、区役所に来られた方の案内や書類の記入のお手伝いをしており、ご好評をいただいております。今後ともいっそうのサービス向上に努めていきます。

**わざわざ専任の案内員を配置しなくても、援助が必要な時だけ職員が対応すればよい
記載例がわかりやすく作成されていれば案内員は不要だ**

- 来庁される区民の方は年齢層も幅広く、特に高齢者の多い東成区では案内員が必要であると考え、配置しています。また書類上の字が読みづらい場合に、案内員のアドバイスがあれば短時間で書類記入をしていただければ、疲労感も少なくなると考えています。

電話等での説明対応もあればうれしい

- 手続きに必要なものなど、いただきましたご質問の電話にはていねいな対応を心掛けています。
- 「福祉」の窓口では、ご用件によっては、担当者でないと十分なお説明ができない場合が多くあります。事前に電話でご確認いただければ、より十分なお説明ができると考えています。

**案内員の方から声をかけていただき、助かります。すぐに案内員とわかるように、腕章とかし
てはどうか**

- すぐに案内員とわかるように腕章等の検討をします。

問9:窓口の対応で最も重視すべきことは何だと思えますか？

仕事中に来られている方も多いため、迅速な対応が重要である

- 日頃から迅速な対応を心掛けていますが、担当内での連携によりいっそう努力していきます。
- 待ち時間の目安をお伝えするようにします。
- 第4日曜日の開庁と毎週金曜日の時間延長もご活用いただけるよう広報に努めていきます。
- 平日にお電話いただければ、住民票や印鑑証明について土曜・日曜日にお渡しするサービスも行っています。

**区役所での手続きは慣れない事・分かり難い事が多いため、窓口の方の親切な対応が必要
である**

笑顔で些細な事であっても話を聞いて対応していただけるとうれしい

- 区役所では日頃から、気持ちよくあいさつするように心掛けています。
- 全員が丁寧に受け答えできるよう、ミーティングや指導、接遇研修の強化をしていきます。

わかりやすい言葉で説明してほしい

来所の目的を正しく聴き、理解の上で関連事項も含めて説明してほしい

- わかりやすい言葉で説明するように努力していきます。そのため市民の方のご意見や職場内で気づいたことなどを話し合い、注意していきたいと思えます。
- ゆっくり最後までお話を聞き、迅速かつ正確、的確、親切な受付対応を心掛けます。全員が丁寧に受け答えできるよう、ミーティングや指導、接遇研修の強化をしていきます。

問10: 窓口案内表示はわかりやすかったですか？

もっと目立つ色使いと、どんな物を取り扱うかもきちんとかいたほうがいい

- 区役所では、表示板を大きくしたり、色分けするなどの工夫をしています。今後も図案の活用や床の案内矢印などさまざまな工夫を重ねていきたいと考えています。

どういうときにはどこの窓口に行けばいいのかよくわからない

- ご指摘のように案内表示は番号と制度や組織の名前しか書いていないので、どこでどんな仕事をしているのか市民の方には分かりにくい場合があるというご指摘であると思います。より詳しい窓口の一覧表を提供して、ご自身でお探しいただくよりは、案内員からお声がけをして、適切な窓口をお知らせするほうがわかりやすいと考えておりますので、お気軽にご利用ください。
- また、最寄の職員にお問い合わせいただきましたら、適切な窓口をご案内させていただきます。

問11: 区役所を利用したことのない方はこのアンケートをどう思いますか？

区政に興味があるからこのアンケートに答えているので、利用の有無は関係ないと思う 役所の利用回数は人それぞれなので、アンケートを読まれる方が使用した事ないのに意見 するな！とか思わなければ、必要だと思う

- 今回のアンケート調査は、実際に区役所を利用されている方を想定して作成した項目が多かったため、モニターを引き受けてくださった方で、区役所をあまり利用されない方には答えにくかったのではないかと懸念があり、このような設問をいたしました。
- しかし実際には、93%の方が、1年に1回以上区役所に足を運んでおられたことがわかりました。設問の趣旨をうまく伝えられなかったことを反省し、今後はわかりやすい設問ができるよう、心掛けていきます。

問12: このようなアンケートに期待されることがあればお聞かせください

アンケートで答えさせて頂いたことが1つでも反映されたら有意義であると思います

- アンケートに対し誠実にフィードバックをすることにより、区役所が市民の方を向いて仕事をしていることを伝えていきたいと考えていますのでよろしくお願いします。

もっと市民、区民が地元の政治に参加することが大事だと思うのでアンケートでも何でも色々アクションを起こしていただきたい

- 今後もアンケートや市民の声などを通じて市民・区民のみなさんのご意見や評価をいただき、サービスの向上や事務事業に反映させていきたいと考えています。

インターネットの回答では、「30分以内に次へを押して下さい」と警告が出る。本当に意見を聞く気があるのか疑問です

- 警告が出た場合の対処法などについては、大阪市電子申請画面にある「利用にあたって」の中にある大阪市電子申請システム操作マニュアルをご参照いただくよう、お知らせします。

アンケートに答えて回答した事へのフィードバックが欲しい。実現が無理であったとしても、それなりに答えだけは欲しい

- 可能なことについては、できることから実施してまいります。また、ただちに実現することが困難なことについても、何らかの改善策を回答するため、この報告書を作成しました。今後、この報告書をホームページに掲載するなど、広く区民にお知らせしていきます。

来庁されて利用された方に簡単なアンケートをするのもいいと思う

- 区役所のサービス向上のために、来庁者にも「お客様の満足度」に関するアンケートを実施し、結果をもとに区民のみなさまに信頼される組織をめざします。

民間の身近な事柄、日常市政、区政について思っている事柄等について、アンケートをとるのは有益だと思う

- 区民モニターのシステムを活用して、さまざまなニーズやご意見を収集し、区政に活かしていくよう考えていますので、今後ともご協力をよろしく申し上げます。

インターネットや郵便などを利用して、書類の申請や提出などの手続きができるように考えてほしい

- 自宅からインターネットや郵便等を使った申請については、非常に便利で効率的であることから、大阪市としての取り組みを進めているところです。

民間企業ではお客様は神様だと思うほどサービスしてくれるが、市役所は役所の方が少し威張っていると思います。サービス精神が必要だと思います

- 民間企業の顧客満足の研修手法も取り入れて、接遇研修を行っていきます。
- 法に基づき公平なサービスを提供するところが、民間企業とは違うところです。残念ながらご期待に添えない場合もありますが、お話を聴きし、真摯な態度で丁寧に対応したいと考えています。