



平成30年12月号

発行：旭区役所改革支援チーム
平成30年12月3日

区役所格付け調査始まる

取組み1 接遇研修（講師：長谷村総務課長）

10月22日（月）～29日（月）の間、全職員を対象に1時間の接遇研修を開催。☆をとることも重要だが、「区役所は『社会との調和』を区民から求められている」という認識の上、区役所職員として自覚を持つための基本的な接遇について振り返るといもの。第1印象やあいさつのポイント、身だしなみ、立ち居ふるまいなどについてグループ討議を交えて行った。

取組み2 庁内の掲示板の点検（グループリーダー、チェンジリーダー）

10月31日（水）16:30～各階及び正面玄関の掲示板を点検し、項目別や周知の優先順位等を勘案し、整理を行った。また、担当窓口で詳細を案内できる場合は、「詳しくは〇〇番窓口まで」と明示し、窓口へ案内できるようカイゼンを図った。

取組み3 eラーニングの実施

11月2日（金）～11月15日（木）の間、取組み1の接遇研修のおさらいを兼ねて、昨年度の調査結果をもとに「☆とりの最終check」として、嘱託職員や臨時任用職員を含む全職員対象に実施。

接遇研修のアンケート結果

【質問】 2年連続で区役所格付け調査において☆がひとつでしたが、他の区と比べて何が足りないと思いますか？

施設関係

※一部重複した回答は省略、または編集しています。

トイレ

◎トイレをきれいにする、フロアやトイレ等の不便なところが多いので印象が悪いのでは？、2階のトイレは高齢者の利用が多いため洋式を増やして欲しい、1階トイレは利用者が多いため消灯しないほうが良い、高齢者が暗いまま使用しているときがあり印象が悪い

印象

◎節電のため自動ドアを片方にするのはよくないのでは？、庁舎が古いためカーテン等により環境を変えるのも印象が良くなるのでは？、庁舎の雰囲気は暗い（ハード面）、レイアウトや照明が暗い、庁舎内の適正な温度設定（管理）、来庁者が利用するスペースに清潔感がない、フロアカーペットなど汚れていても交換できない、清掃を徹底し、きれいな状態で市民を迎える、庁内に統一感を持たせ、玄関に入った時にきれいな印象、庁舎の美しさ（環境が人にかえるのでは？）

レイアウト

◎窓口の案内表示が少し分かりにくいのでは？（間違った窓口に来られる方がいる）、総合窓口が正面から入っても分かりにくい、窓口で迷われる方が多いので、位置等を見直したほうが良い、プライバシーが守られる受付場所

掲示物等

◎庁舎内の古いポスターが気になる、庁舎内の掲示物の整理、時刻表はもう少し低め、庁舎内掲示物の点検（見易さ、破損など）

その他

◎職員の休憩スペース又はバックヤード的な場所が無いので、気持ちの切り替えが難しい

笑顔、元気

◎笑顔が少なく全体的に重たい暗い印象がある、全体的に雰囲気暗い、職員が疲れているように見える、・元気でいきいきとした感じが少ない、活気が無い、余裕がなく周りに配慮できなくなっている、明るさとメリハリが不足している、シャイな人が多いため元気が足りない

積極的な市民対応

◎迷っていたり困っていたりする来庁者に対する声掛けや気づきが必要、待たされていると感じた時に来庁者へのいたわりの声掛け丁寧な市民対応

◎さわやかに対応する、庁舎が古いため人の力（丁寧な対応）で印象を高める、第1印象や対応の仕方（傾聴）が大切、資料を渡す、語先後礼やプラスアルファで情報提供、臨機応変な対応、来庁者何を求めているのかを感じ取って丁寧に対応する、庁舎内では振る舞い（対応）に気を付ける、相手の立場に立つ姿勢、相手に合わせた明確で分かりやすい話し方をする、ため口使わないや相手の話を遮って話さないなどの意識ができていない職員がいる、話すスピードが速い、窓口対応が人によって差がある、外線からの電話で担当者や名前を言わない職員がいる、区民への挨拶と対応時の態度に親切さが足りない、両手で書類を渡していない

挨拶

◎積極的に挨拶をする、挨拶の時に声が小さい、気持ちのいい挨拶、笑顔、言葉遣い、時間に合わせた挨拶、立ち上がって受付挨拶している人が少ない、電話・窓口の挨拶のレベルにばらつきがある、来庁者とすれ違う時は軽く目会釈をする、目線を合わせる

身だしなみ

◎髪の毛、ファッション、ネイル等カジュアルになり過ぎている部分がある、服装に気を付ける、職員の第1印象をよくする、名札の位置を上げる・名札が裏返っている

態度

◎座っている姿勢が背もたれにもたれダラッとしている、怖い表情でデスクに座っている、バックヤードの大きな声が聞こえており、来庁者を不愉快にしている、廊下を歩く時は端を歩くようにする、不必要に大きな声でしゃべらない、電話のガチャ切りや保留音を鳴らすべきところを手で覆って話している

職員同士の交流

◎職員の雰囲気づくりや他課職員との交流、他課の業務を配慮した対応、職員同士のつながりや人間関係を深める、他の島（机）の電話であろうとも協力して3コール以内に対応する、話をするまでは職員のよさが伝わらないので積極的に挨拶をする

その他

◎一人ひとりの心がけ、接遇マニュアルを実行するだけでは本当の意味での区民サービスにはならず、機械的なサービスとなっていると思う、上品な対応が逆に伝わりにくいのではないか、コミュニケーションが取れない管理職がいる、意識は向上しているが行動に現れていない

意識

◎全職員がはきはきと明るく元気な声で窓口対応できるように心がける、取り組みが格付け調査のやらされ感が強くモチベーションが上がらない、心が死んでいるのではないか、心から丁寧に接する気持ち、市民と職員、職員と職員の思いやりや尊敬の気持ち、気持ちに余裕がない、市民対応時の明るさや職員間の挨拶を意識できると良いのでは、区や区役所をもっと知ると意識が必要、星取りへの意欲が足りない、一人ひとりが丁寧な対応を意識する、自分ファーストの人が少なからずいる、個人の意識、職員自らが来庁者に良い対応をしようとする気持ち、意識の持ち方、どこまでのレベルが必要か（☆3は本当に必要か？）を職員が納得して行えば、やる気がもっと上がるのではないか

仕組み

◎職員同士で注意できる環境づくり、接遇対応力について話し合える環境づくり、接遇のポイントは近いできているが、「共有」「全体化」していくことに工夫が必要では？、研修の内容を全職員が実行する、覆面調査員を対応した職員により評価が変わるので、全体的な底上げが必要、他区ではやり好きと言われるぐらいやっている、管理職により各個人をチェックし指導が必要、窓口混雑時の対応や工夫、個人個人の接遇レベルの把握、区全体で連携の強化が必要、格付け調査のチェック項目を満たしているか確認する担当者を設置する

その他

- ・他区の視察、他部署の業務に関する理解不足、横のつながりを広める必要がある

【質問】 区民対応（接遇）について、あなたが日ごろから心がけていることを教えてください。

内 容	人 数	割 合
「おはようございます」「こんにちは」などの挨拶を、電話や窓口で必ずしている	162	81.8%
書類等の受渡しを両手でやっている	115	58.0%
対応できない場合でも単にお断りするだけでなく、他の情報を行うなど、相手の立場に立てるよう心がけている	126	63.6%
電話は3コール以内に出るようにしている	139	70.2%
適格、丁寧、スピーディーな対応を心がけている	130	65.7%

第5回 会議 日時:平成30年9月20日(木) 15:30～ 於 第5・6会議室**◎各プロジェクトとチームの活動報告****業務改善系プロジェクトチーム**

ベベクロのアンケート調査実施中。多くの区民に協力をいただいている。

情報発信・共有系プロジェクトチーム

第1号となる通信の発信（9月1日）、あいさつ運動のポスターの作成、朝・夕のあいさつ運動関連の放送を実施した。

◎各課の取組みについて**総務課**

カウンターの外に意識を持つ。「対応のはじまりはあいさつから」を徹底する。

市民協働課

配布物（郵便や職員向けの周知物等）について各個の机の上に配っていたが、レターボックスを設置しそれぞれが取るようにカイゼンし配布していた職員の手間を省くことができた。

まち魅力

旭区がロケ地となった「不惑のスクラム」のポスターを各階に掲示。区役所全体の宣伝として効果があるのでは？

住民登録・戸籍

情報の氾濫を防ぐ目的で表示物レイアウト等の整理を行った。破れたポスターの撤去は当然のこと、様々な情報が入り乱れていたため、内容を精査し、その時々の特ピックスを掲示することとした。

また、市民協働課の前にあった周知ビラのラックを窓口サービス課の待合に移動させることにより、周知効果の向上を図った。

保険年金

名札が裏返り名前が隠れてしまうことを防ぐため、裏側にも名前を表示することとした。また、文房具のリユースコーナーを整理し、利用しやすいようにした。

地域福祉・介護保険

窓口対応マニュアルの作成を各班（介護・高齢・障がい・児童）で作成することとした。

生活支援

電話の受け方の基本パターンについて各電話の前に設置し意識するようにした。

※「まち魅力」の課を超えた周知ポスターの設置や、住民登録と市民協働課が協力した周知ビラの取組みは、区としての一体感がありGOOD。

第6回 会議 日時:平成30年10月18日(木) 15:30～ 於 第2・3会議室

◎副区長より

平素は、旭区役所のカイゼンにご尽力いただき、ありがとうございます。
いよいよ、区役所対象の窓口調査が始まります。常日頃から、充分丁寧な対応を心掛けていただいているところですが、これまで以上に区民が来庁して気持ちが良い対応であったという印象を持ってもらうよう「ギアを上げて」取り組んでください。

◎市民対応系プロジェクトについて

～あいさつ運動の取組み状況について～

総務課

全体的に浸透してきている。特にあいさつなしで退庁する職員は見られなくなった。

市民協働課

朝会で全体周知をしている。積極的にあいさつをするようになったが、出退勤の機械が近くにあり多くの職員が通るため、気を使うことが多い。

まち魅力

1階の通り道に事務所があるため、多くの職員が通るが、あいさつも気を使ってしない職員もいる。また、イヤホンをつけているため、あいさつが聞こえていない職員もいる。

住民登録・戸籍

代表電話や庁内からの引継ぎの電話等の場合、あいさつがおろそかになりがちであるため、意識するよう周知している。

保険年金

あいさつについて朝会で周知している。全体の雰囲気も良くなっている。

地域福祉・介護保険

福祉五法の業務は多岐にわたり縦割りになりがちであるため、あいさつを含め、話をしやすい環境づくりに努めている。また、全体を通じて明るい雰囲気になり、まとまりも出ている。全てではないが、朝のあいさつと帰りのあいさつは徐々に浸透してきている。

生活支援

電話の近くに対応マニュアルを設置し、丁寧な対応を意識するようにしている。

◎各プロジェクトチーム会議の活動報告

情報発信・共有系チーム

11月に『カイゼン通信』を発行の予定。格付け調査の取組みについて周知する予定。⇒e-ラーニングに変更

第7回 会議 日時:平成30年11月15日(木) 15:30～ 於 第2・3会議室

◎接遇研修のアンケート結果について (P2参照)

～アンケート結果についての意見交換～

庁舎（施設について）

- ・正面玄関の自動ドアの片側を開けていない理由として「節電」としているが、実際の理由は室温確保のためではないか？
⇒貼紙の理由を「室温の確保のため・・・」等に変更する。
- ・全体的に庁舎が暗い。トイレの電気を「節電」を理由に切っているが、利用しにくい。蛍光灯を間引いているので暗い印象がある。
- ・正面玄関入って総合案内が分かりにくい。⇒表示をもっとわかりやすくできないか？区庁舎全体の統一感がない。
- ・2階のトイレが和式が多く不便。お年寄りに関わらず様式トイレを待っている人もいる。洋式トイレを増やすべき。

職員（行動・意識について）

- ・区や区役所のことをもっと職員一人一人が知る必要がある。
- ・電話、窓口対応について自分ではできていると思っても、指摘されてできていないことに気付く時もある。
一人ひとり意識はするものの、個別で意識の違いもあり、レベルの違いもある。
適切な指摘ができる人（外部の目）がいればよいと思う。
- ・心が死んでいる、気持ちに余裕がない、格付け調査のやらされ感などは職員の都合ではないか？
そもそも市民サービスを考える上での意識が問われるのではないか。（業務に対する個々人の意識の持ち方を変えるべき。）
- ・今回のアンケートで出てきた意見について職員全体で情報を共有し、そこから個々で目標を掲げて取り組んでみてはどうか。
- ・区役所の役割が区民との調和であるのと同時に、職員と区役所組織の調和が必要。
区民サービス優先で持ちつ持たれつ関係を深める必要がある。各担当・課ごとではなく、区役所全体でどうなのかを考えたい。

その他（他区の状況について）

- ・他区の状況が分からないため違いが分からない。お手本にするために視察が必要ではないか。
- ・他区ではやりすぎと言われるくらいやってもいる。旭区もそれくらい取り組んでも良いと思う。
- ・他区から転入してきた職員の印象は「感じのよい職場」「庁舎が暗いとは思わないが、ごちゃごちゃしている」

（総括）

たくさんの貴重な意見を聴くことができました。これを踏まえ、一つ一つ検証し、できるところから手を付けていけばきっと素晴らしい区役所になると思います。

昨年の格付け結果は、「対応の印象」「部署全体の印象」「区庁舎内の取組み」は平均以上と評価されており、良い面はたくさんある。今後、元気いっぱい自信を持って明るい雰囲気づくりに取り組みたいと思います。