

§5 区役所どうですか？

このコーナーでは、区役所の取組を掘り下げて紹介し、ご意見等を募集します。今回は、窓口向上に関する取組です。

1. 平成 26 年度窓口サービスアンケート結果発表!!

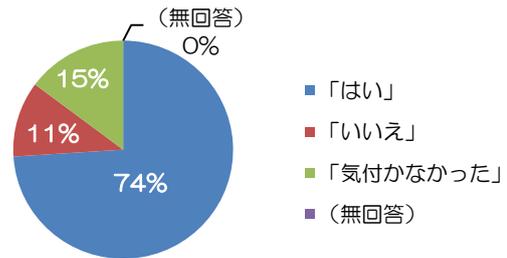
平成 27 年 1 月 15 日～1 月 21 日の間、開庁日に来庁されたみなさんに、窓口利用時についてのアンケートを実施しました（いずれの日も 10 時～11 時と 14 時～15 時の 2 回実施）。

回答総数は 223 件。ご回答いただきありがとうございました。さて、今年度の取り組みはどうでしょうか？

主なアンケート設問の結果（小数点以下四捨五入）について、いくつかご紹介します。

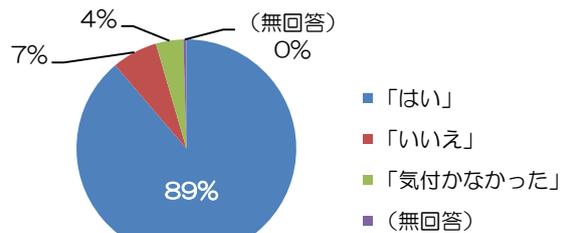
「案内表示はわかりやすかったですか？」

昨年度の調査結果（「はい」84%「いいえ」11%「気付かなかった」6%）と比較すると、肯定的な意見が減少しています。「よりわかりやすく」をモットーに見直しをしていきます。



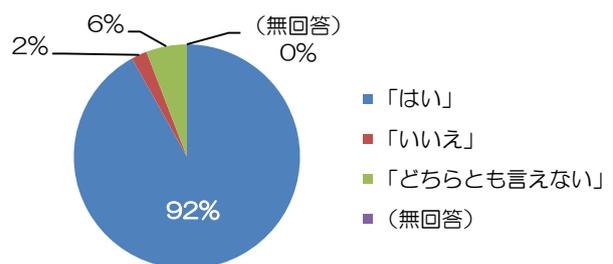
「職員は笑顔であいさつしていましたか？」

昨年度の調査結果（「はい」89%「いいえ」6%「気付かなかった」3%）とほぼ同じ結果となりました。もっと笑顔を中心に、「いいえ」を0に近づけていきます。



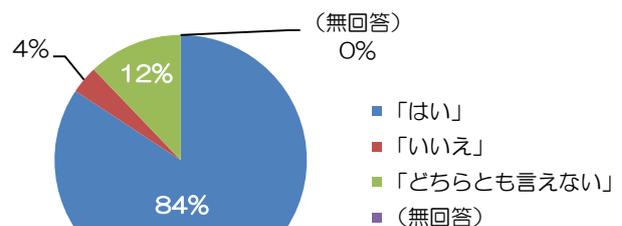
「職員の説明はわかりやすかったですか？」

昨年度の調査結果（「はい」92%「いいえ」5%「どちらとも言えない」2%）と比較すると、「いいえ」は減少しました。今後もよりわかりやすい説明を心がけていきます。



「窓口サービス全体について満足されましたか？」

今回初めて調査する項目です。個別の調査項目は概ね好評でしたが、その結果と比較すると「はい」の割合が少し低いので、はっきりと満足を感じていただけるよう努めていきます。



今回のアンケート結果については、昨年度と同じく、概ね良好な回答をいただきましたが、さらなる質の向上をめざして、各課ごとに分析・検討を行っていきます。また、全ての調査項目・結果は、後日、淀川区ホームページで公表する予定です。

今回、調査にご協力してくださいました回答者のみなさん、大変ありがとうございました。窓口サービス向上プロジェクトチームでは、窓口サービス改善のために、来年度以降も引き続きこの調査を実施したいと考えています。

アンケート実施の際には、回答にご協力くださいますよう、よろしくお願いいたします。

2. サービス向上が使命！

「窓口サービス向上プロジェクトチームです!!」

窓口サービス向上プロジェクトチーム(PT)って？

淀川区役所の窓口サービス向上を目的にH24.7に結成されたプロジェクトチーム。

淀川区役所すべての課から、1～2名の参加が参加し、全庁横断的に区役所全体のサービス改善に取り組んでいます。



H26年度 区役所ミシュラン 窓口サービスの格付結果



淀川区役所は残念ながら星1つ(民間窓口サービスの平均レベル)のままでした。今後もさらなるサービスの向上に引き続き取り組みを進めます！

平成26年度の主な取り組み

他区の窓口サービスの視察

平成25年度の窓口サービスの格付が高評価であった生野区役所を視察して、当区と比較し、窓口サービス向上策を検討しました。

サービスアップ取り組み強化週間の設定

職員個々のサービスアップに対する意識の向上を図るために、サービスアップ取り組み強化週間を設定し、各担当で重点項目を定めて取り組みました。

接遇の際の定型句シートの作成

電話・窓口での対応の際のあいさつ等の定型句について、丁寧な言葉づかいを常に意識するように、定型句シートを作成して窓口・電話口に設置しました。

接遇セルフチェックシートの作成

各職員が、自己採点のうえ目標を設定し、サービスアップ取り組み強化週間終了時に、自己点検と管理職の指導によって接遇の向上を図ることを目的とした、セルフチェックシートを作成しました。

◎ みなさんからのご意見・ご要望をお聞かせください！

窓口サービス向上プロジェクトチームでは、今後も窓口サービス向上のための取り組みを進めていきます。窓口サービス向上のためのご意見がございましたら、淀川区役所政策企画課（☎06-6308-9683 E-mail: tl0009@city.osaka.lg.jp）まで。