

S4 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。

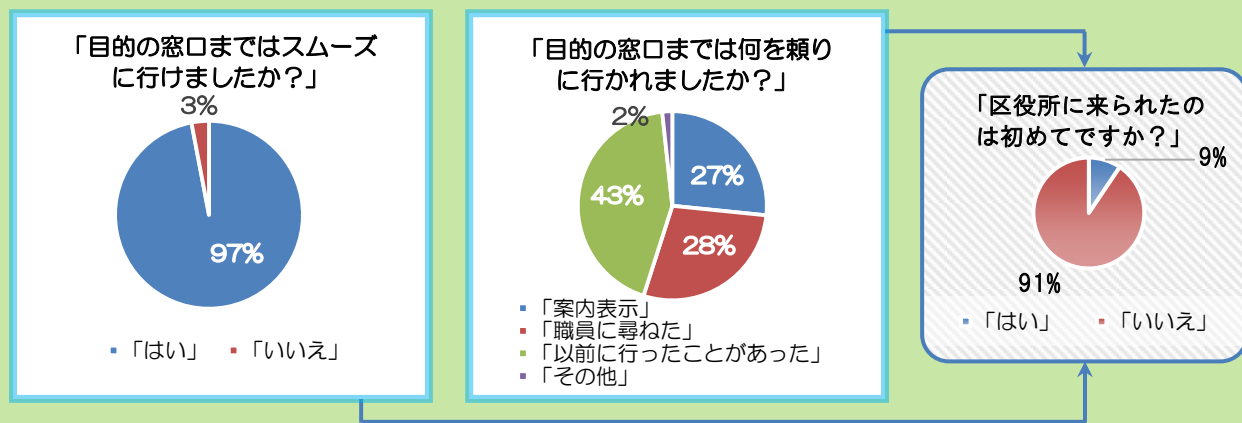
1. 平成 27 年度窓口サービスアンケート結果発表!!

平成 28 年 1 月 13 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。回答総数は 233 件。ご協力いただきありがとうございました。

さて、今年度の取組みの効果はどうでしょうか？ アンケートの結果をご紹介します。

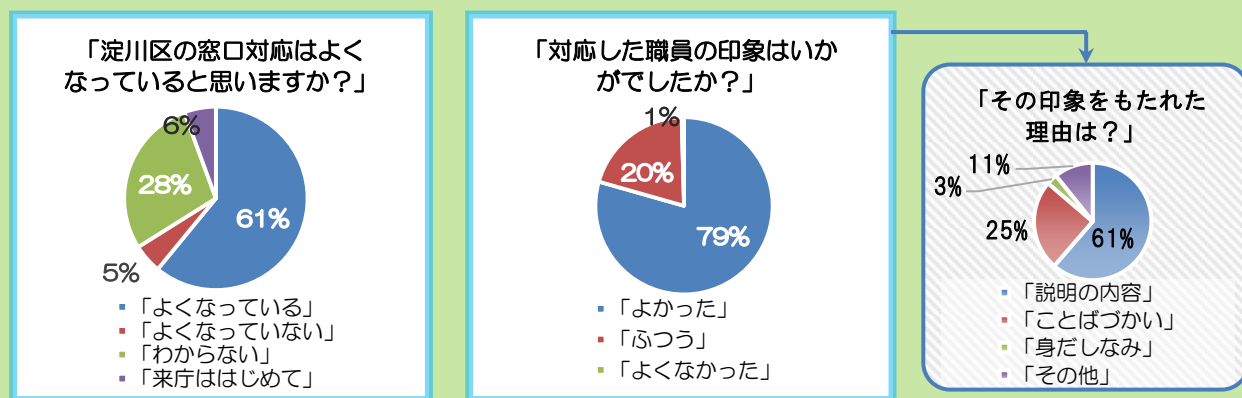
目的の窓口までの行きやすさについて

目的の窓口までは、97%の方がスムーズにたどり着けたという回答でした。また、目的の窓口まで何を頼りにしたかは、「以前に行ったことがあった」が 43%と最も多く、それ以外では「職員に尋ねた」「案内表示」がほぼ同率でした。



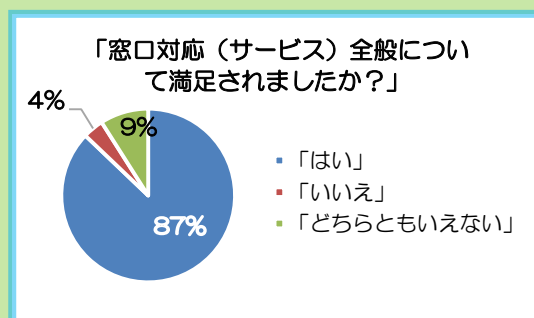
職員の対応について

対応した職員の印象については、「よかった」が 79%、「ふつう」が 20%で、「よくなかった」は 1%に留まりました。一方、窓口対応が以前より「よくなっている」と感じる割合は 61%とやや低めになっています。よりプラスの印象を残す窓口対応で、サービスの向上が実感できるような工夫が必要です。



窓口対応全般について

昨年度の調査結果（「はい」84%、「いいえ」4%、「どちらともいえない」12%）と比較すると、「はい」がわずかに増加しているものの、「いいえ」は変化していません。「いいえ」を0に近づけていくため、更なる取組を行っています。



ご意見ピックアップ

good

- ・以前はもう少し説明がほしいなと思うことがあったが、今はとてもよくなった。
- ・フロアマネージャーさんがたいへんありがたい。

bad

- ・最後のあいさつがなかった。
- ・職員によって対応に差がある。
- ・忙しいのはわかるが、職員がいるかどうかわからない環境が不便。

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、課ごとに分析・検討を行っていきます。

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平成24年7月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名の職員が参加し、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。



平成27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27年度の主な取組み

接遇定型句シートの作成

電話や窓口における対応についてシートにまとめ、実践を呼びかけました。

庁舎案内表示の改善

平成26年度の指摘を受け、目的の窓口スムーズにたどり着けるように、表示看板の新設、雑然とした掲示物の整理に努めました。

平成28年度に

向けて改善します

お電話では

明るく・大きな声で・ゆっくりと
相手の立場になりおうかがいします

窓口では

お出迎え、お見送りのあいさつはしっかりと
笑顔を忘れずテキパキと信頼いただける対応をします

◎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。