

§4 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。

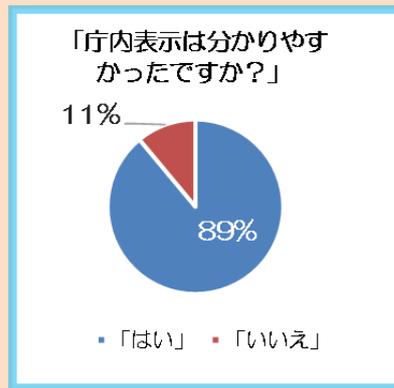
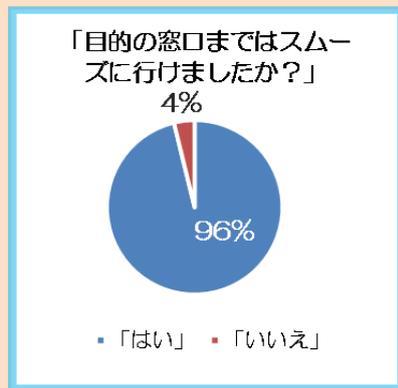
1. 平成 28 年度窓口サービスアンケート結果発表!!

平成 29 年 1 月 24 日～31 日の間の開庁日に来庁された方 221 人を対象に、窓口利用についてのアンケートを実施しました。ご協力いただいた皆さま、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だったでしょうか？ アンケートの結果をお知らせします。

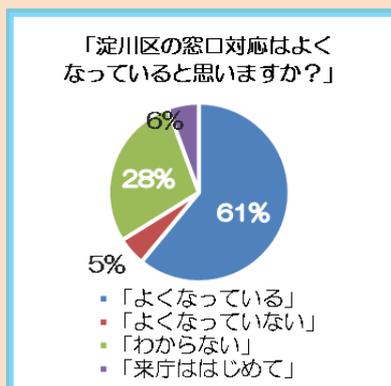
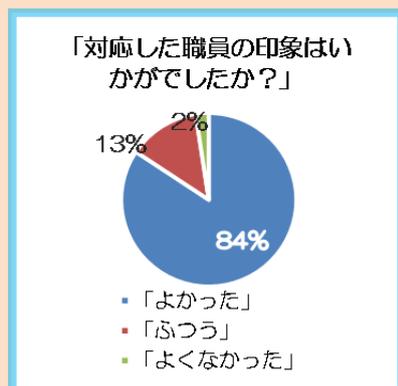
目的の窓口までの行きやすさについて

目的の窓口までは、96%の方がスムーズにたどり着けたという回答でした(昨年度 97%)。庁内表示については、89%の方にご満足いただいておりますが、より良い分かりやすい表示に努めてまいります。



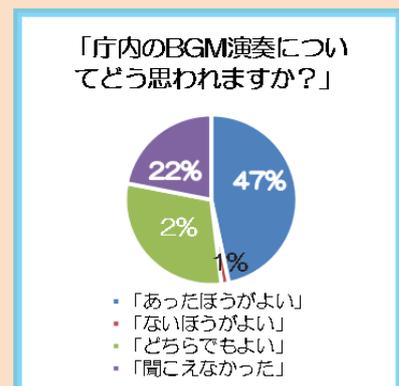
職員の対応について

対応した職員の印象については、「よかった」が84%(昨年度 79%)でしたが、一方、窓口対応が以前より「よくなっている」と感じる割合は昨年度と同じく 61%とやや低めになっています。良い印象をもっていただけるよう挨拶、笑顔を徹底してまいります。



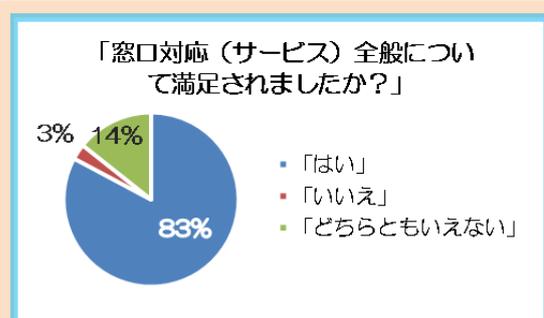
庁内 BGM について

新たにお聞きした内容ですが、「あったほうがよい」が47%でした。選曲などについては引き続き検討してまいります。



窓口対応全般について

昨年度(「はい」87%、「いいえ」4%、「どちらともいえない」9%)と比較してみると、「はい」で4ポイント減、「いいえ」で5ポイント増となりました。職員一人ひとりが、高い接客意識をもって「いいえ」をゼロに近づけていくように努力してまいります。



ご意見ピックアップ

good

- ・青い服着用のフロアマネージャーがいるので、前よりも聞きやすくなった。
- ・わかりやすく説明していただき対応もいいと思います。

bad

- ・担当によって対応の異なることがある。
- ・待ち時間が長い。
- ・以前こちらの話を聞かず、一方的に意見を押しつけられ不愉快な思いをした。

今回いただいた皆さまお一人おひとりの声を真摯に受けとめ、さらなる接遇の向上をめざして、各課で分析・検討を行ってまいります。

2. 「業務カイゼンチーム」で窓口サービスの向上に取り組んでいます!!

業務カイゼンチームって？

淀川区役所の事務室の整理整頓、5S、業務のムダ取り、標準仕様書の作成による業務カイゼンを目的に結成されたチーム。

全ての課から、2～3名の職員が参加し、窓口サービスの向上にも取り組んでいます。



平成 28 年度 窓口サービスの格付結果



淀川区役所は残念ながら、あと一步で星2つに届かず…。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 28 年度の主な取り組み

接遇研修の実施

外部講師を招き、研修で挨拶、笑顔での対応を習得するとともに、研修内容をまとめたマニュアルに基づき実践しました。

案内表示物の改善

庁舎の第一印象を良くするため、わかりやすい表示、表示の統一に向けて検討し、不要な表示を撤去する等、スッキリした雰囲気をめざしました。

平成 29 年度に向けて さらに改善します



お電話では

挨拶を忘れず、明るく、丁寧な対応をめざします。

窓口では

挨拶、笑顔、お辞儀を忘れず、良い印象をもっていただけるよう、気持ちを込めた対応をめざします。

職員一人ひとりがもれなくできるように、この取り組みを徹底します。

◎ みなさんからのご意見・ご要望をお聞かせください!

このページについてのお問合せ・ご意見は、
淀川区役所政策企画課 (☎06-6308-9683 E-mail: tl0009@city.osaka.lg.jp) まで。