

§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。

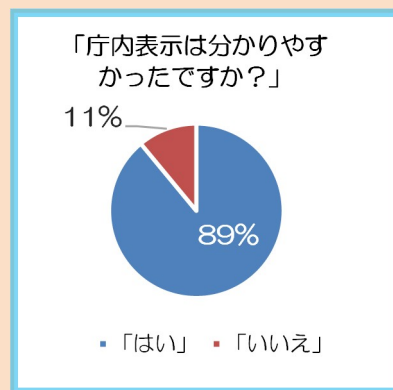
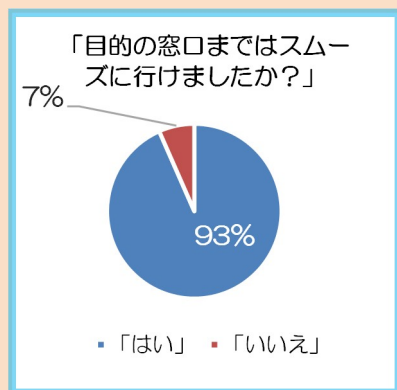
1. 平成29年度窓口サービスアンケート結果発表!!

平成30年1月23日～26日、30日の間の開庁日に来庁された方211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。

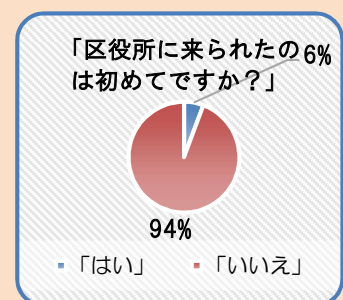
さて、今年度の取り組みの効果はどうだったでしょうか？ アンケートの結果をお知らせします。

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、93%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96%)。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。

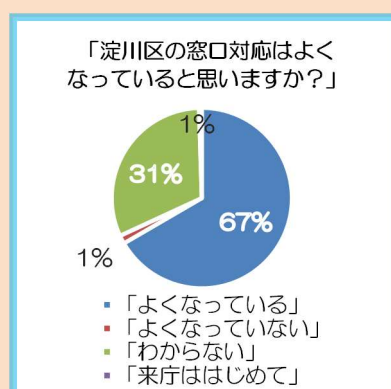
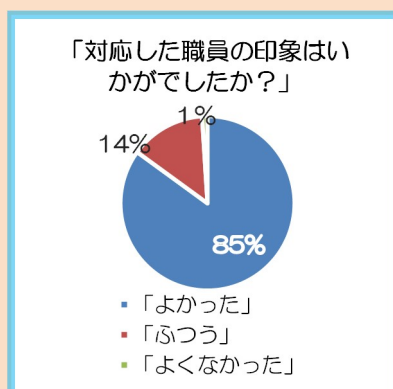


参考



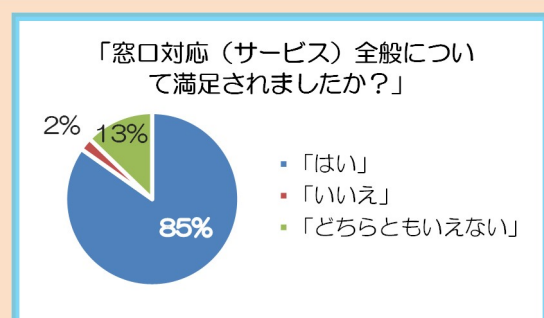
職員の対応について

対応した職員の印象については、「よかった」が85%(昨年度84%)で窓口対応が以前より「よくなっている」と感じる割合は67%と昨年度より9ポイント増となっています。引き続き良い印象をもていただけるよう挨拶、笑顔を徹底してまいります。



窓口対応全般について

昨年度(「はい」83%、「いいえ」3%、「どちらともいえない」14%)と比較してみると、「はい」で2ポイント増、「いいえ」で1ポイント減となりました。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

- ・気持ちよく対応してもらえた。以前と比べてもずっと良くなったと思う。
- ・立ってあいさつがよかった。

bad

- ・職員の方から積極的に制度などについて教えて欲しい。
- ・待ち時間が長い。

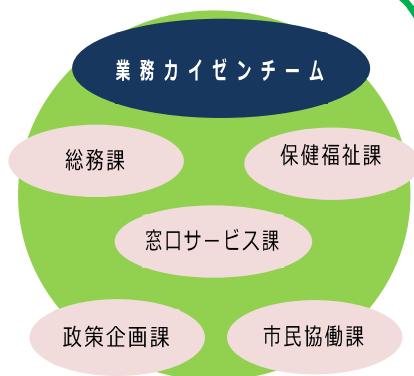
今回いただいた皆さまお一人おひとりの声を真摯に受けとめ、さらなる接遇の向上をめざして、各課で分析・検討を行ってまいります。

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29年度 窓口サービスの格付結果



民間窓口の平均レベルを上回る

淀川区役所も遂に星2つ獲得しました！

今後も皆さまが気持ちよくご利用いただける区役所をめざし、さらなるサービスの向上に引き続き取り組んでいきます！

平成29年度の主な取組み

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

わかりやすい表示、表示の統一に向けて検討し、不要な表示や汚損箇所を改善する等、スッキリした雰囲気をめざしました。

平成30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。