

令和4年度 区役所窓口総合サービス向上のための取組結果

★標準化に向けた取組

「民間委託業者による調査結果」(※)等を踏まえ、全区役所で共通して取組可能な窓口サービスを取りまとめた「標準化に向けた取組」を実施しました。

※ 各区役所の窓口サービスを対象に、平成26年度は「接遇」、平成27年度は「窓口環境」・「案内サービス」について「民間委託業者による調査」を実施しました。

★各区役所での自主的・主体的取組

各区役所において、窓口サービス向上についての「自主的・主体的な取組」を実施しました。
(各区役所での自主的・主体的な取組は、全区役所において共通して実施したものではありません。)

■ 以下の表は、令和4年度に各区が実施した「標準化に向けた取組」及び「各区役所の自主的・主体的な取組」のうち、取組の柱（接遇・窓口環境・案内サービス）ごとに主な内容をまとめたものです。

標準化に向けた取組(全区役所共通で実施)	取組の柱	各区役所の自主的・主体的な取組
お客様に対して、職員から声かけや挨拶の実施	接遇	相談先が見つからず足を止めているお客様に積極的に声かけを行うよう、意識を統一
お客様が不快と感じない身だしなみ対応		キャッシュレス決済時の金額の確認方法について、スムーズに対応できるよう、取扱の流れを共有
個人情報の聞き取りや確認の際には、その必要性を丁寧に説明		接遇をテーマとして新規採用職員を中心としたミーティングを開催し、意見交換を実施
発行書類や釣銭等の誤りが無いよう、確認を徹底		「窓口対応心得」に則り、チェックシートを用いたセルフチェックを実施
記載台・カウンターなどを適宜整頓（汚れているものや古くなったものは、清掃・交換）	窓口環境	お客様がわかりやすいように、カウンター外の配架物やパンフレットラック等のレイアウトを変更
交付料金のかかる書類を取扱う課は、料金表などを掲出		キャッシュレス決済の促進のため、窓口キャッシュレス決済のPOPを作成し掲示
高齢者に配慮した窓口環境を整備		申込書などの案内をする際に、お客様と一緒に提出締切日を確認できるよう窓口卓上カレンダーを設置
窓口が混雑する時期は、他のお客様に配慮した窓口環境を整備		独自に用意したパーテーションで窓口スペースを仕切り、窓口数を増やすことで、繁忙期の感染対策等に配慮
お客様のご要望、目的等をよく聞き、確認のうえ、適切な窓口を案内	案内サービス	同種・同系のものを集めて見やすくするよう、掲示物の見直しを実施
他課の業務内容（適切に案内するための基礎知識）について理解		新規に設置した窓口について場所をわかりやすくするため、案内板・案内表示を設置
わかりやすい窓口案内の表示		書類の様式に日付を記入する欄があるため、カレンダーと元号を記載台から見やすい位置に掲示
OJT（職場における人材育成）を実施し、担当業務の知識向上		駐車場への案内について、職員が案内する際に参考となるよう、各方向からの来庁パターン別に整理した図を作成