

## ほぼ徹底されていますが、サービス基準は100%徹底が大切

テ ー マ	<input type="checkbox"/> お知らせ	<input type="checkbox"/> 電話対応	<input type="checkbox"/> 庁舎案内	<input checked="" type="checkbox"/> 窓口対応	<input type="checkbox"/> 庁内体制	<input type="checkbox"/> 地区訪問																								
テーマリーダー	窓口対応班 片山裕貴（環境生活課）川口貴久子（住民課）田中基之（建設課）																													
調査目的	■基準の徹底		■全課基準		□各課基準																									
	■目標の達成																													
調査目的	<p>① ○「おはようございます」などのあいさつの声かけとともに用件を伺います。 ※「あいさつの声かけ」とは「おはようございます」「こんにちは」「こんばんは」を指す</p> <p>② ○最初に職員から言葉かけしています。</p> <p>③ ○相手と状況に応じた言葉づかいをしています。</p> <p>④ ○プライバシーに配慮して声の大きさに注意します。</p> <p>⑤ ○わかりやすく説明します。専門用語は相手に分かりやすい言葉を添えて説明しています。【28更新】</p> <p>⑥ ○お客様を待たせないよう、急ぎの仕事があってもすぐに手を止めて対応しています。【28～】</p> <p>⑦ ○窓口が混雑している時は、課内で連携をとって、お客様を待たせないように対応します。</p> <p>⑧ ○必要に応じて、個別相談室をご利用いただけます。</p> <p>⑨ ○お客様の問い合わせ等に速やかに対応できるよう課員はお客様から求められやすい資料・パンフレットなどを備えています。【向上目標】</p> <p>⑩ ●昼休み時間にも当番制にして対応しています。</p> <p>⑪ ●窓口カウンターを整理整頓し、窓口対応がしやすい環境をつくっています。</p>																													
調査方法	<p>調査方法</p> <p>○印については全課（全職員）にアンケート用紙による実態調査を実施。 調査期間：7月28日～8月6日 8日間</p> <p>●印については各課PTメンバーによる目視調査を実施 8月 3日間</p>																													
調査結果	<table border="1"> <caption>徹底率 (役場全体)</caption> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>徹底率 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>① ○「おはようございます」などのあいさつ</td><td>99.5</td></tr> <tr><td>② ○最初に職員から言葉かけ</td><td>99.6</td></tr> <tr><td>③ ○相手と状況に応じた言葉づかい</td><td>97.8</td></tr> <tr><td>④ ○プライバシーに配慮して声の大きさ</td><td>98.6</td></tr> <tr><td>⑤ ○わかりやすく説明</td><td>97.7</td></tr> <tr><td>⑥ ○お客様を待たせないよう</td><td>99.1</td></tr> <tr><td>⑦ ○窓口が混雑している時は</td><td>96.4</td></tr> <tr><td>⑧ ○必要に応じて、個別相談室</td><td>96.7</td></tr> <tr><td>⑨ ○お客様の問い合わせ等に速やかに対応</td><td>100</td></tr> <tr><td>⑩ ●昼休み時間にも当番制</td><td>100</td></tr> <tr><td>⑪ ●窓口カウンターを整理整頓</td><td>100</td></tr> </tbody> </table>						項目	徹底率 (%)	① ○「おはようございます」などのあいさつ	99.5	② ○最初に職員から言葉かけ	99.6	③ ○相手と状況に応じた言葉づかい	97.8	④ ○プライバシーに配慮して声の大きさ	98.6	⑤ ○わかりやすく説明	97.7	⑥ ○お客様を待たせないよう	99.1	⑦ ○窓口が混雑している時は	96.4	⑧ ○必要に応じて、個別相談室	96.7	⑨ ○お客様の問い合わせ等に速やかに対応	100	⑩ ●昼休み時間にも当番制	100	⑪ ●窓口カウンターを整理整頓	100
項目	徹底率 (%)																													
① ○「おはようございます」などのあいさつ	99.5																													
② ○最初に職員から言葉かけ	99.6																													
③ ○相手と状況に応じた言葉づかい	97.8																													
④ ○プライバシーに配慮して声の大きさ	98.6																													
⑤ ○わかりやすく説明	97.7																													
⑥ ○お客様を待たせないよう	99.1																													
⑦ ○窓口が混雑している時は	96.4																													
⑧ ○必要に応じて、個別相談室	96.7																													
⑨ ○お客様の問い合わせ等に速やかに対応	100																													
⑩ ●昼休み時間にも当番制	100																													
⑪ ●窓口カウンターを整理整頓	100																													

## ◇調査目的と方法

窓口対応班では、調査目的1の①～⑨にある全課サービス基準、全課サービス向上目標について、徹底率を確認するため、8月1日から8月5日までの、延べ5日間に渡り南勢・南島両庁舎・各出張所及び町立南伊勢病院を対象に、「その状況に出会った回数」分の「出来た回数」という形式でアンケート調査を実施しました。

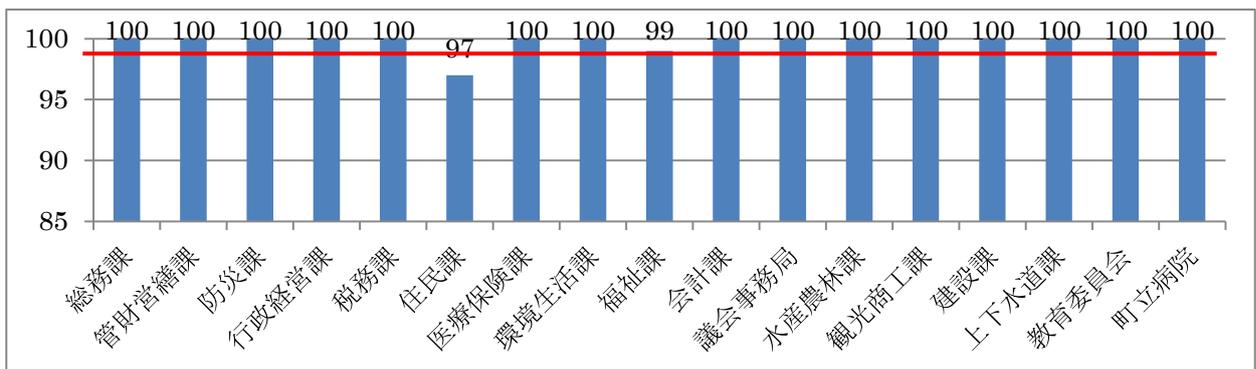
⑩「昼休み時間にも当番制にして対応しています」⑪「窓口カウンターを整理整頓し窓口対応がしやすい環境をつくっています」についてはPTメンバーによる目視での実地調査で確認を行いました。

## 調査結果

調査の結果、全課平均では全てのサービス基準、サービス向上目標で95%以上の徹底がされてきました。ただし、サービス基準は全ての職員がどの機会にも100%出来ているべきサービスです。さらなる徹底に向けて工夫が必要です。

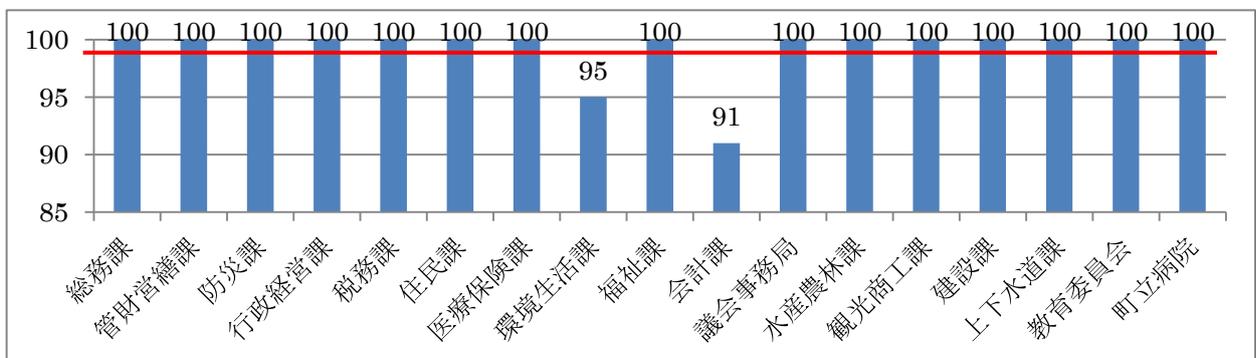
調査方法1 アンケート調査結果（職員対象） 詳細は別表参照

① 「おはようございます」などのあいさつの声がけとともに  
用件を伺います。 徹底率 99.5% (95%) (前回)



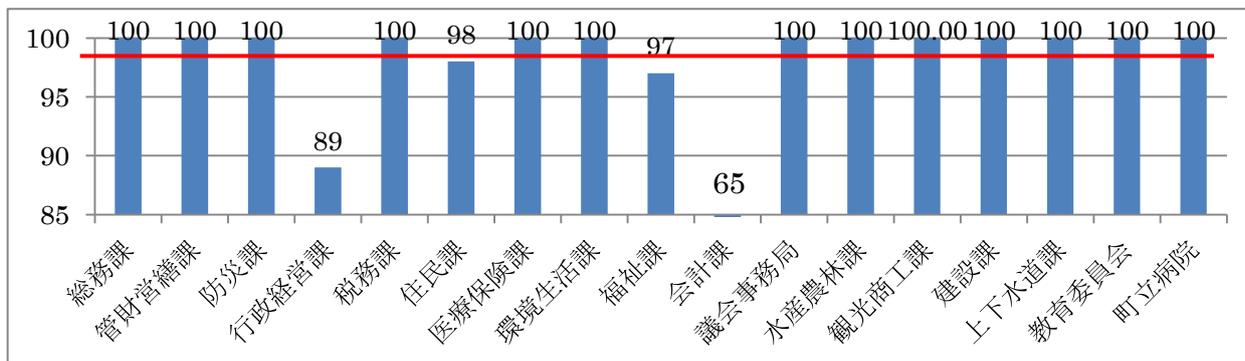
全体的に高い徹底率になっています。前年度より徹底率が向上し、ほぼ、全ての課でできている結果となりました。5日の調査期間のうち1日のみ×の職員が3名いたという結果であり、サービスは十分向上しているといえます。

② 最初に職員から言葉かけしています。 徹底率 99.6% (87%)



全体的に高い徹底率になっています。前年度より徹底率が向上し、ほぼ、全ての課でできている結果となりました。会計課も、11回中10回できており、環境生活課も19回中18回できているということで、サービスは十分向上しているといえます。

③ 相手と状況に応じた言葉づかいをしています。 徹底率 97.8% (97%)

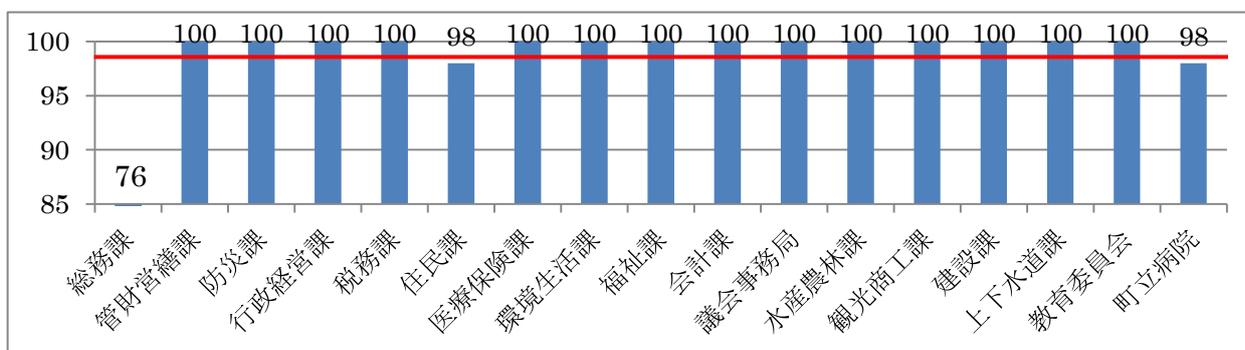


前年度同様、全体的に高い徹底率になっています。

会計課で徹底率が低くなった理由としては、新人職員のため、まだ「相手と状況に応じた言葉づかい」までスキルが上がっていないと自己評価した職員がいました。

PTでの話し合いでは、十分出来ているのではないかという話にはなりましたが、本人が自己評価を低く評価しているため、課で何らかのフォローが必要という結論となりました。

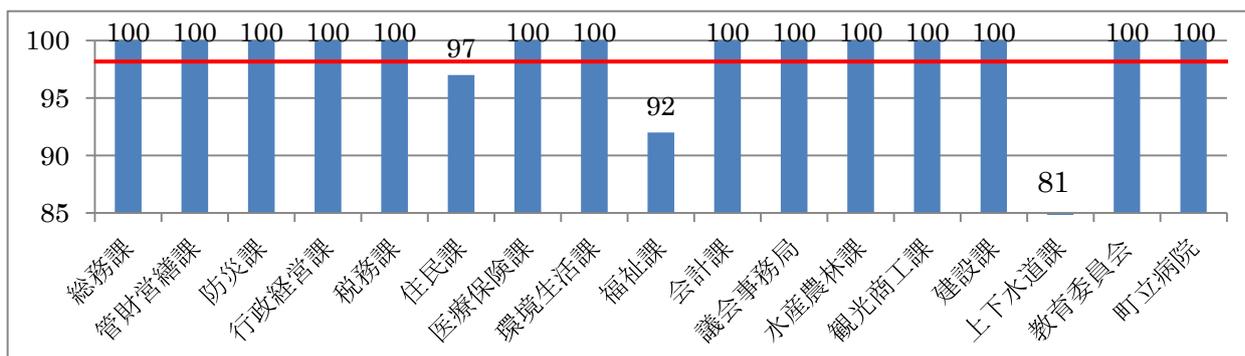
④ プライバシーに配慮して声の大きさに注意します。 徹底率 98.6% (97%)



全体的に高い徹底率になっています。1部署を除き98%以上の徹底率となっています。

総務課では、1名の職員が自己評価を低く評価していたことにより、76%の徹底率となりました。これは、お客様対応の際の声の大きさというよりは、職員同士の会話の際の声の大きさで自己評価を低く評価していました。このサービス基準は「必要に応じて、個別相談室をご利用いただけます」というサービス基準と対を成すものですので、総務課では今後は個別相談室を利用しようと話し合ったそうです。

⑤ わかりやすく説明します。専門用語は相手に分かりやすい言葉を添えて説明しています 徹底率 97.7% (97%)

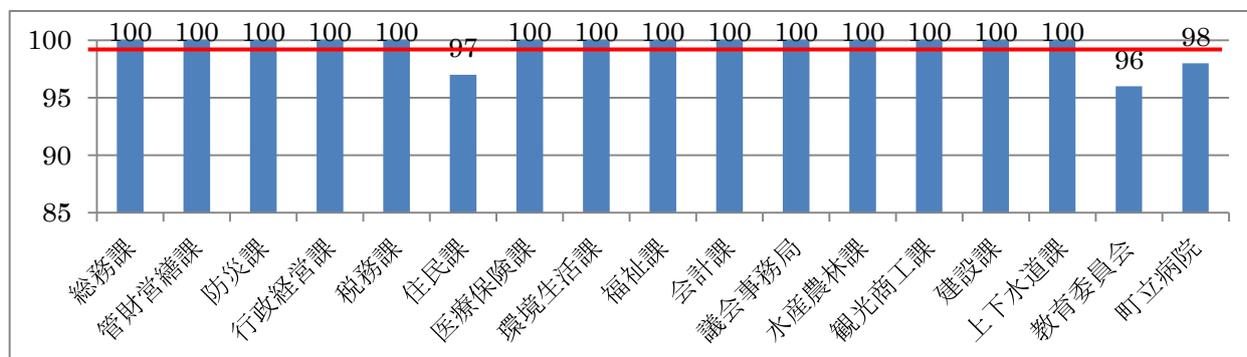


全体的に高い徹底率になっています。3部署を除き97%以上の高い徹底率となっています。

徹底率が低い課の理由としては、新人職員のため、まだ「相手に分かりやすい言葉を添えて」が出来るまでスキルが上がっていないと自己評価した職員がいました。

⑥ お客様を待たせないよう、急ぎの仕事があってもすぐに手を止めて対応しています。

徹底率 99.1% (91%)



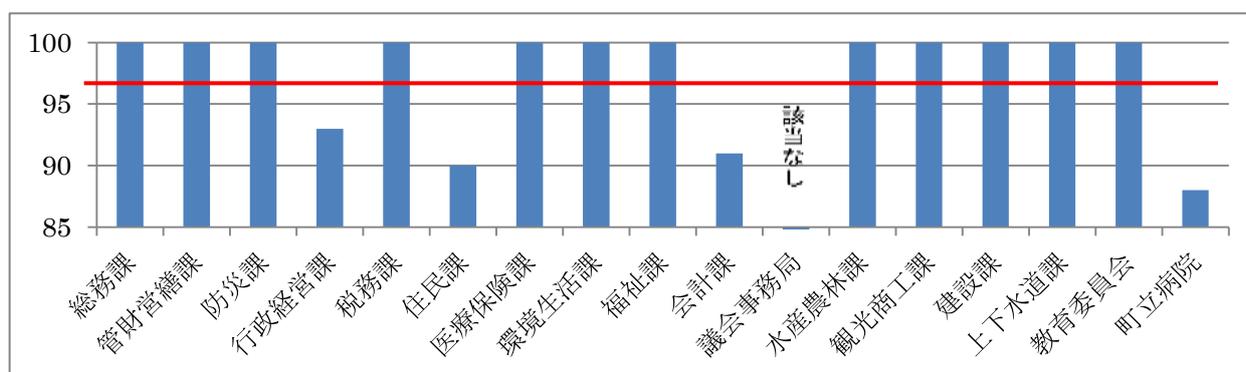
全体的に高い徹底率になっています。前年度より徹底率が向上し、2部署を除き98%以上の徹底率となっています。

住民課に関しては、出張所で1人しか職員がおらず物理的に手を止められなかったという理由で低くなりました。

⑦ 窓口が混雑している時は、課内で連携をとって、

お客様を待たせないように対応します。

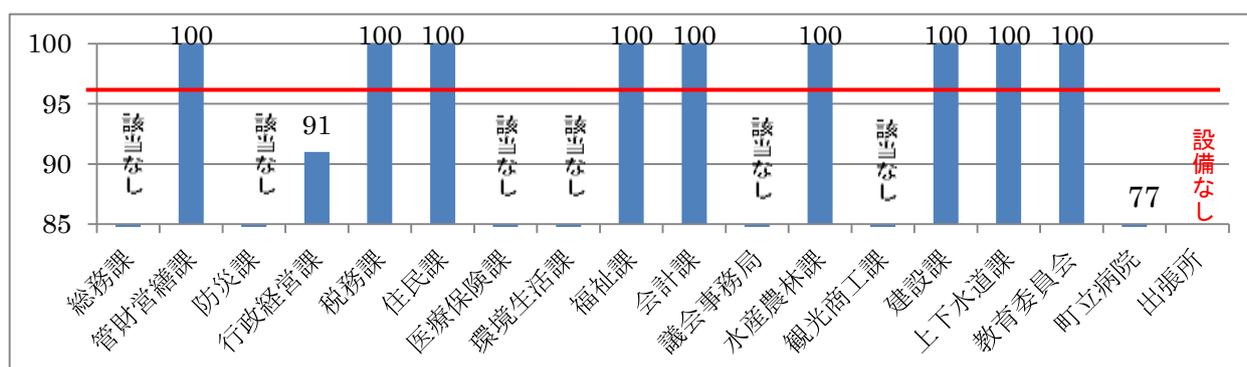
徹底率 96.4% (目視100%)



98%以上できている部署が12部署で1部署を除き90%以上の徹底率となっています。全体的には徹底率は高いものの、お客様の多いような部署では徹底率は下がっています。

⑧ 必要に応じて、個別相談室をご利用いただけます。

徹底率 96.7% (目視100%)



調査期間中に場面がなかったケースが多かったものの全体的に高い徹底率となっています。

- ⑨ お客様の問い合わせ等に速やかに対応できるよう課員はお客様から求められやすい資料・パンフレットなどを備えています。【向上目標】 徹底率 100% (94%)
- ⑩ 昼休み時間にも当番制にして対応しています。 徹底率 100% (100%)
- ⑪ 窓口カウンターを整理整頓し、窓口対応がしやすい環境をつくっています。 徹底率 100% (100%)

## ◇チャレンジ取組の紹介①『福祉課、住民課等』の取組み

### 杖ホルダーの設置でバリアフリー化の実現

南勢庁舎では、杖を利用されているお客様がカウンターで、職員とやり取りを行う際に、杖をカウンターに立てかけたり、椅子に置いたりしておりするなど、杖の扱いに困っているような事例がありました。

また、落とした杖を取る際に転倒するようなケースや、杖を倒すと他の方の手を煩わすので気兼ねすると言う声も聞きます。

住民課や、福祉課でも、置いていた杖が倒れて拾いあげる必要が生じたり、杖を有効に利用できない事例が発生し、置き場所に困っていましたが、杖ホルダーを設置したことにより、スムーズな職員とのやり取りや、転倒等の危険防止につながりました。



#### ☆更なる向上に向けたお勧めポイント☆

実現度	★★★	安価に設置でき、設置も容易なので実現しやすい
徹底度	★★★	設置するだけなので徹底は容易
即効性	★★★	設置すればすぐに効果を発揮する
継続性	★★★	設置すればその後の継続は容易

※★満点3ポイントで指標を設定してください。

## ◇チャレンジ取組の紹介②『住民課(南島総合窓口)』の取組み

### 他の課への応援要請チャイムの設置で電話対応の連携向上

南島庁舎総合窓口は、配置人数3名と少数であるため、窓口来庁者への対応等で電話への対応ができない場合が多々ありました。その際、周囲の課は、電話の着信音が長い間鳴った後で、窓口対応が混雑していることがわかり、慌てて電話に対応することや、窓口対応している職員が大きな声で、「電話をとってください」と叫ぶような状況が続いていました。今回、応援要請用のチャイムを設置したことにより、窓口対応を行っている職員が、送信器の

ボタンを押すことにより、受信器よりメロディーが流れ周囲の職員で、窓口が混雑していることを把握でき、電話対応等が可能になり、窓口対応中の職員も声を張り上げて知らせる必要がなくなりました。



### ☆更なる向上に向けたお勧めポイント☆

- |     |    |                              |
|-----|----|------------------------------|
| 実現度 | ★★ | 設置も容易だが、他の課との連携が必要           |
| 徹底度 | ★★ | 他の課の支援のが必要。電話の取次ぎを支援するのがポイント |
| 即効性 | ★★ | 他の課との連携は必要                   |
| 継続性 | ★★ | 取り組みの趣旨の理解は必要。習慣化はされやすい。     |
- ※★満点3ポイントで指標を設定してください。

## ◇プロジェクトチームからの提案

### 杖ホルダーの両庁舎、出張所の設置を

チャレンジ取組み①で紹介した取組みは、高齢化率の高い私たちの町に必要なすばらしい取組みです。住民課と福祉課では試行的に取り組んでいましたが、プロジェクトチームでは両庁舎や出張所等、高齢者の多い窓口を広げていくことを提案します。

また、試行では受付窓口を設置しましたが、例えば男性用トイレなど本当に必要な場所を更に考え、より町民に必要な場所に設置するよう提案したいと思います。

### 職員の少ない課や死角になる課では応援要請チャイムの活用を

チャレンジ取組み②で紹介した取組みは、課を超えた連携により電話対応のサービスや窓口対応の連携を実現している取組みです。

全ての課で対応が必要とは思いませんが、外出や窓口対応で職員の手が足りなくなりがちな課、他の課から死角になり連携が困難な課では応援チャイムの活用を検討してみてはどうでしょうか？