

令和元年度

窓口対応等実地調査結果と改善レポート

も く じ

1	調査の概要	1
	(1) 調査時期	1
	(2) 調査の対象	1
	(3) 調査スケジュール	1
	(4) 調査方法	2
	(5) 診断方法	3
	(6) 調査結果レポート	4
	(7) 調査結果を受けた改善の取り組みについて	4
2	調査結果（全体）	5
3	調査結果（区ごと）	7
4	調査結果（各課）と改善レポート	11
	(1) 青葉区 戸籍住民課	12
	(2) 青葉区 障害高齢課	14
	(3) 青葉区 公園課	17
	(4) 宮城野区 戸籍住民課	19
	(5) 宮城野区 障害高齢課	21
	(6) 宮城野区 公園課	23
	(7) 若林区 戸籍住民課	25
	(8) 若林区 障害高齢課	27
	(9) 若林区 公園課	29
	(10) 太白区 戸籍住民課	32
	(11) 太白区 障害高齢課	34
	(12) 太白区 公園課	36
	(13) 泉区 戸籍住民課	39
	(14) 泉区 障害高齢課	41
	(15) 泉区 公園課	43
	(16) 宮城総合支所 税務住民課	45
	(17) 宮城総合支所 管理課	47
	(18) 宮城総合支所 保健福祉課	49
	(19) 宮城総合支所 公園課	51
	(20) 都市整備局 開発調整課	54
	(21) 建設局 下水道調整課	59

1 調査の概要

(1) 調査時期

2019年7月4日～7月17日

(2) 調査の対象

合計21課を対象としました。対象課は次のとおりです。

- 各区役所（青葉区役所、宮城野区役所、若林区役所、太白区役所、泉区役所）
：「戸籍住民課」「障害高齢課」「公園課」（合計15課）
- 青葉区役所宮城総合支所：「税務住民課」「管理課」「保健福祉課」「公園課」（4課）
- 本庁：「都市整備局建築宅地部開発調整課」「建設局下水道事業部下水道調整課」（2課）

(3) 調査スケジュール

調査日	実施場所	対象課	実施時間 (各1時間 45分)
7月4日(木)	宮城野区	戸籍住民課 障害高齢課 公園課	10:00～11:45 13:15～15:00 15:30～17:15
7月5日(金)	泉区	障害高齢課 公園課 戸籍住民課	10:00～11:45 13:15～15:00 15:30～17:15
7月10日(水)	宮城総合支所	公園課 税務住民課 管理課	10:00～11:45 13:15～15:00 15:30～17:15
7月11日(木)	太白区	戸籍住民課 障害高齢課 公園課	10:00～11:45 13:15～15:00 15:30～17:15
7月12日(金)	青葉区	戸籍住民課 障害高齢課 公園課	10:00～11:45 13:15～15:00 15:30～17:15
7月16日(火)	若林区	戸籍住民課 障害高齢課 公園課	10:00～11:45 13:15～15:00 15:30～17:15
7月17日(水)	宮城総合支所	保健福祉課	10:00～11:45
	本庁舎	開発調整課 下水道調整課	13:15～15:00 15:30～17:15

(4) 調査方法

- ・ 1課につき1時間45分、調査員が訪問し、対応等の様子を観察して調査を行いました。
- ・ 「ア 身だしなみ」「イ 窓口対応」「ウ 電話対応」「エ 窓口環境（案内表示や来庁者が利用するスペース、来庁者から見える範囲での執務室の整頓状況など）」の4つの区分から、合計26のチェック項目に沿って調査しました。

4区分		チェック項目（26項目）	
ア 身だしなみ	1	職員証・名札などを市民から見やすいところにつけているか	
	2	頭髪、顔まわり（化粧、ひげ等）、服装など市職員にふさわしい清潔感、信頼感が感じられるか	
イ 窓口対応	はじめ	3	職員から挨拶をしているか
		4	印象の良い、丁寧な挨拶（表情・声のトーン・姿勢）をしているか
	対応中	5	窓口に来た理由を十分把握しようとしているか（傾聴姿勢）
		6	敬語を適切に使っているか。丁寧な言葉づかいを心がけているか 曖昧な表現、対応をしていないか。市民には分かりにくい専門用語を使用していないか
		7	相手に合わせて、わかりやすく、聞き取りやすい話し方、スピードを心がけているか
		8	親身に聞こうとしている姿勢が感じられるか
		9	できるだけ、スピーディな対応をしようと努めているか。かかった時間はどれだけか
	終了	10	職員から挨拶をしているか
11		次の市民を迎えることができるよう、速やかに片づけているか	
ウ 電話対応	受話器をとった際	12	電話をとるまでの時間をできるだけ短くしようと心がけているか 待たせる時間が長くなった場合「お待たせしました」などの言葉を添えることができているか
		13	部署名、担当者名を名乗っているか
		14	はっきりと、感じよく最初の挨拶をしているか
	話を聞いている間	15	敬語を適切に使っているか
		16	丁寧に、わかりやすく、聞き取りやすい話し方、スピードか 市民には分かりにくい専門用語を使用していないか
		17	曖昧な表現、対応をしていないか
		18	親身に聞こうとしている姿勢が感じられるか
	受話器を置く際	19	感じよく最後の挨拶をしているか
20		受話器の切り方が乱暴ではないか	
エ 窓口環境	21	場所の見つけやすさ（案内看板、サイン）	
	22	清潔さ、整理整頓	
	23	待ち時間への配慮（イスの配置）	
	24	プライバシーへの配慮（必要に応じて間仕切りがあるか）	
	25	書類（文字の大きさ・難しい文字を用いていないか・記入方法が分かりやすいか）	
	26	バリアフリー、ユニバーサルデザイン（お年寄り、小さなお子様連れ、外国人への配慮など）	

(5) 診断方法

①職員一人について、項目ごとに1～5点で診断しています。診断基準は次のとおりです。

- 大変よくできている 5点
- よくできている 4点
- 一定程度できている 3点（標準点）
- 多少問題がある 2点
- 大いに問題がある 1点

②項目ごとの点数を足して診断対象人数で除し、項目の平均値を算出しました。

※「大変よくできている」から「大いに問題がある」までの具体的な診断基準を設け、複数の調査員でも調査結果に偏りが生じないように留意しました。

※調査の対象者数は課によって異なるため、各課の診断数値を算出する際の母数も異なります。

※課の所管する業務によって、応対する来庁者の属性が異なることから、来庁者や状況に合わせた応対であることを考慮して診断しています。

診断例

[X 課]

	職員証・名札などを市民が見えやすいところにつけているか	点数
Aさん	胸ポケットに固定して着用しており、常時見やすい状況	4
Bさん	胸ポケットに固定して着用しており、常時見やすい状況	4
Cさん	ネックホルダーの名札を着用し、問題はない	3
Dさん	ネームホルダーにペンをさしており、名前の確認ができない	2
Eさん	ネームホルダーにペンをさしており、名前の確認ができない	2
Fさん	ネックホルダーの名札を着用し、問題はない	3
	平均（＝診断点数）	3.0

[Y 課]

	職員証・名札などを市民が見えやすいところにつけているか	点数
Aさん	胸ポケットに固定して着用しており、常時見やすい状況	4
Bさん	胸ポケットに固定して着用しており、常時見やすい状況	4
Cさん	胸ポケットに固定して着用しており、常時見やすい状況	4
Dさん	名札を着用していない	1
Eさん	胸ポケットに固定して着用しており、常時見やすい状況	4
	平均（＝診断点数）	3.4

*網掛け部分は、「良かったところや優れているところ」「改善ポイントと留意点」で記載。

(6) 調査結果レポート

- ・「ア 身だしなみ」「イ 窓口対応」「ウ 電話対応」「エ 窓口環境」の4つの診断区分ごとに、「良かったところや優れているところ」「改善ポイントと留意点」について、それぞれに特筆すべき点を「④良かったところや優れているところ、改善ポイントと留意点」として記載しています。

※調査員が調査時間内に確認した（見かけた）状況を現在形で記載しています。

※「改善ポイント、留意点」については、その改善策や対策を「⇒」で記載しています。

※調査の対象となった職員は複数人のため、似たような状況が掲載されていたり、同じ項目について（下記の掲載例では名札の着用について）、「良かったところや優れているところ」と「改善ポイント、留意点」の双方に記載されている場合もあります。

レポート掲載例

ア 身だしなみ

【良かったところ、優れているところ】

- ・名札はストラップを短めに調節し高めの見やすい位置に着けています。

【改善ポイント、留意点】

- ・名札は着けていますがストラップが長めなので接客中は見えにくいことがあります。
⇒業務内容や執務環境は様々ですが、名札はできるだけ来庁者に見える位置に調節することが大切です。

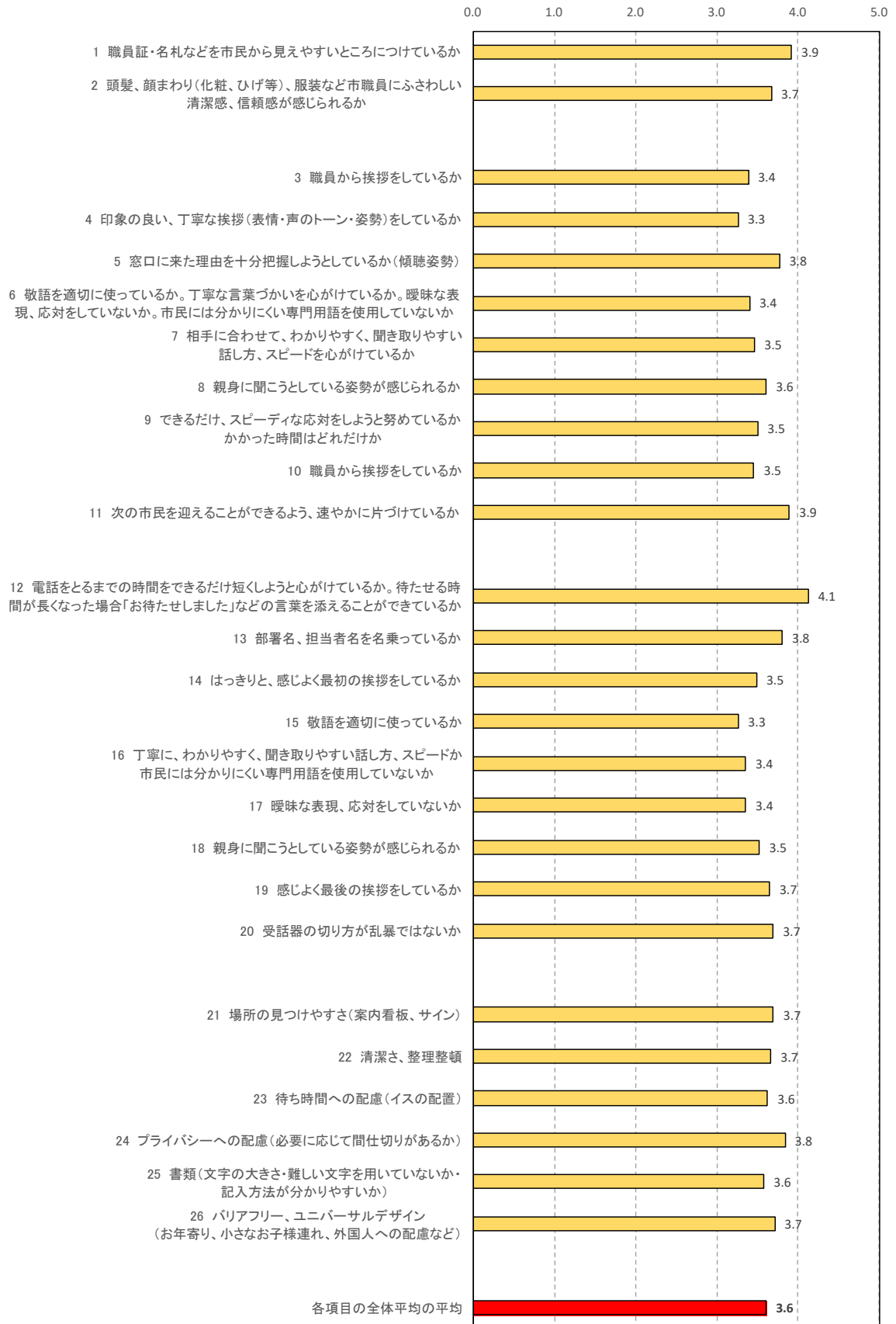
(7) 調査結果を受けた改善の取り組みについて

- ・調査により指摘を受けた事項については、各課で改善に取り組み、「改善レポート」にまとめました。

2 調査結果（全体）

区分 (4区分)	チェック項目（26項目）		各項目の 全体平均	各区分の 全体平均			
ア 身だしなみ	1	職員証・名札などを市民から見やすいところにつけているか	3.9	3.8			
	2	頭髪、顔まわり（化粧、ひげ等）、服装など市職員にふさわしい清潔感、信頼感が感じられるか	3.7				
イ 窓口対応	はじめ	3	職員から挨拶をしているか	3.4	3.5		
		4	印象の良い、丁寧な挨拶（表情・声のトーン・姿勢）をしているか	3.3			
	応対中	5	窓口に来た理由を十分把握しようとしているか（傾聴姿勢）	3.8			
		6	敬語を適切に使っているか。丁寧な言葉づかいを心がけているか 曖昧な表現、応対をしていないか。市民には分かりにくい専門用語を使用していないか	3.4			
		7	相手に合わせて、わかりやすく、聞き取りやすい話し方、スピードを心がけているか	3.5			
		8	親身に聞こうとしている姿勢が感じられるか	3.6			
		9	できるだけ、スピーディな応対をしようとしているか。かかった時間はどれだけか	3.5			
	終了	10	職員から挨拶をしているか	3.5			
		11	次の市民を迎えることができるよう、速やかに片づけているか	3.9			
	ウ 電話対応	受話器をとった際	12	電話をとるまでの時間をできるだけ短くしようと心がけているか 待たせる時間が長くなった場合「お待たせしました」などの言葉を添えることができているか		4.1	3.6
			13	部署名、担当者名を名乗っているか		3.8	
14			はっきりと、感じよく最初の挨拶をしているか	3.5			
話を聞いている間		15	敬語を適切に使っているか	3.3			
		16	丁寧に、わかりやすく、聞き取りやすい話し方、スピードか 市民には分かりにくい専門用語を使用していないか	3.4			
		17	曖昧な表現、応対をしていないか	3.4			
		18	親身に聞こうとしている姿勢が感じられるか	3.5			
受話器を置く際		19	感じよく最後の挨拶をしているか	3.7			
		20	受話器の切り方が乱暴ではないか	3.7			
エ 窓口環境		21	場所の見つけやすさ（案内看板、サイン）	3.7	3.7		
	22	清潔さ、整理整頓	3.7				
	23	待ち時間への配慮（イスの配置）	3.6				
	24	プライバシーへの配慮（必要に応じて間仕切りがあるか）	3.8				
	25	書類（文字の大きさ・難しい文字を用いていないか・記入方法が分かりやすいか）	3.6				
	26	バリアフリー、ユニバーサルデザイン（お年寄り、小さなお子様連れ、外国人への配慮など）	3.7				
各項目の全体平均の平均			3.6				

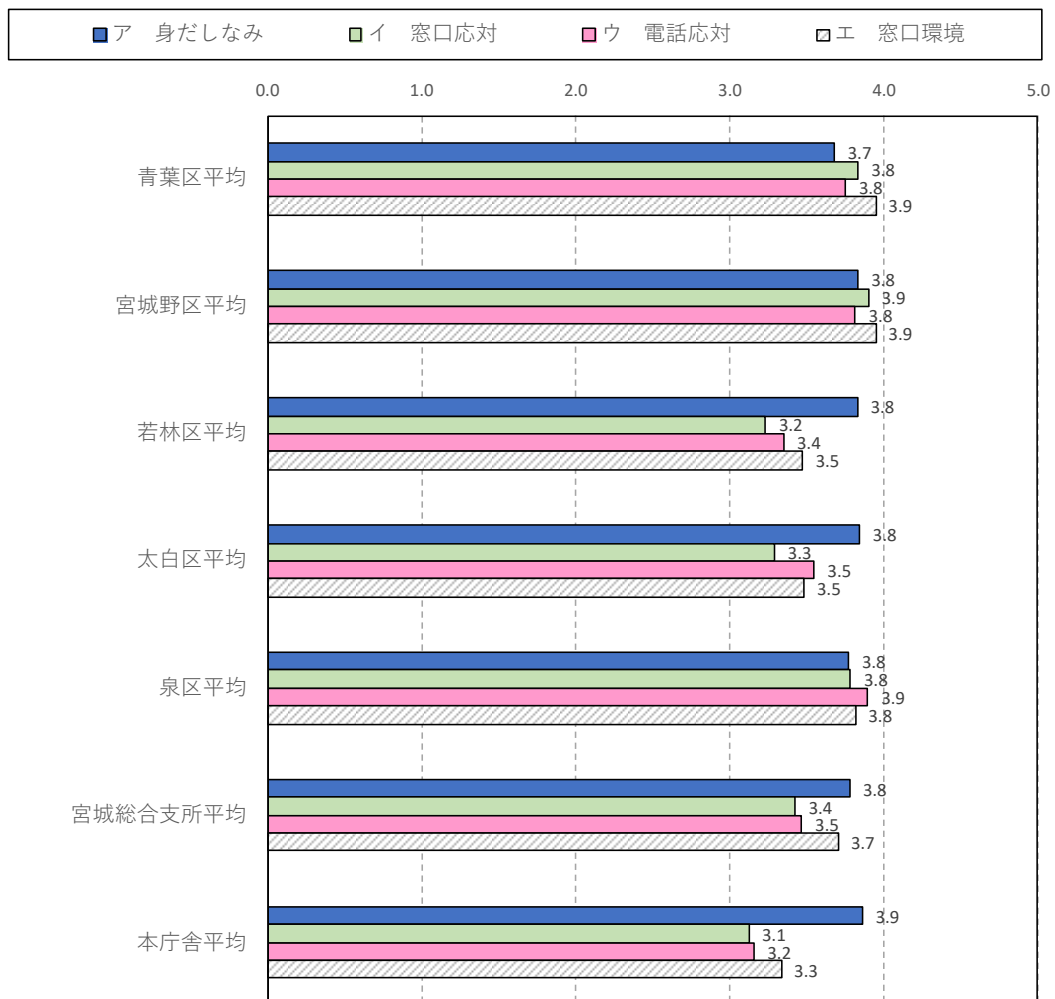
各項目の全体平均



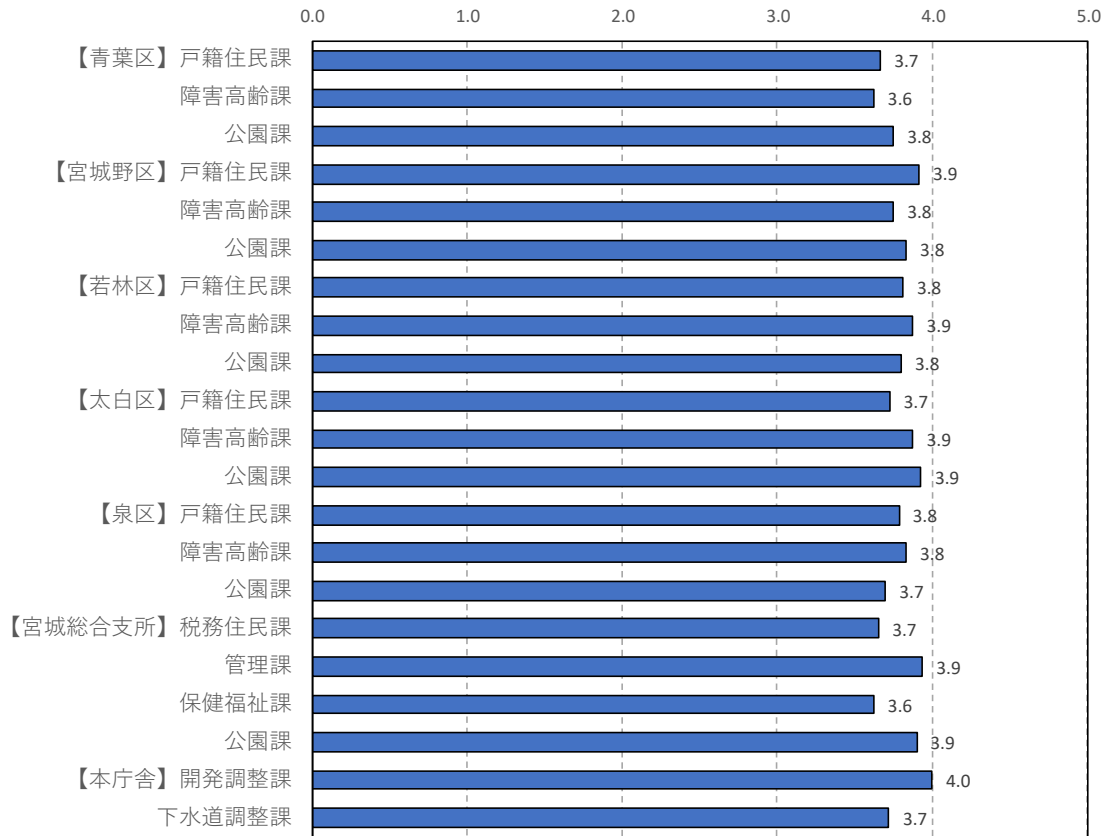
3 調査結果（区ごと）

	ア 身だしなみ (2項目) の平均	イ 窓口対応 (9項目) の平均	ウ 電話対応 (9項目) の平均	エ 窓口環境 (6項目) の平均	全項目 (26項目) の平均
青葉区平均	3.7	3.8	3.8	3.9	3.8
宮城野区平均	3.8	3.9	3.8	3.9	3.9
若林区平均	3.8	3.2	3.4	3.5	3.4
太白区平均	3.8	3.3	3.5	3.5	3.5
泉区平均	3.8	3.8	3.9	3.8	3.8
宮城総合支所平均	3.8	3.4	3.5	3.7	3.5
本庁舎平均	3.9	3.1	3.2	3.3	3.2

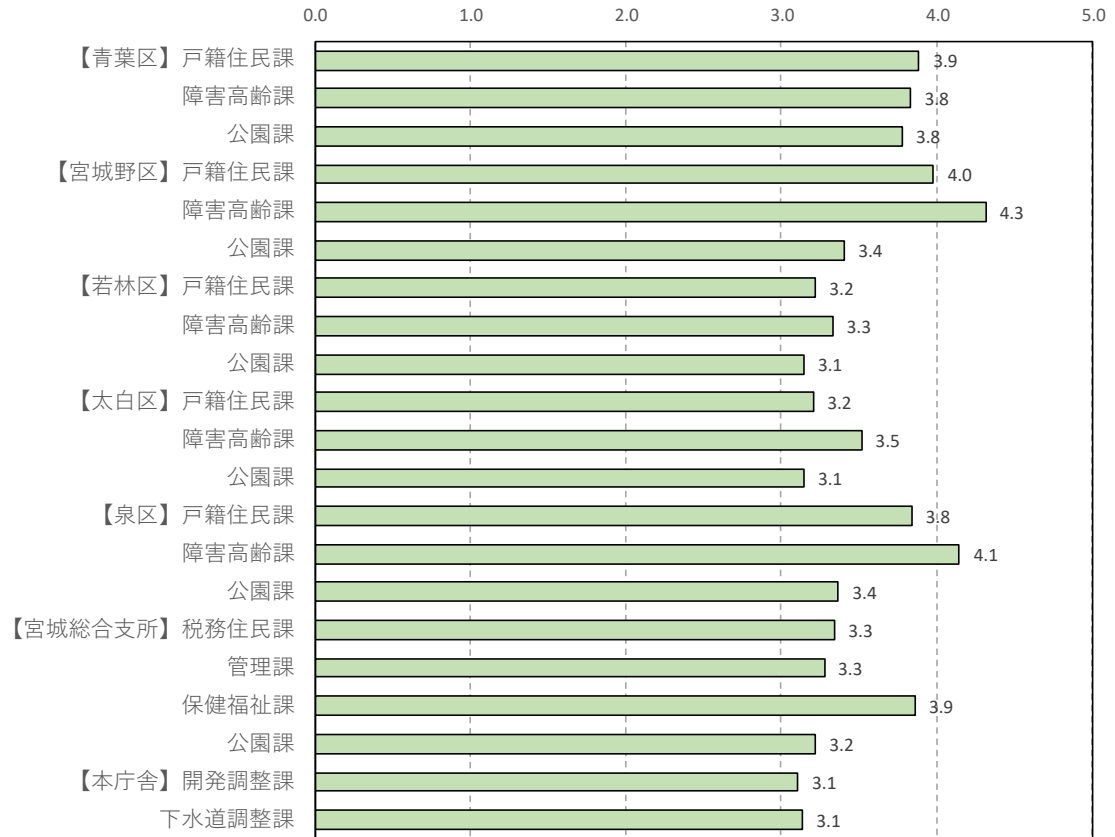
区ごとの調査結果



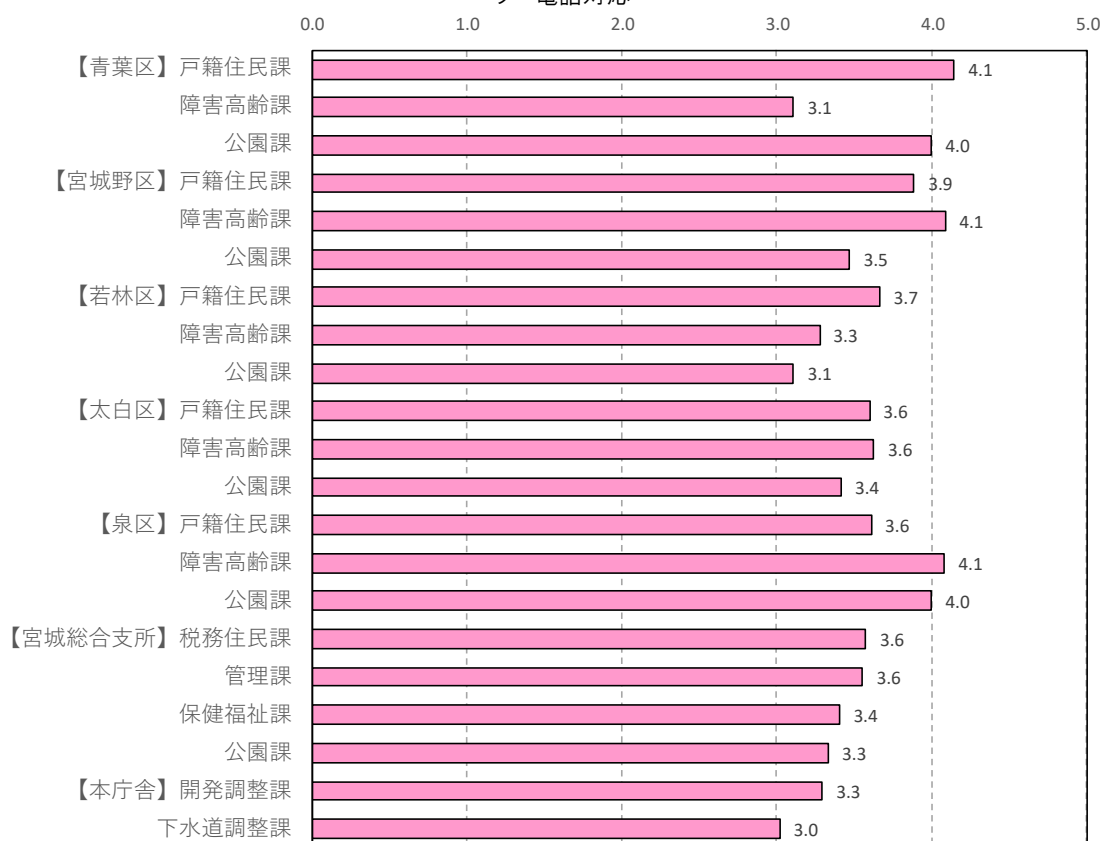
ア 身だしなみ



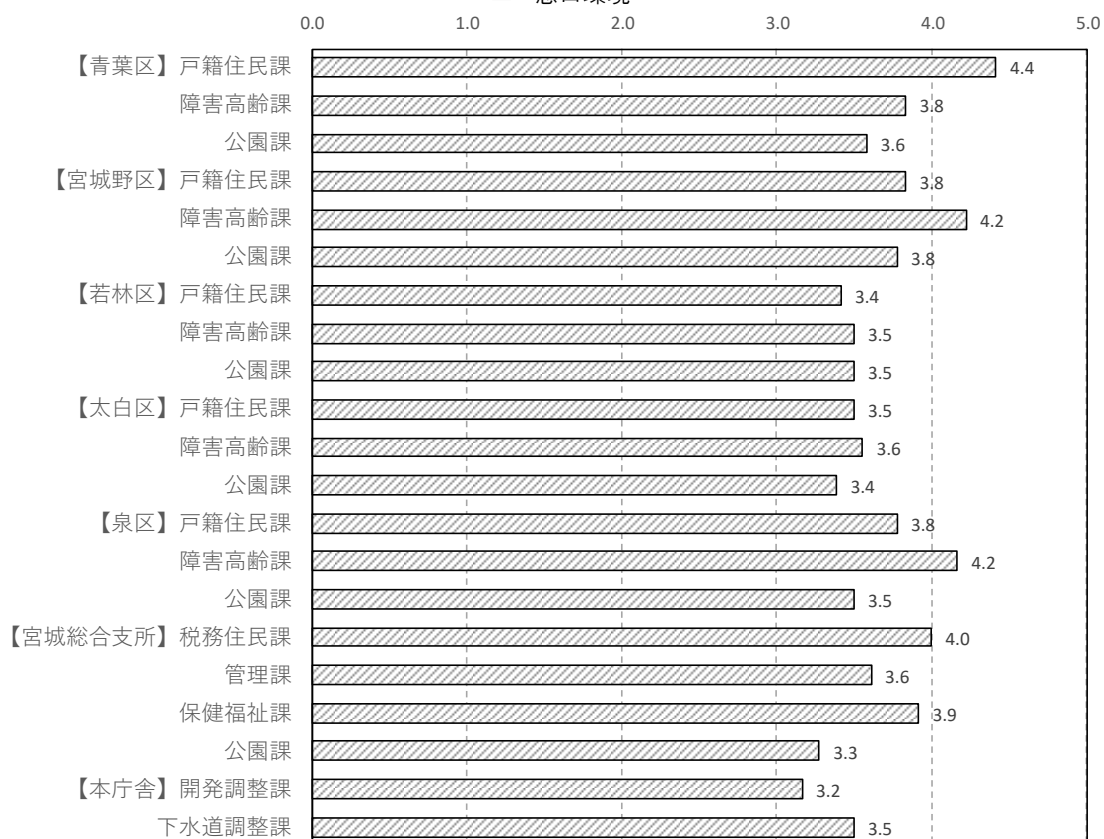
イ 窓口対応



ウ 電話対応



エ 窓口環境



全体の平均値一覧

		ア 身だしなみ (2項目) の平均	イ 窓口対応 (9項目) の平均	ウ 電話対応 (9項目) の平均	エ 窓口環境 (6項目) の平均	全項目 (26項目) の平均
青葉区	戸籍住民課	3.7	3.9	4.1	4.4	4.1
	障害高齢課	3.6	3.8	3.1	3.8	3.6
	公園課	3.8	3.8	4.0	3.6	3.8
宮城野区	戸籍住民課	3.9	4.0	3.9	3.8	3.9
	障害高齢課	3.8	4.3	4.1	4.2	4.2
	公園課	3.8	3.4	3.5	3.8	3.5
若林区	戸籍住民課	3.8	3.2	3.7	3.4	3.5
	障害高齢課	3.9	3.3	3.3	3.5	3.4
	公園課	3.8	3.1	3.1	3.5	3.3
太白区	戸籍住民課	3.7	3.2	3.6	3.5	3.5
	障害高齢課	3.9	3.5	3.6	3.6	3.6
	公園課	3.9	3.1	3.4	3.4	3.4
泉区	戸籍住民課	3.8	3.8	3.6	3.8	3.7
	障害高齢課	3.8	4.1	4.1	4.2	4.1
	公園課	3.7	3.4	4.0	3.5	3.6
宮城 総合支所	税務住民課	3.7	3.3	3.6	4.0	3.6
	管理課	3.9	3.3	3.6	3.6	3.5
	保健福祉課	3.6	3.9	3.4	3.9	3.7
	公園課	3.9	3.2	3.3	3.3	3.3
本庁舎	開発調整課	4.0	3.1	3.3	3.2	3.3
	下水道調整課	3.7	3.1	3.0	3.5	3.2
対象全課平均		3.8	3.5	3.6	3.7	

4 調査結果（各課）と改善レポート

区分 (4区分)	チェック項目(26項目)	青葉区			宮城野区			若林区			太白区			泉区			宮城総合支所				本庁舎		全体平均	
		戸籍住民課	障害高齢課	公園課	戸籍住民課	障害高齢課	公園課	戸籍住民課	障害高齢課	公園課	戸籍住民課	障害高齢課	公園課	戸籍住民課	障害高齢課	公園課	税務住民課	管理課	保健福祉課	公園課	開発調整課	下水道調整課		
ア 身だしなみ	1 職員証・名札などを市民から見やすいところに付けているか	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.2	4.0	4.0	3.6	4.0	3.8	3.9	3.9	3.8	4.0	3.5	4.1	3.6	4.2	4.0	3.7	3.9	
	2 頭髪、顔まわり（化粧、ひげ等）、服装など市職員にふさわしい清潔感、信頼感が感じられるか	3.3	3.3	3.5	3.8	3.5	3.5	3.6	3.8	4.0	3.5	3.9	4.0	3.7	3.8	3.4	3.8	3.8	3.6	3.6	4.0	3.8	3.7	
ア 身だしなみ（1～2）の平均		3.7	3.6	3.8	3.9	3.8	3.8	3.8	3.9	3.8	3.7	3.9	3.9	3.8	3.8	3.7	3.7	3.9	3.6	3.9	4.0	3.7	3.8	
イ 窓口対応	はじめ	3 職員から挨拶をしているか	3.7	3.8	3.0	4.3	4.5	2.7	3.2	3.3	2.7	2.9	3.8	2.8	4.1	4.5	3.2	3.4	3.0	4.0	3.0	2.7	2.8	3.4
		4 印象の良い、丁寧な挨拶（表情・声のトーン・姿勢）をしているか	3.7	3.5	3.5	3.7	4.8	2.5	3.0	3.3	2.7	2.5	3.6	3.0	3.4	4.3	2.8	3.2	3.5	3.8	3.0	2.3	2.5	3.3
	応対中	5 窓口に来た理由を十分把握しようとしているか（傾聴姿勢）	4.0	4.0	4.0	3.8	4.2	3.8	3.4	4.0	3.3	3.6	4.0	3.7	3.9	4.2	3.3	4.0	3.5	4.0	3.7	3.3	3.5	3.8
		6 敬語を適切に使っているか。丁寧な言葉づかいを心がけているか 曖昧な表現、応対をしていないか。市民には分かりにくい専門用語を使用していないか	4.0	3.8	4.0	3.7	4.3	3.5	2.8	3.8	3.7	3.3	3.1	3.0	3.9	4.0	3.3	2.8	3.0	3.3	3.0	2.7	2.8	3.4
		7 相手に合わせて、わかりやすく、聞き取りやすい話し方、スピードを心がけているか	3.7	4.0	4.0	4.5	4.2	3.5	2.8	3.0	3.0	3.1	3.4	2.8	3.6	4.5	3.3	3.4	3.0	3.8	2.7	3.0	3.5	3.5
		8 親身に聞こえている姿勢が感じられるか	4.0	3.8	4.5	3.8	4.3	3.8	3.2	3.3	2.7	3.0	3.6	3.2	3.9	4.2	3.3	3.0	3.5	4.0	3.7	3.7	3.5	3.6
		9 できるだけ、スピーディな応対をしようとしているか。かかった時間はどれだけか	4.3	4.0	4.0	4.0	4.2	3.5	3.8	2.5	3.3	3.4	3.1	3.0	3.9	3.7	3.5	3.2	3.0	4.0	3.0	3.0	3.3	3.5
	終了	10 職員から挨拶をしているか	3.7	3.8	3.5	4.0	4.2	3.3	3.0	3.0	3.0	3.3	3.3	2.8	4.0	4.3	3.8	3.2	3.0	4.0	3.3	3.3	2.8	3.5
		11 次の市民を迎えることができるよう、速やかに片づけているか	4.0	4.0	3.5	4.0	4.2	4.0	3.8	4.0	4.0	3.9	3.8	4.0	4.0	3.7	3.7	3.9	4.0	4.0	3.7	4.0	3.8	3.9
	イ 窓口対応（3～11）の平均		3.9	3.8	3.8	4.0	4.3	3.4	3.2	3.3	3.1	3.2	3.5	3.1	3.8	4.1	3.4	3.3	3.3	3.9	3.2	3.1	3.1	3.5
	ウ 電話対応	受話器を つけた際	12 電話をとるまでの時間をできるだけ短くしようと心がけているか 待たせる時間が長くなった場合「お待たせしました」などの言葉を添えることができるか	4.0	4.0	4.5	5.0	4.8	5.0	3.0	3.8	3.7	4.2	4.5	4.0	3.8	4.5	4.7	4.2	4.5	4.0	3.0	4.0	3.6
13 部署名、担当者名を名乗っているか			5.0	2.0	4.0	3.7	4.4	3.8	3.7	4.0	4.0	4.0	3.8	3.8	4.3	3.3	4.3	3.4	3.9	4.0	4.0	3.3	3.4	3.8
14 はっきりと、感じよく最初の挨拶をしているか			4.0	2.5	4.0	3.7	4.0	3.3	4.3	3.0	3.3	3.8	3.3	3.5	3.3	4.0	4.0	3.0	3.5	3.3	3.0	3.7	2.8	3.5
話を聞 いている間		15 敬語を適切に使っているか	3.7	2.5	4.0	3.0	3.8	3.0	4.0	2.8	2.7	3.4	3.0	3.0	3.3	4.3	3.7	4.2	3.1	2.7	3.0	2.7	3.0	3.3
		16 丁寧に、わかりやすく、聞き取りやすい話し方、スピードか 市民には分かりにくい専門用語を使用していないか	3.7	3.5	4.0	4.3	3.8	3.0	3.3	2.8	3.0	3.0	3.2	3.3	3.5	4.0	3.7	3.4	3.3	3.0	3.0	3.0	2.8	3.4
		17 曖昧な表現、応対をしていないか	4.7	3.5	4.0	4.3	4.2	3.3	3.3	2.8	2.3	3.2	3.3	3.0	3.8	4.0	4.0	3.4	3.0	3.0	2.0	2.7	2.8	3.4
		18 親身に聞こえている姿勢が感じられるか	4.0	3.5	3.5	4.0	4.0	3.3	3.7	3.8	2.3	3.6	3.7	3.0	3.5	4.3	3.7	3.6	3.5	3.3	4.0	3.3	2.6	3.5
受話器 を置く際		19 感じよく最後の挨拶をしているか	4.3	3.0	4.0	3.3	3.8	3.5	4.0	3.5	3.3	3.4	3.8	3.3	3.8	4.3	4.3	3.2	3.2	4.0	4.0	3.7	3.0	3.7
		20 受話器の切り方が乱暴ではないか	4.0	3.5	4.0	3.7	4.0	3.3	3.7	3.3	3.3	3.8	4.0	4.0	3.5	4.3	3.7	3.8	4.0	3.3	4.0	3.3	3.2	3.7
ウ 電話対応（12～20）の平均		4.1	3.1	4.0	3.9	4.1	3.5	3.7	3.3	3.1	3.6	3.6	3.4	3.6	4.1	4.0	3.6	3.6	3.4	3.3	3.3	3.0	3.6	
エ 窓口環境	21 場所の見つけやすさ（案内看板、サイン）	4.5	4.0	3.5	3.7	4.7	4.3	3.5	4.0	4.0	3.7	3.3	3.7	3.3	4.0	3.7	3.7	3.3	4.0	3.3	2.0	3.5	3.7	
	22 清潔さ、整理整頓	4.5	4.0	4.0	3.3	5.0	3.7	3.5	3.3	3.5	2.7	3.3	3.0	3.7	4.3	3.3	4.0	4.3	3.5	3.0	3.5	3.5	3.7	
	23 待ち時間への配慮（イスの配置）	4.5	3.5	3.5	4.0	4.0	4.3	3.0	2.3	3.5	3.7	3.7	3.3	4.0	4.7	3.7	3.3	3.3	4.0	3.3	3.0	3.5	3.6	
	24 プライバシーへの配慮（必要に応じて間仕切りがあるか）	4.0	3.5	4.0	4.3	4.0	3.3	4.0	4.0	3.5	4.0	4.0	3.7	4.0	4.3	3.7	4.0	4.0	4.0	3.3	3.5	3.5	3.8	
	25 書類（文字の大きさ・難しい文字を用いていないか・記入方法が分かりやすいか）	4.5	4.0	3.5	3.7	3.3	3.3	3.0	3.7	3.5	3.3	3.3	3.3	3.3	3.7	3.3	4.7	3.3	4.0	3.3	3.5	3.5	3.6	
	26 バリアフリー、ユニバーサルデザイン（お年寄り、小さなお子様連れ、外国人への配慮など）	4.5	4.0	3.0	4.0	4.3	3.7	3.5	3.7	3.0	3.7	3.7	3.3	4.3	4.0	3.3	4.3	3.3	4.0	3.3	3.5	3.5	3.7	
エ 窓口環境（21～26）の平均		4.4	3.8	3.6	3.8	4.2	3.8	3.4	3.5	3.5	3.5	3.6	3.4	3.8	4.2	3.5	4.0	3.6	3.9	3.3	3.2	3.5	3.7	
26項目の平均		4.1	3.6	3.8	3.9	4.2	3.5	3.5	3.4	3.3	3.5	3.6	3.4	3.7	4.1	3.6	3.6	3.5	3.7	3.3	3.3	3.2	3.6	

(1) 青葉区 戸籍住民課

①調査結果

ア 総合評価

評価区分（ア～エ）での評価		総合評価	評価の基準（5段階評価）
ア 身だしなみ	3.7	4.1	大変よくできている：5 よくできている：4 ある程度できている（普通）：3 多少問題がある：2 大いに問題がある：1
イ 窓口対応	3.9		
ウ 電話対応	4.1		
エ 窓口環境	4.4		

日頃から窓口サービス向上に積極的に取り組んでおり、窓口サービス員による丁寧で迅速な対応などソフト面に加え、カウンターの色分け、記帳台の更新など先進的な取り組みが見られます。特に外国人来庁者への対応については、案内表示などに英語併記が多く、調査対象課の中で最も進んでいました。多くの来庁者に細やかに対応を求められるなか、余裕が持てない状況も多いと思いますが、できる限り笑顔で心がけると良いと思います。



イ 良かった点や優れている点、改善点や留意点

😊：良かった点、優れている点 😞：改善点、留意点 ⚠️：チェックポイント

身だしなみ	😊	<ul style="list-style-type: none"> 髪は一つにまとめてサイドをピン留め。 名札は高めの見やすい位置に着用し、窓口サービス員の腕章は分かりやすい。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> 名札のストラップが長めでカウンター越しに名札が見えにくい。 パンツの裾でストラップが隠れ、一見サンダルに見える。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> 名札はできるだけ来庁者に見える位置に調節。 足元の確認を。

窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> 外国人の来庁者には身振りを交えて、座っている来庁者には姿勢を低くして親身な対応。 書き損じた書類を「シュレッターをかけましょうか」と声かけし、プライバシーに配慮。 「〇〇でお待ちください」と指先を揃えて方向を指し示し、丁寧に案内。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> カウンターに近づいた来庁者に挨拶なしで「お預かりします」と書類を受け取り。 書類の記入箇所を説明する際、指一本での指し示しや片手での書類の返却が見られる。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> 目の前の来庁者にはまず挨拶、声掛け。 指し示す際は、指一本ではなく指先を揃えて。受け取り、お返しの際は、両手を添えて。

電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> 「お名前をお伺いしてもよろしいですか」「～していただけますか」と依頼形で対応。 「～ということですね」と復唱確認。 「気をつけてお出かけください」とプラスアルファの気遣いの言葉。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> 話すスピードが少し早い印象。 ガチャリと片手で受話器を置いて終了。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> 相手に合わせた分かりやすいスピードでの説明を。 電話を切る最後まで、丁寧な気持ちで対応する習慣を。

窓口環境	😊	案内看板やサインとカウンターの色を統一。	 
	😊	窓口サービス員が書類の整理整頓、記帳台の汚れふきを実施。	
	😊	電光掲示板の番号が消えた後も、来なかった方の番号をホワイトボードに記入。	
	😊	楕円形の新型記帳台は、多くの人が利用しやすい形状。	
	😊	外国の方へ英語での案内のほか発券機、記入例も英語で案内。	
	😊	カウンターの横には「荷物台」があり、傘や杖を置くホルダーを設置。	
😊	記帳台にはうちわ、厚手の紙の筒に和紙を貼って作られた手作りボールペン立ても。		

②改善レポート

①名札の位置についてお客様から見える位置に調整して付けることや電話の切り方に対して意識を向けること（相手が電話を切ったことを確認し、その後静かに受話器を置くこと）を朝礼で確認しました。

②カウンターで待機中の心構えについて、

(1)身だしなみは整えておくこと

(2)職員から挨拶をすること

(3)適切な敬語を使い相手に合わせてわかりやすく説明し対応すること

など、係内打合せの中で確認しました。

(2) 青葉区 障害高齢課

①調査結果

ア 総合評価

評価区分（ア～エ）での評価		総合評価	評価の基準（5段階評価）
ア 身だしなみ	3.6	3.6	大変よくできている：5 よくできている：4 ある程度できている（普通）：3 多少問題がある：2 大いに問題がある：1
イ 窓口対応	3.8		
ウ 電話対応	3.1		
エ 窓口環境	3.8		

高齢者が増える中、限られた執務スペースと体制でサービス向上に取り組んでおり、来庁者からの声も積極的に反映しています。窓口対応はやや個人差があるように思えますが、敬語の使い方、電話対応など、課全体で引き続き意識して取り組むことで向上していくと思います。窓口環境面では、番号札や椅子の配置の改善をより進めることで、初めての方でも窓口を探しやすくなり、待つことへのストレスが軽減されると思います。

イ 良かった点や優れている点、改善点や留意点

😊：良かった点、優れている点 😞：改善点、留意点 ⚠️：チェックポイント

身だしなみ	😊	・髪は一つにまとめて服装も清潔感あり。
	😞	・ワイシャツの胸元を第三ボタンまで開けているように見え、下着がかなり見える。 ・「こんにちは」と挨拶をしているが、マスクをしているので真顔に見える。
	⚠️	・下着が見えるまでボタンを開けないように。 ・マスク時は相手に表情が伝わりにくいので、笑顔や声の大きさなどにより気をつける。
窓口対応	😊	・家族で来庁された方には全員が並んで座れるように端の席を案内。年配者には姿勢を低くして話し、荷物置きとして椅子を用意するなど自然な気づきがある。 ・「チャージ」を「〇〇円入れる」と分かりやすく表現し、「かしこまりました」「恐れ入ります」など丁寧な言葉づかいができています。 ・説明時はアイコンタクト、復唱確認し、機敏な動きでスピーディな対応を心がけている。
	😞	・ボールペンを片手で渡している。 ・不安定な敬語（「〇円頂戴させていただきます」など）やくだけた言葉づかい（「そうそう」など）が見られる。
	⚠️	・ものをお渡しする際には、できるかぎり両手でお渡しを。 ・「頂戴いたします」、「ちょうど頂きます」など、正しい敬語で話すことを心がける。
電話対応	😊	・着信音が鳴るとすぐに気づいて2コールで対応。 ・「〇か月前から更新できます。代理の方がいらっしゃる場合は～」と分かりやすい説明。 ・「はい、よろしくお願いいたします。失礼いたします」と挨拶して静かに受話器を置く。
	😞	・終話時の挨拶や復唱確認がなく、受話器を無造作に置いている。 ・スピーディに回答しているが、無表情で声に親身さがなく淡々とした印象。
	⚠️	・通話中、電話を切る最後まで、丁寧な気持ちで対応する習慣を。 ・電話は、表情が見えない分、抑揚や丁寧な言葉づかいで、相手に誠意を伝えることが大切。
窓口環境	<ul style="list-style-type: none"> 😊老眼鏡のほか、手作りの杖のホルダーがあり、心づかいが伝わる。 😊来庁者からのご要望箱を設置し、意見に対するの回答を掲示。 😞窓口が空いている場合でも、利用している窓口のすぐ隣を案内している。⇒ 余裕があれば空いている窓口を1つ挟んで案内するなどプライバシーの配慮を。 😞各種案内ちらし、パンフレット、点字の広報等がきれいに整頓されているが、期日の過ぎたちらしが残っていた。⇒終了したものは片づける習慣化を。 	

②改善レポート

①窓口対応、電話対応について朝礼で周知するとともに、総務局から送付されたチェックシート【面談編・電話編】とは別に、独自に「障害高齢課窓口サービス改善チェックリスト」を作成し、全職員に配布のうえ注意喚起を行いました。 → 別添資料参照

②障害者受付用番号札の置かれている位置が分かりづらかったので、通路幅拡幅※に併せて、来庁者から見えやすいよう通路中央の位置に変更しました。

※青葉区障害高齢課では、窓口サービスの向上を図るため、11月18日にフリーアドレス制の導入による執務室内レイアウトの大幅な変更を行い、狭かった通路幅の拡張を行いました。

変更前



変更後



③広報用コーナーにあるパンフレット・チラシで期日の過ぎたものがそのままになっていたの
で、担当者を決めて週に1回以上は確認することとしました。

障害高齢課窓口サービス改善チェックリスト

窓口対応

	チェック項目	確認
1	来庁者には積極的にあいさつ、困っていそうな方がいたら声をかける	
2	マスクの着用は、表情が見えづらく声も聞き取りにくくなるので、なるべく控える	
3	常に窓口を目配せし、来庁者が番号札を取るのに気付いたら、すぐに声掛けする	
4	番号札を呼ぶときには、手を挙げ大きな声で呼びかける	
5	窓口案内の際には、立ち上がって来庁者を迎え、「こんにちは～」と明るい声で挨拶する	
6	窓口が空いている時は、隣り合って利用することがないように、プライバシーに配慮する	
7	荷物がある方には、荷物置き用にパイプ椅子を用意するなど、親身な対応を心掛ける	
8	話しかける際には、相手が聞き取りやすいよう、姿勢を低くするなど配慮する	
9	チャージなどのカタカナ言葉は避け、分かりやすい表現を心掛ける	
10	金銭授受の際は「〇円お預かりしたので〇円のお返しです」と声に出して正確に伝える	
11	「かしこまりました」「～でございます」など、丁寧な言葉づかいを意識する	
12	常に敬語で話す（「そうそう」などの砕けた話し方は、それを快く思わない方もいる）	
13	説明をする際には、アイコンタクトを取りながら「〇〇ですね」と復唱確認する	
14	来庁者にボールペンや書類等を渡す際には、両手で持って渡す	
15	来庁者が記入している間は、膝に手を置き静かに見守る	
16	質問に答える際には、「～だと思えます」のような不明瞭な表現は使わない	
17	常に笑顔で対応し、相手の表情を確認しながら分かりやすく説明する	
18	コピー等で席を離れる際にはテキパキと動くなど、スピーディーな対応を心掛ける	
19	お帰りの際は「お疲れ様でした」「お気をつけてお帰りください」などプラスワンの声掛け	
20	手が空いているときには、椅子や番号札を整えるなど、窓口の環境整備に気を配る	

電話対応

	チェック項目	確認
1	着信音が鳴ったら、2コールまでに出ることを心掛ける	
2	「青葉区役所障害高齢課〇〇です」と、自分の所属と氏名をしっかりと名乗る	
3	転送する際には、「担当の者と代わりますので少々お待ちください」とことわりを入れる	
4	電話を代わる場合などには「お待たせしました。～系の〇〇です」の一言を入れる	
5	説明する際には、5W1Hを意識し、分かりやすく聞き取りやすいスピードで話す	
6	相手の言葉に「はい」「分かりました」と受け止めの言葉を用いてしっかりと聞く	
7	質問に対しては、復唱確認を心掛ける	
8	保留にする場合は「お待ちください」、再び電話に出る際は「お待たせしました」の声掛けを	
9	「～していただく事はできますでしょうか？」などの依頼形で丁寧に話す	
10	言葉づかいや抑揚を意識し、相手方に誠意が伝わるよう心掛ける	
11	会話終了後は、「よろしくお願ひします。失礼いたします」の一言を入れる	
12	終話時は、受話器を両手でそっと置くか、指でボタンを押して静かに切る	

(3) 青葉区 公園課

①調査結果

ア 総合評価

評価区分（ア～エ）での評価		総合評価	評価の基準（5段階評価）
ア 身だしなみ	3.8	3.8	大変よくできている：5 よくできている：4 ある程度できている（普通）：3 多少問題がある：2 大いに問題がある：1
イ 窓口対応	3.8		
ウ 電話対応	4.0		
エ 窓口環境	3.6		

外出する職員が多い中、少ない人数で窓口対応が行われており、窓口対応ができる職員が常時いる課とは異なる苦労もあるようです。公園で開催するイベントが多く、様々な方が来庁するなか、相手の知りたい情報を丁寧に伝えつつ、親身に対応しています。今後も事業者と一般来庁者の双方に対して、挨拶や窓口・電話での丁寧な対応を心がけてください。


イ 良かった点や優れている点、改善点や留意点

😊：良かった点、優れている点 😞：改善点、留意点 ⚠️：チェックポイント

身だしなみ	😊	・名札は見やすい位置にある。
	😞	・名札が時々裏になって見えないタイミングがあった。
	⚠️	・名札を両面仕様をしているところもあるので、窓口業務や動きの多い課では両面にするなどの対策を。

窓口対応	😊	・来庁者が来るとすぐに気づいて「どうぞ」と席を勧めている。 ・来庁者からの様々な質問にも地図や図面を示しながら分かりやすく説明し、笑顔や機敏な動きが好印象。 ・金銭授受は受領額と釣り銭の額を正確に伝え、トレイは両手で丁寧にお渡し。
	😞	・起立してお辞儀をしているが、挨拶の言葉がはっきり聞こえない。 ・来庁者が使用した後の椅子の整頓をしていない。
	⚠️	・なじみの方、事業者の方にも、常に最初と最後の挨拶を。 ・対応が終わったら椅子を確認し、整える習慣を。

電話対応	😊	・来庁者が名乗ると「いつもお世話になっております」と親しみを込めた声で挨拶。 ・「〇〇は午後から休みを頂いて～」と正確な敬称の使用ができており、終話時は丁寧な挨拶で静かに受話器を置いている。 ・日付や時間を説明する時は正確にゆっくり伝えている。
	😞	・説明を終えると「失礼いたします」と挨拶をして電話を切っているが、少し事務的。 ・分かりやすく丁寧な対応だが、話し方に抑揚がなく全体的に淡々としている。
	⚠️	・苦情対応などではない場合は、抑揚を加えたり、最後に「お気をつけてお越しく下さい」などプラスアルファの一言を添えるとより丁寧。

窓口環境	<ul style="list-style-type: none"> 😊 カウンター上に不要な物はなく整理整頓。通路から見える保存書類のファイルなども向きが整っている。 😊 使用後の地図は向きを揃えて綺麗に置かれている。 😊 造花と観葉植物がカウンターの上に置いてあり、殺風景になりがちな空間を彩っている。 ⚠️ 忘れ物の鍵やハンカチがカウンターに置かれているが、「忘れ物」の表示がない。⇒忘れ物と分かる表示や案内、別の場所で保管するなどの対応を。 	
------	--	---

②改善レポート

ア 身だしなみ

名札を両面仕様としました。

イ 窓口対応

以下の項目について、朝礼にて周知しました。

- ・来庁者への対応におけるアイコンタクトの重要性、挨拶の言葉をはっきりとする
- ・対応後の椅子の整頓

ウ 電話対応

以下の項目について、朝礼にて周知しました。

- ・事務的な対応にならない様、できる限り抑揚を加えたり、最後に「お気をつけてお越しください」などプラスアルファの一言を添える

エ 窓口環境

呼び出しのベル、忘れ物について表示することとしました。



(4) 宮城野区 戸籍住民課

①調査結果

ア 総合評価

評価区分（ア～エ）での評価		総合評価	評価の基準（5段階評価）
ア 身だしなみ	3.9	3.9	大変よくできている：5 よくできている：4 ある程度できている（普通）：3 多少問題がある：2 大いに問題がある：1
イ 窓口対応	4.0		
ウ 電話対応	3.9		
エ 窓口環境	3.8		

多くの来庁者のニーズに、丁寧かつ効率よく対応していこうとしている姿勢が、職員のみなさんからも伝わりました。他の課との兼ね合いもあると思いますが、待ち椅子の配置の改善や誘導サインの見直しなどが可能と考えられます。サイン等で用いているテープの更新など、美観の確認にも定期的に気を配ると、より良くなると思います。


イ 良かった点や優れている点、改善点や留意点

😊：良かった点、優れている点 😞：改善点、留意点 ⚠️：チェックポイント

身だしなみ	😊	<ul style="list-style-type: none"> 名札は綺麗で常時見やすい状況。 髪は一つにまとめ清潔感が感じられる。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> 長い髪を下したままの状態。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> 髪が長めの方は、お辞儀したときに顔にかからないスタイルを基本に「仕事をしやすい髪型」にすることが大切。

窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> 来庁者に気づくと「何かお探しですか」「今日は〇〇のご利用ですか」と明るく声かけ。 アイコンタクトを取りながら「お名前を書き終わりましたらこちらへ」と手で方向を指し示し、相手のスピードに合わせて1～2歩前を歩いて誘導。 来庁者が帰るとカウンターの外に出て、椅子の乱れを直している。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> 職員から「こんにちは」と挨拶しているが、少し声が小さい。 明るくハキハキとした話し方だが、笑顔が少なめ。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> せっかくの挨拶が来庁者に届かないのは残念。できるだけ大きめの声での挨拶を。 要所での笑顔があると、来庁者の安心感や信頼感に。

電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> 「〇年〇月〇日ですね」と復唱確認、終了時は「確認して電話します。〇〇様ですね」と来庁者の名前を再確認し、自分の名前を告げており、責任感ある対応。 「少々お待ちください」と断って保留後、「大変お待たせしました」としっかりとお詫び。 要望に応じられない時は「通常は一週間以上お時間を頂いております。これ以上早くできません」ときちんと理由を説明。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> 「ごめんなさい、下の名前が聞き取れなかったのでもう一度お願いします」と確認。 「少々お待ちくださいね」と対応。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> 「ごめんなさい」はよく使いがちですが、「申し訳ございません」の方が適切。 親しみを込めての「ね」でも、失礼と受け取る方も。「しばらくお待ちください」の方がベター。

窓口環境	😊	総合案内はよく目立つので分かりやすく、総合案内のサインと職員のポロシャツの色が青で揃えられ統一感がある。	
	😊	本人確認書類の案内は写真付で分かりやすい。	
	😊	カウンターの前に荷物置き台があり、手続きの際便利。	
	😞	床に張ってあるテープが所々はがれている。⇒定期的に貼り直しを。	
	😞	印鑑証明の記載例の文字が薄くなっており見づらい。⇒定期的な更新を。	
	😞	全体的に掲示物が多く、かえって見づらくなっている。⇒伝えたい情報と優先順位をふまえて、フロア全体の掲示物の見直し（改良）を。	

②改善レポート

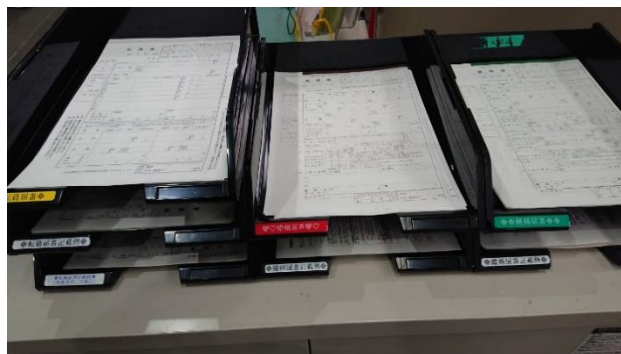
- ①床に張ってあるテープサインを張りなおし、動線をわかりやすくしました。



- ②記載台の記入見本、設置している申請書が見やすくなるよう改善しました。



- ③窓口の柱に裏に置いていた戸籍届用紙を見やすい位置に置き直しました。



(5) 宮城野区 障害高齢課

①調査結果

ア 総合評価

評価区分（ア～エ）での評価		総合評価	評価の基準（5段階評価）
ア 身だしなみ	3.8	4.2	大変よくできている：5 よくできている：4 ある程度できている（普通）：3 多少問題がある：2 大いに問題がある：1
イ 窓口対応	4.3		
ウ 電話対応	4.1		
エ 窓口環境	4.2		

高齢者や障害者が多く来庁されること、また、高齢者福祉・障害者福祉の観点から、どのような対応、環境づくりが必要かを考え窓口サービスに反映していることが伺えます。来庁者が無事に用事をすませ、安心して帰られるよう、お迎えから見送りまでサポートしようという雰囲気が伝わりました。限られたスペースでの改善は大変かと思いますが、みなさんで知恵を出し合って環境の向上にもより一層努めてください。


イ 良かった点や優れている点、改善点や留意点

😊：良かった点、優れている点 😞：改善点、留意点 ⚠️：チェックポイント

身だしなみ	😊	<ul style="list-style-type: none"> 名札は常にきちんと見えるように着用。汚れもなく綺麗な状態。 短めの黒髪できちんと整えられている。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> 長い髪の毛は一つに束ねていますが、サイドの髪は垂らしている。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> 髪が長めの方は、お辞儀したときに顔にかからないスタイルを基本に「仕事をしやすい髪型」にすることが大切。

窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> すぐに立ち上がって笑顔で明るく挨拶、来庁者が必要書類を探し始めると「ゆっくりでいいので」と気遣いの声かけ。 申請窓口や別の部署の問合わせに迅速に誘導し、責任感のある対応。 終了時は「雨ですから、気をつけてお帰り下さい」などプラスワンの声かけ。使用後の椅子を戻すよう努めている。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> 来庁者の目の前でパソコン操作をし、そのまま10分程待たせている。 手続きが終わると座って片づけをしながら「お疲れ様です」と挨拶。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> 10分は待ち時間としては長い方。「もう少しお待ちください」などの声かけを。 お見送りの際にはできるだけ立ち上がり、挨拶することを心がけることが大切。

電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> 相手が分かる「いつもお世話になっております」と明るい声の挨拶が好印象。 会話の途中「おっしゃる通りです」など受け止めの言葉を使い、声のトーンや話し方から、電話でも親身な印象が伝わる。 資料を見ながら正確に説明し、来庁する際の持ち物や証明写真が撮れる場所も案内。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> 「ちょっとお待ちくださいね」や、時々「うん、うん」と対応。 受電した際、部署名と担当者名の名乗りがない。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> 親しみを込めての「ね」「うん」も失礼と受け取る方も。「しばらくお待ちください」「はい」がベター。 最初に氏名を名乗ることを心がけることが大切。

窓口環境	😊	エレベーターを降りると、正面に大きくて分かりやすいフロア図、床に各課の位置が描かれた大きなシールで案内。	
	😊	ボールペンには課名シールが一本ずつ綺麗に貼られている。	
	😊	カウンターには市民から頂いた絵手紙や折り紙の置物。	
	😊	「楽しくおでかけ!情報」として、近郊のおでかけスポットやイベント情報のパンフレットを各窓口の側面に配備。	

②改善レポート

ア身だしなみ

- ・市民の皆さまに清潔感や信頼感を感じていただけるよう、改めて職員各自が身だしなみのチェックをすることについて、朝礼にて確認しました。

イ窓口対応

- ・来庁された方に対して、やむを得ずお待たせする際には必ず一言かけることや、フロアでどこかを探している様子の方を見かけた際には、すぐに職員が出向いて要件をお伺いするなど、親切丁寧かつ積極的な接遇の徹底について、朝礼・各係のミーティング・実際の窓口対応などを通して、日頃より確認するようにしています。

ウ電話対応

- ・受電した際にはまず、所属と氏名を名乗ることの徹底と、丁寧な言葉遣いを心掛けるよう、朝礼や係ミーティング等で確認しました。

エ窓口環境

- ・窓口で配布するチラシやリーフレット類をカテゴリ別にまとめ、来庁者が情報を得やすい配置の工夫や、番号札の場所が目立つようインフォメーションスタンドの活用など、より利用しやすく分かりやすい窓口環境となるよう、引き続き環境整備を進めました。

・デッドスペースの活用例①



・デッドスペースの活用例②



・インフォメーションスタンドの活用例



(6) 宮城野区 公園課

①調査結果

ア 総合評価

評価区分（ア～エ）での評価		総合評価	評価の基準（5段階評価）
ア 身だしなみ	3.8	3.5	大変よくできている：5 よくできている：4 ある程度できている（普通）：3 多少問題がある：2 大いに問題がある：1
イ 窓口対応	3.4		
ウ 電話対応	3.5		
エ 窓口環境	3.8		

外出する職員が多い中、少ない人数で窓口対応が行われており、窓口対応ができる職員が常時いる課とは異なる苦労もあるようですが、スピーディで適切な対応を心がけていることが伺えました。事業者の方も多く、一般来庁者の方とニーズや関係性も異なると思いますが、挨拶や窓口・電話での対応は同様に行うことを基本として、引き続き、丁寧な対応を心がけてください。

イ 良かった点や優れている点、改善点や留意点

😊：良かった点、優れている点 😞：改善点、留意点 ⚠️：チェックポイント

身だしなみ	😊	・ネクストラップではなく、胸の位置に名札を付けているので見やすい。
	😞	－
	⚠️	－

窓口対応	😊	・他の担当者の所に来た来庁者にも、タイミングを見計らって自発的に声かけし、笑顔で元気の良い挨拶。 ・席を外してパソコンで調べたりする際は、「お待ちください」と声かけ。 ・書類や地図を出して詳しく調べながら説明し、大事な箇所は指を差して来庁者と一緒に確認しており親身な印象。
	😞	・対応の始めと終わりに挨拶がなかったり、椅子を勧めず立ったままの対応が見られた。 ・「こっちで記載させていただきますので」と対応。
	⚠️	・顔なじみの事業者にも、挨拶など基本的マナーを常に心がけることが大切。 ・「こっち」という言葉は丁寧に欠けるので、「こちら」が適切。

電話対応	😊	・すぐにメモの用意をし「～いただく事はできますでしょうか」と依頼形で丁寧に対応。 ・他の職員が話からあらかじめ担当部署を確認してスムーズに繋がれるようフォロー。 ・用件が終わると「分かりました。連絡ありがとうございます」と感謝の気持ちをお伝え。
	😞	・小さめの声でぼそぼそとした話し方。 ・部署名だけを名乗ったり、保留後に「お待たせしました」の声かけがない。
	⚠️	・必要以上の大きさは不要でも、はっきりした話し方を心がけることが大切。 ・氏名を名乗ること、待ち時間が長くなったら一言詫げるなど、丁寧な対応を心がけることが大切。

窓口環境	😊	エレベーター前のホワイトボードにフロア案内を分かりやすく掲示。
	😊	傘と杖のホルダーを設置。
	😊	清掃用のごみ袋の案内が掲示されており、写真付きで分かりやすい。
	😞	カウンター上の地図の向きが揃っていなかったり、使用したままの状態になっている。⇒常に整理整頓を。
	⚠️	「不法投棄」のポスターは左上が破れており、斜めになっている。⇒掲示物は、できるだけきれいな状態で、真っ直ぐに。

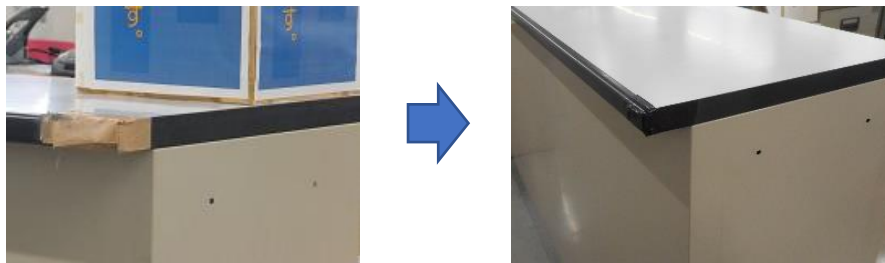


②改善レポート

- ①「不法投棄」のポスターは左上が破れており、斜めになっていたのので、張り直しました。



- ②カウンターの角に貼ってあるガムテープが剥がれているので、張り直しました。



- ③カウンター上に地図が数冊重ねてありますが、向きがバラバラで揃っていないので少し乱雑な印象となっていたものを整理整頓しました。



(7) 若林区 戸籍住民課

①調査結果

ア 総合評価

評価区分（ア～エ）での評価		総合評価	評価の基準（5段階評価）
ア 身だしなみ	3.8	3.5	大変よくできている：5 よくできている：4 ある程度できている（普通）：3 多少問題がある：2 大いに問題がある：1
イ 窓口対応	3.2		
ウ 電話対応	3.7		
エ 窓口環境	3.4		

来庁者が増加傾向にあるなか、待合スペースや窓口スペースの確保などに苦労していることが伺えました。窓口で対応する職員のみなさんも物腰柔らかく接しているので来庁者も尋ねやすく、また、とても頼りにされていると感じました。テープで動線を誘導したり、待ち時間の案内をしたりするなど、来庁者のストレス軽減に努めていますが、予想待ち時間表示やポケットクなど機能が有効に活かされていないものも見受けられますので、積極的な活用をお勧めします。


イ 良かった点や優れている点、改善点や留意点

😊：良かった点、優れている点 😞：改善点、留意点 ⚠️：チェックポイント

身だしなみ	😊	・名札はストラップの先を胸ポケットで止め、名札の裏返しを防止し、見やすい位置になるよう工夫。
	😞	・胸ポケットに、赤と黒の合計3本のボールペンを差している。
	⚠️	・胸ポケットにボールペンを多数差すことはマナーとしては良くない。

窓口対応	😊	・番号発券機に気がつかずカウンター前に来る方、迷っている方に、進んで声かけ。 ・番号呼び出しのアナウンスが流れると同時に、「〇番でお待ちの方～」と窓口担当も呼びかけ、迅速に対応。 ・日本人コーディネーターと外国人が4～5人で来庁した際も、慌てることなく対応。
	😞	・時折、フレンドリーさを越えただけの言葉づかいがある。 ・「4番で呼ばさせていただきます」と不適切な敬語を使っている。
	⚠️	・親しみを込めてでも、失礼だと受け止める人も。丁寧語を心がけることが大切。 ・「お呼びします」が正しい言い方。日頃から意識して使うと身につけやすい。

電話対応	😊	・「～ですね」と復唱し、「そうですね」と同調のフレーズを入れ、「さらに申し上げると」と敬語の使い方もスムーズ。 ・入籍届を受理した際に「無事に受理されました。おめでとうございます」と温かい一言。 ・「～にもよろしくお伝え下さい」と一言。相手が電話を切ったことを確認して丁寧に終了。
	😞	・「ちょっと一週間位待ってもらっていいですかねえ」とやや崩した言葉づかいをしている。
	⚠️	・「ちょっと」は曖昧さがあるので、「少々」か、はっきりとした日数を。

窓口環境	😊	・玄関口から窓口への誘導ラインは分かりやすい。	
	😊	・窓口の番号をカウンター上の看板と正面にそれぞれ表示しており見つけやすい。	
	😊	・カウンターの手前には、並び方を誘導するためテープで立ち位置などを表示。	
	😊	・ボールペンを取りやすくするため、手作りの「ボールペン差し」を設置。	
	😊	・記帳台には、「傘をどうぞ」という案内とともに傘をおくホルダーを設置。	
	😞	・待ち時間を表示するモニターの「予想待ち時間」という文字が小さく、待ち時間だと認識しづらい。⇒「予想待ち時間」の表示であることがもっと分かるように。	
⚠️	・ポケットクを導入した案内ちらしが総合窓口にあるが目立たない。⇒積極的なPRを。		

②改善レポート

①ポケトーク実習

外国人住民の増加に伴い使用頻度も上がってきたので、窓口サービス員への研修を実施しました。

②「案内掲示」やチラシ類の文字の拡大とデザインの変更

わかりやすく読みやすいものに更新しました。

※プライバシーを配慮し、自動交付機前に停止線を貼付しました。



※窓口への誘導を色分けしました。



※掲示物を刷新しました。



③朝礼や係会議の場で接遇マニュアル等の確認

「仙台市接遇基本マニュアル」「若林区身だしなみガイドライン」「電話問い合わせ対応の手引」を使って、窓口の対応について確認しました。

(8) 若林区 障害高齢課

①調査結果

ア 総合評価

評価区分（ア～エ）での評価		総合評価	評価の基準（5段階評価）
ア 身だしなみ	3.9	3.4	大変よくできている：5 よくできている：4 ある程度できている（普通）：3 多少問題がある：2 大いに問題がある：1
イ 窓口対応	3.3		
ウ 電話対応	3.3		
エ 窓口環境	3.5		

区内の人口増加により来庁者が増え、高齢の方も増えるなか、待合スペースや窓口スペースの確保など、苦心しながら丁寧な対応に努めています。窓口をロビーに広げた分、執務室から窓口が見えづらくなり、来庁者も職員も待っている順番が分かりにくくなるようなことがあります。時期による来庁者数の差もあると思いますが、待合用の椅子の増設や執務室から窓口の様子を確認しやすくする改善などを少しでも進めると、仕事もしやすくなり、サービス向上にも繋がると思います。


イ 良かった点や優れている点、改善点や留意点

😊：良かった点、優れている点 😞：改善点、留意点 ⚠️：チェックポイント

身だしなみ	😊	<ul style="list-style-type: none"> 名札は相手からもよく見えるように、長さが調整されている。 名札は胸ポケットに挟んでいるので名札が固定され、裏返る事もなく見やすい。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> 胸ポケットにボールペンを差している。 長袖のワイシャツ袖口を無造作に巻き上げている。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> 胸ポケットにボールペンを多数差すことはマナーとしては良くない。 無造作なワイシャツの巻き上げ方にならないことが大切。

窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> 窓口近くで迷っている来庁者に気づくとすぐに立って「お伺いします」と声をかけ、迅速な対応。 来庁者の書類を見て「これは〇番ですね」と手と顔をその方向に向けて分かりやすく説明。 来庁者が礼を言うと立ち上がり、「どうもありがとうございました」と挨拶して見送り。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> 内容確認のため担当者が離席し、やや長めの時間、来庁者は待たされている。 来庁者が帰った後に椅子を戻す場合と戻さない場合がある。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> 状況説明やあらかじめ時間がかかることを伝え、来庁者の不安や不満の緩和に繋がる。 通路や待合用の席までの幅が狭いので、対応終了時には椅子を元に戻す習慣を。

電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ベルが鳴るとすぐに立ったまま受話器を取り、部署名と自分の名前を告げている。 時折同調の返事を入れたり、相づちを打ったりしながら対応。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> 「こんにちは」「お世話になっております」などの挨拶はない。 受話器をやや乱暴な置き方で戻している。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> 最初と最後の挨拶は基本的なマナーとして常に心がける。 相手が切るのを確認してフックを押して電話を切り、その後受話器を静かに置くことが基本。

窓口環境	😊	傘置きが設置されており、「傘やつえは、こちらどうぞ」などの言葉と、傘・杖の切り絵が添えられており、温かみを感じる。	
	😊	「手話通訳ご希望の方はお申し出願います」と案内を分かりやすく掲示。	
	😞	ロビーに飛び出ている窓口はプライバシー確保が難しい。⇒隣とプライバシーを保つ工夫を。	
	😞	通常は番号札を使用していないため、混んでくると、順番が不明確となり、来庁者同士で順番を確認していることも。⇒常に順番が不明確にならない工夫を。	

②改善レポート

窓口席が埋まっている際、待合いスペースで待っているお客様の順番が不明瞭となっていたため、高齢者支援係と障害者支援係それぞれに、番号札を設置しました。

<高齢者支援係>

設置前



設置後



<障害者支援係>

設置前



設置後



(9) 若林区 公園課

① 調査結果

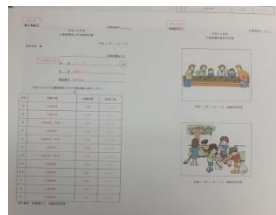
ア 総合評価

評価区分（ア～エ）での評価		総合評価	評価の基準（5段階評価）
ア 身だしなみ	3.8	3.3	大変よくできている：5 よくできている：4 ある程度できている（普通）：3 多少問題がある：2 大いに問題がある：1
イ 窓口対応	3.1		
ウ 電話対応	3.1		
エ 窓口環境	3.5		

外出する職員が多い中、少ない人数で窓口対応が行われており、窓口対応ができる職員が常時いる課とは異なる苦労もあるようです。難しい要望や苦情等への対応に苦慮することもあるかもしれませんが、一般的に、わずかな言い回しに気を配り、相手の気持ちに寄り添った対応をすることが大切と言われています。事業者の方も多く、一般来庁者の方とニーズや関係性も異なると思いますが、挨拶や窓口・電話での対応は同様に行うことを基本として、引き続き、丁寧な対応を心がけてください。

イ 良かった点や優れている点、改善点や留意点

😊：良かった点、優れている点 😞：改善点、留意点 ⚠️：チェックポイント

身だしなみ	😊	・名札は見やすい位置に着用。
	😞	・名札の文字ににじみがあり、読みづらくなっている。
	⚠️	・名札は目立つので、汚れたり、文字がにじんだりした場合は、早めの更新を。
窓口対応	😊	・テーブル席への案内もスムーズで、「本日、一緒にお話伺います〇〇です」と、初対応の職員を紹介。 ・時折、相手の名前を呼び「そうですかぁ」「そうおっしゃる方もいるのですねえ」と同調の姿勢を見せるなど、相手に寄り添って対応。 ・5階フロアから来庁者が出て行くまで立って見送り。
	😞	・来庁者から先に「すみません」と声をかけられ、立ち上がる。 ・特別な挨拶もなく「はい」程度で応対を開始。
	⚠️	・アクションがやや遅れ気味。カウンターに人の気配がないかを意識する姿勢を。 ・顔なじみの方にも、最初と最後の挨拶を習慣づけることが大切。
電話対応	😊	・速やかに受話器を取り、名乗った後に、「お世話になっております」の一言を追加。 ・「〇分よろしくお願ひします」と、この直後の約束時間を確認。 ・終話時は「失礼します」と丁寧に挨拶し、静かに受話器を置いている。
	😞	・「らしいみたいですねえ」「多分〇〇したと思うんですよ」という言葉で対応。 ・受話器の置き方が、やや無造作な置き方。
	⚠️	・「らしい」「多分」は曖昧な言葉。電話対応では控えるよう心がけることが大切。 ・フックを押して電話を切り、その後受話器を静かに置くことが基本。
窓口環境	😊執務室は5階の奥だが、通路案内も分かりやすく表示。 😊ハイカウンターの上には瓶を和紙で包んだ花瓶にドライフラワーが飾られている。 😊「公園愛護協会実績報告書」の記載例は、分かりやすく赤字で記載例を示し、写真のイメージも掲載。 😞ローカウンター席の真ん前に置かれた書類ラックに乱れ。⇒来庁者の目に入る部分の整理整頓を普段から心がけることが大切。	

②改善レポート

- ①担当でないと言われ、たらいまわしになる事に、やや不満というお客様に対して、「たらいまわしになる」と思われないような窓口接遇などを朝礼時間を活用して説明し、各自が取り組んでいます。

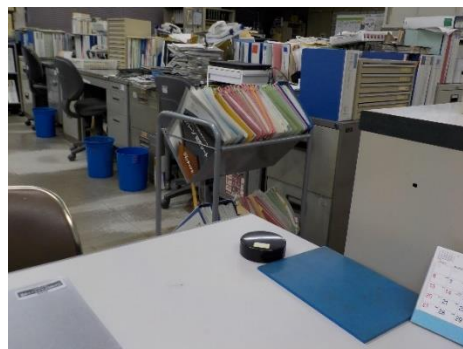
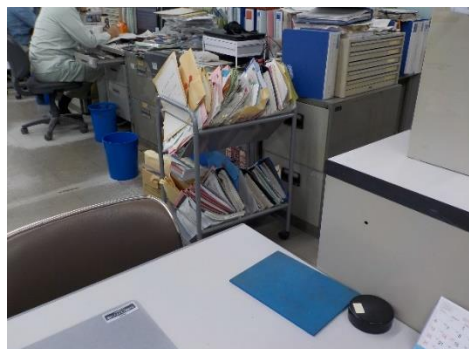


- ②朝礼参加できなかった職員は、職員研修所作成の接遇マニュアルを配り指導しました。

- ③課内研修を行い、調査結果の良かったところを情報共有すると共に、来庁者へのスピーディーな気付きの意識化や復唱確認の大切さ等、改善点について話し合い、課内職員全員の意識向上を図りました。



- ④ローカウンター席の前に置かれた書類ラックを整頓し、乱れを解消しました。





⑤職員の名札の文字がにじんで読みづらくなっていたため、課内全職員の名札を交換しました。



(10) 太白区 戸籍住民課

①調査結果

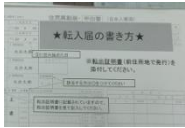

ア 総合評価

評価区分（ア～エ）での評価		総合評価	評価の基準（5段階評価）
ア 身だしなみ	3.7	3.5	大変よくできている：5 よくできている：4 ある程度できている（普通）：3 多少問題がある：2 大いに問題がある：1
イ 窓口対応	3.2		
ウ 電話対応	3.6		
エ 窓口環境	3.5		

窓口対応については、対応力にやや個人差があるように思えますが、課内で確認し合いながら、引き続きより良い対応に努めてください。環境面では、比較的余裕のある待合ロビーがあり、多くの待ち椅子や多様なタイプの記帳台など来庁者の利便性を考えた環境づくりが行われています。記帳台まわりなどの美観がさらに良くなると、来庁者がより一層気持ちよく利用できると思います。

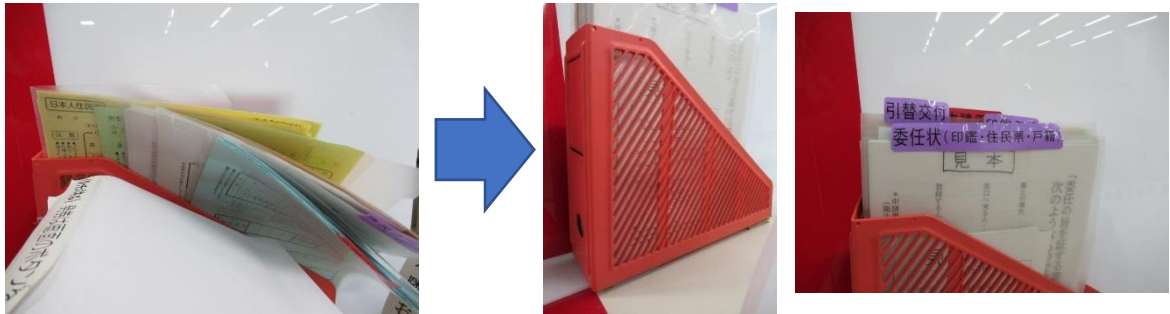
イ 良かった点や優れている点、改善点や留意点

😊：良かった点、優れている点 😞：改善点、留意点 ⚠️：チェックポイント

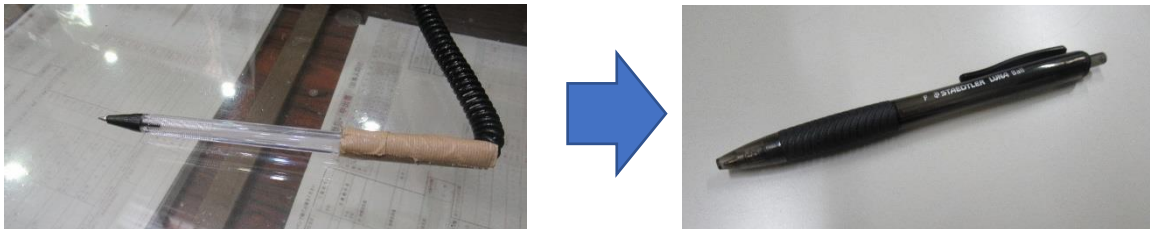
身だしなみ	😊	<ul style="list-style-type: none"> 長い髪はゴムでひとつにまとめており、清潔感が感じられる。 胸元に「窓口相談員」と書かれたグレーのポロシャツを着用しており、分かりやすい。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> 長袖のワイシャツ袖口を巻き上げている。 胸ポケットにボールペンを多く差している。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> 無造作なワイシャツの巻き上げ方にならないことが大切。 胸ポケットにボールペンを多数差すことはマナーとしては良くない。
窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> 書類の内容に誤りがないかを手で指し示し、来庁者と一緒にはっきり確認してお渡し。 これから必要な手続きのリストに印をつけて説明したり、言葉をかけながら手続きを進めている。 帰りに持ち帰り用の封筒を案内する気配りがある。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> 特に挨拶はなく、書類を受け取って見始める。 何も言わずにカウンターから離れた場所で作業を始め、戻って来ても何も言わない。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> 来庁者への迅速な対応とともに最初の挨拶は重要。 「お待たせしてすみません」「少々お待ち下さい」などの言葉でお詫びの気持ちを伝えることが大切。
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> 部署名と担当者名を名乗り、ハキハキと聞きやすい。 「お手元に届くのは～」 「ご了承頂きたいと思います」 「いずれは～頂いた方がよろしいかと思ひます」と、丁寧な言葉づかいで対応。 「お願いします。失礼いたします」と挨拶をし、相手が電話を切るのを待って終了。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> 「我々は～」 「うちの方で～」 という主語の使い方をしている。 「見てみないとわからないです」「～と思うのですが微妙ですね」と曖昧なやり取りも。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> 「私ども（私どもで）」か、あるいは「区役所は（区役所で）」などの方が適切。 曖昧な表現はできるだけ避け、相手の情報からできるだけ確かな回答を得て対応を。
窓口環境	<ul style="list-style-type: none"> 😊 「交付窓口」「印鑑登録市民カード」など個別の案内看板は大きく表示されており、分かりやすい。 😊 記載例の中には、吹き出しで補足説明されているのもあり、分かりやすい。 ⊖ 戸籍や印鑑証明、転入、転出などの発券機が1か所なので、初めての来所者には分かりにくい。⇒発券機近辺で迷っている様子があれば積極的な声かけを。 ⊖ 発券機の横のファイルに乱れ。⇒整理整頓を。 ⊖ ボールペンはセロファンテープやひもでつながれているが、見栄えがあまり良くない。⇒見栄えも意識したボールペンの用意を。 	 

②改善レポート

- ①戸籍や印鑑証明、転入、転出などの発券機が1か所なので、はじめての来所者にはわかりにくく感じるとの指摘がありましたので、迷われている方に気づいた場合は声をかけるようにしました。
- ②発券機の横のファイルが乱れているとの指摘があったことから、ファイルを置くボックスを接着するとともに、必要なファイルが取り出しやすくなるよう整頓しました。



- ③書きにくいと評判が悪かったことから、芯の太いボールペンを購入しました。窓口からの苦情が減りました。



(11) 太白区 障害高齢課

①調査結果

ア 総合評価

評価区分（ア～エ）での評価		総合評価	評価の基準（5段階評価）
ア 身だしなみ	3.9	3.6	大変よくできている：5 よくできている：4 ある程度できている（普通）：3 多少問題がある：2 大いに問題がある：1
イ 窓口対応	3.5		
ウ 電話対応	3.6		
エ 窓口環境	3.6		

高齢者の方、車いすや杖を利用されている方などが多くいらっしゃるなか、来庁者が迷わないよう、窓口へ積極的に誘導し、使いやすいとは言い難いスペースでもできる限りの対応をしている苦労が伺えました。環境面での改善は難しい部分も多いですが、椅子の配置など、待っている方の負担を少しでも軽減できないかなどの視点から、サービス向上に努めてください。


イ 良かった点や優れている点、改善点や留意点

😊：良かった点、優れている点 😞：改善点、留意点 ⚠️：チェックポイント

身だしなみ	😊	・髪の毛はしっかりまとめているので、スッキリ見え清潔感が感じられる。
	😞	・名札の下の方が反り返っている。
	⚠️	・名札は目立ちますので、傷んだ場合は、早めの更新を。

窓口対応	😊	・カウンターを出て「〇番のお客様お待たせしました」と来庁者のところまで行き声かけ。 ・相手の年齢や身体状態に合わせてゆっくり丁寧に目を合わせて説明し、不明点の確認も。 ・来庁者がすることに常に「ありがとうございます」と言葉を添えて明るく快活に対応。 ・会計時にはレジのデジタル表示に手を当てて金額を示し、口頭でも伝えて間違いのないよう丁寧に確認。
	😞	・カウンターに来庁者が座ると、挨拶はなく、すぐに手続きを開始したり、手続きに10分以上かかっても、その間無言で作業をしている時がある。 ・二重敬語（「お預かりさせていただきます」）や語尾に丁寧さが不足している場合がある。
	⚠️	・繁忙などの状況があっても、最初の挨拶や状況、所要時間の説明を心がけることが大切。 ・「お預かりします」が正しく、丁寧な言葉づかいを。

電話対応	😊	・相手の言葉を受け止めながら、内容を聞き取ろうとする努力が伺える。 ・異動した職員宛の電話に、以前の担当者の名前を確認し、現在の担当が変わったことも分かりやすく説明。引き継ぎに時間がかかっていることも含めて詫げる言葉も。 ・お待たせする際は「確認しますのでお待ちください」「大変お待たせしました」と対応。
	😞	・「～したいのであれば」「あるじゃないですか」とやや丁寧さに欠けた話し方。 ・「少々お待ちください」「お待たせしました」と断らず、保留音を入れずに受話器を押さえて確認し回答。
	⚠️	・相手の状況、話の内容もあるものの、丁寧な対応を基本とすることが大切。

窓口環境	😊	敬老乗車証の案内は文字も大きく目立っていて分かりやすい。	
	😊	大きめの番号札は、わかりやすいよう手続きごとに色分けして設置。	
	😊	番号札の前には職員が立っており、案内。	
	😞	敬老乗車証の案内はとても目立つが、他の掲示物も多く目移りする。⇒もっとシンプルに見やすくする余地あり。	
	😞	ラックに入ったリーフレットがいっぱい取りづらい。⇒リーフレットは定期的にチェック。	

②改善レポート

- ①名札の下の方が反り返っていたので、名札が経年劣化している職員は新しいものに更新しました。
- ②手続き中に書類の方ばかり見て話していたり、カウンターに来庁者が座ると挨拶はなくすぐに手続きを始める場合があったりするため、「お待たせしました」の一言や、お客様の方を向いて応対するなど、丁寧で親切な対応となるよう、朝礼や係打ち合わせで周知しました。
- ③二重敬語を使ったり、語尾の使い方に丁寧さが不足していたりするため、丁寧な言葉づかいを基本とし、お客様に敬意を払って対応できるよう、各係で研修を実施しました。
- ④手続きの時間が10分以上かかっても、その間は無言で作業をしている場合があるため、時間がかかる際は、待ち時間や状況の説明を適宜行うように、朝礼や係打ち合わせで周知しました。
- ⑤電話対応について、お待ちいただく際に保留音を入れないことがあるため、待ち時間が長くなる際は保留音を入れることやこちらから電話を掛け直すなど、状況によって適切な対応ができるよう、各係で研修を実施しました。
- ⑥窓口は、来庁者の待合の席がいっぱいになることがあり、お待ちいただく方のために、関連情報を掲示したり、パンフレットラックを設置したりするなど、今後もよりよい情報提供ができるよう、改善を実施しました。
- ⑦敬老乗車証の案内はとても目立ちますが、他の掲示物も多く見づらいものであったため、障害高齢課の窓口案内をシンプルでわかりやすいものに一新しました。各種番号札の色と窓口の番号とをそろえた、文字の大きな案内表示を矢印とともに掲示することとし、隣接する介護保険課、税務会計課の窓口も併せて表示し、近くの窓口もわかるように改善しました。
- ⑧ラックに入ったリーフレットがいっぱいだったり、紙のPOPが劣化していたり、床の黄色のテープ（防火扉の位置の表示）が剥がれていたりしたため、窓口の整理整頓に努めるよう朝礼や係打ち合わせで周知し、紙のPOPや床のテープは撤去して新しいものを貼る等、改善しました。



(12) 太白区 公園課

①調査結果

ア 総合評価

評価区分（ア～エ）での評価		総合評価	評価の基準（5段階評価）
ア 身だしなみ	3.9	3.4	大変よくできている：5 よくできている：4 ある程度できている（普通）：3 多少問題がある：2 大いに問題がある：1
イ 窓口対応	3.1		
ウ 電話対応	3.4		
エ 窓口環境	3.4		

外出する職員が多い中、少ない人数で窓口対応が行われており、窓口対応ができる職員が常時いる課とは異なる苦労もあるようです。事業者の方も多く、一般来庁者の方とニーズや関係性も異なると思いますが、挨拶や窓口・電話での対応は同様に行うことを基本として、引き続き丁寧な対応を心がけてください。環境面では、鉢植えがあるなど公園課らしさを感じました。なお、来庁者も利用するエリアにある棚や面談スペースの乱雑さがやや気になりますので、改めるとより良くなると思います。

イ 良かった点や優れている点、改善点や留意点

😊：良かった点、優れている点 😞：改善点、留意点 ⚠️：チェックポイント

身だしなみ	😊	・名札は見やすい位置に着用。
	😞	・名札の文字が若干くもっているように見える。
	⚠️	・名札は目立つので、傷んだ場合は、早めの更新を。
窓口対応	😊	・来庁者が来ると、カウンターに出ながら「こんにちは」と明るく挨拶。 ・「相談していいですか」と依頼形の表現を用い丁寧に対応。 ・終わりにはお辞儀をしながら挨拶し、すぐにカウンター周辺を片づけ。
	😞	・「よろしく願います」と挨拶する来庁者に、「はい。はい」と返事のみで応答。 ・駐車場の券に押印を忘れて、来庁者が慌てて戻って来た。
	⚠️	・顔なじみの事業者であっても、来庁者には敬語、丁寧語で対応することが大切。 ・見送り時には駐車場利用の確認を。
電話対応	😊	・ハキハキとした口調で部署名や担当者名を名乗っている。 ・「2つお願いがありまして」と話を整理して伝える気づかいがあり、最後に「以上の2件をどうぞよろしくお願いいたします」と確認。 ・不在の職員宛の電話を、メモをとりながら明るく感じよく対応。終話後、すぐに伝言メモを作成し、不在者の机の上に。
	😞	・「〇条では～」「～も含めて公園課の仕事で」とこちらの立場や決まりをやや誇張して対応しているように聞こえる。 ・時折「うん」と返事をして対応。
	⚠️	・相手や話の内容にもよるが、相手に寄り添った丁寧な対応を基本とすることが大切。 ・親しみを込めての「うん」でも、失礼と受け取る方も。「はい」で対応する習慣を。
窓口環境	😊 同じ階にある3つの課を3色で案内しており、分かりやすい。 😊 リーフレット類は手に取りやすいように整頓されている。 😊 公園課らしく、観葉植物が置いてある。 😞 植木鉢の横に空の植木鉢が置いてあるほか、カウンターの上には不要物や地図帳が広がったままに。また、面談スペースの端に段ボール箱が山積みで、棚の中がやや乱雑。⇒来庁者も立ち入るエリア、目に入るところは、常に整理整頓を。	 

②改善レポート

ア 身だしなみ

- ・名札の文字が若干曇っているように見えるものは、課内で確認し、必要な場合更新しました。

イ 窓口対応、ウ 電話対応

- ・改善点・留意点の内容を踏まえ、課内にて「接遇ベーシックスキル」(研修テキスト)を用い、接遇向上について再確認しました。

エ 窓口環境

- ・カウンターの不要物を撤去し、来庁者向けの物については利用に関する表示を行いました。



- ・植木鉢の横の使っていない植木鉢を撤去しました。



- ・地図帳を広げたまま、カウンターの上に置きっぱなしになっていることがあったので、書棚を設け、カウンターに地図を置かないようにしました。



- ・カウンターの破損箇所のガムテープを撤去し、透明なテープで補修しました。



- ・面談テーブルスペースの段ボールを撤去し、打合せスペースを確保しました。



- ・備品棚を整理し、来庁者の目線に触れないよう可動式のカーテンを設置しました。



- ・道路課との境にある書類については、必要なものであるため、整理整頓しました。

(13) 泉区 戸籍住民課

①調査結果

ア 総合評価

評価区分（ア～エ）での評価		総合評価	評価の基準（5段階評価）
ア 身だしなみ	3.8	3.7	大変よくできている：5 よくできている：4 ある程度できている（普通）：3 多少問題がある：2 大いに問題がある：1
イ 窓口対応	3.8		
ウ 電話対応	3.6		
エ 窓口環境	3.8		

広い空間の中で各担当窓口に来庁者を誘導することに苦労していることが伺えました。掲示物は枚数だけでなく、示し方やサイズ、色などの工夫で誘導効果が高まることもありますので、表示の仕方を検討することをお勧めします。外国人の方向けのパンフレット類や案内もたくさんありましたが、英語表記されていないものも多いので、改善すると、より一層のサービス向上に繋がると思います。



イ 良かった点や優れている点、改善点や留意点

😊：良かった点、優れている点 😞：改善点、留意点 ⚠️：チェックポイント

身だしなみ	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・名札を胸の高い位置に着用しているのでカウンター越しでも見やすい。 ・マスクをしているが、声は聞き取りやすく、目元から笑顔も伝わる。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> ・名札は先が曲がっており、少し劣化している。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・名札は目立つので、傷んだ場合は、早めの更新を。

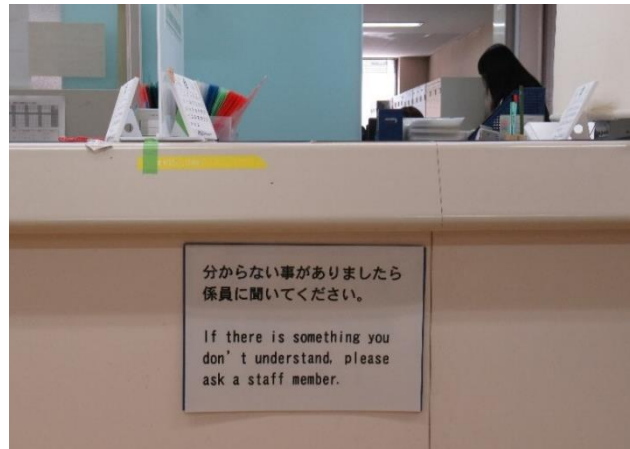
窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・「質問させていただいてよろしいでしょうか」と、依頼形で丁寧な話し方。 ・日付を記入する際に卓上カレンダーを見やすい位置に移動するなどの細やかな配慮。 ・他の書類を持っている様子を見て「書類、おまとめしましょうか」と気遣いの言葉。区役所のことを表現する時には「私ども」と言うなど、敬語をきちんと使用。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> ・番号が呼ばれて来庁者が来ると「どうぞ」と案内するが、挨拶がない。 ・証明書のコピーを取りに行く際に、特に声かけはない。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・繁忙などの状況があっても、最初の挨拶を心がけることが大切。 ・来庁者を待たせる際には、「少々お待ちください」など、ちょっとした気遣いの言葉を。

電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・確認に時間がかかる時は折り返し電話をする旨伝えて一度切り、調べてすぐに電話。 ・「今トップページを開いてますか」「向かって右側から4番目をクリックしてください」とゆっくり丁寧に説明し「手数料は〇円ですので郵便局でご購入ください」と補足説明も。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> ・「もう一度言っていただけますか」「えっとですね」と返答。 ・「システムの都合でこのように表示されるようになっていきますので、そのまま気にせずにお出しいただければと思います」と説明。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・「もう一度お願いできますか」「それにつきましては」など丁寧な言葉づかいを。 ・「ご心配をおかけして申し訳ございません」などのお詫びの言葉も添えて。

窓口環境	😊	サービス窓口のオレンジの看板は遠くからでも分かりやすい。	 
	😊	外国の方用の書類をまとめたコーナー、車いす用の記帳テーブルも。	
	😊	時計の下の壁や記帳台に待ち時間の目安を掲示。	
	😞	通路を曲がって奥にあるマイナンバーカードの窓口の誘導案内が途切れる箇所があり分かりづらい。⇒途切れず誘導できるよう工夫が必要。	
	😞	布製のパーテーションでカウンター内の目隠しをしているが、外から見て目立つ。⇒できるだけ、外から見て不自然ではない工夫を。	
	😞	ボールペンを記帳台に固定するガムテープに試し書きが多い。また、戸籍届受付窓口の物品が乱雑であったり、床の黄色いラインや足型が劣化。⇒定期的な清掃や整理整頓、更新を。	

②改善レポート

- ①外国人の方が手続き等で聞きたいことがあった時のための案内を日本語・英語の2か国語で表示しました。



- ②マイナンバーカード交付窓口は通路を曲がった奥に位置しており、分かりづかったため、通路を曲がらなくても見える位置に窓口の案内表示を掲示しました。



- ③記載台に備え付けているボールペン用ペンキーパー（落下や紛失を防ぐための紐状のもの）を固定しているガムテープに落書きがあり見栄えが悪いため、新しいガムテープに貼り換えました。
- ④戸籍届受付窓口に備えている筆記具等の物品が乱雑に置いてありましたので整理しました。
- ⑤床に表示の停止線や足形は年内に修繕工事を行い新しくする予定です。
- ⑥カウンター内に設置の布製のパーテーションはマイナンバー交付窓口拡張工事（年度内施工予定）の際に撤去し、違和感のないパーテーションを新たに設置する予定です。

(14) 泉区 障害高齢課

①調査結果

ア 総合評価

評価区分（ア～エ）での評価		総合評価	評価の基準（5段階評価）
ア 身だしなみ	3.8	4.1	大変よくできている：5 よくできている：4 ある程度できている（普通）：3 多少問題がある：2 大いに問題がある：1
イ 窓口対応	4.1		
ウ 電話対応	4.1		
エ 窓口環境	4.2		

様々な業務内容があり、多くの方が来訪されるなか、番号札や待ち椅子への誘導を積極的に行い、来庁者の不安や負担を軽減しようとしていることが伺えました。入り口が1か所のため、係ごとの動線も重なりやすく、誘導や声かけなど苦勞していると思いますが、今後も引き続き窓口サービス向上に努めてください。


イ 良かった点や優れている点、改善点や留意点

😊：良かった点、優れている点 😞：改善点、留意点 ⚠️：チェックポイント

身だしなみ	😊	<ul style="list-style-type: none"> 髪をスッキリとひとつにまとめて清潔感が感じられる。 名札は綺麗な状態で、常ときちんと見えるように首から下げている。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> 名札が裏返しになっていて、名前が見えない。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> 名札が裏返ることがある場合は、固定するか、両面仕様にするなどの工夫を。

窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> 一時受付として率先して用件を確認し、待ち時間短縮に努めている。来庁者が座ったまま記入できる画板付きの用紙を手渡し、順番が来たらすぐ対応できるように工夫している。 「ご案内いたします」と方向を手で示しながら、来庁者の歩調に合わせてゆっくり誘導。 「お待たせしました」「ありがとうございます」等の接客用語もきちんと使い丁寧な対応。 金銭授受は声に出して金額を確認。乗車証を渡す際は両手で渡し、「大丈夫ですか」「よろしいでしょうか」と確認しながら丁寧な対応。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> 「ありがとうございました。気を付けてお帰りください」と笑顔で明るく挨拶しているものの、座ったままの対応。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> 混み具合等もあるものの、挨拶はできるだけ立って行うよう心がけることが大切。

電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> 高齢の方にはゆっくりと優しい口調で対応。「お名前教えていただけますか」「午後はいらっしゃいますか」と依頼形で連絡先を確認。 「〇〇ですね」と復唱し、「〇〇ということですね」分かりやすく言い換え。話し方に会話の内容に合わせた抑揚があるので、親身さが伝わる。 終話時は相手が電話を切るのを確認して、指で静かにフックを押えている。
	😞	—
	⚠️	—

窓口環境	😊	<ul style="list-style-type: none"> カウンターは、車椅子の方も利用しやすい高さ。各間仕切り間の距離が1メートル程度離れているので、プライバシーへの配慮は良好。 	
	😊	<ul style="list-style-type: none"> 交通費助成の番号札を置いてある廊下は暗いので、照明を設置している。 	
	😊	<ul style="list-style-type: none"> 「障害者交通費助成更新申請」窓口まで赤い誘導ラインを床に貼っている。 	
	😞	<ul style="list-style-type: none"> 天井からつり下げられている看板が斜めになっている。また、掲示物や地図の中に剥がれているものがある。⇒定期的な看板や掲示物の確認、更新などを。 	

②改善レポート

①天井からつり下げられている、障害者支援の看板が斜めだったのを、直しました。



②パーティションに貼ってあるオレンジ色の「➡番号札」の掲示物の剥がれを直しました。



③介護保険の窓口までの庁舎の地図について、セロファンテープの剥がれを直しました。



④手続きを終えた後の挨拶は、座ったままではなく、立って行うよう、係ごとの打合せにて確認しました。

(15) 泉区 公園課

①調査結果

ア 総合評価

評価区分（ア～エ）での評価		総合評価	評価の基準（5段階評価）
ア 身だしなみ	3.7	3.6	大変よくできている：5 よくできている：4 ある程度できている（普通）：3 多少問題がある：2 大いに問題がある：1
イ 窓口対応	3.4		
ウ 電話対応	4.0		
エ 窓口環境	3.5		

外出する職員が多い中、少ない人数で窓口対応が行われており、窓口対応ができる職員が常時いる課とは異なる苦勞もあるようです。事業者の方も多く、一般来庁者の方とニーズや関係性も異なると思いますが、挨拶や窓口・電話での対応は同様に行うことを基本として、引き続き、丁寧な対応を心がけてください。環境面では、来庁者が目にする範囲の整理整頓や掲示物のチェックなどを定期的に行うと、より良くなると思います。


イ 良かった点や優れている点、改善点や留意点

😊：良かった点、優れている点 😞：改善点、留意点 ❗：チェックポイント

身だしなみ	😊	・名札は常時良く見える状態に保たれている。
	😞	・シャツの胸ポケットにスマートフォンを入れている。
	❗	・来庁者への対応をふまえた身だしなみを心がけることが大切。

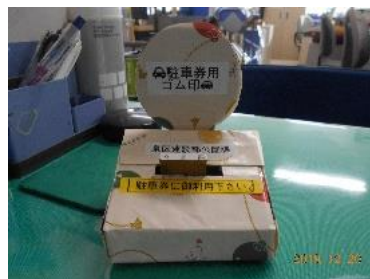
窓口対応	😊	・来庁者が押印した際、印鑑の朱肉を丁寧にふき取って返却するなど気づかいがある。 ・「お手数ですが」などのクッション言葉、「かしこまりました」「申し訳ございません」と丁寧な言葉を自然に使用。 ・対応終了後は立ち上がり挨拶し、見送り後はすぐにカウンター上を片づけ。
	😞	・他の課からの引き継ぎで来庁者が来られた際、明確な挨拶をせずに対応を開始。 ・調べ物をするのに席を離れる際、無言で離席。
	❗	・顔なじみの方でも、最初と最後の挨拶を習慣づけることが大切。 ・「少々お待ちください」等の声かけが一言あるだけで、丁寧な印象。

電話対応	😊	・「高い木のことを〇〇、低い木のことを〇〇と言っていますがどちらでしょうか」と言い換えや補足をしながら分かりやすく説明。調べる時は「申し訳ありません。地図を開きますので少々お待ちください」と伝え、「お待たせして申し訳ありません」とお詫びの言葉も。 ・電話を切る際に「私〇〇課の〇〇と申します」と名乗り、受話器を静かに置いて終了。 ・隣の職員が先に他の部署に連絡して転送するなど、職員の連携ができている。
	😞	・「はい、ご苦労様でございます」と挨拶。 ・「うん、うん」と対応。
	❗	・「ご苦労様」は失礼とを感じる方もいるので、「お疲れ様です」の方が無難。 ・親しみを込めての「うん」でも、失礼と受け取る方も。「はい」で対応する習慣を。

窓口環境	😊	公園課の看板に「窓口」「⇒」の表示があり、窓口の場所が分かりやすい。	
	😊	カウンター上の地図にはライトを設置し、明るく照らして見ることができる。	
	😊	通路の壁にごみ袋の現物が見本として貼られており、とても分かりやすい。	
	😞	カウンター上の地図の向きがバラバラで、無造作に置かれている。⇒来庁者から見える範囲は整理整頓を。	
	😞	カウンターの上に置いてある駐車券のゴム印を入れる箱や地図が劣化している。⇒来庁者から見える掲示物や利用する備品はできるだけ更新を。	

②改善レポート

- ①カウンターの上に駐車券用のゴム印を収納する箱が、壊れていたので新しい収納箱を作りました。



- ②来客用カウンターの不要なものを整理し、古い掲示物を撤去しました。



- ③名刺を入れるボックスを定期的に管理していなかったため、あふれていましたが、毎日の業務に取り入れ整理をするようにしました。
- ④実地調査結果を踏まえ、窓口サービス研修（事後）の研修を課内職員が受講しました。
- ⑤窓口サービス向上事業実地調査報告書の「改善点、留意点等」に挙げられていた項目について、朝礼で周知し、整理整頓や窓口サービス改善に努めるよう話し合いました。

(16) 宮城総合支所 税務住民課

①調査結果

ア 総合評価

評価区分（ア～エ）での評価		総合評価	評価の基準（5段階評価）
ア 身だしなみ	3.7	3.6	大変よくできている：5 よくできている：4 ある程度できている（普通）：3 多少問題がある：2 大いに問題がある：1
イ 窓口対応	3.3		
ウ 電話対応	3.6		
エ 窓口環境	4.0		

ひとつの通路に長く並んだ窓口に誘導するため、積極的に呼びかけを行うなど協力して案内していることが伺えました。また、分かりやすい記入例、手作りの卓上カレンダーなど、おもてなしの気持ちが伝わってきます。電話や窓口での敬語の使い方にやや個人差があるように見受けられますので、課内で確認し合いながら、より良い対応、環境づくりに努めてください。


イ 良かった点や優れている点、改善点や留意点

😊：良かった点、優れている点 😞：改善点、留意点 ⚠️：チェックポイント

身だしなみ	😊	・髪の毛は、きちんとまとめているのでスッキリして見える。
	😞	・名札（のひも）にペンを差しているので、名前の一部分が隠れてすぐには読み取れない。 ・窓口対応以外や作業をしていない時に職員同士の私語が目立つ。
	⚠️	・名札が隠れるようなペンの差し方は好ましくない。 ・カウンターの様子や言葉は意外に見られ、聞こえているので、誤解を与えないように注意を。

窓口対応	😊	・通路側に目を向けて立って待機している職員が、来庁者が近づくと、番号札を持ってすばやく渡しに行くなど、迅速な対応。 ・書類を手で指し説明しながら一緒に記入。使った印鑑は拭いて返却する気づかいがある。 ・「封筒をお使いください」と持ち帰り用の封筒を案内。
	😞	・呼び出しの際、「〇〇様」と名前で呼ぶスタイルを採用している。 ・片手で免許証を返却。
	⚠️	・受け取りまで番号でお呼びするケースも増えているので一度検討を。 ・来庁者のものを預かったり渡したりする際には、両手での受け渡しを。

電話対応	😊	・「よろしければお名前お伺いしてもいいですか」とクッション言葉+依頼形を使って対応。 ・転送する際は「すみません。お待ちください」と断りを入れ、転送に時間がかかると「もう少しお待ちください」と再度声かけをする気配りがある。 ・「本籍地が仙台市内で間違いなければ」「手続きによっては確認に時間がかかる」など、大事なことは何度か念を押して伝えている。
	😞	・相手の説明には「ふん、ふん」と返事。
	⚠️	・親しみを込めての「うん」でも、失礼と受け取る方も。「はい」で対応する習慣を。

窓口環境	<ul style="list-style-type: none"> ◎課ごとに案内表示が色分けされており、目的の課を探しやすい。 ◎手荷物の一時置きテーブル、記帳台には手作りの卓上カレンダーなど温かみがあり、気配りが感じられる。 ◎「転居」「転入」「転出」など、それぞれの手続きの記入例について、市共通の内容に加えて、特に留意してほしい箇所には吹き出しをつけて補足の説明をするなど、見やすく分かりやすい。 ⊕窓口付近に朱肉を拭き取るミニタオルが無造作に置かれており、見た目が良くない。⇒来庁者の目に入らないようにする気配りを。 	
------	--	---

②改善レポート

ア 身だしなみ

- ・ネクストラップにペンをさすことは、一切しないよう、指導しました。
- ・来庁者に不快感を与えかねないので、私語は極力慎むよう注意指導を複数回しました。

イ 窓口対応

- ・窓口でお呼びする際は、個人名は呼ばず、すべて番号札でお呼び出しするよう改めました。
- ・本人確認の書類等は、両手かトレイに乗せてお返しするよう注意指導しました。



ウ 電話対応

- ・相手の説明には「ふん、ふん」と返事をせず、基本は「はい」であると注意指導しました。

エ 窓口環境

- ・カウンター付近に置いていた朱肉を拭き取るミニタオルを、カウンターの下へ移動し、来庁者から見えないように改めました。

(17) 宮城総合支所 管理課

①調査結果

ア 総合評価

評価区分（ア～エ）での評価		総合評価	評価の基準（5段階評価）
ア 身だしなみ	3.9	3.5	大変よくできている：5 よくできている：4 ある程度できている（普通）：3 多少問題がある：2 大いに問題がある：1
イ 窓口対応	3.3		
ウ 電話対応	3.6		
エ 窓口環境	3.6		

業務が多岐にわたり、対応する内容も幅広く、苦勞していることが分かりました。生活保護の相談などプライバシーへの配慮が求められる業務については、庁舎全体で見ると離れた場所に位置する利点がある一方、部屋の中に声が響きやすいという欠点もあります。相談室を含めできるだけ声が響かない工夫に取り組むことをお勧めします。

イ 良かった点や優れている点、改善点や留意点

😊：良かった点、優れている点 😞：改善点、留意点 ⚠️：チェックポイント

身だしなみ	😊	・名札は胸のポケットに挟んでおり、ローテーブル席に座っていても相手によく見える。
	😞	・（かかとをベルトで固定しない）サンダルを履いている。
	⚠️	・後ろにベルトがある、パタパタしないものの着用を。

窓口対応	😊	・時折、相談者の名前を「〇〇さん」と呼ぶなど親近感がある対応。 ・見送りは立って、軽い会釈。来庁者が3～4歩ドアを出るまで、目で見送り。
	😞	・来庁者がカウンターの前に立っていても、なかなか気が付かず、来庁者から「すみません」と声をかけると、急いで出て来て挨拶。 ・「ありがとうございます」と挨拶しているものの、少し体を横に向けたまま。
	⚠️	・状況にもよるものの、できる限り、来庁者を意識する目配りが大切。 ・おざなりに感じられないよう、挨拶は正面を向いて行うことが大切。

電話対応	😊	・不在者への電話で「戻りが5時頃になりますが、折り返しお電話差し上げるようにしますか」と伝えた後、自分で対応が可能な内容を確認している。 ・必要書類を取り出すのにやや時間がかかった際には、「お待たせしました。すみませんでした」と詫げる言葉を添えて対応。 ・電話を切る際「〇〇様ですね」と相手の名前を再度確認し「失礼します」と丁寧に挨拶。
	😞	・「ちょっとお待ちください」と、保留ボタンを押して対応。
	⚠️	・「ちょっと」の代わりに「少々」が使えるとベター。

窓口環境	😊	・カウンターの上は無駄な物がなく、きれいに片付いている。
	😞	・カウンターで話をすると、他に比べて部屋が狭いので声が響きやすく、部屋の中にいる人に聞こえやすい。⇒建物の構造上難しい中でも、声がまわりに聞こえづらい環境づくりに努めることが大切。
	😞	・必要なパンフレット類はドア前のコーナーラックに整理してまとめられているが、使用目的が分からない資料（地図）も一部あり。⇒必要な方につきやすい、利用してもらいやすい環境づくりを。
	😞	・外国人対応、バリアフリー対応の工夫は確認できなかった。⇒今後、来庁者として対応することも考えられるので、長期的には対応の検討を。



②改善レポート

ア 身だしなみ

- ・職員同士で身だしなみの確認を行いました。

イ 窓口対応

- ・「おはようございます」や「こんにちは」などの挨拶を徹底し、お客様目線で分かりやすい説明を行うことで、手続き時間の短縮を図るよう課内で周知しました。

エ 窓口環境

- ・高齢の方に対しては拡大した書類で説明する工夫を行うこととしました。
- ・窓口対応を終えた職員が、その都度その窓口周辺を整理することを習慣化することとしました。
- ・相談内容に応じて、個室の相談室を使うよう、配慮するよう心掛けることとしました。
- ・ラックを事業ごとに整理し、不要な書類は廃棄しました。(下写真は整理後)



(18) 宮城総合支所 保健福祉課

①調査結果

ア 総合評価

評価区分（ア～エ）での評価		総合評価	評価の基準（5段階評価）
ア 身だしなみ	3.6	3.7	大変よくできている：5 よくできている：4 ある程度できている（普通）：3 多少問題がある：2 大いに問題がある：1
イ 窓口対応	3.9		
ウ 電話対応	3.4		
エ 窓口環境	3.9		

ひとつの通路に長く並んだ窓口に誘導するため、積極的に来庁者に声をかけるなど、協力して案内していることが伺えました。待合用の椅子が比較的少ないため、自課の来庁者の把握が難しい場合もあるかと思いますが、呼び出しのしくみや職員配置などの工夫に取り組むことをお勧めします。

イ 良かった点や優れている点、改善点や留意点

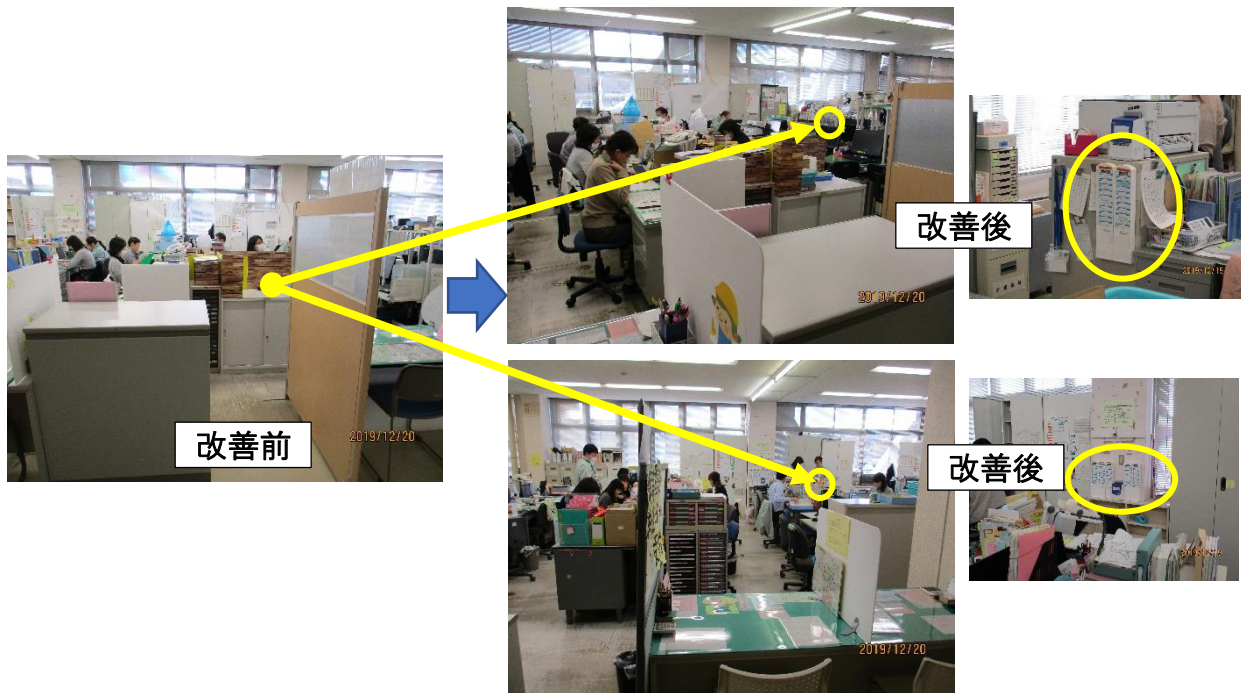
😊：良かった点、優れている点 😞：改善点、留意点 ❗：チェックポイント

身だしなみ	😊	・名札はシャツの胸ポケットにとめて、動かないように固定されている。
	😞	・ストラップに名札が隠れるようにボールペンをはさんでいる。 ・カウンターに近い自席で、立ったまま、自分のボトルでドリンクを飲んでいる。
	❗	・名札が隠れるようなペンの差し方は好ましくない。 ・来庁者から見える範囲では、見られていることを意識して行動することが大切。
窓口対応	😊	・名札を手で少し掲げ、名前を見せながら名乗って対応を開始。 ・PCで調べものをする時には、カウンターの上に「応対中」の札を置き、待ち時間が長い場合は「お待たせしました」の言葉を添えて対応。 ・対応中は、手続きが分からず不安そうな来庁者に「大丈夫ですよ」と言葉をかけたり、具体的な提案をして安心感のある対応。
	😞	・「〇〇が〇〇になっちゃうから」と、理由を説明。 ・「了解です」と回答。
	❗	・「ちゃう」は「なりますから」などに改めた方が丁寧。 ・「承知しました」が正しい言い方。習慣として身につけることが大切。
電話対応	😊	・部署名と自分の名前を告げ、「お世話になっております」と挨拶。 ・「立場上お答えできないのですが」と断りながらも要望に添えるよう努力する姿勢があった。 ・受話器は「失礼します」の言葉で静かに置いて終了。
	😞	・受話器をやや強めに置いて終了。
	❗	・電話を切る最後まで、丁寧な気持ちで対応する習慣を身につけることが大切。
窓口環境	😊	<ul style="list-style-type: none"> 窓口のパーテーションが可動式のため、窓口に複数人来られた際に位置を移動させて使えるという利点も。 各パーテーションの角に係名が統一様式で貼られており窓口を探しやすい。 待合スペースに、「こどもえほんだな」を設置。 職員のタイムレコーダーが、カウンターの切れ目からよく見える。⇒できるだけ来庁者の目が届かない場所に。 混んでくると、受付カードをもれなく来庁者に渡すことができず、窓口が空くとカードを受け取っていない方が先に座ることも。⇒できるだけこの状況が発生しないように工夫を。



②改善レポート

- ①職員のタイムレコーダーがカウンターの切れ目から見えていたため、設置場所を事務室内窓側に変更し、来庁者の目の届かない場所になるよう配慮しました。



- ②受付カードを目立つように改良し、来庁者に分かりやすいように配慮しました。



(19) 宮城総合支所 公園課

①調査結果

ア 総合評価

評価区分（ア～エ）での評価		総合評価	評価の基準（5段階評価）
ア 身だしなみ	3.9	3.3	大変よくできている：5 よくできている：4 ある程度できている（普通）：3 多少問題がある：2 大いに問題がある：1
イ 窓口対応	3.2		
ウ 電話対応	3.3		
エ 窓口環境	3.3		

外出する職員が多い中、少ない人数で窓口対応が行われており、窓口対応ができる職員が常時いる課とは異なる苦勞もあるようです。事業者の方も多く、一般来庁者の方とニーズや関係性も異なると思いますが、挨拶や窓口・電話での対応は同様に行うことを基本として、引き続き、丁寧な対応を心がけてください。窓口は整理整頓が行われていますが、使った椅子がすぐに戻されていなかったり、備品やポスターの劣化がやや目立ちます。窓口環境の点検、改善を定期的に行うと、より良い環境になると思います。

イ 良かった点や優れている点、改善点や留意点

😊：良かった点、優れている点 😞：改善点、留意点 ⚠️：チェックポイント

身だしなみ	😊	・名札は胸の位置に見やすく着用。
	😞	・サンダル履きで、パタパタと音がしている。 ・長袖のワイシャツ袖口を巻き上げている。 ・床に脱ぎ置かれた運動靴がカウンター越しに見える。
	⚠️	・後ろにベルトがある、パタパタしないものの着用を（ベルトがあれば固定を）。 ・無造作なワイシャツの巻き上げ方にならないことが大切。 ・靴は、自分の机の下に置か、来庁者の目に入らないストッカーの用意を。
窓口対応	😊	・カウンターに座る際はスタンド電気をつけて明るくしている。 ・「来られる時に電話いただいた方がいいかと」と内線番号も伝え、来庁時に連絡するよう案内する気配りがある。
	😞	・カウンターの上に両手を組んで話をしていたり、手を後ろに組んで話を聞いている。 ・使用後の椅子がしばらく放置されていた。
	⚠️	・事業者の方や顔なじみの方でも、正しい傾聴姿勢を心がけることが大切。 ・使用後の椅子は元に戻す習慣を。
電話対応	😊	・話している時には、すぐに必要なメモが取れる状態にしている。 ・話の締めくくりには最後にもう一度「ありがとうございます」と挨拶。同時に軽く会釈。
	😞	・「では、〇〇〇の方でよかったですかね」と対応。
	⚠️	・接客時には「〇〇でよろしいでしょうか」の方が適切。
窓口環境	😊	申請書類はビニールポケットに入れられ綺麗に並べられている。
	😊	カウンターに手指消毒剤や老眼鏡が置いてある。
	😞	カウンターに敷いてある透明カバーの角が欠け、ガムテープで補強されている。印鑑ケースも補強テープが見られる。カバーの下に置かれた地図や案内などの角が折れたまま。カウンター越しの後ろの棚のファイルが横倒しになっており、ローカウンターの蛍光灯の上にホコリが見える。⇒来庁者から見える範囲のもの、来庁者が使うものは、更新や整理整頓、清掃に努めることが大切。



②改善レポート

ア 身だしなみ

- ・朝礼等を通じて、サンダルは音が鳴らない踵を押さえるものを着用する等、周知いたしました。
- ・床に脱ぎ置きされた運動靴は、撤去いたしました。
- ・長袖のシャツを巻き上げるなど、お客様に不快感を与えることのないような身だしなみにするよう、朝礼等を通じて周知いたしました。

イ 窓口対応

- ・改善点・留意点の内容を踏まえ、職員の意識向上を図るため、接遇チェックシートにより接遇状況をチェックし、お客様の立場に立った接遇を心掛けるよう取り組みを行っています。
- ・来庁者が帰られた後、使用した椅子は、意識して元の位置に戻すようにしており、習慣化に努めています。

ウ 電話対応

- ・電話の適切な対応について、朝礼等を通じて周知しております。

エ 窓口環境

- ・角が欠けていたり、ガムテープで補強されていたカウンターの上の汚れ防止カバーと、補強テープを貼っていた印鑑ケースは、交換しました。



- ・透明カバーの下に置かれた地図や必要とされる案内などの角が折れたままでしたので、直しました。



- ・カウンター越しの後ろの棚のファイルが横倒しのままだったので、整頓しました。



- ・ローカウンターの蛍光灯の上にホコリがありましたので、掃除しました。



(20) 都市整備局 開発調整課

①調査結果

ア 総合評価

評価区分（ア～エ）での評価		総合評価	評価の基準（5段階評価）
ア 身だしなみ	4.0	3.3	大変よくできている：5 よくできている：4 ある程度できている（普通）：3 多少問題がある：2 大いに問題がある：1
イ 窓口対応	3.1		
ウ 電話対応	3.3		
エ 窓口環境	3.2		

事業者の方も多く、一般来庁者の方とニーズや関係性も異なると思いますが、挨拶や窓口・電話での対応は同様に行うことを基本として、引き続き、丁寧な対応を心がけて頂けたらと思います。土地に関する個人情報や込み入った内容の話も多いと思いますので、プライバシーの確保に繋がる対策を検討することをお勧めします。また、エレベーターから窓口まで、分かりにくい場所にありますので、誘導サインの改良、見直しに努めてください。

イ 良かった点や優れている点、改善点や留意点

😊：良かった点、優れている点 😞：改善点、留意点 ⚠️：チェックポイント

身だしなみ	😊	・外出先から戻ってきた時はすでに名札もしっかり下げている。
	😞	・椅子に座っての応接中には名札が下に隠れてしまう位置に着用。
	⚠️	・名札は応接中に来庁者に見えるよう位置調整を。

窓口対応	😊	・来庁者にすぐ気づき、テーブル席を手で示し、着席を促している。 ・来庁者が帰る時は挨拶を交わしてお辞儀をし、部屋を出るまではその場で見送り、椅子を元に戻すなどの点検をして自席にそれぞれ戻っている。 ・厳しい口調のこともあるが、だめなものはだめと伝えている。
	😞	・「うちの方でもここまでやってるからさあ」というような話し方をしている。 ・言葉は丁寧だが威圧感がある。
	⚠️	・事業者の方、顔見知りの方にも、接客時には敬語、丁寧語を用いることが大切。「うち」は「私ども」が適切。

電話対応	😊	・部署名と担当者名を名乗り、「いつもお世話になっております」と挨拶。 ・終話時は挨拶の後、受話器を丁寧に置いている。
	😞	・「ふん、ふん」「もしかして休みかもしれないんで」と対応。 ・最後は「了解しますう」で終わり、ややガチャ切りに近い感じで受話器を置いて終了。
	⚠️	・事業者の方や顔見知りの方にも、丁寧な言葉や対応（電話の切り方）を心がけることが大切。

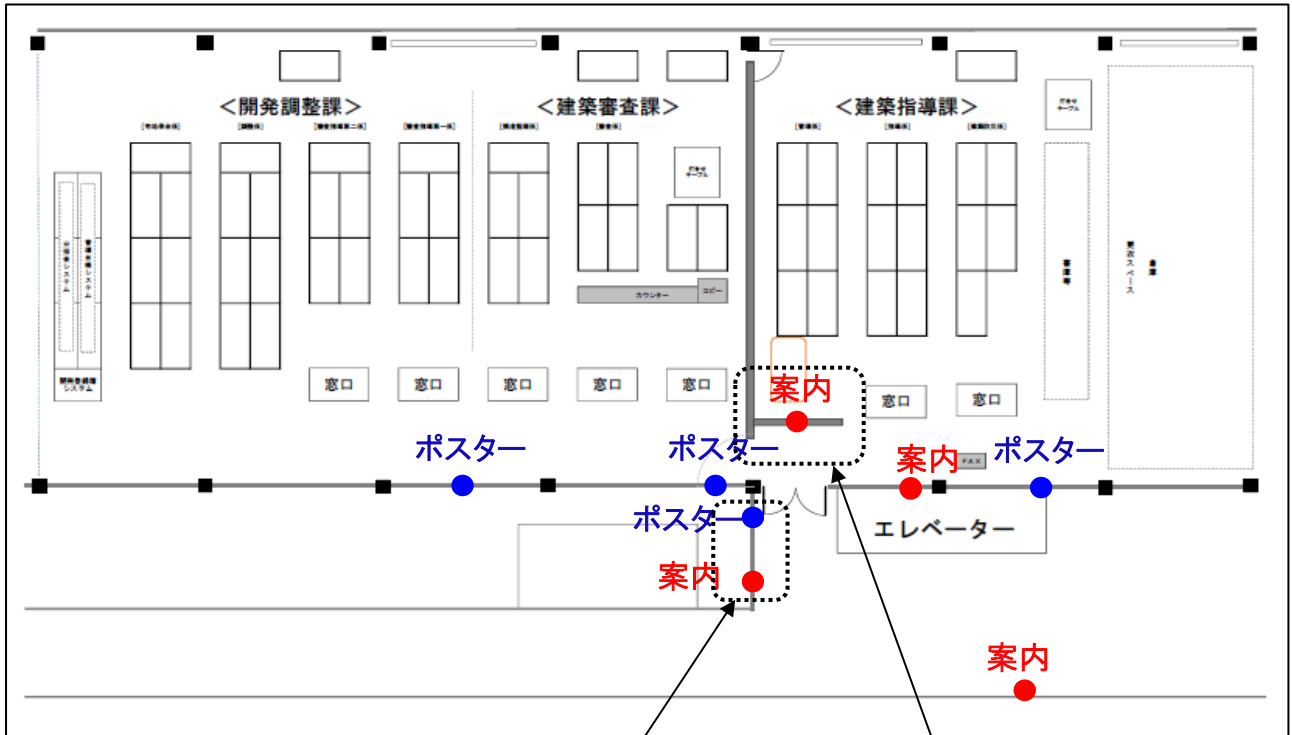
窓口環境	😊	部署の入り口が分かりにくいいため、エレベーターから課の窓口まで誘導案内をこまめに掲示。
	😊	打合せテーブルの下敷きに挟まれていた申請書の記入例が、ふき出し付きで分かりやすい。
	😞	エレベーターホールの照明が暗く、案内表示も小さいため見つけにくい。また冷房などで建築宅地部のドアが閉まってしまうと、その奥にフロアがあることが分かりづらく、初めての方には見つけにくい。⇒案内の数は多いものの、分かりやすさをふまえて位置や数の再度見直しを。



②改善レポート



1. 建築宅地部共有スペースの改善

①案内とポスターの掲示場所を明確に差別化しました。



②エレベーター前、入り口周辺の掲示物を新調しました。

	課題点	改善策
EV前	<ul style="list-style-type: none"> ・文字が小さく、矢印や文章が分かりづらい。 ・宝じのポスターなどが目立つ。 	<ul style="list-style-type: none"> ・単色背景のシンプルな案内サインを掲示。 ・業務内容はEV横のサインで説明できるので省略。 
EV側	<ul style="list-style-type: none"> ・ポスターと案内サインが混在して、どの情報が重要なのか分かりづらい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・誘導上重要な案内サインを優先的に掲示。 ・矢印を大きくして分かりやすく、情報もシンプルに。 
入口(執務室外)	<ul style="list-style-type: none"> ・頑丈そうな扉→気軽に入りにくい。 ・通路の暗さ→入口が分かりづらい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・シンプルで分かりやすいサインに。 

	課題点	改善策
入口(執務室内)	<ul style="list-style-type: none"> ・ポスターと案内サインが混在している。 ・開発調整課と建築審査課の場所を間違えやすい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・課名を色で識別＝直感的で分かりやすいサイン。 ・案内図を A1 サイズにして見やすく。 ・不要な掲示物は撤去。 

③執務室から帰る来庁者への案内を設置しました。

	課題点	改善策
出口	<ul style="list-style-type: none"> ・パッと見ただけでは出口の場所が分かりにくく、出口が分からなくなる来庁者がいる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・一目で直観的に出口が分かる。 ・執務室に入る時は見づらいスペースを活用。 

2. 開発調整課スペースの改善

① 不要な掲示物を撤去しました。

- ・他の部局から配布されているマグネット等の数を減らしました。
- ・期限が切れているもの等、不要な掲示物は撤去しました。
- ・ポスターは角をそろえ、秩序立てて掲示しました。



② 各系の業務分担表を掲示しました。

- ・来庁者から見やすい位置に業務分担表を掲示。
- ・色を案内図と統一し、直観的に開発調整課と分かるデザインに。



(21) 建設局 下水道調整課

①調査結果

ア 総合評価

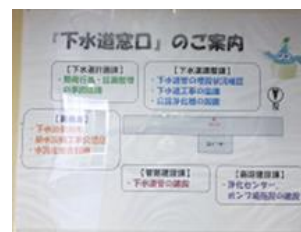
評価区分（ア～エ）での評価		総合評価	評価の基準（5段階評価）
ア 身だしなみ	3.7	3.2	大変よくできている：5 よくできている：4 ある程度できている（普通）：3 多少問題がある：2 大いに問題がある：1
イ 窓口対応	3.1		
ウ 電話対応	3.0		
エ 窓口環境	3.5		

事業者の方も多く、一般来庁者の方とニーズや関係性も異なると思いますが、挨拶や窓口・電話での対応は同様に行うことを基本として、引き続き、丁寧な対応を心がけてください。環境面では、入口に分かりやすいフロア案内や座席表を掲示するなど、来庁者の立場に立った環境づくりが行われています。土地に関する個人情報や込み入った内容の話も多いと思いますので、プライバシーの確保に繋がる対策を検討することをお勧めします。

イ 良かった点や優れている点、改善点や留意点

😊：良かった点、優れている点 😞：改善点、留意点 ⚠️：チェックポイント

身だしなみ	😊	・名札は胸のポケットに止めているので面談のテーブルからでもしっかりと見える。
	😞	・靴のバックベルトを踏みつぶして履いている。 ・名札の着用がない。
	⚠️	・バックベルト付きの靴はベルトを固定し、正しく着用する。 ・庁舎内では名札の着用を。
窓口対応	😊	・ハイカウンターから声をかけるとすぐに立ち上がり対応。 ・見送った後は椅子を元に戻すなど、次の来庁者を迎える準備。
	😞	・顔なじみの方に対し、くだけた話し方をしている。 ・見送り後に椅子を整えていないこともあった。
	⚠️	・事業者の方、顔なじみの方にも、接客時には敬語、丁寧語を用いることが大切。 ・使用後の椅子は、元に戻す習慣づけを。
電話対応	😊	・「ちょうど今お電話しようと思って」と、相手の心を掴むのが上手い。相手の話の確認をし、「どうもありがとうございました」とお礼の言葉を述べている。 ・「失礼します」と告げ、相手が切ったのを待つ時間を置いて、静かに受話器を置いて終了。
	😞	・「ご苦劳様です」と挨拶。 ・「うちの方では」と話をしている。
	⚠️	・「ご苦劳様」は失礼と感じる方もいるので、「お疲れ様です」の方が無難。 ・「私どもでは」か、あるいは「仙台市では」などの方が適切。
窓口環境	😊	エレベーターを出ると、「下水道窓口」の案内として、各課の場所を大きなサイズ（模造紙）で分かりやすく案内。
	😊	棚の用紙や備品は整理整頓されている。
	😞	隣のテーブルが近く、来庁者同士が話をしにくそう。⇒ テーブルの位置やパーテーションの改善なども中長期的には必要。
	⚠️	入口2か所から入って見える執務スペースには整理しきれない書類の山が見える。⇒ 来庁者から見える範囲は、整理整頓を。



②改善レポート

①身だしなみ、窓口対応、電話対応に関する改善点・留意点

調査報告書や研修資料により朝礼時に周知し、改善を図りました。

研修資料：接遇ベーシック研修テキスト

仙台市接遇ベーシック研修テキスト（「正しい言葉づかい回答」）

クレーム対応研修テキスト

②窓口環境の改善・留意点

入口から見える書類の山については、書類を整理しました。

