

令和2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)調査結果のコメント.....	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	5
(1)全体平均	5
(2)区ごとの平均.....	7
(3)課ごとの平均.....	8
(4)調査結果(課ごと)の一覧表.....	12
3 実地調査結果(各課)と改善レポート	13
(1)青葉区 保険年金課.....	13
(2)青葉区 道路課	16
(3)宮城野区 保険年金課.....	18
(4)宮城野区 道路課	20
(5)若林区 保険年金課	23
(6)若林区 道路課	25
(7)太白区 保険年金課	27
(8)太白区 道路課	29
(9)泉区 保険年金課	31
(10)泉区 道路課.....	33
(11)秋保総合支所 総務課	36
(12)秋保総合支所 税務住民課.....	38
(13)秋保総合支所 保健福祉課.....	40
(14)秋保総合支所 建設課.....	42
(15)本庁舎 市民税課	44
(16)本庁舎 資産課税課	46

1 調査の概要

(1)調査時期

2020年7月20日～8月3日

(2)調査の対象

合計16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)

：「保険年金課」「道路課」(合計10課)

○太白区役所秋保総合支所：「総務課」「税務住民課」「保健福祉課」「建設課」(4課)

○本庁：「財政局税務部市民税課」「財政局税務部資産課税課」(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2時間)
7月20日(月)	太白区	保険年金課 道路課	9:30～11:30 13:30～15:30
7月21日(火)	若林区	保険年金課 道路課	9:30～11:30 13:30～15:30
7月22日(火)	宮城野区	保険年金課 道路課	9:30～11:30 13:30～15:30
7月27日(月)	青葉区	保険年金課 道路課	9:30～11:30 13:30～15:30
7月28日(火)	泉区	保険年金課 道路課	9:30～11:30 13:30～15:30
7月29日(水)	本庁舎	市民税課 資産課税課	9:30～11:30 13:30～15:30
8月3日(月)	秋保総合支所	総務課 税務住民課 保健福祉課 建設課	13:30～16:30

(4)調査方法

1課につき2時間(秋保総合支所は4課を3時間)、調査員が訪問し、調査を行いました。

「身だしなみ」「窓口対応」「電話対応」「窓口環境(案内表示や市民が利用するスペース、市民から見える範囲での執務室の整頓状況など)」の4つの項目で実施しました。

区分		チェック項目	
ア 身だしなみ		1	職員証・名札などを市民から見えやすいところにつけているか マスクは着用しているか
		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 感染症対策をふまえた相手への伝わりやすさを心がけているか(表情・声のトーン・身振りなど)
		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、スピーディー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
		10	職員から挨拶をしているか
	終了	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 感染症対策への配慮
		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、対応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対応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)調査結果のコメント

- ・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調査しています。
- ・「ア 身だしなみ」「イ 窓口応対」「ウ 電話応対」「エ 窓口環境」の4つの評価区分ごとに、「良かったところや優れているところ」および「改善点、留意点」を記載しています。
- ・「良かったところや優れているところ」については、調査員が調査時に、良かった、優れていると評価した状況を（現在形で）記載しています。
- ・「改善ポイントと留意点」については、調査員が調査時に、改善が必要だと評価した状況を（現在形で）記載するとともに、その改善策や対策を「➡」以降に記載しています。
- ・複数ケースを調査しているため、「良かったところや優れているところ」と「改善点、留意点」の双方に同じ内容や状況についてコメントを記載していることもあります（下記の例では名札の着用について双方にコメント記載）。

コメント記載例

ア 身だしなみ

【良かったところ、優れているところ】

- ・名札は両面に名前を記載し、ストラップを短めにして見やすい位置に着けています。

【改善点、留意点】

- ・名札のストラップにボールペンをぶら下げています。
➡よく利用するボールペンは身近に準備しておきたくなりますが、名札のストラップにかけるのはお勧めできません。

(7)調査結果を受けた改善の取り組みについて

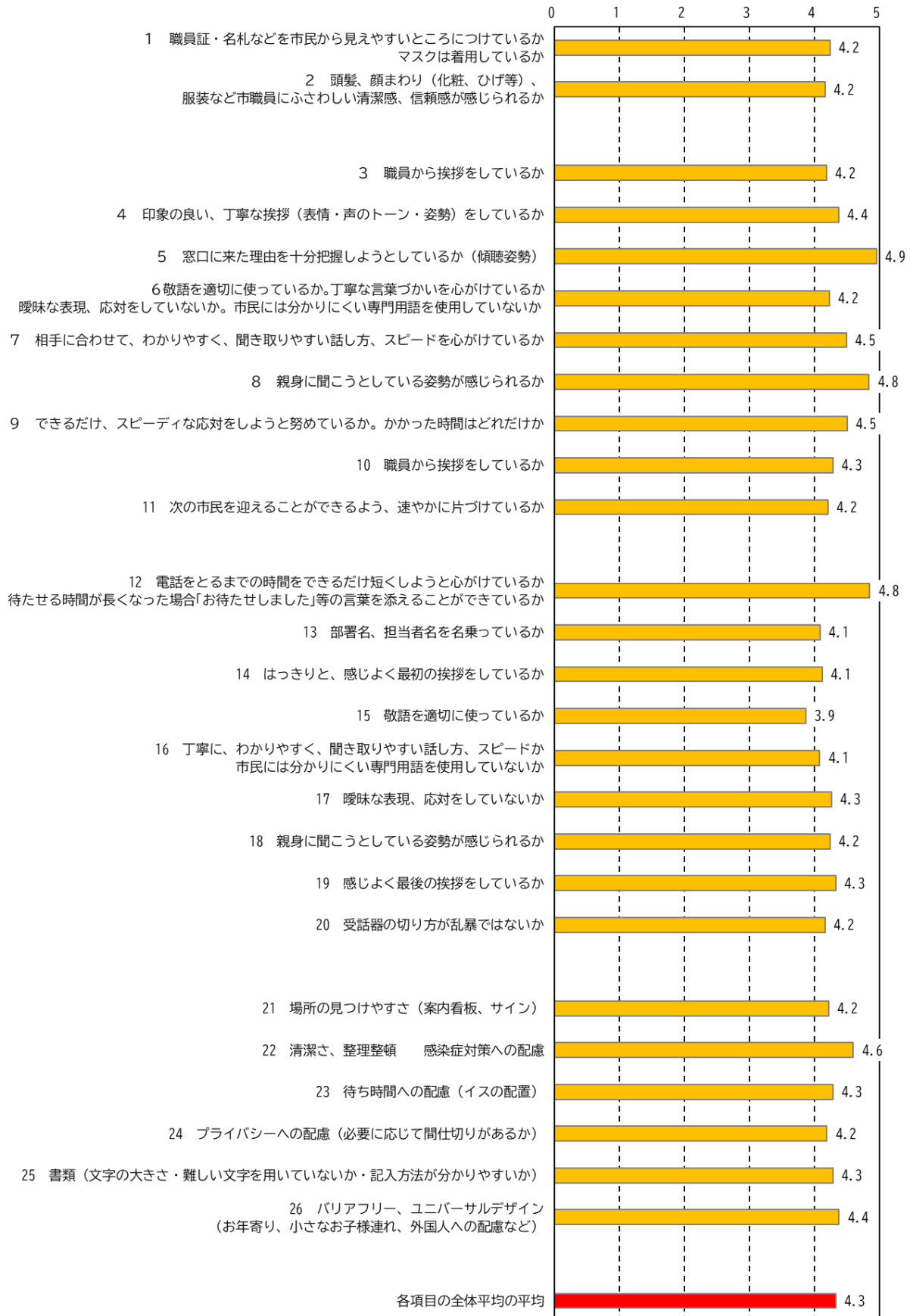
調査により指摘を受けた事項については、各課で改善に取り組み、「改善レポート」にまとめました。

2 調査結果

(1)全体平均

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えやすいところにつけているか マスクは着用しているか	4.2	4.2	
	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	4.2		
イ 窓口対応	はじめ	3	職員から挨拶をしているか	4.2	4.4
		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	4.4	
	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)	4.9	
		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	4.2	
		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 感染症対策をふまえた相手への伝わりやすさを心がけているか(表情・声のトーン・身振りなど)	4.5	
		8	親身に聞こうとしている姿勢が感じられるか	4.8	
		9	できるだけ、スピーディー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	4.5	
		10	職員から挨拶をしているか	4.3	
	終了	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	4.2	
	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るか	
13			部署名、担当者名を名乗っているか	4.1	
14			はっきりと、感じよく最初の挨拶をしているか	4.1	
話を聞いている間		15	敬語を適切に使っているか	3.9	
		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	4.1	
		17	曖昧な表現、対応をしていないか	4.3	
		18	親身に聞こうとしている姿勢が感じられるか	4.2	
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	
	20	受話器の切り方が乱暴ではないか	4.2		
エ 窓口環境	21	場所の見つけやすさ(案内看板、サイン)	4.2	4.3	
	22	清潔さ、整理整頓 感染症対策への配慮	4.6		
	23	待ち時間への配慮(イスの配置)	4.3		
	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)	4.2		
	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)	4.3		
	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)	4.4		
各項目の全体平均の平均				4.3	

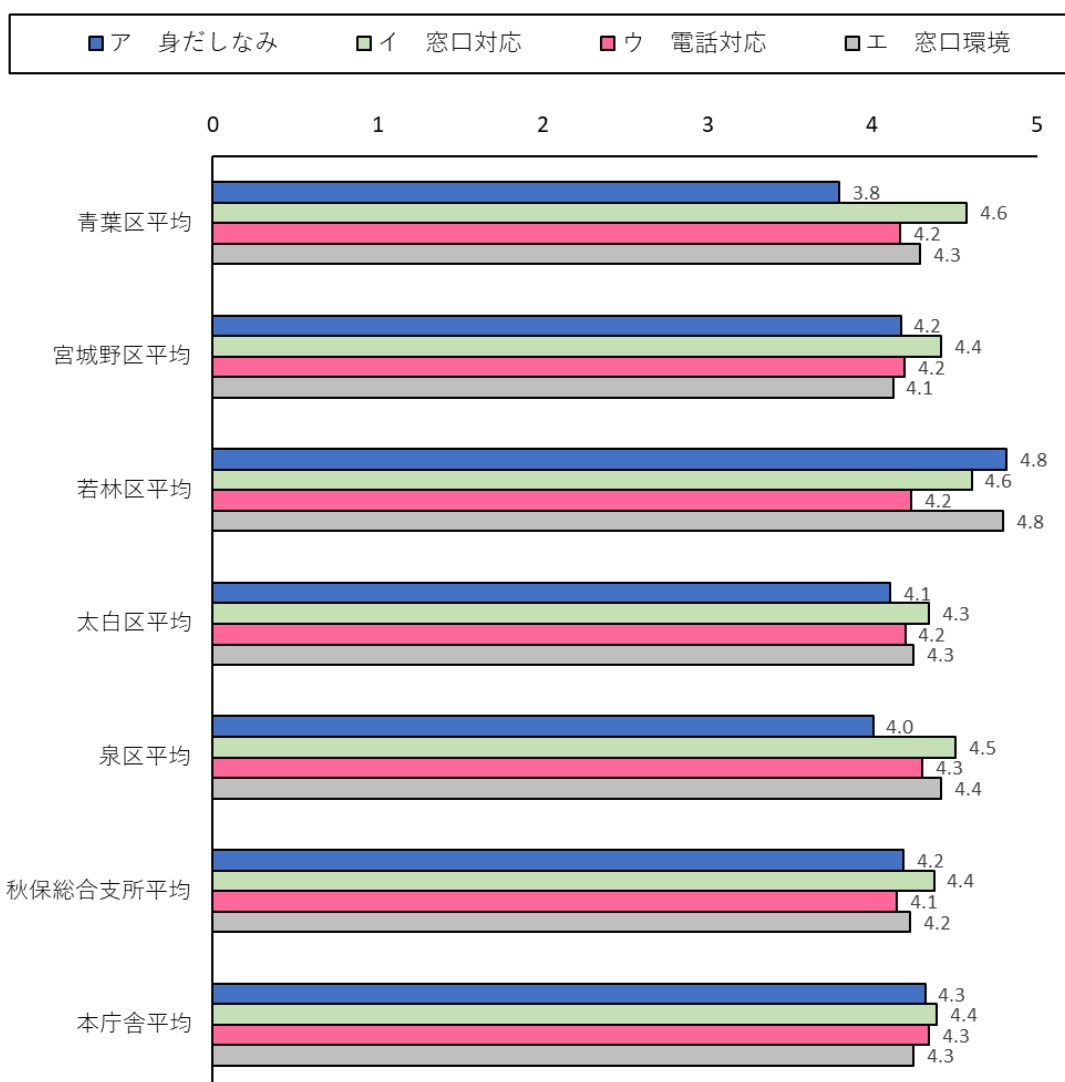
各項目の全体平均



(2)区ごとの平均

	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(2課)の平均	3.8	4.6	4.2	4.3	4.3
宮城野区(2課)の平均	4.2	4.4	4.2	4.1	4.3
若林区(2課)の平均	4.8	4.6	4.2	4.8	4.5
太白区(2課)の平均	4.1	4.3	4.2	4.3	4.3
泉区(2課)の平均	4.0	4.5	4.3	4.4	4.4
秋保総合支所(4課)の平均	4.2	4.4	4.1	4.2	4.2
本庁舎(2課)の平均	4.3	4.4	4.3	4.3	4.3

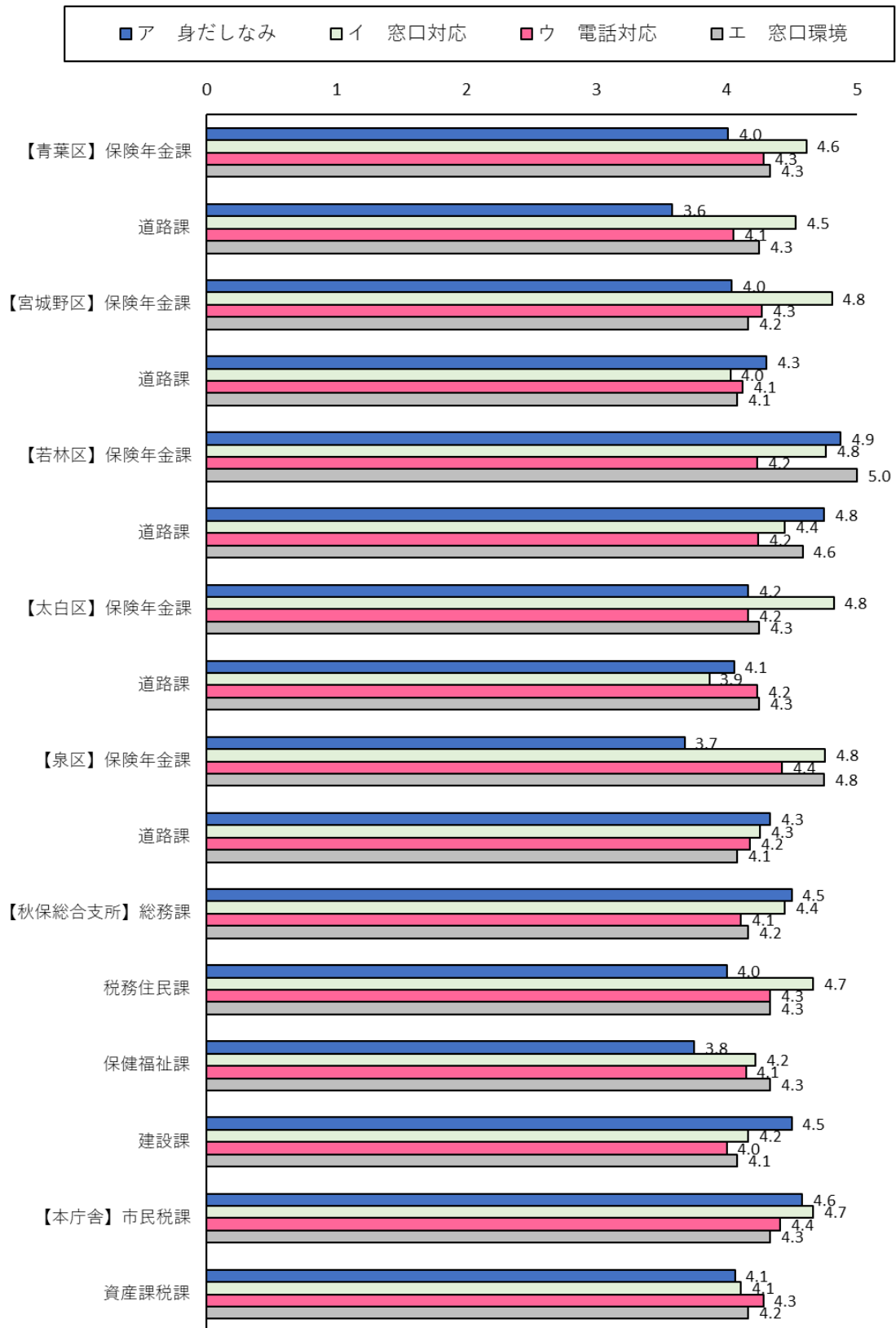
実地調査結果(5段階評価/区別)



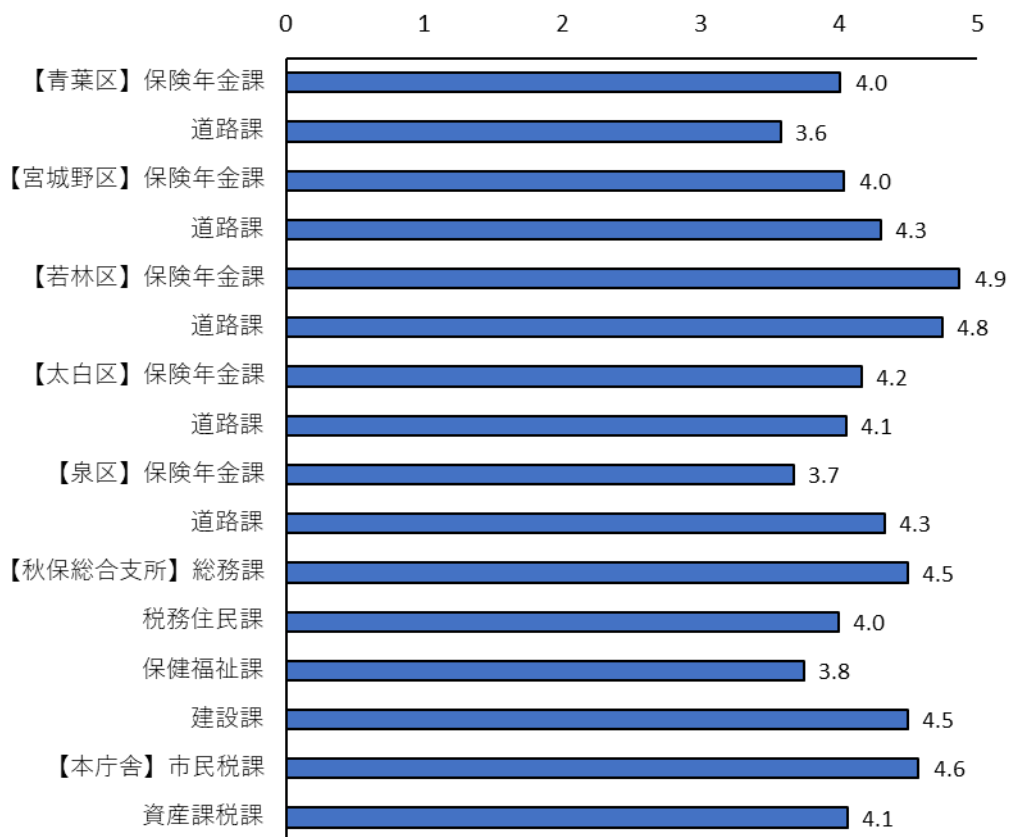
(3)課ごとの平均

		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	保険年金課	4.0	4.6	4.3	4.3	4.4
	道路課	3.6	4.5	4.1	4.3	4.2
宮城野区	保険年金課	4.0	4.8	4.3	4.2	4.4
	道路課	4.3	4.0	4.1	4.1	4.1
若林区	保険年金課	4.9	4.8	4.2	5.0	4.6
	道路課	4.8	4.4	4.2	4.6	4.4
太白区	保険年金課	4.2	4.8	4.2	4.3	4.4
	道路課	4.1	3.9	4.2	4.3	4.1
泉区	保険年金課	3.7	4.8	4.4	4.8	4.6
	道路課	4.3	4.3	4.2	4.1	4.2
秋保総合支所	総務課	4.5	4.4	4.1	4.2	4.3
	税務住民課	4.0	4.7	4.3	4.3	4.4
	保健福祉課	3.8	4.2	4.1	4.3	4.2
	建設課	4.5	4.2	4.0	4.1	4.1
本庁舎	市民税課	4.6	4.7	4.4	4.3	4.5
	資産課税課	4.1	4.1	4.3	4.2	4.2
全課平均		4.2	4.4	4.2	4.3	

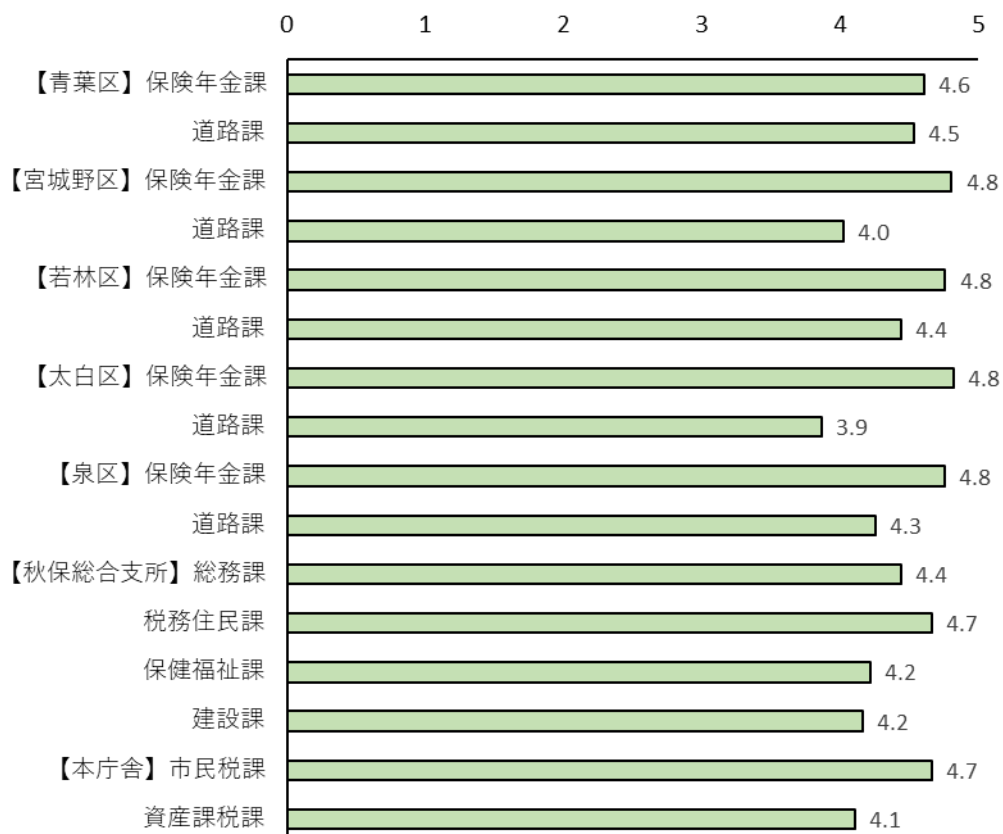
実地調査結果(5段階評価/課別)



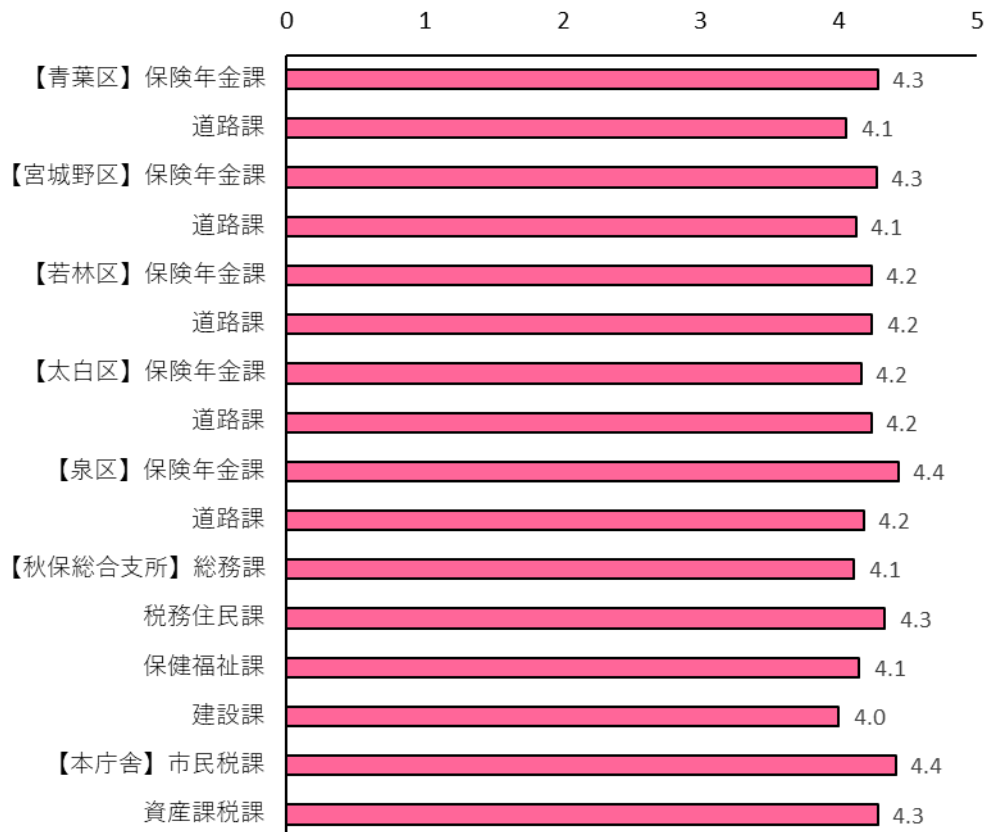
ア 身だしなみ



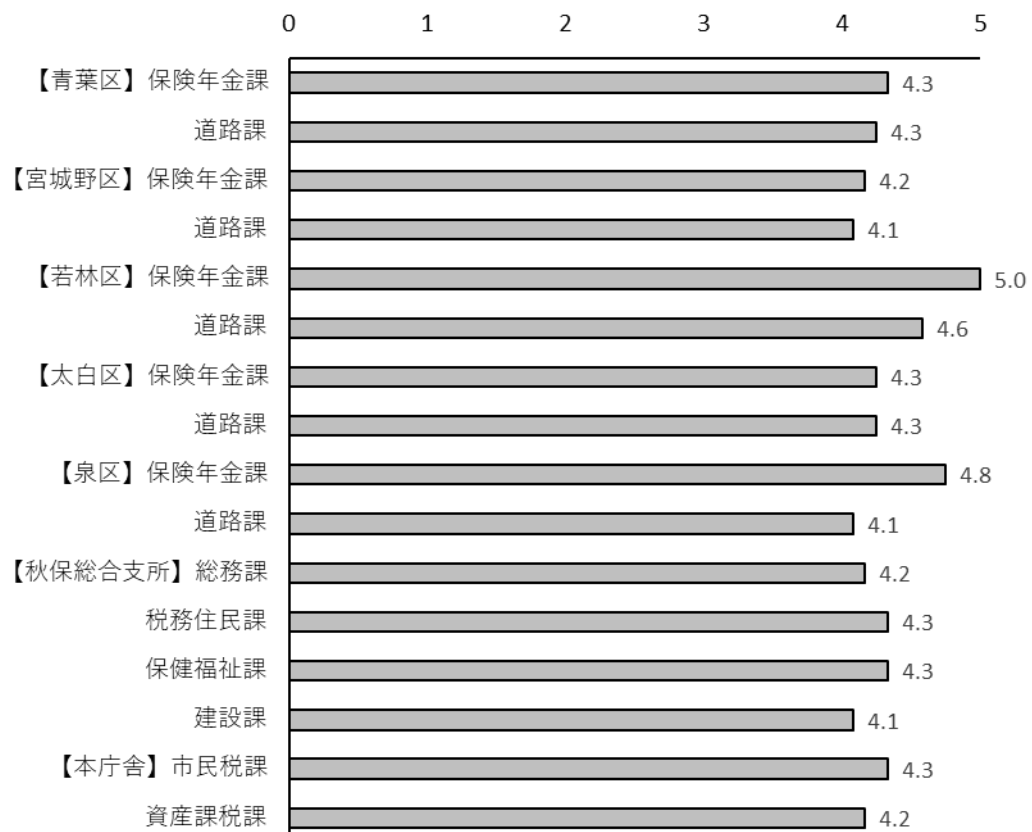
イ 窓口対応



ウ 電話対応



エ 窓口環境



(4)調査結果(課ごと)の一覧表

区分	チェック項目	青葉区		宮城野区		若林区		太白区		泉区		秋保総合支所				本庁舎		全体平均				
		保険年金課	道路課	保険年金課	道路課	保険年金課	道路課	保険年金課	道路課	保険年金課	道路課	総務課	税務住民課	保健福祉課	建設課	市民税課	資産課税課					
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つけているか	マスクは着用しているか	4.0	4.0	3.8	4.5	5.0	5.0	3.5	4.2	3.2	4.9	5.0	3.5	3.5	5.0	4.8	4.0	4.2		
	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		4.0	3.1	4.3	4.1	4.8	4.5	4.8	3.9	4.2	3.8	4.0	4.5	4.0	4.0	4.4	4.2	4.2		
イ 窓口対応	はじめ	3	職員から挨拶をしているか	4.8	4.4	4.4	3.8	4.4	3.6	4.8	2.8	4.6	3.7	4.0	5.0	4.0	4.0	4.7	4.0	4.2		
		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	4.3	4.6	4.7	4.0	4.9	4.4	4.6	3.6	4.8	4.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.4	
	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)	5.0	5.0	5.0	4.8	5.0	5.0	5.0	4.6	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.8	4.9	
		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	4.8	3.8	4.7	4.0	4.9	4.4	4.8	4.2	4.8	4.3	4.0	3.0	4.0	3.5	4.3	4.0	4.0	4.2	
		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 感染症対策をふまえた相手への伝わりやすさを心がけているか(表情・声のトーン・身振りなど)	4.7	4.6	4.9	4.3	4.9	4.4	4.6	4.4	4.8	4.3	4.0	5.0	4.0	4.5	4.3	4.2	4.2	4.5	
		8	親身に聞こうとしている姿勢が感じられるか	4.8	5.0	5.0	4.3	5.0	4.8	5.0	4.4	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.5	5.0	4.6	4.6	4.8	
		9	できるだけ、スピーディーな対応をしようとしているか。かかった時間はどれだけか	4.8	4.4	4.9	3.8	5.0	4.8	5.0	4.6	4.6	4.3	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.7	4.2	4.2	4.5
	終了	10	職員から挨拶をしているか	4.0	4.4	4.7	3.5	4.6	4.0	4.8	3.8	4.6	3.7	5.0	5.0	4.0	4.0	5.0	3.4	3.4	4.3	
		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	4.2	4.6	5.0	4.0	4.3	4.6	4.8	2.4	4.6	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	3.8	3.8	4.2
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るか	4.9	4.9	4.8	5.0	4.6	5.0	4.8	4.9	5.0	4.7	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	4.8	
		13	部署名、担当者名を名乗っているか	4.0	4.0	4.0	4.0	3.9	3.9	4.1	4.3	4.0	4.7	4.0	4.0	4.0	4.0	4.4	4.0	4.0	4.0	4.1
		14	はっきりと、感じよく最初の挨拶をしているか	4.4	3.8	4.0	3.6	4.3	4.3	4.0	4.3	4.5	4.4	4.0	4.0	4.0	3.5	4.3	4.5	4.5	4.1	
	話を聞いている間	15	敬語を適切に使っているか	3.7	3.2	4.1	3.5	3.9	3.8	3.9	3.8	4.1	4.1	3.5	4.0	4.3	4.0	4.3	3.8	3.8	3.9	
		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	4.0	4.2	4.1	3.9	4.0	4.1	4.4	4.0	4.5	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.1	4.1	
		17	曖昧な表現、対応をしていないか	4.3	4.5	4.1	4.2	4.5	4.2	4.0	4.3	4.8	4.2	4.0	4.0	4.0	4.0	4.6	4.5	4.5	4.3	
		18	親身に聞こうとしている姿勢が感じられるか	4.3	4.3	4.4	4.0	4.4	4.1	4.0	4.3	4.5	3.7	4.0	5.0	4.3	3.5	4.9	4.1	4.1	4.2	
	受話器を置く際	19	感じよく最後の挨拶をしているか	4.4	4.1	4.6	4.7	4.1	4.4	4.2	4.4	4.2	3.8	4.5	5.0	3.7	4.5	4.1	4.4	4.4	4.3	
20		受話器の切り方が乱暴ではないか	4.6	3.6	4.3	4.3	4.4	4.3	4.1	4.0	4.3	4.1	4.0	4.0	4.0	4.5	4.1	4.0	4.0	4.2		
エ 窓口環境	21	場所の見つけやすさ(案内看板、サイン)	3.5	4.0	4.5	4.0	5.0	5.0	4.5	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.5	3.5	3.5	4.2		
	22	清潔さ、整理整頓 感染症対策への配慮	4.0	5.0	4.0	4.5	5.0	5.0	3.5	4.0	4.5	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	4.6		
	23	待ち時間への配慮(イスの配置)	5.0	4.5	4.0	4.0	5.0	4.0	4.5	5.0	5.0	3.5	4.0	4.0	4.0	4.5	3.5	4.0	4.0	4.3		
	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)	4.5	3.5	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.5	4.5	4.5	4.2		
	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	4.0	4.0	5.0	4.5	4.5	4.5	4.5	4.0	4.0	4.5	4.0	4.0	4.5	4.0	4.0	4.0	4.3	
	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	4.5	4.5	4.0	5.0	5.0	4.5	4.0	4.5	4.0	4.0	4.5	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.4	
26項目の平均値		4.4	4.2	4.4	4.1	4.6	4.4	4.4	4.1	4.6	4.2	4.3	4.4	4.2	4.1	4.5	4.2					

3 実地調査結果(各課)と改善レポート

(1)青葉区 保険年金課

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	4.4	大変よくできている ⇒ 5
イ 窓口対応	4.6		よくできている ⇒ 4
ウ 電話対応	4.3		ある程度できている(普通) ⇒ 3
エ 窓口環境	4.3		多少問題がある ⇒ 2 大いに問題がある ⇒ 1

数字を含む保険、年金に関わる細かな問い合わせが多い中、丁寧かつ正確な対応を心掛けていました。業務ごとに分かりやすい表示、手狭な待合スペースでもできるだけ快適にすごせるようにという環境づくりをされています。

電話対応では、名前を尋ねる際などによく使うフレーズは敬語が適切に使われていましたが、親しみを込めて話すあまり、言葉を崩しすぎる場面がありました。比較的若い方に多く、今後、経験を積む中で解消されると思いますが、意識して改善に取り組んで頂ければと思います。

アクリル板は防音効果が高く、双方、聞き取りにくいケースがあるようですが、大きめの声や表情、アイコンタクトでより積極的にコミュニケーションをとって頂けたらと思います。

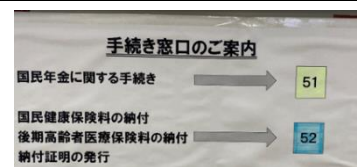
- 😊:良かった点、優れている点
- 😞:改善点、留意点
- ⚠️:チェックポイント

イ 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

身だしなみ	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・名札は両面に名前を記載し、ストラップを短めにし見やすい位置に着用。 ・白いブラウスとパンツを着用し、靴は黒のローヒール。清潔感のある服装が印象的。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> ・肩より長い髪を耳にかけていないので、対応中に少し目元にかかる。 ・名札のストラップにボールペンをぶら下げている。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・髪が長い方はまとめるなど「仕事をしやすい髪型」に。 ・対応中よく使うボールペンでも、名前が見えないこともあるのでストラップにかけないように。
窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・「お客様お待たせしました」と小走りで駆け寄り、手で椅子を示し、着席を促している。 ・要所でしっかりとうなずいたり、アイコンタクトをとりながらきちんと用件を把握。 ・杖を使用している来庁者には「出来ましたら私がお持ちしますので」と親切な声かけ。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> ・声が小さめで、高齢の方に何度も聞き返される場面がある。 ・着席のまま会釈をした後、最後に立ち上がり丁寧な会釈で見送っているが、声かけはなし。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・マスク着用時は、周囲に配慮しながらも、声の大きさや身振りなどで相手に伝える工夫を。 ・見送りの際は、よろしく願いいたします、お気をつけてなどのひと声も。
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・「あ～なるほど、そうなんです」と、共感しながら傾聴。 ・相手の回答に「ありがとうございます」とお礼を伝えている。 ・「月曜日から金曜日までの 8:30 から 17:00 まで、お昼も開いています」と丁寧に案内。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> ・「お調べしますんで」「ご連絡とか」「ご郵送しているんですけど」と対応。 ・「お支払いの方、よろしく願いします」「〇〇市の方に確認して」という言葉を使用。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・「電話番号などお調べしますので」「ご連絡先など」「郵送させて頂いております」が適切。 ・「～の方」を使いがちですが「お支払いよろしく願いします」が適切。

窓口環境

- ①各種張り紙の案内の文字は大きめで、読みやすい。
- ②医療助成係では、絵本を用意。
- ③窓口案内を矢印で示しているが、窓口の場所が反対のため、場所を間違えやすい。⇒矢印を実際の位置(方向)に捉える来庁者もいると思われるので改善を。
- ④絵本を置いている場所が台の下段なので、やや見つけづらい。⇒見つけやすいように案内表示を。



②改善レポート

①5階フロアの案内図が分かりづらく、表示物も古いものがあったため、令和3年1月の組織改正を機に、案内板表示を色分けし、英語表記も加えて、大きく、分かりやすくしました。

【改善前】



【改善後】



②窓口サービス向上研修を通じて学んだ接遇マナーについては大いに役立つことから、受講者からの伝達研修や各係内の打ち合わせにて確認しました。

③名札のストラップにボールペンを挟むなどの身だしなみについては、職員が自分でチェックし、信頼や清潔感を感じていただけるよう、課内打ち合わせにて確認しました。

- ④来庁者との応接の際に、アクリル板があるため声がとおりづらい状況を念頭に置き、意識的に声を大きく出し、必要によりジェスチャーも交え、来庁者の理解度を見計らいながら丁寧な対応を心掛けるよう日々の顔合わせで確認しました。
- ⑤電話対応の中で言葉を崩しすぎる場合があったなど敬語の適切な使い方については、架電者に対し、失礼がなく、親切で丁寧な言葉遣いを心掛けるよう係内打ち合わせで確認しました。

(2)青葉区 道路課

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	4.2	大変よくできている ⇒ 5
イ 窓口対応	4.5		よくできている ⇒ 4
ウ 電話対応	4.1		ある程度できている(普通) ⇒ 3
エ 窓口環境	4.3		多少問題がある ⇒ 2
			大いに問題がある ⇒ 1


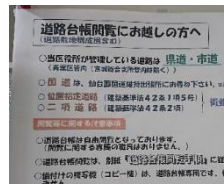
執務室の奥行きがあり、カウンターとの距離がありますが、呼び出し用のチャイムやベルが複数置いてあり活用されていました。カウンターの前はきれいに整頓されており、台帳の閲覧方法についても分かりやすい説明があるので、閲覧に慣れていない方にも親切です。

相手が事業者である時に、敬語など丁寧な言葉使いの使用が少ないと感じられる場面もありましたが、窓口に来られる方々には、速やかで丁寧な対応を心がけていました。

履物でひものないサンダルを着用がやや目立ちました。バックストラップ付きのものに改めた方が、マナーや安全面からも適切です。

- 😊: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

イ 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

身だしなみ	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・名札は高い位置に見やすく着用、またはポケットの位置で着用。 ・長い髪は一つにまとめ前髪も顔にかかっている。 	
	😞	<ul style="list-style-type: none"> ・バックストラップの付いていないサンダルを着用。対応中に来庁者の前で脱いでいる。 ・名札のストラップにボールペンをぶら下げている。 	
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・対応する際の身だしなみとして、バックストラップのない履物は避けることが望ましい。 ・対応中よく使うボールペンでも、名前が見えないこともあるのでストラップにかけないように。 	
窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁者に気づくと5指を揃えて着席を促し、自身が席に着く時は会釈をして着席。 ・対応を始める前に「〇〇と申します」ときちんと名乗るので好印象。 ・会話中に笑顔があり、きちんと視線を合わせている。 ・「駐車券は大丈夫ですか?」と確認しており、親切。 	
	😞	<ul style="list-style-type: none"> ・親しい事業者の方のようですが、時々「うん、うん」という相槌を打つ。 	
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・親しい間柄で使いがちな「うん」という相づちを、失礼だと受けとる方も。「はい」の方がベター。 	
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・「～までの記載で大丈夫です」と、相手が必要な記載だけで済むように、念を押して説明。 ・「よろしく願います」「失礼します」などの言葉を最後に添えている。 	
	😞	<ul style="list-style-type: none"> ・「うちで言う～」という言葉を使用。 ・「それじゃあ、ご連絡先～」までで、尻切れになっている。 	
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・「うちで言う～」は「私どもで申し上げる～」と言い換えるとさらに印象が良くなる。 ・相手が快く受け止めないことも。丁寧さを心がけることが大切。 	
窓口環境	😊	<ul style="list-style-type: none"> ◎カウンターの上に、各窓口で取り扱う業務内容が表示されていて分かりやすい。 	 
	😊	<ul style="list-style-type: none"> ◎執務室の奥行きがあり、カウンターと距離があるため、ご用の方は呼んでください」の案内とともにチャイムやベルが複数置いてある。 	
	😊	<ul style="list-style-type: none"> ◎道路台帳を閲覧に来た方へは、模造紙1枚のサイズで、大きな文字で案内。 	
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ⊕カウンター上に並んだリーフレットの一つだけ向きが違う。⇒日付チェックとともに、並べ方も時折確認。 	

②改善レポート

- ①対応する身だしなみとして、サンダル履きは、来訪者から不快なイメージを抱かれることから、来訪者対応時は、きちんと上履きで対応するよう、朝礼を利用し職員に周知を行いました。
- ②電話対応において、対応する言葉遣いに不快を感じる相手もおられることから、「電話対応マニュアル」課内研修用を作成し、課内研修を利用し周知を図りました。
- ③窓口環境において、リーフレットの整理が不十分な箇所が一部見受けられたことから、朝の清掃時に合わせ整理整頓するように努めました。
また、来庁者より、他の来庁者のマナーが悪く不快を感じたようであったため、「お客様へのお願い」ポスターを作成し、窓口掲示を行いました。



作成ポスター



👉 掲示状況

(3)宮城野区 保険年金課

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	4.4	大変よくできている ⇒ 5
イ 窓口対応	4.8		よくできている ⇒ 4
ウ 電話対応	4.3		ある程度できている (普通) ⇒ 3
エ 窓口環境	4.2		多少問題がある ⇒ 2
			大いに問題がある ⇒ 1

数字を含む保険、年金に関わる細かな問い合わせが多い中、丁寧かつ正確な対応を心掛けていました。多くの方が来庁される中、色分けによって窓口や番号札の場所を分かりやすく表示したり、待合場所の椅子の配置を工夫しています。

電話対応では、名前を尋ねる際などによく使うフレーズは敬語が適切に使われていましたが、親しみを込めて話すあまり、言葉を崩しすぎたり、敬語が適切ではない場面がありました。比較的若い方に多かったので今後、経験を積む中で解消されると思いますが、意識して改善に取り組んで頂ければと思います。

待っている方が多くいる中、常に迅速な対応に努めていますが、最後の挨拶などでせわしない雰囲気や相手に伝わるような場面も見られましたので、少し間を持って対応するとより丁寧な印象になると思います。

- 😊: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

イ 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

身だしなみ	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・名札は名前を両面に表示。 ・名札のストラップを短めに調整し、見やすい位置に着用。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> ・名札の裏面にダブルクリップがぶら下げてあり、名札が裏返った際に名前が確認できない。 ・名札のストラップにボールペンをぶら下げている。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・名札は名前が常に見えることが最も重要。名前の表示を妨げる状況にならないように。 ・対応中よく使うボールペンでも、名前が見えないこともあるのでストラップにかけないように。
窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・ベビーカーでの来庁者には、サッとカウンターの外に出てベビーカーを置くスペースを作っている。 ・カレンダーを指で指し示しながら、来庁者と一緒に日付をきちんと確認。 ・見送りは駐車券の確認をし両手で受け渡し。「お疲れさまでした。お気をつけて」と笑顔で声かけ。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> ・記入箇所をペンで指し示す時に、ペン先が来庁者に向く時がある。 ・「手続きは以上になりますかよろしかったですか？」という過去形表現。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・ペンで指し示す際は先が相手に向かないように気を付けるか、指で示す方がベター。 ・「よろしかったですか」ではなく「よろしいでしょうか」が正しい敬語。
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・「お待ち頂いてもよろしいでしょうか」と疑問形で依頼している。 ・保留後「お待たせしました」、長い場合は「大変お待たせしました」とお詫びの言葉を伝えている。 ・「他にお困りはございませんか」「お待ちしております」など、ひと言添えて電話を終了。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> ・「1階の保険年金課の方になります」という言葉を使用。 ・「申し訳ないんですが」「申し訳ないんですけど」「了解しました」という言葉を使用。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・「～の方」を使いがちですが、「1階の保険年金課です」が適切。 ・「申し訳ありませんが」「申し訳ございませんが」「承知しました」などが無意識に使えるように。
窓口環境	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・多言語の案内が通路のパーテーションに掲示してあり、外国人への配慮がある。 ・番号札が少し奥まった場所にあり、番号札の場所を、天井から吊り下げた大きな文字で案内。ただし、待つ人が増えたりベビーカーが置いてあると、取りづらそう。⇒スペースが限られていますが、可能な限り改善の工夫を。



②改善レポート

- ①令和2年9月に開催された「令和2年度窓口サービス向上事業 事後研修」の研修資料を回覧したほか、優れた市民対応として紹介された当課職員の作成した日頃留意している事項や対応のポイントについて周知し、対応のレベルアップを図りました。
- ②研修資料の「正しい言葉づかい」にて自分の言葉づかいについて確認するとともに、いつでも再確認できるよう、この資料を各職員に配布しました。
- ③名札の名前が来庁者に確認できるよう、その位置などに留意するようになりました。
- ④髪型やちょっとした所作などでも来庁者の印象は変わるため、研修資料に記載された来客対応や身だしなみのポイントについて留意するよう、朝礼の場で職員に呼びかけました。
- ⑤窓口カウンターや案内板に配架されたリーフレット類は、定期的に日付や内容、数量などの確認を行うようにしました。
- ⑥毎朝の係の朝礼後に配布する回覧文書に、職員研修所テキスト「職場のマナー・エチケット」等からの文書を引用して掲載し、毎日少しずつ職員が窓口の対応について意識するよう努めています。

例)電話対応の実際(1/3)

・職員研修所テキスト「職場のマナー・エチケット」より引用

電話内容	状況	対応の言葉	ポイント
問合せ 資料請求	電話のみで 対応できる 場合	「はい、かしこまりました。～で ございますね。～は～ですが、よろ しいでしょうか」 「～を申し上げますので、メモを お取りいただけますでしょうか」	・復唱・確認する。相手の理解度 を確認します。 ・よくある問い合わせにはスムー ズにこたえられるように準備し ておきます。
	FAX・郵送 電子メール 対応	「お客様、FAXはご自宅にござ いますか？よろしければ資料をお 送りいたしますが？」 「資料を郵便でお送りすることも できます」	込み入った内容の場合はお客様 に併せた対応を考えます。

(4)宮城野区 道路課

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	4.3	4.1	大変よくできている ⇒ 5
イ 窓口対応	4.0		よくできている ⇒ 4
ウ 電話対応	4.1		ある程度できている(普通) ⇒ 3
エ 窓口環境	4.1		多少問題がある ⇒ 2
			大いに問題がある ⇒ 1

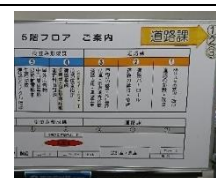
エレベーターから出たところにあるフロア案内が、大きく分かりやすいので、初めての方にも親切です。よく使う文房具や資料がカウンター上などにあらかじめ置いてあり、機能的な配置です。

窓口だけでなく通路歩行の来庁者への目配りがあり、来庁者にすぐに気づいて対応し、帰りには駐車券の確認を行うなど、市民としてはうれしい姿勢や心づかいが見られました。一方、窓口に近づいてきた来庁者になかなか気づかなかつたり、挨拶があつたりなかつたりという場面もありました。対応に個人差があるようですので、課全体でより良い対応を心がけて頂けたらと思います。

- 😊: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

イ 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

身だしなみ	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・名札は名前を両面に表示。 ・名札はストラップですが、見やすいように胸ポケットにとめている。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> ・名札の着用を忘れており、途中で気づいて着用。 ・バックストラップのないサンダルを履いている。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・外回りもあり、着替えも多い部署ですが、名札の着用忘れに注意。 ・対応する際の身だしなみとして、バックストラップのない履物は避けることが望ましい。
窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁者に気づくとサッと立ち上がり、「はい、こんにちは～」と明るく元気な挨拶。 ・「少々お待ちください」「失礼いたします」「申し伝えておきます」など丁寧な言葉使い。 ・場所を確認する時は地図を指で指し示し、「〇〇の〇〇ですね」ときちんと復唱。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> ・作業をしていると、来庁者に気づかない場合も。 ・コピーを取りに行く時は「コピーしますね」のみ伝えて、離席。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・電話中などすぐに対応できない場合は、会釈などをするだけでも来庁者に安心してもらう。 ・「少々お待ちください」やコピーを終えて戻った際の「お待たせしました」などのひと言を。
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・「～してよろしいでしょうか」「お名前と電話番号をお伺いしてもよろしいでしょうか」と、疑問形で依頼している。 ・地図を開くまで、「地図を開きますので、少々お待ちください」と伝え、地図を開いて「お待たせしております」とお詫びの言葉を伝えている。 ・「〇〇という者が承りましたので、よろしく願います。」と名乗って終了。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> ・「(担当者名)なんですけど、本日一日、お休み頂いております」と対応。 ・「現場の方に出しております」という言葉を使用。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・「～なんですけど」は、「～ですが」の方が適切。 ・「～の方」を使いがちですが、「現場に出しております」が適切。
窓口環境	😊	<ul style="list-style-type: none"> ◎エレベーターから出たところにフロア案内が大きく表示されており、分かりやすい。 ◎職員の座席表、問い合わせが多い内容が書かれた書類は、カウンターにある。 ⊕カウンター上に係の案内があり親切だが、事務分掌での記載。⇒「～の申請」「～の許可」など来庁者の来庁目的に合わせた補足説明があるとより分かりやすい。



②改善レポート

ア 身だしなみ

- ①現場から戻り着替えた際に名札の着用を忘れてしまったことがあったため、気を付けるよう職場内の打ち合わせや朝礼にて周知しました。
- ②バックルなしのサンダルを履いていた職員に改善を促し、スニーカーやバックストラップ付の履物へ変更しました。

イ 窓口対応

- ③電話中などで来庁者にすぐに対応できない場合は、会釈だけでもするよう職場内の打ち合わせ礼にて周知しました。
- ④コピーを取りに行く時は「少々お待ちください」やコピーを終えて戻った際の「お待たせしました」などのひと言を添えるよう職場内の打ち合わせや朝礼にて周知しました。

ウ 電話対応

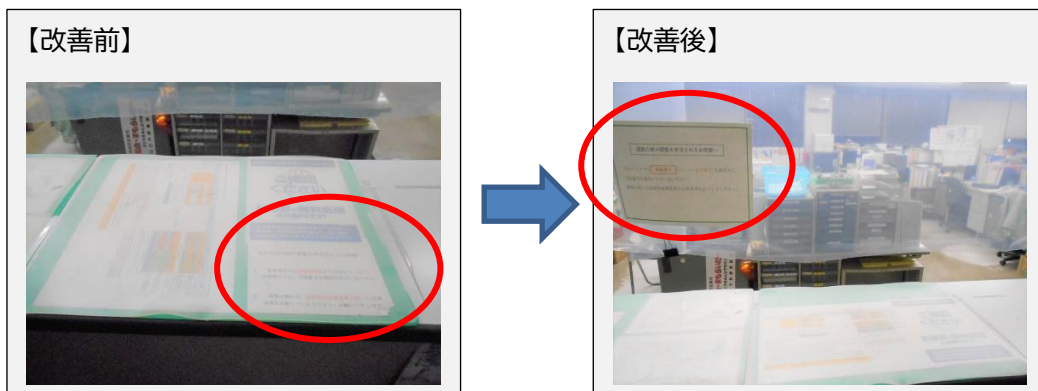
- ⑤「〇〇なんですけど、本日より、お休み頂いております」ではなく、「〇〇ですが、本日より」と対応するよう職場内の打ち合わせや朝礼にて周知しました。
- ⑥「現場の方に出ておまして」ではなく、「現場に出ておまして」と対応するよう職場内の打ち合わせや朝礼にて周知しました。

エ 窓口環境

- ⑦カウンター越しに見える文具類や印鑑などが置いてあるスペースが、やや乱雑に見えたため、他のロッカーへ収納しました。



⑧下敷きに挟まれている書類で、破れかけているものがあつたため、新たにビニールシートへ貼り付け、見やすくしました。



⑨係の案内を「～の申請」「～の許可」と来庁目的での表示に修正しました。



(↑①は申請や相談を受ける部署ではない)

(5)若林区 保険年金課

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	4.9	4.6	大変よくできている ⇒ 5
イ 窓口対応	4.8		よくできている ⇒ 4
ウ 電話対応	4.2		ある程度できている (普通) ⇒ 3
エ 窓口環境	5.0		多少問題がある ⇒ 2
			大いに問題がある ⇒ 1

場所が1階の一番奥であるにもかかわらず、色つきのテープで色ごとに誘導するなど、導線がとても分かりやすく表示してあり、素晴らしいと思います。また、各窓口に消毒用のアルコールや荷物入れを用意するなど、来庁者が気持ちよく利用できる環境が整っています。来年のレイアウト変更で、より良い環境になるとのことでした。

名札は課内で両面仕様を徹底しており、窓口対応や電話対応でも、丁寧な対応や言葉使いを心がけていることが伺えました。

窓口対応後、来庁者の椅子がそのままのことがありましたので、忙しかったり、カウンター内から戻しづらいこともあるかと思いますが、適宜元に戻す習慣が課内で共有されるとより良いと思います。

- 😊: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

イ 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

身だしなみ	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・名札はストラップを短く調整し、見やすい位置に着用。 ・髪は一つにまとめてスッキリしている。前髪も短めで対応中に顔にかからない。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> ・髪は短めだが、説明時に下を向くと前髪が少し顔にかかる。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・対応時には、お辞儀をしたり、頭を下げることもあるので、邪魔にならないようにまとめるなど「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"> ・来庁者がカウンター前で迷うそぶりを見せるとすぐに声をかけるなど目配りが出来ている。 ・「〇番でお待ちの方～」と明るい声で呼びかけ「どうぞ」と着席を促している。 ・説明時は数を表すときは指で「2」と伝えるなど、分かりやすく伝える工夫。記入箇所は赤ペンで正確に伝え、書類の受け渡しも両手で丁寧。 ・見送りが終わるとカウンターから出てきて、椅子や荷物かごを速やかに元の位置に戻している。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> ・「こんにちは～」と挨拶をしているが、声が小さいので事務的に聞こえる。 ・「お疲れさまでした」と立って会釈をしているが、手をカウンターにつけていたり、書類を持っているので、少し丁寧さが足りない印象。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・声が小さいと、せつかくの挨拶が聞こえないことも。大きめの声での挨拶を。 ・迅速さが求められますが、僅かな時間でもできるので、最後まで丁寧な対応を。
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・「恐れ入りますが」などのクッション言葉を使用。 ・「何か分からないことがありましたらご連絡ください」とひと言添えて終了。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> ・「えーと、通知が来ないというのは」「うーんと」「えーっと、そうですね」「じゃあ」「そうすると」と対応。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・次の言葉を探す間に「え～と」「じゃあ」を使いがちですが、「そうしますと」「それでは」などの言葉が自然に出てくる習慣付けを。
窓口環境	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁者が進む導線を分かりやすくするために、案内板で色の説明。通路には色付きのビニールテープがきれいに貼られている。カウンター上は、整理整頓が行き届いている。 ・消毒用のアルコールも各席に置かれ、ポンプの向きも揃っている。 ・カウンター席には手荷物かご、補助椅子があり、細やかな配慮が感じられる。



②改善レポート

- ①市民の方が不快に感じることがないように、また、仕事がしやすい髪型（前髪が顔にかからない等）を心がけるため、タイムカード脇に鏡を設置し、笑顔と髪型のセルフチェックができるようにしました。



- ②窓口での対応が終了した後、引き続きの対応がない場合は、来庁者が使用した椅子を元に戻すなど、カウンターの外側に心配りするように、各係の打ち合わせや朝礼で確認、周知しました。
- ③窓口や電話での言葉遣いを意識するように、令和2年9月28日(月)に実施された「窓口サービス向上研修会」を2名が受講し、課内職員へのフィードバック研修を各係で実施しました。また、係の打ち合わせや朝礼を通して「接遇基本マニュアル」の読み合わせを行いました。

(6)若林区 道路課

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	4.8	4.4	大変よくできている ⇒ 5
イ 窓口対応	4.4		よくできている ⇒ 4
ウ 電話対応	4.2		ある程度できている(普通) ⇒ 3
エ 窓口環境	4.6		多少問題がある ⇒ 2 大いに問題がある ⇒ 1

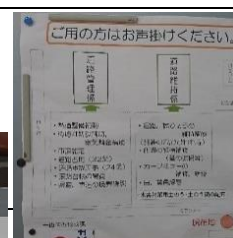
職員の提案でつくられた、課全体の業務内容を1枚の模造紙にまとめた案内は、どの係に相談に行けば良いかが分かりやすく表示されていました。「ご用の方はお声掛けください」の大きな文字も安心感を与えます。「クリアデスク」を意識して、執務スペースも含め、課全体がとても整頓されており、素晴らしいです。名札は課内で両面仕様を徹底されていました。

若い職員の方は敬語の使い方が適切ではない場面も見られましたが、丁寧な対応を心がけている姿勢は感じられました。一方、中堅職員の方の対応では、敬語の使い方、対応の姿勢ともに優れている場面が見られました。課内で互いの良い部分が共有されると、さらに良い対応になると思います。

- 😊: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

イ 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

身だしなみ	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・名札は名前を両面に表示し、胸ポケットに着けているので常時見やすい状態。 ・髪はきちんと後ろでまとめて清潔感がある。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> ・カウンターに隠れて名札が見えない。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・ハイカウンター越しに対応する方は、名札の位置に留意。
窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁者が通路を通るとすぐに気づいて作業をやめて対応。迷っている方にも率先して声をかけ、コピーの取り方が分からず困っている方に気づくとカウンターから出て手伝うなど親身な対応。 ・「〇〇ですか？場所を確認しますのでお座りください」と手で指し示し椅子を勧める。 ・来庁者が「よろしくお願いします」と挨拶すると「はい、よろしくお願いします」と立ち上がり会釈。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁者が「すみませ～ん」と声をかけると用件を確認後、挨拶はせずに「どうぞ」と着席を促す。 ・「うちの方で参考にさせていただきます」という言葉を使用。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・顔なじみの方に対しても、常に丁寧な挨拶を。 ・「うち」は「私ども」と言い換えると、さらに印象が良くなる。
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・「道路課〇〇です」「お電話代わりました、〇〇と申します」と名乗っている。 ・必要な書類について確認し、「資料を読み上げますね」と伝え、読み上げている。 ・減免の対象、条件や具体例をあげて、丁寧に説明。 ・「私〇〇と申します」「私同じ係の〇〇と申します」と名乗って終了。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> ・「えーっとですね」「あーはい」と対応。 ・「電話回しますんで」という言葉を使用。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・次の言葉を探す間に「え～と」「あー」など使いがちですが、「そうしますと」「それでは」などの言葉が自然に出てくるよう習慣付けを。 ・電話を「まわす」は「たらい回し」のイメージがあるので、「お繋ぎします」が適切。
窓口環境	<ul style="list-style-type: none"> 😊カウンターに係ごとに案内表示を立て、加えて、職員の提案でホワイトボードの裏を使って、1枚の模造紙に課全体の業務内容をまとめ、掲示している。 😊道路台帳の案内表示が数か所にあり、来庁者が見つけやすいように工夫。 😊掲示物には汚れや破れは一切なく、整理整頓が行き届いている。 😊カウンター上の透明の仕切り板の内側には「打ち合わせは10分以内！」と職員向け啓発を掲示。 	

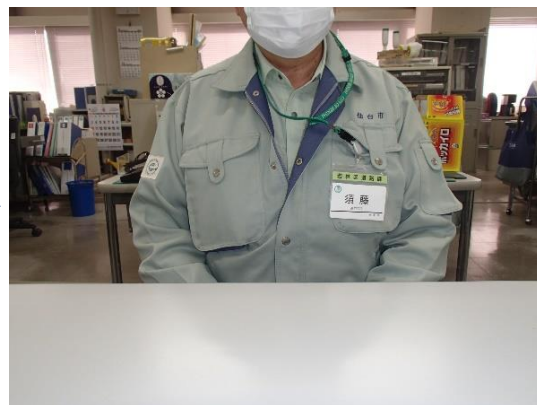


②改善レポート

①ハイカウンター越しに対応する方は、名札の位置に留意する旨のご指摘がありましたので、胸ポケットなどの見やすい位置につけるよう改善しました。



【改善前】



【改善後】

②言葉遣い(敬語の使い方)に関するご指摘がありましたので、課内研修を行い確認しました。

研修実施日：11月17日

研修資料：「仙台市窓口サービス向上研修テキスト」

(7)太白区 保険年金課

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	4.2	4.4	大変よくできている ⇒ 5
イ 窓口対応	4.8		よくできている ⇒ 4
ウ 電話対応	4.2		ある程度できている(普通) ⇒ 3
エ 窓口環境	4.3		多少問題がある ⇒ 2
			大いに問題がある ⇒ 1

数字を含む保険、年金に関わる細かな問い合わせが多い中、丁寧かつ正確な対応を心掛けていました。電話機は家庭用の子機を使用しているため、回線使用が重くなると利用しづらくなるとのことで、実際受信しづらい様子も伺えました。

常に迅速な窓口対応に努めていますが、来庁者の椅子が乱れたままのことがありましたので、忙しかったり、カウンターの内側から戻しづらいこともあるかと思いますが、適宜整える習慣が課内で共有されるとより良いと思います。

番号札は常にきれいに整えられ、書類の記載例に「できる限りの記載でかまいません」との言葉があるなど、細やかな配慮が伺えました。掲示物などへのボールペンでの落書き(試し書き)が目立つ箇所もありましたので、こまめにチェックし交換等して頂けたらと思います。

- ☺: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

イ 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

身だしなみ	☺	・髪は後ろで一つにまとめスッキリしている。前髪も顔にかかっていないので清潔感がある。
	☹	・名札は時々裏返しになっていて名前が見えない時がある。 ・名札のストラップにボールペンをぶら下げており、名前が見えにくい時がある。
	⚠	・名札は名前が常に見えることが最も重要なので、見えやすいように留意・工夫を。 ・応対中よく使うボールペンでも、名前が見えないこともあるのでストラップにかけないように。
窓口対応	☺	・カウンターへ誘導する際は「〇番の方こちらへどうぞ」と声だけでなく、片手を高くあげて呼ぶ。 ・長い間待っている人には声をかけ、空いている別のカウンターで対応。 ・マスクをしていても目元の表情から笑顔が伝わるのでとても好印象。 ・立ちあがり「ありがとうございました。また雨が降るかもしれないので気をつけてくださいね」などプラスアルファの声かけ。他の課を案内する際には指を揃えて丁寧な指し示し。
	☹	・「〇番のお客様～」と立ち上がって出迎えるが声のトーンはあまり明るくなく少し事務的な印象。 ・片付けはテキパキしているが、椅子の乱れを直さなかったのが残念。
	⚠	・声の大きさやトーンは、応対する際の重要なポイント。相手に伝わる挨拶を。 ・危険防止、次の利用者への配慮のため、使用した椅子は元に戻す習慣付けを。
電話対応	☺	・名前を名乗った後、明るい声で「おはようございます」とのひと言。 ・相手が持っている書類を想定して、「保険証の右下あたりに書いてありますか?」と説明・質問。 ・最後に「大丈夫ですか」と相手が理解(納得)したか柔らかい口調で確認。
	☹	・はっきりした口調で対応しているが、相づちに「うん、うん」が多い。 ・「じゃあ、確認します」「ああ、そうなんですか」「お調べしますんで少々お待ちください」と応対。
	⚠	・親しい間柄で使いがちな「うん」を、失礼だと受けとる方も。「はい」などの方がベター。 ・「それでは」「そうでしたか」「お調べします」などのフレーズが無意識に使えるように。
窓口環境	☺	記載例には「できる限りの記載でかまいません」と言葉が添えられている。分からない部分は窓口で教えてもらえると、記載する側に安心を与えている。
	☺	番号札は4種類あるが、きれいに並んでいる。
	☹	ご自由にお持ちくださいと書かれたトレイが空。⇒補充をするか、中身がない時にはトレイを撤去するなどの対応を。



②改善レポート

ア 身だしなみ

①名札の名前が見えなくなることがないように留意することを、あらためて朝礼で確認しました。

イ 窓口対応

②はっきりとした、丁寧な話し方を常に心掛けるよう、あらためて朝礼で確認しました。

③対応後には、椅子の乱れを整えるよう、あらためて朝礼で確認しました。

ウ 電話対応

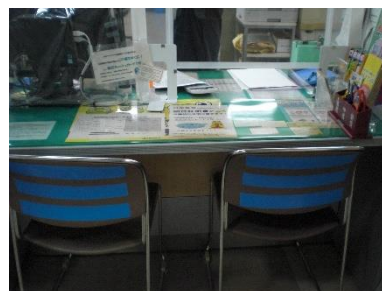
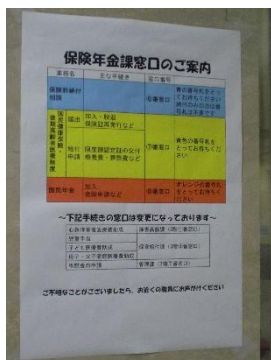
④はっきりとした、丁寧な話し方を常に心掛けるよう、あらためて朝礼で確認しました。

エ 窓口環境

⑤回収箱のシールを貼り替えました。



⑥椅子の背中に貼ってある案内シールを、より分かりやすいよう修正し、貼り替えました。



(8)太白区 道路課

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	4.1	4.1	大変よくできている ⇒ 5
イ 窓口対応	3.9		よくできている ⇒ 4
ウ 電話対応	4.2		ある程度できている(普通) ⇒ 3
エ 窓口環境	4.3		多少問題がある ⇒ 2
			大いに問題がある ⇒ 1

苦情処理簿を課内で共有し、着実な対応を心がけているほか、業務ごとのマニュアルが丁寧に作られていました。担当職員が不在でも、その場にいる職員で適切な対応ができるようにとの姿勢が伺えました。

他の課に引き継ぐ際に着席を勧めたり、待ち時間が長くなると気遣いの声かけをするなどの心配りが見られる一方、挨拶や物の受け渡し、最後の挨拶などで、ややラフな対応も見受けられました。顔見知りの事業者への対応も多いと思いますが、基本的な対応は誰に対しても丁寧にさせて頂けたらと思います。

- 😊: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

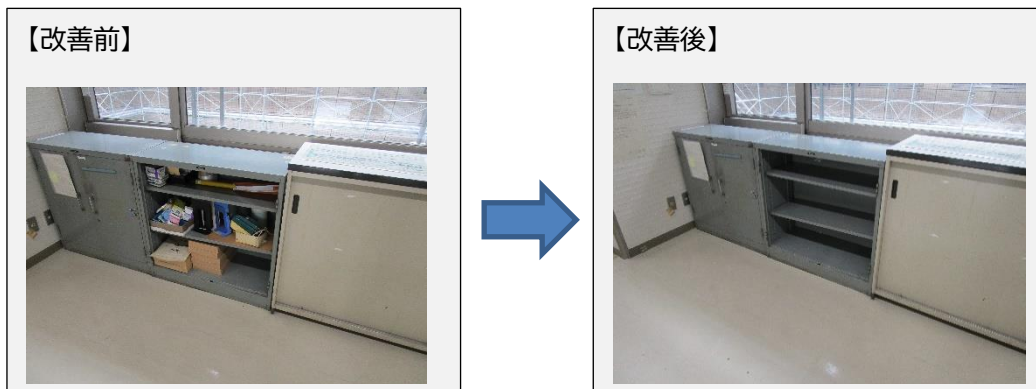
イ 良かったところや優れているところ、改善ポイントと留意点

身だしなみ	😊	・名札は胸ポケットの位置に着用。見やすくするための工夫が感じられる。
	😞	・履物が、サンダル履き。 ・運動靴のかかとを踏んでいる。
	⚠️	・対応する際の身だしなみとして、バックストラップのない履物は避けることが望ましい。 ・かかとを踏むとサンダルと同じ。安全面からも踏まずに履くことが望ましい。
窓口対応	😊	・カウンターに行く際に、メモとペンを持っている。 ・対応を始める時に自分から「よろしくお願ひします」ときちんと挨拶。 ・来庁者が少し一方的に話をして、遮ることなく傾聴。質問には「例えば」など例を挙げながらできるだけ分かりやすく回答。資料を見せながら「〇メートル」など、数字も正確に回答。
	😞	・声が小さく聞き取りにくいようで、来庁者がビニールシートをめくり、顔を内側に入れてきた。 ・対応終了時には「はい、ご苦勞様でした」と来庁者より先に席を立てて背中を向ける。
	⚠️	・マスク、仕切りなど、コミュニケーションがとりづらい環境です。周囲の方に配慮しながらも、声の大きさや身振りなど、普段にも増して相手に伝わりやすくする工夫を。 ・顔なじみの方が多くても、常に丁寧な挨拶を。
電話対応	😊	・自分の名前が聞き取りやすいように、名前の部分を、スピードを落として伝えている。 ・かけなおす際には、「今、大丈夫ですか」と気遣いの言葉をかけている。 ・「はい、わかりました。宜しくお願ひいたします。いろいろ、ありがとうございました」とお礼のひと言を添えて終了。
	😞	・「うちの方で」という言葉を使用。 ・「じゃあ、わかりました」「そしたら、不明ということで」「連絡しますけど」「ちょっとお待ちください」と対応。
	⚠️	・「うち」は「私ども」と言い換えるとさらに印象が良くなる。 ・電話の相手はフランクな口調かもしれませんが、市民対応の基本として丁寧な対応を。
窓口環境	<ul style="list-style-type: none"> 😊 カウンターの上に、緑の番号で窓口と業務内容を表示。 😊 問い合わせの多い内容については、説明資料をカウンター上に配置。 😊😊 窓口の案内があり親切だが、事務分掌での記載。⇒「～の申請」「～の許可」など来庁者の来庁目的に合わせた補足説明があるとより分かりやすい。 😞 廊下スペースにある文房具在庫が、やや乱雑。⇒来庁者からも見える場所にあるので、見えないようにするか、整理整頓を。 	



②改善レポート

- ①廊下スペースに半分隠れるように「文房具在庫」がありました。乱雑でしたので、片づけました。



- ②「呼び鈴を鳴らしてください」というサインボードがありましたが、呼び鈴がなかったので、サインボードを撤去しました。

- ③会話の中で気になる話し方がありましたので、課内研修を実施し、確認しました。

(9)泉区 保険年金課

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	4.6	大変よくできている ⇒ 5
イ 窓口対応	4.8		よくできている ⇒ 4
ウ 電話対応	4.4		ある程度できている(普通) ⇒ 3
エ 窓口環境	4.8		多少問題がある ⇒ 2 大いに問題がある ⇒ 1

広いフロアであることを意識し、遠くからでも見えるよう大きな文字での案内が要所要所にあり、親切さを感じました。また、後期高齢者医療保険者証、児童手当届出書の封筒の実物が掲示してあり、来庁者を「見える化」で誘導する工夫が素晴らしいと思います。

窓口対応では、迅速さを心がけるあまり、話すスピードが速めだったり、最後の挨拶にもう少し丁寧さがほしい場面も見受けられましたが、全体的には、敬語を適切に使い、時には笑顔を添えながら、分かりやすい説明、丁寧な対応を心がけていました。

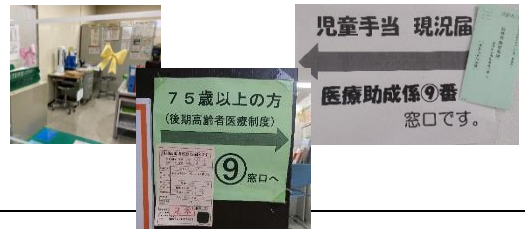
- 😊:良かった点、優れている点
- 😞:改善点、留意点
- ⚠️:チェックポイント

イ 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

身だしなみ	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・名札は対応中にカウンターに隠れないように高い位置に着用。 ・ボールペンはエプロンのポケットに準備し、すぐに使えるようにしている。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> ・髪は後ろでまとめてアップにしているが、サイドの髪が少し落ちている。 ・名札のストラップにボールペンをぶら下げている。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・対応時には、お辞儀をしたり、頭を下げることもあるので、「仕事をしやすい髪型」にすることが大切。 ・対応中よく使うボールペンでも、名前が見えないこともあるのでストラップにかけないように。
窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・明るい声で挨拶をして着席を勧め、自身は「おはようございます」ときちんと挨拶をしてから着席。 ・「よろしければ〇〇してみようか?」と来庁者の立場に立って先回りの提案をしたり、「拝見してよろしいでしょうか?」など疑問形にして依頼している。 ・書類を確認時は「〇〇させていただいてよろしいですか?ありがとうございます」と一方的にならない言い方。笑顔があるので話しやすい雰囲気。 ・「お疲れ様です」と笑顔で見送り、他課への案内は5指を揃えて丁寧に方向を指し示している。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> ・明るく聞き取りやすい声だが、時々、来庁者に聞き返されるなど話すスピードが少し早い。 ・見送りは立ち上がりながらの挨拶。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・年齢など相手に応じて話すスピードに配慮する習慣を身につけることが大切。 ・迅速さが求められますが、僅かな時間でもできるので、最後まで丁寧な対応を。
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・転送されてきた電話に「もしもし～〇〇と申します」と明るく挨拶。 ・書類の説明は「B5判の三つ折りで、大きく広げるとB4判になる」など、分かりやすく説明。 ・「分からないときは窓口でおっしゃって頂ければ」「また何かありましたら」「分からないことがありましたらご連絡いただければ」と、ひと言添えて終了。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> ・「なので」「返信用封筒を入れておくので」と対応。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・「ですので」「おきますので」などのフレーズが無意識に使えるよう習慣付けを。

窓口環境

- ①広いフロアなので、大きな文字での案内を要所要所に掲示。案内サインはすべて文字がとても大きく見やすい。
- ②仕切り板に、頭をぶつけないようにと、リボンや花のシールが貼ってある。安全面に加えて、見た目も良い。
- ③後期高齢者医療保険者証、児童手当届出書の封筒の实物が掲示物に貼ってあり、一目で窓口の場所が分かる。



②改善レポート

ア 身だしなみ

- ①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に、職員一人ひとりが身だしなみに気をつけるように朝礼で確認しました。

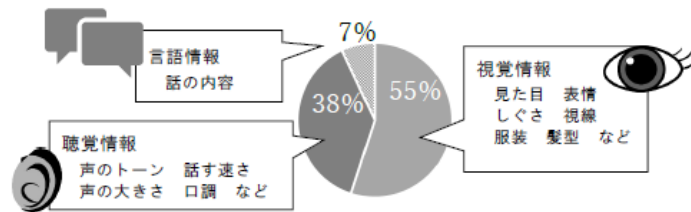
イ 窓口対応、ウ 電話対応

- ②改善点・留意点の内容を踏まえ、実地調査結果概要資料(研修資料)を用いて、接遇向上について朝礼等で再確認しました。

I 第一印象は重要

出会ったときの「数秒」の「見た目」が、第一印象を決める

窓口や電話では、毎日、不特定多数の方と接します。その際に重要なのは、最初の「見た目」や「声」です。見た目や声で相手を判断するのにかかる時間はとても短く、数秒とされています。アメリカの心理学者アルバート・メラビアン博士が、初対面の人から、言語、視覚、聴覚で矛盾した情報を受けたとき、どの要素を優先して判断するのかを調べた結果、「視覚からの情報が55%、聴覚からの情報が38%、言語からの情報(話の内容)が7%」となりました(メラビアンの法則)。第一印象は、話の内容よりも、「見た目」や「声」で判断されているということです。



特に今は、マスクを着用して窓口や電話で対応するので、顔が半分隠れて表情が伝わりにくく、お互いの声も聞き取りづらい状況です。目元や動作、声で、「第一印象」の良さを与える努力や工夫が、今まで以上に必要です。



(10) 泉区 道路課

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	4.3	4.2	大変よくできている ⇒ 5
イ 窓口対応	4.3		よくできている ⇒ 4
ウ 電話対応	4.2		ある程度できている(普通) ⇒ 3
エ 窓口環境	4.1		多少問題がある ⇒ 2
			大いに問題がある ⇒ 1

大雨で、出水の通報があるなど、あわただしい時の調査でしたが、職員のみなさんが相互に声かけをしていて、職場の風通しの良さを感じました。

事業者への対応では窓口、電話ともにややラフな対応や言葉使いも見られましたが、土嚢袋を取りに来た人、長めの時間を要する相談に来た人など、様々な来庁者に丁寧に対応していました。

透明の仕切りに、「感染症(飛沫飛散防止)のためフィルムを設置しています。ご理解を賜りますようお願い申し上げます」というメッセージが入っていました。設置当初、突然仕切りがあったら来庁者が戸惑うだろう、という市民目線に立ったアイデアとのことでしたが、今後も同様の目線で、サービス向上に努めていただけたらと思います。

- 😊: 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

イ 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

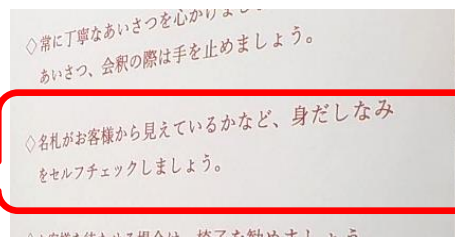
身だしなみ	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・名札は名前を両面に表示。 ・名札のストラップを少し短くして、見やすい状態に着用。または、胸ポケットの位置に着用。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> ・バックストラップがついている履物を履いているが、バックストラップが下がっている。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・市民対応する際の身だしなみとして、バックストラップをきちんと着用することが望ましい。
窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・用件を確認すると着席を勧め、小走りでテキパキと確認しに行き、スピーディーな対応。 ・数字を伝える時は「〇部です」と指で数字を表すなど正確にお伝え。 ・待ち時間が長くなっている来庁者には通路に出て「申し訳ございません。お待たせしております」と声をかけるなどの気遣い。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> ・「ちょっとお待ちください」と調べに行き、再度対応を始める時には「お待たせしました」ときちんとやっているが、来庁者に着席を勧めなかったため3分間、来庁者が立っていた。 ・「よろしく願います」と会釈をしますが片づけながらの挨拶。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・3分程度でも、立ったまま待たせるのではなく、着席を勧めると、より丁寧。 ・顔なじみの方に対しても、常に丁寧な挨拶を。
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・「いつもお世話になっております」と大変丁寧な挨拶。 ・「念のためご連絡先を教えてくださいませんか」と名前と電話番号を聞きゆっくりとした口調で復唱。 ・「何かありましたら、ご一報いただければと思います」とひと言添えて終了。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> ・「パトロールに出とって」と対応。 ・「それでは、(課内の職員に)お伝えいたします」という言葉を使用。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・顔見知りの方にも「出ておまして」などのフレーズが無意識に使えるように。 ・課内の職員に伝える時は「申し伝えます」が適切。
窓口環境	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・カウンターは整理整頓が行き届き、ゴム印の周辺も汚れは一切なし。リーフレットもきれいに配置。 ・「感染症(飛沫飛散防止)のためフィルムを設置しています。ご理解を賜りますようお願い申し上げます」というメッセージが透明シートに貼ってある。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> ・呼び鈴がなく、来庁者が遠慮して声をかけられずに戸惑う様子が見受けられた。「御用の方はお声かけください」などの表示を。



②改善レポート

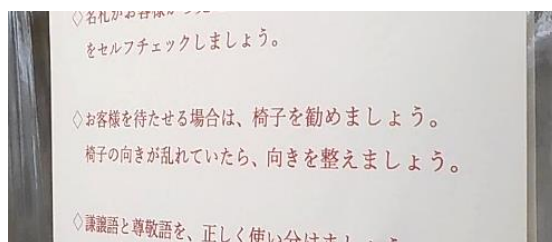
ア 身だしなみ

- ①「バックストラップがついている履物を履いていますが、バックストラップが下がっています」を改善するため、昼礼時に、市民に対する身だしなみとしてきちんと着用するよう促しました。また、3つの係窓口の職員側に「身だしなみのセルフチェック」を促す掲示をしました。

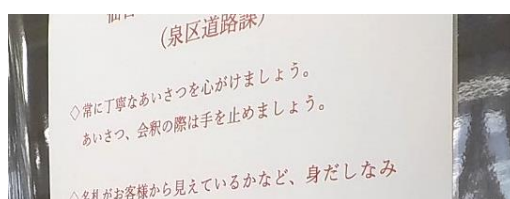


イ 窓口対応

- ②「ちょっとお待ちください、と調べに行く際に、来庁者に着席を勧めません。」を改善するため、3つの係窓口の職員側に、「お客様を待たせる場合は、椅子を勧めましょう」と促す掲示をしました。併せて、椅子の配置を見直し、3つの係全てに配置しました。

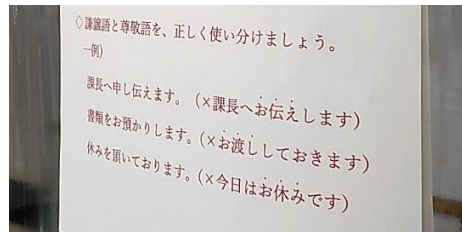


- ③「よろしくお願ひしますと会釈をしますが片づけながらの挨拶です。」を改善するために、3つの係窓口の職員側に、「常に丁寧なあいさつを心がけましょう。あいさつ、会釈の際は手を止めましょう」と促す掲示をしました。



ウ 電話対応

- ④3つの係窓口の職員側に「謙譲語と尊敬語を、正しく使い分けましょう。」と、簡単な例文を入れて促す掲示をしました。



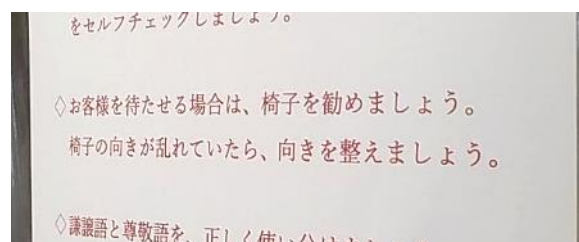
エ 窓口環境

- ⑤「呼び鈴が置かれていないので来庁者が遠慮して声をかけられずに戸惑う様子が見受けられました。」「通路の椅子は使用したままのため少し向きが乱れています。」を改善するために、3つの係窓口のお客様側に、「御用の方はお声がけください」と掲示物を設置しました。



また、3つの係窓口の職員側に「お客様を待たせる場合は、椅子を勧めましょう。」と促す掲示をしました。

- ⑥「通路の椅子は使用したままのため少し向きが乱れています。」を改善するために、3つの係窓口の職員側に「椅子の向きが乱れていたら、向きを整えましょう」と促す掲示をしました。



(11)秋保総合支所 総務課

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	4.5	4.3	大変よくできている ⇒ 5
イ 窓口対応	4.4		よくできている ⇒ 4
ウ 電話対応	4.1		ある程度できている(普通) ⇒ 3
エ 窓口環境	4.2		多少問題がある ⇒ 2
			大いに問題がある ⇒ 1

支所内の電話はすべて総務課でとりつがれるとのことでした。様々な問い合わせがある中、各課に対して、スムーズなとりつきが行われていました。

親身な対応を心掛けるあまり、ややラフな言葉使いがあったり、敬語の使用が少ない部分もありましたが、概ね丁寧な対応がなされていました。名札も両面仕様で、ストラップを調整し高い位置につけており、カウンター越しでも見えやすい状況が保たれていました。

- 😊: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

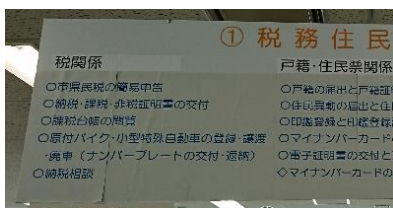
イ 良かったところや優れているところ、改善ポイントと留意点

身だしなみ	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・名札は名前を両面に表示。 ・名札のストラップを短くして、とても見やすい位置に着用。
	😞	(特になし)

窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁者から声をかけられると「はい」と返事をしてすぐに作業をやめてカウンターに。 ・「どうもお世話様でございます」ときちんとお辞儀をしてから挨拶。姿勢がよくメリハリがある。 ・常にしっかりと視線を合わせ、テキパキとした対応なので安心感がある。
	😞	(特になし)

電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・「いつもお世話になっております」とひと言添えて挨拶。 ・折り返し電話をすると伝えたところ、折り返しの電話は不要と言われたようですが、「大丈夫ですか」と気にかけている。 ・「念のため、お電話あったことだけ、残しておきますね」とひと言添えて、静かに受話器を置く。
	😞	・「ただいま、席を外しているんですけど」と対応。
	⚠️	・「席を外しております」などのフレーズが無意識に使える習慣付けを。

窓口環境	<ul style="list-style-type: none"> ◎(秋保総合支所全体として)正面玄関を入ると、色分けした課の配置案内があり、各課の業務内容を大きな文字で掲示。入り口から遠い位置にある建設課、総務課の吊り下げ表示は、入り口に向かって垂直に掲示されており、それぞれの課の場所が、入り口からも分かりやすい。 ◎透明の仕切りに、頭をぶつけないように貼ってあるシールが、地元キャラクターのシールで、愛着がわく。
------	---



②改善レポート

ウ 電話対応

- ①丁寧な話し方を常に心がけるよう、朝礼で確認しました。

(12)秋保総合支所 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	4.0	4.4	大変よくできている ⇒ 5
イ 窓口対応	4.7		よくできている ⇒ 4
ウ 電話対応	4.3		ある程度できている(普通) ⇒ 3
エ 窓口環境	4.3		多少問題がある ⇒ 2 大いに問題がある ⇒ 1

支所に入ってすぐに税務住民課が位置していることもあり、来庁者への目配せがとても良くできていました。高齢の来庁者にはカウンターから出て用件を聞いている様子も見受けられました。名札も両面仕様で、高い位置につけるなど、カウンター越しでも見えやすい状況が保たれていました。

窓口にある書類がきれいに整理され、書類の区分が分かりやすい記帳台や、「手荷物入れ」の設置など、来訪者が気持ちよく利用できる環境づくりに努めていることが伺えました。今後も細やかなチェックで良好な環境を保って頂けたらと思います。

- 😊: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

イ 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

身だしなみ	😊	・名札は名前を両面に表示。 ・名札のストラップを短くして、とても見やすい位置に着用。
	😞	・名札のストラップにボールペンをぶら下げている。
	⚠️	・対応中よく使うボールペンでも、名前が見えないこともあるのでストラップにかけないように。

窓口対応	😊	・常に通路への目配りをし、来庁者に気づくとサッと立ち上がり「こんにちは～」と挨拶。 ・マスクを忘れた来庁者には窓口にある予備のマスクをお渡しするなどの気遣いがある。 ・方向の指し示しは5指を揃えて丁寧。 ・年配の方には大きめの聞き取りやすい声で説明し、「記入場所が小さくてごめんなさい」など相手の立場に立った思いやりのある対応。
	😞	・記載を待っている時や説明時に、腕を組んだり腰に手を当てた姿勢になっている。
	⚠️	・無意識の腕組みが良くない印象を与える可能性も。日ごろから両手を前で重ねて待つ姿勢の習慣付けを。

電話対応	😊	・「ちょっと待ってくださいね」と保留にし、その後「すみません、お待たせしました」とお詫びの言葉。 ・「お急ぎであれば」などの敬語を適切に利用。 ・「かえってすみません、お待たせしました」とひと言添えて、静かに受話器を置いている。
	😞	(特になし)

窓口環境	<ul style="list-style-type: none"> 😊 全体的に整理整頓が行き届いており、カウンター上のリーフレットは整然と並べてある。 😊 記載台の表示は色分けされ、立体的な表示なので、とても分かりやすい。 😊 記載台の上に電気スタンドが設置され、足元には手荷物入れも置いている。 ⚠️ 「使用したボールペンは窓口の使用済みボールペン入れに入れてください」と表示があるが、使用済みのボールペン入れが見当たらない。⇒ボールペン入れを分ける位置に置くか、利用していない場合は表示を下げるなどの対応を。
------	--



②改善レポート

ア 身だしなみ

①名札等にボールペンをぶら下げないよう、課内打合せの時に全職員に徹底しました。

イ 窓口対応

②記載を待っている時や説明時には、両手を前で重ねて待つ姿勢を心がけるよう、課内打合せの際、全職員に徹底しました。

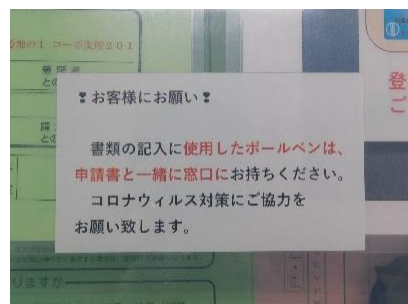
エ 窓口環境

③来庁されたお客様が帰った後、手荷物入れや記載台付近を点検するよう課内打合せの際、全職員に徹底しました。

④窓口カウンターに使用済みのボールペン入れを設置し、表示の内容を『書類の記入に使用したボールペンは、申請書と一緒に窓口にお持ちください。』に変更しました。



ボールペン入れを設置



表示の内容を分かりやすく変更

(13)秋保総合支所 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	3.8	4.2	大変よくできている ⇒ 5
イ 窓口対応	4.2		よくできている ⇒ 4
ウ 電話対応	4.1		ある程度できている(普通) ⇒ 3
エ 窓口環境	4.3		多少問題がある ⇒ 2
			大いに問題がある ⇒ 1

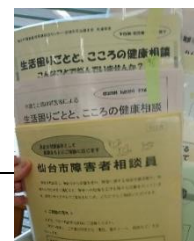
業務が多岐にわたる中、少ない人員体制で対応せざるを得ないため、様々なご苦勞もあるかと思えます。親身な対応を心掛けるあまり、対応や言葉使いにややラフさが見られることもありましたが、長い電話にも丁寧に應對されていました。名札も両面仕様で、ストラップを調整し高い位置につけており、カウンター越しでも見えやすい状況が保たれていました。

3枚のクリアファイルの高さを変えて貼り合わせ、少ないスペースで多くのリーフレットを見やすく設置する工夫はすばらしいと思います。沢山あるリーフレットは管理も煩雑ですが、今後も細やかなチェックを心がけて頂けたらと思います。

- 😊: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

イ 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

身だしなみ	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・名札は名前を両面に表示。 ・名札のストラップを短くして、とても見やすい位置に着用。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> ・名札のストラップにボールペンをぶら下げている。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・應對中よく使うボールペンでも、名前が見えないこともあるのでストラップにかけないように。
窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・「記入していただいてもよろしいですか?」と疑問形で依頼している。 ・数字を読み上げるなどの気遣いがある。 ・朱肉は蓋を外して使いやすいようにし、使用後はティッシュをお渡ししている。 ・コピーを取りに行く際は早足でテキパキと。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> ・「こんにちは～」と挨拶をしますが、着席しながらの挨拶。頭を下げる動作と挨拶が同時なので、事務的な印象。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・顔なじみの方が多くても、常に丁寧な挨拶を。
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・「折り返し、お電話差し上げます」などの敬語を適切に使用。 ・「お願いしてもいいですか」「～してもよろしいでしょうか」など疑問形で依頼している。 ・電話番号を尋ねて「～ですね」と復唱。 ・「お願いいたします。失礼します」とひと言添えて、静かに受話器を置いている。
	😞	<ul style="list-style-type: none"> ・「～ということだったんで」と應對。 ・たたみかけるように「はい」を続けて、電話を切っている。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・顔見知りの方にも「～ということでしたので」など丁寧なフレーズが無意識に使えるよう習慣付けを。 ・早く電話切りたいのかなと思われないように、最後まで丁寧な対応を心がけることが大切。
窓口環境	😊	<ul style="list-style-type: none"> ◎カウンター上のリーフレットは整理されており、とても綺麗。3枚のクリアファイルの高さを変えて貼り合わせたものを用意し、少ないスペースに多くのリーフレットを見やすく置けるように工夫。 ◎ベビーベッドの中に置かれたぬいぐるみや絵本は向きがきちんと揃えられている。 ◎カウンターの足元には手荷物入れがあり便利。
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ◎日にちが過ぎたイベントの案内が残っていた。⇒より細やかなリーフレットの確認、更新を。



②改善レポート

ア 身だしなみ

- ①名札のストラップにボールペンをかけることがないように留意することを確認しました。また、胸ポケットがない女性職員用にエプロンを取り入れました。

イ 窓口対応

- ②来所される方で顔なじみの方であっても、常に丁寧なあいさつを心がけることを確認しました。
- ③複数人で来所された時には、並んで座れるよう、小さめの椅子を準備しました。

ウ 電話対応

- ④最後まで丁寧な対応に心がけることを確認しました。

エ 窓口環境

- ⑤多くの種類のリーフレットを見やすく置けるような工夫を継続していくとともに、イベントの案内など日にちが過ぎたものは速やかに撤去するなど、確認・更新することを確認しました。

(14)秋保総合支所 建設課

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	4.5	4.1	大変よくできている ⇒ 5
イ 窓口対応	4.2		よくできている ⇒ 4
ウ 電話対応	4.0		ある程度できている(普通) ⇒ 3
エ 窓口環境	4.1		多少問題がある ⇒ 2
			大いに問題がある ⇒ 1


来庁者の姿が見えたら素早く近づき、丁寧な対応や見送りなどが見られました。その一方で、挨拶や名刺の渡しの場面などで、ややラフな対応が見受けられました。顔見知りの事業者への対応も多いと思いますが、基本的な対応は誰に対しても丁寧にして頂けたらと思います。

若い職員の方は、敬語を使う経験も少ないかもしれませんが、慣れることでスムーズに使えるようになりますので、積極的に使用して頂けたらと思います。

名札は両面仕様で、胸ポケットにとめるなど、カウンター越しでも見えやすい状況が保たれていました。

- 😊: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

イ 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

身だしなみ	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・名札は名前を両面に表示。 ・名札は見やすいように胸ポケットにとめている。 	
	😞	(特になし)	
窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁者に「すみません」と声をかけられると作業をやめてすぐにカウンターへ。 ・「確認しますのでちょっとお掛けになってお待ちください」と離れ、対応再開時には「お待たせしました」と、きちんとってから再開。 ・「お手数をおかけします」などのプラスアルファの一言もあり、「よろしくお願いします。」と、お辞儀の伴った挨拶で見送り。 	
	😞	<ul style="list-style-type: none"> ・「ちょっとお掛けになってお待ちください」という言葉を使用。 ・来庁者から名刺を求められると手帳から名刺を出し片手でお渡し。 	
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・「ちょっと」は「少々」に変えるだけで印象アップ。 ・対応時の物の受け渡しは(特に名刺は)、両手を基本に。 	
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・総務課からの転送電話に「〇〇と申します」「お電話代りました、〇〇でございます」と名乗り。 ・「ちょっと待ってくださいね」と保留、その後「すみません、お待たせしました」とお詫びの言葉。 ・電話番号を尋ねて「～ですね」と復唱。 ・お辞儀しながら「ご連絡ありがとうございました」とひと言添えて終了。 	
	😞	<ul style="list-style-type: none"> ・電話に出るのを若干譲り合って、3コール目で受話器をとる。 ・「ちょっと待ってくださいね」「すみません、今ちょっと昼休みで」「お電話差し上げますんで」と対応。 	
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・コールには素早い対応を心がけるように。 ・「少々おまちください」「申し訳ございません、ただいま昼休みです」「お電話差し上げますので」などのフレーズが無意識に使えるように習慣付けを。 	
窓口環境	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・カウンター上はスッキリと整頓。掲示物にも破れはなく、全体的に整理整頓が行き届いている。 ・消毒液もカウンター上に配置。 	

②改善レポート

イ 窓口対応

- ①窓口での言葉づかいについて、常に丁寧なことばで会話するよう朝礼で確認しました。
- ②名刺等の受け渡しは、両手で行うよう朝礼で確認しました。

ウ 電話対応

- ③すぐに電話に対応できるように心がけをすること、電話での言葉づかいも常に丁寧なことばで会話することを、朝礼で確認しました。

(15)本庁舎 市民税課

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	4.6	4.5	大変よくできている ⇒ 5
イ 窓口対応	4.7		よくできている ⇒ 4
ウ 電話対応	4.4		ある程度できている(普通) ⇒ 3
エ 窓口環境	4.3		多少問題がある ⇒ 2
			大いに問題がある ⇒ 1



市税に関する問い合わせや相談という、来庁者も緊張しがちな業務内容の窓口ですが、最初の声かけ、挨拶も含め、大変丁寧で親身な対応をしていました。

窓口には手荷物を入れるカゴや印鑑を拭くティッシュペーパーもあり、親切だと思います。窓口周辺の消毒も丁寧にしていました。

電話対応では、よく使うフレーズは適切に敬語が使われていましたが、ラフな言葉使いをしている場面がありました。比較的若い方に多かったので、経験を積む中で解消されると思いますが、意識して改善に取り組んで頂ければと思います。

- 😊: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

イ 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

身だしなみ	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・名札はストラップを短めに調整し、見やすい位置に着用。 ・名札は胸ポケットに着け、見やすい状態。 ・来庁者に不快感を与えないように、午前と午後でマスクを変えるなど衛生面に高い意識がある。 	
	😞	<ul style="list-style-type: none"> ・名札はストラップを短めに調整し、見やすい位置に着けているが、上着の内側に入るシーンも。 	
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・服装や業務中の動作によっては名札が隠れることも。固定するなどの工夫を。 	
窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁者に気づくとサッとエレベーターホールに出て「おはようございま～す。市民税ですか？」と明るい挨拶をして用件を確認。目配りが出来ていて笑顔もあるので話しやすい。 ・来庁者の話にはしっかりと耳を傾けて要所で「はい」「そうです」ときちんと相づち。 ・「少々お待ちください」と立ち上がり、椅子をきちんとしまい、【お待ちください】のプレート置いて離席。一連の動作に無駄な動きがない。早足で「お待たせしました」と戻るなどスピーディー。 ・対応終了時は「こちらへの交通手段は？」と駐車券の利用があるかを確認。 	
	😞	(特になし)	
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・「市民税課〇〇でございます」「お電話代りました、〇〇と申します」ときちんと名乗っている。 ・「一番右端の真ん中あたりです。そこには何か書いてありますか」と分かりやすく問いかけ。 ・「三つ折りで…」と、書類の形状を伝えながら説明。 ・「市役所の向かい側に北庁舎があって、市民税課がありますので」と窓口の場所を説明し、終了。 	
	😞	<ul style="list-style-type: none"> ・明るく聞き取りやすくハキハキとした説明だが、あまり間がなく話すスピードはとても速く感じる。 ・「異動届をお願いしたいんですね」と対応。 	
	⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・相手が理解しているか確認しながら、適度なスピードで話せると、より丁寧。 ・「異動届をご希望でしょうか」が正しい。 	
窓口環境	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・手荷物を入れるカゴや印鑑を拭くティッシュペーパーを設置。リフトもきちんと向きが揃えてあり、スタンプ台の周辺にも汚れはない。 ・記載する方ができるだけ間違えずに、迷わずに記載できるようにと、丁寧な記載要領を表示。 	 

②改善レポート

- ①窓口や電話での市民からの問い合わせ等に対して、適切な言葉づかいで対応できるよう、接遇研修テキスト「職場のマナー・エチケット」(職員研修所作成)を使用して課内で研修を行い、併せて接遇マナーを再確認しました。(令和2年10月実施)

(16)本庁舎 資産課税課

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	4.1	4.2	大変よくできている ⇒ 5
イ 窓口対応	4.1		よくできている ⇒ 4
ウ 電話対応	4.3		ある程度できている (普通) ⇒ 3
エ 窓口環境	4.2		多少問題がある ⇒ 2
			大いに問題がある ⇒ 1

窓口では、テキパキと迅速な対応がなされており、来庁者からの質問にも的確に回答していました。見送りや使用後の椅子の戻しが十分ではない部分も多少見られましたので、待っている人がおらず余裕がある時に、気にかけて頂けたらと思います。

電話対応では、よく使うフレーズは適切に敬語が使われていましたが、ラフな言葉使いをしている場面がありました。比較的若い方に多かったので、経験を積む中で解消されると思いますが、意識して改善に取り組んで頂ければと思います。

- ☺: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

イ 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

身だしなみ	☺	<ul style="list-style-type: none"> ・名札は胸ポケットに止めて見やすい位置に着用。 ・名札のストラップを短くして、とても見やすい位置に着用。
	☹	<ul style="list-style-type: none"> ・名札はきちんと着けていますが対応時はカウンターに隠れて見えない。 ・名札のストラップにボールペンをぶら下げている。
	⚠	<ul style="list-style-type: none"> ・カウンター越しに対応する方は、名札が隠れないように、位置に留意。 ・対応中よく使うボールペンでも、名前が見えないこともあるのでストラップにかけないように。
窓口対応	☺	<ul style="list-style-type: none"> ・きちんとお辞儀をして「〇と申します」と言葉だけでなく来庁者に名札を見せ「〇が不在なので私が代わりに伺います」と挨拶。 ・対応再開時は「大変お待たせしました」ときちんと行って、説明を開始。 ・記入箇所は指で指し示し正確。トレイや書類の授受は両手で丁寧。 ・「はい、お預かりします」と会釈で見送り、使用したトレイや物差しはすぐに元の位置に。
	☹	<ul style="list-style-type: none"> ・「よろしく願いしま～す」とお辞儀の伴った挨拶をしているが笑顔がないので少し事務的。全体的に表情変化が少ないので冷たい印象に見えてしまう。 ・使用したトレイをカウンターに置いたままで、元の位置には戻していない。
	⚠	<ul style="list-style-type: none"> ・マスクや仕切りの設置をふまえて、普段にも増して、笑顔や大きめの声での対応を心掛けるように。 ・椅子と同様に、使用したトレイも終了時に元に戻す習慣付けを。
電話対応	☺	<ul style="list-style-type: none"> ・「私ども」「郵送させていただく予定ですので」「かしこまりました、少々お待ちください」「会社様の所在地とお名前頂ければ」などの敬語を適切に使用。 ・抑揚をつけ「はい」と「ええ」を取り混ぜながら、時折「そうだったんですね」と共感をしながら傾聴。 ・「ご連絡頂きまして、ありがとうございます。お手数おかけします。よろしく願いいたします。」とひと言添えて終了。
	☹	<ul style="list-style-type: none"> ・「じゃあ、今、お手紙、お手元にございますか」「じゃあ、ちょっと」「了解しました」と対応。 ・「はい、よろしくどうぞ、失礼します」という言葉を使用。
	⚠	<ul style="list-style-type: none"> ・「それでは」「お送りしますので」「承知しました」というフレーズが無意識に使えるように習慣付けを。 ・「よろしくどうぞ」は「どうぞよろしく願いします」がより丁寧。
窓口環境	☺	<p>ポスターなど掲示物の破れはなし。記載台も整理整頓が行き届いており、老眼鏡も配備。</p>



②改善レポート

- ①名札について、次の事項を課内で確認し、適切な着用に努めるよう指導・周知しました。
- (1)名札のストラップの長さを、窓口対応時にカウンターで名札が隠れないように調整すること。
 - (2)名札のストラップにペン類をぶら下げないこと。
- ②勤務時間中のマスクの適切な着用について、改めて課内に周知しました。
- ③窓口対応について、課内で「接客基本マニュアル」を(再度)確認し、更なる適正化に努めるよう、指導・周知しました。
- ④電話対応及び窓口対応時における敬語等の適切な使用について、課内で接客研修テキスト「職場のマナー・エチケット」(5～9頁)を確認し、更なる適正化に努めるよう、指導・周知しました。