

令和3年度

窓口対応等実地調査結果と
改善レポート

もくじ

I 事業の目的・概要.....	1
II 実地調査.....	2
1 調査の概要.....	2
(1)調査時期	2
(2)調査の対象.....	2
(3)調査スケジュール.....	2
(4)調査方法.....	3
(5)診断方法.....	4
(6)調査結果のまとめ.....	5
(7)調査結果を受けた改善の取り組みについて	5
2 調査結果	6
(1)全体平均	6
(2)区ごとの平均.....	8
(3)課ごとの平均.....	9
(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.....	14
(1)青葉区 介護保険課.....	14
(2)青葉区 街並み形成課.....	16
(3)宮城野区 介護保険課.....	18
(4)宮城野区 街並み形成課.....	20
(5)若林区 介護保険課	22
(6)若林区 街並み形成課.....	24
(7)太白区 介護保険課	26
(8)太白区 街並み形成課.....	28
(9)泉区 介護保険課	30
(10)泉区 街並み形成課	32
(11)宮城総合支所 総務課	34
(12)宮城総合支所 まちづくり推進課	36
(13)宮城総合支所 障害高齢課.....	38
(14)宮城総合支所 保険年金課.....	40
(15)宮城総合支所 道路課.....	42

I 事業の目的・概要

仙台市では窓口サービス向上を図るため、毎年「窓口サービス向上事業」を実施しています。

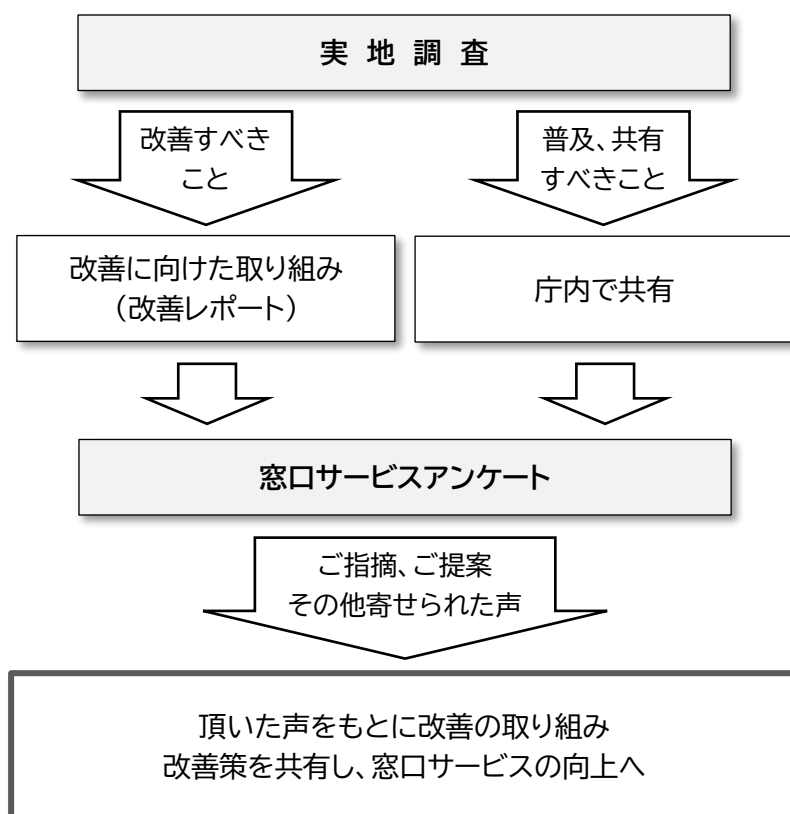
この事業では、接遇講師などの第三者が、客観的に窓口の応対や環境を観察し診断する「実地調査」と、市・区役所や市民利用施設等の来庁者・利用者に、職員の応対や窓口環境を評価していただく「窓口サービスアンケート」を実施しています。

「実地調査」「窓口サービスアンケート」それぞれの結果から見えてきた具体の課題については、各部署が改善に取り組み、その内容を「改善レポート」「アンケートに対するご意見・提案に対する改善策」として取りまとめました。

これらの改善の取り組みは、指摘のあった部署だけではなく、全庁的にも共有し他部署へも広めていくことが、市全体でより良い窓口サービスを提供するために大切なものと考えております。本報告書は市民の皆さまへ、本市の取り組みのご報告を行うとともに、具体の改善の内容を全庁へ展開するために作成するものです。

今後も、第三者による診断や市民の皆さまから寄せられたご意見をもとに、更なるサービスの向上に努めてまいります。

この事業の流れ



II 実地調査

1 調査の概要

(1)調査時期

2021年7月13日から8月13日までの間に実施しました。
詳細については、「(3)スケジュール」をご覧ください。

(2)調査の対象

合計15課を対象としました。

- 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)の「介護保険課」と「街並み形成課」の2課。
- 青葉区宮城総合支所の「総務課」「まちづくり推進課」「障害高齢課」「保険年金課」「道路課」の5課。

(3)調査スケジュール

実施日(曜日)	対象区	対象課	実施時間
7月13日(火)	青葉区	介護保険課 街並み形成課	9:30~11:30 13:30~15:30
7月15日(木)	宮城総合支所	障害高齢課 保険年金課 まちづくり推進課 道路課	9:30~11:30 13:30~15:30
7月16日(金)	宮城総合支所	総務課	9:30~11:30
8月10日(火)	宮城野区	介護保険課 街並み形成課	9:30~11:30 13:30~15:30
8月11日(水)	若林区	介護保険課 街並み形成課	9:30~11:30 13:30~15:30
8月12日(木)	太白区	介護保険課 街並み形成課	9:30~11:30 13:30~15:30
8月13日(金)	泉区	介護保険課 街並み形成課	9:30~11:30 13:30~15:30

(4)調査方法

1課につき2時間(宮城総合支所は各階ごとに2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つの区分、26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
	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

調査は5段階評価とし、評価の基準は次のとおりです。

大変よく できている	よく できている	一定程度 できている	多少 問題がある	大いに 問題がある
5点	4点	3点	2点	1点

○「1～5」の点数を付けるうえで、より具体的な評価基準を設け、複数人での調査であっても調査結果に偏りが生じないように留意しました。

○調査数は課によって異なりますが、項目ごとの点数を足して、調査数で除し、平均点を算出しました。

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。

○「身だしなみ」「窓口対応」「電話対応」「窓口環境」の4つの区分ごとに平均点を算出したうえで、その4項目の平均を算出し、「総合評価」としました。

○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ました。

(6) 調査結果のまとめ

- 「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「改善ポイントと向上のヒント」を記載しました。
- 「良かったところ、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）記載しました。
- 「改善ポイント、向上のヒント」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、改善や向上につながる内容を「➡」で記載しました。
- 複数の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「改善ポイント、向上のヒント」の双方にコメントを記載していることもあります（下記の例を参照）。

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、向上のヒント】

- ・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。
➡名札は名前が常に見えることが最も重要ですので、カウンター対応がある際には、名前が相手から見えなくならないように留意することが大切です。

名札の着用について、「良かったところ、優れているところ」と「改善ポイント、向上のヒント」の双方を記載。

- 本報告書には、調査結果の概要を掲載しています。

(7) 調査結果を受けた改善の取り組みについて

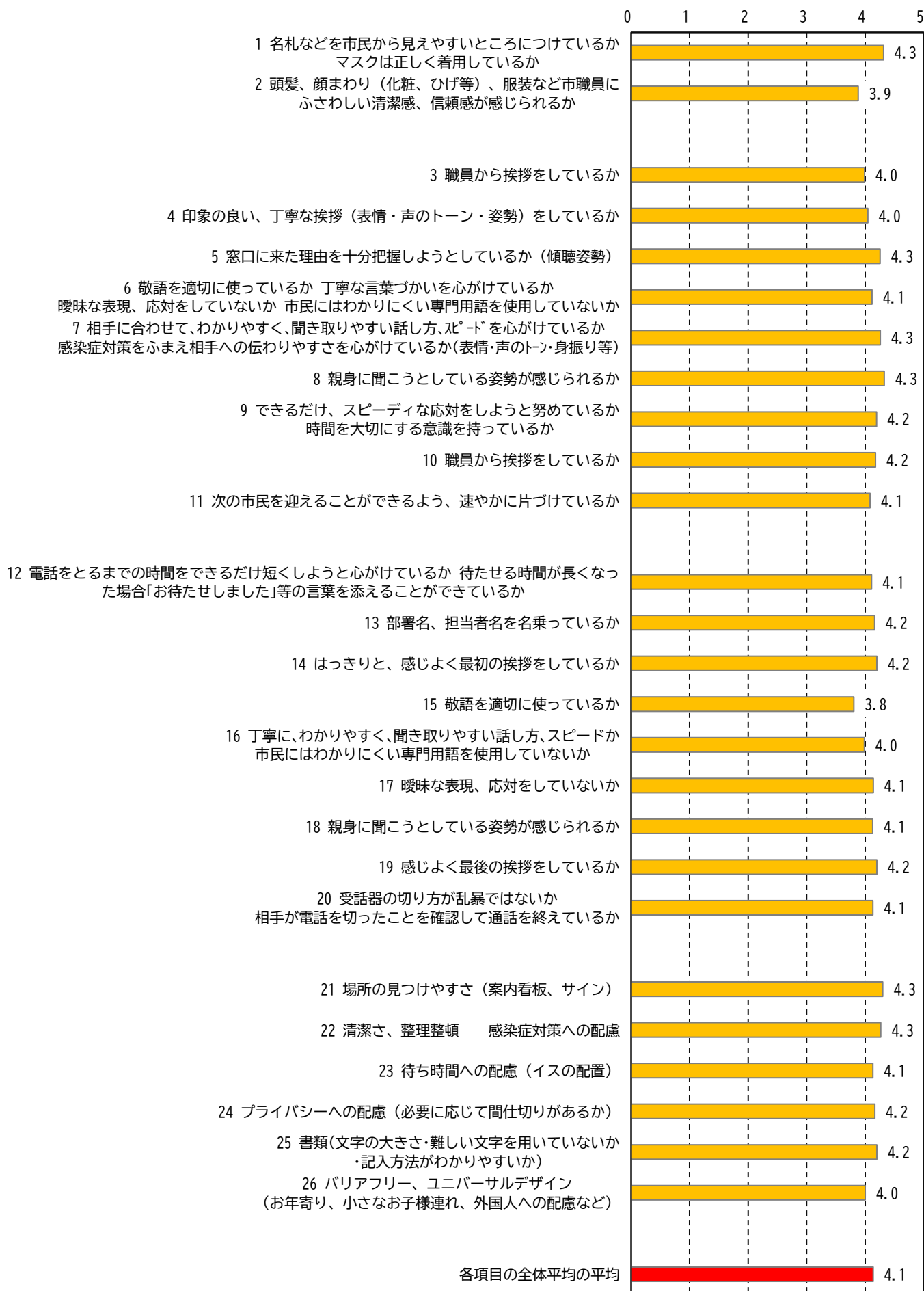
- 調査により指摘を受けた事項については、各課で改善に取り組み、「改善レポート」にまとめました。

2 調査結果

(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	4.3	4.1	
	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	3.9		
イ 窓口対応	はじめ	3	職員から挨拶をしているか	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	4.0	
	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)	4.3	
		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	4.1	
		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)	4.3	
		8	親身に聞こうとしている姿勢が感じられるか	4.3	
		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	4.2	
		10	職員から挨拶をしているか	4.2	
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	4.1		
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	4.1	4.1
		13	部署名、担当者名を名乗っているか	4.2	
		14	はっきりと、感じよく最初の挨拶をしているか	4.2	
	話を聞いている間	15	敬語を適切に使っているか	3.8	
		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	
		17	曖昧な表現、対応をしていないか	4.1	
		18	親身に聞こうとしている姿勢が感じられるか	4.1	
	受話器を置く際	19	感じよく最後の挨拶をしているか	4.2	
20		受話器の切り方が乱暴ではないか	4.1		
エ 窓口環境	21	場所の見つけやすさ(案内看板、サイン)	4.3	4.2	
	22	清潔さ、整理整頓 感染症対策への配慮	4.3		
	23	待ち時間への配慮(イスの配置)	4.1		
	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)	4.2		
	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)	4.0		
各項目の全体平均の平均				4.1	

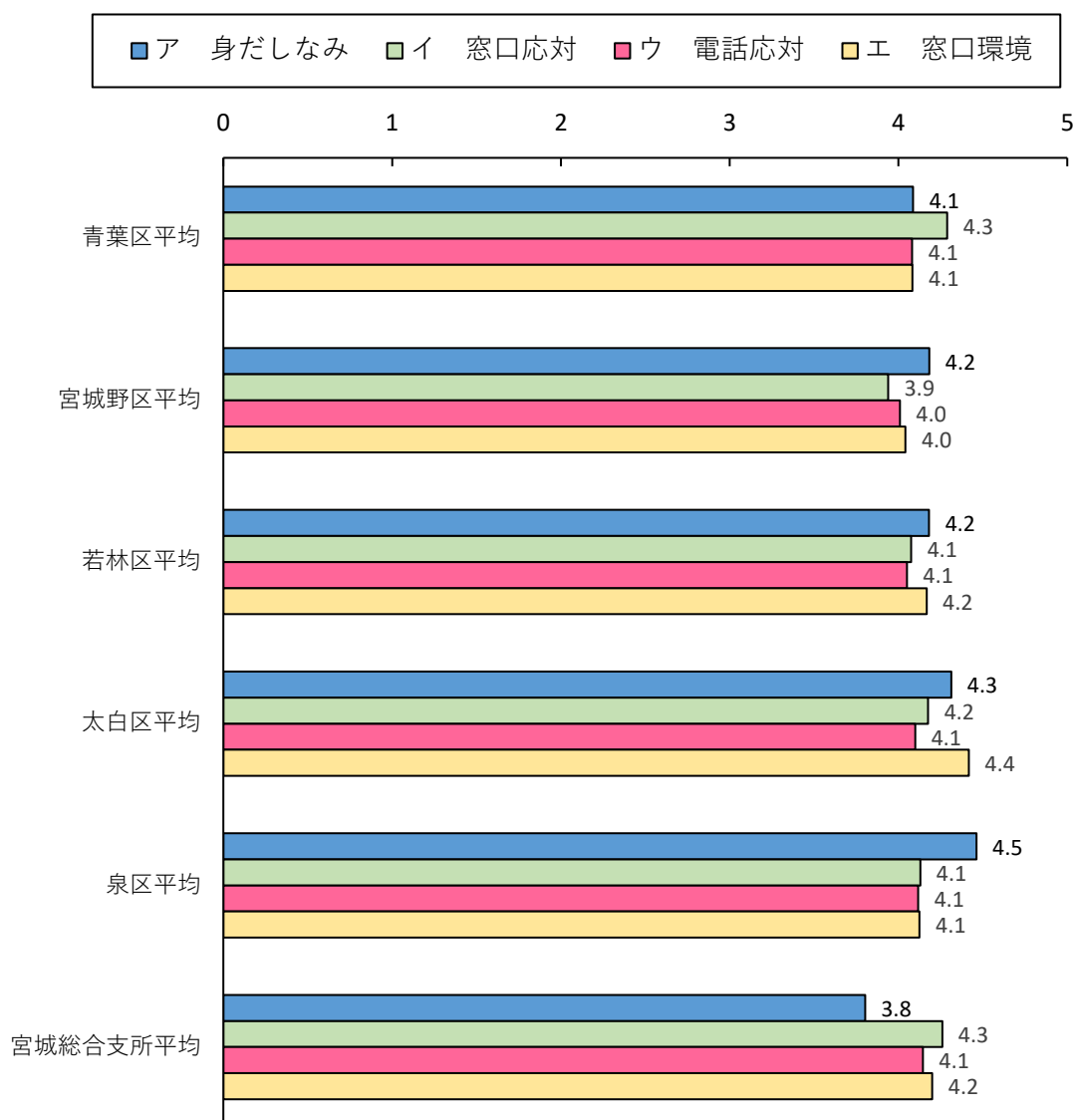
各項目の全体平均



(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	4.1	4.3	4.1	4.1	4.1
宮城野区(2課)の平均	4.2	3.9	4.0	4.0	4.0
若林区(2課)の平均	4.2	4.1	4.1	4.2	4.1
太白区(2課)の平均	4.3	4.2	4.1	4.4	4.3
泉区(2課)の平均	4.5	4.1	4.1	4.1	4.2
宮城総合支所(5課)の平均	3.8	4.3	4.1	4.2	4.1

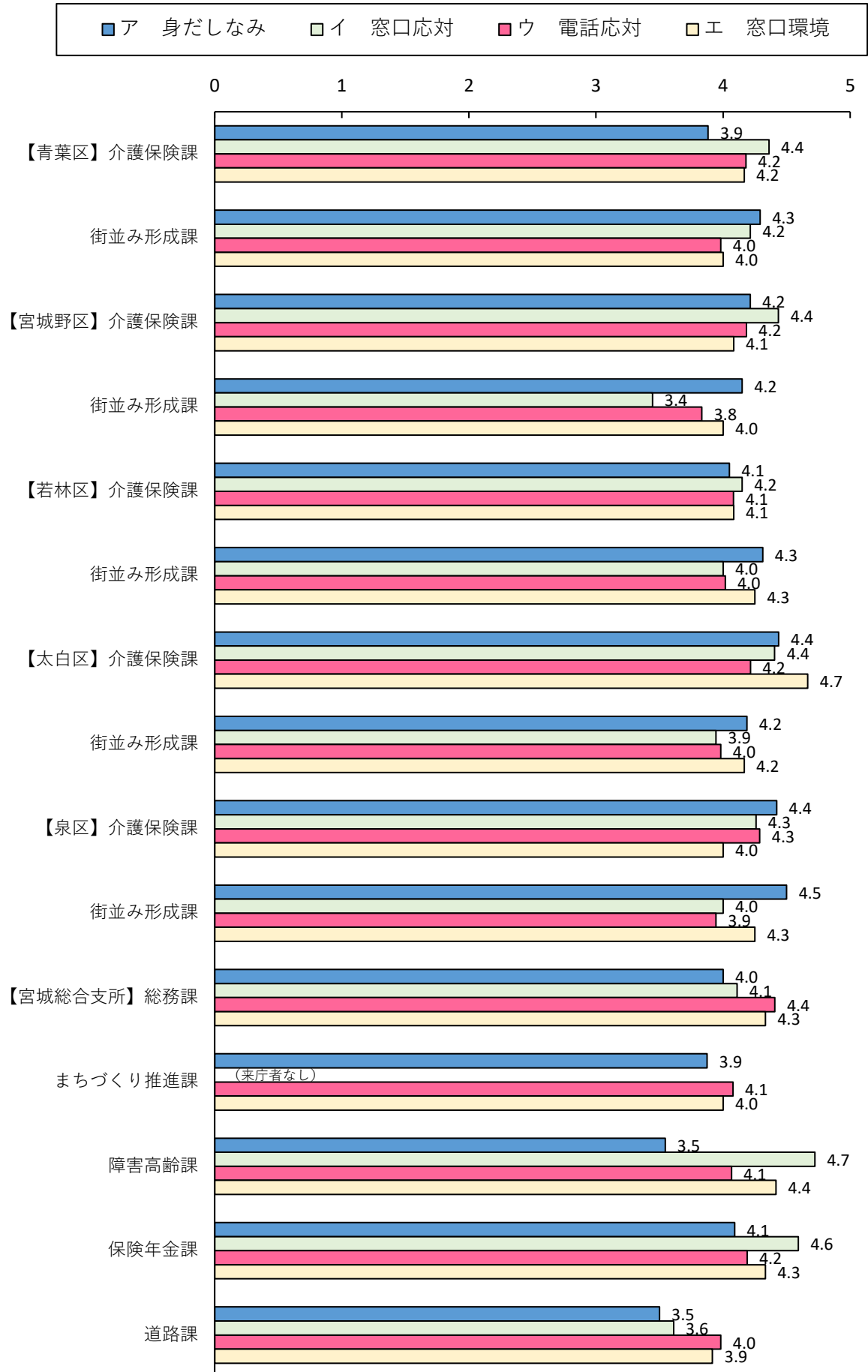
実地調査結果(5段階評価/課別)



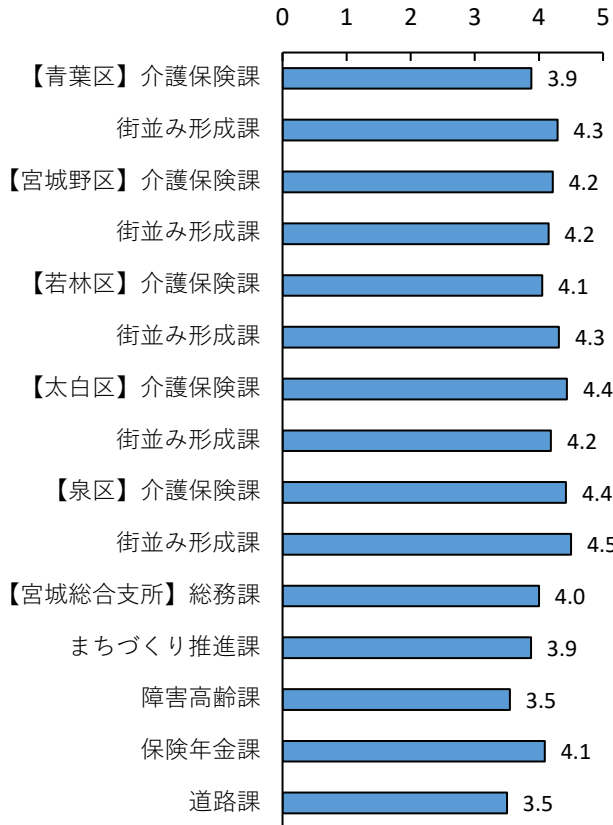
(3)課ごとの平均

		ア 身だしなみ	イ 窓口対応	ウ 電話対応	エ 窓口環境	総合評価 ア～エ平均
青葉区	介護保険課	3.9	4.4	4.2	4.2	4.1
	街並み形成課	4.3	4.2	4.0	4.0	4.1
宮城野区	介護保険課	4.2	4.4	4.2	4.1	4.2
	街並み形成課	4.2	3.4	3.8	4.0	3.9
若林区	介護保険課	4.1	4.2	4.1	4.1	4.1
	街並み形成課	4.3	4.0	4.0	4.3	4.1
太白区	介護保険課	4.4	4.4	4.2	4.7	4.4
	街並み形成課	4.2	3.9	4.0	4.2	4.1
泉区	介護保険課	4.4	4.3	4.3	4.0	4.2
	街並み形成課	4.5	4.0	3.9	4.3	4.2
宮城 総合支所	総務課	4.0	4.1	4.4	4.3	4.2
	まちづくり推進課	3.9	-	4.1	4.0	4.0
	障害高齢課	3.5	4.7	4.1	4.4	4.2
	保険年金課	4.1	4.6	4.2	4.3	4.3
	道路課	3.5	3.6	4.0	3.9	3.8
全課平均		4.1	4.2	4.1	4.2	

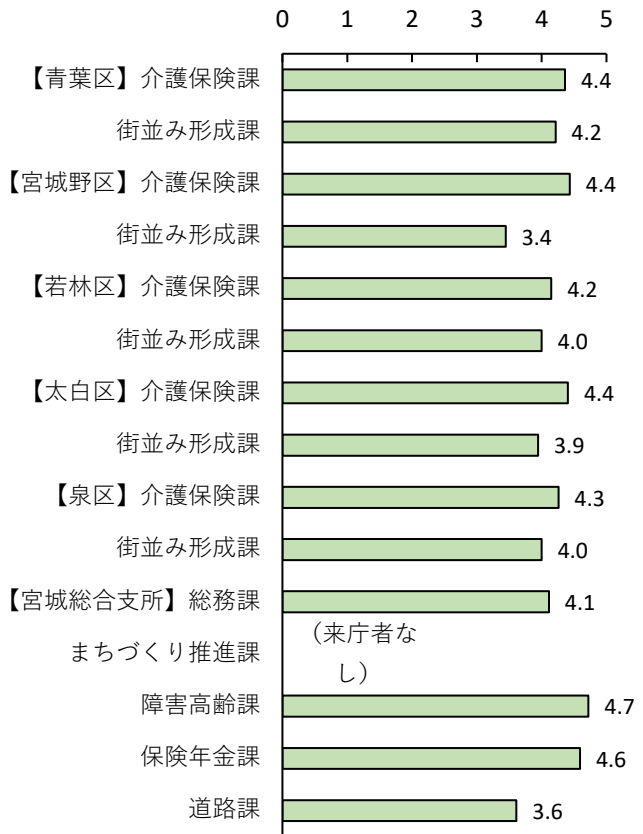
実地調査結果(5段階評価/課別)



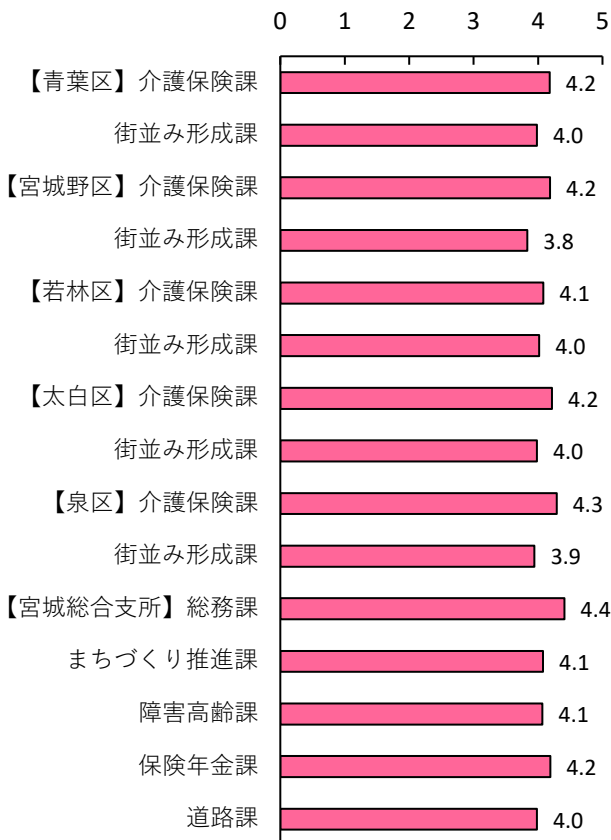
ア 身だしなみ



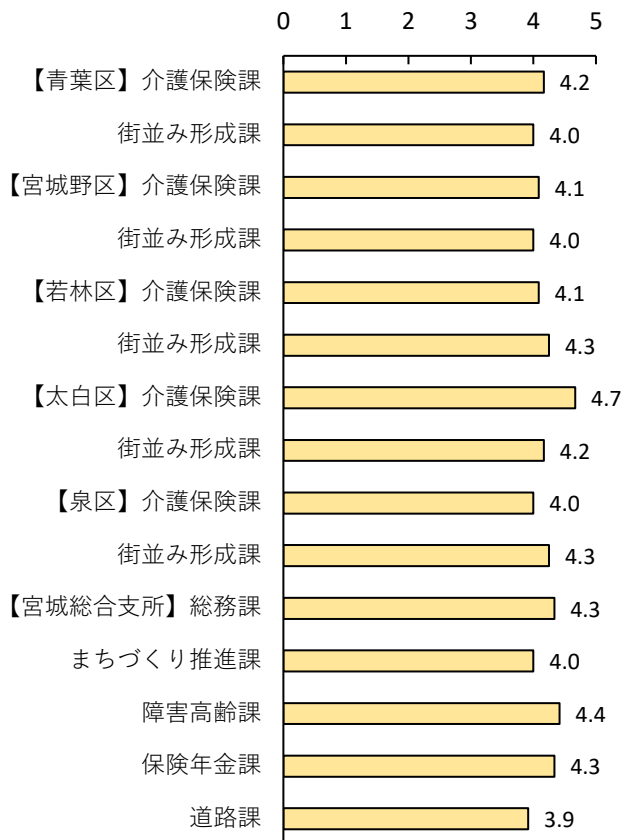
イ 窓口対応



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			
		介護保険課	街並み形成課	介護保険課	街並み形成課	介護保険課	街並み形成課	介護保険課	街並み形成課		
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 マスクは正しく着用しているか	3.6	4.8	4.5	4.8	4.2	4.6	4.9	4.4		
	2 頭髮、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	4.1	3.8	3.9	3.5	3.9	4.0	4.0	4.0		
イ 窓口対応	はじめ	3 職員から挨拶をしているか	4.5	3.6	4.2	3.4	4.0	4.0	4.2	4.0	
		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	4.0	4.5	3.6	4.8	3.5	4.2	4.0	
	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)	4.5	4.3	4.8	3.6	4.0	4.0	4.4	4.0	
		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 市民にはわかりにくい専門用語を使用していないか	4.0	4.3	4.3	3.2	4.0	4.0	4.2	4.0	
		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(マスクや透明シート等)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)	4.3	4.5	4.8	3.4	4.2	4.0	4.6	4.3	
		8 親身に聞こうとしている姿勢が感じられるか	4.5	4.5	4.5	3.4	4.2	4.5	4.4	4.3	
		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 時間を大切にする意識を持っているか	4.3	4.2	4.3	3.4	4.0	4.0	4.4	4.3	
	終了	10 職員から挨拶をしているか	5.0	4.0	4.3	3.6	4.6	4.0	4.8	2.8	
		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	4.5	4.5	3.4	3.6	4.0	4.5	4.0	
	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	4.3	3.7	4.2	3.8	4.4	4.0	4.0	4.0
			13 部署名、担当者名を名乗っているか	4.1	4.0	4.1	4.0	4.0	4.3	4.1	4.0
14 はっきりと、感じよく最初の挨拶をしているか			4.5	4.0	4.1	4.0	4.0	3.5	4.7	4.0	
話を聞いている間		15 敬語を適切に使っているか	4.0	3.7	3.4	3.0	4.0	3.7	4.0	3.5	
		16 丁寧に、わかりやすく、聞き取りやすい話し方、スピードが市民にはわかりにくい専門用語を使用していないか	3.9	4.0	4.0	4.0	3.8	4.0	4.1	4.0	
		17 曖昧な表現、応対をしていないか	4.3	4.5	4.4	4.0	4.3	4.0	4.3	4.0	
		18 親身に聞こうとしている姿勢が感じられるか	4.0	4.0	4.7	4.0	4.0	4.3	4.3	4.0	
受話器を置く際		19 感じよく最後の挨拶をしているか	4.1	4.0	4.5	4.0	4.0	4.3	4.4	4.2	
	20 受話器の切り方が乱暴ではないか 相手が電話を切ったことを確認して通話を終えているか	4.4	4.0	4.3	3.8	4.2	4.0	4.1	4.2		
エ 窓口環境	21 場所の見つけやすさ(案内看板、サイン)	5.0	4.5	4.5	4.5	3.5	4.5	5.0	4.5		
	22 清潔さ、整理整頓 感染症対策への配慮	3.0	4.0	4.0	3.5	4.5	4.5	5.0	4.0		
	23 待ち時間への配慮(イスの配置)	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.5	4.0		
	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	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.5	4.0		
	25 書類(文字の大きさ・難しい文字を用いていないか・記入方法がわかりやすいか)	4.0	3.5	4.0	4.0	4.5	4.5	5.0	4.5		
	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)	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0		
「ア」「イ」「ウ」「エ」ごとの平均値の平均値 (総合評価)		4.1	4.1	4.2	3.9	4.1	4.1	4.4	4.1		

区分	チェック項目	泉区		宮城総合支所					全体平均		
		介護保険課	街並み形成課	総務課	まちづくり推進課	障害高齢課	保険年金課	道路課			
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 マスクは正しく着用しているか	4.8	5.0	4.0	3.9	3.2	4.2	3.9	4.3		
	2 頭髮、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	4.0	4.0	3.9	3.9	4.0	3.1	3.9		
イ 窓口対応	はじめ	3 職員から挨拶をしているか	4.5	4.0	4.0	来庁者なし	4.5	4.0	3.0	4.0	
		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	4.2	4.0	4.0	来庁者なし	4.5	3.7	3.5	4.0	
	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)	4.3	4.0	4.0	来庁者なし	5.0	4.7	4.0	4.3	
		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 市民にはわかりにくい専門用語を使用していないか	4.2	4.0	4.0	来庁者なし	5.0	5.0	3.5	4.1	
		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(マスクや透明シート等)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)	4.2	4.0	4.0	来庁者なし	5.0	5.0	3.5	4.3	
		8 親身に聞こうとしている姿勢が感じられるか	4.3	4.0	4.0	来庁者なし	5.0	5.0	4.0	4.3	
		9 できるだけ、スピーディーな応対をしようと努めているか 時間を大切にしている意識を持っているか	4.3	4.0	4.0	来庁者なし	5.0	4.7	4.0	4.2	
	終了	10 職員から挨拶をしているか	4.3	4.0	5.0	来庁者なし	4.5	4.7	3.0	4.2	
		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	4.0	来庁者なし	4.0	4.7	4.0	4.1	
	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	4.2	3.7	5.0	4.0	4.0	4.0	4.5	4.1
			13 部署名、担当者名を名乗っているか	4.2	3.8	5.0	4.5	4.0	4.3	4.0	4.2
14 はっきりと、感じよく最初の挨拶をしているか			4.6	4.7	4.7	4.0	4.0	4.3	4.0	4.2	
話を聞いている間		15 敬語を適切に使っているか	4.0	3.5	4.7	4.0	3.8	4.3	3.7	3.8	
		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 市民にはわかりにくい専門用語を使用していないか	4.2	3.7	4.3	4.0	3.8	4.0	4.0	4.0	
		17 曖昧な表現、応対をしていないか	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.3	4.0	4.1	
		18 親身に聞こうとしている姿勢が感じられるか	4.2	4.0	4.0	4.0	4.0	4.5	4.0	4.1	
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	4.0	4.2	4.2	4.4	4.2	4.0	4.2	
		20 受話器の切り方が乱暴ではないか 相手が電話を切ったことを確認して通話を終えているか	4.8	4.3	3.8	4.0	4.6	4.0	3.7	4.1	
エ 窓口環境		21 場所の見つけやすさ(案内看板、サイン)	3.0	4.5	4.0	4.0	4.5	4.5	4.0	4.3	
	22 清潔さ、整理整頓 感染症対策への配慮	5.0	4.5	4.5	4.0	5.0	4.5	4.0	4.3		
	23 待ち時間への配慮(イスの配置)	4.0	4.0	4.5	4.0	4.0	4.0	4.0	4.1		
	24 ブ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	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0	4.2		
	25 書類(文字の大きさ・難しい文字を用いていないか・記入方法がわかりやすいか)	4.0	4.5	4.5	4.0	4.0	4.0	4.0	4.2		
	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)	4.0	4.0	4.5	4.0	4.0	4.0	3.5	4.0		

「ア」「イ」「ウ」「エ」ごとの平均値の平均値 (総合評価)	4.2	4.2	4.2	4.0	4.2	4.3	3.8
-------------------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

3 実地調査結果(各課)と改善レポート

(1)青葉区 介護保険課

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	4.1	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	4.2		多少問題がある ⇒ 2 大いに問題がある ⇒ 1

一般の市民と事業者、双方への対応ですが、市民には丁寧な傾聴と説明に心がけ、事業者には迅速で的確な対応や情報提供に努めていることが伺えました。ややラフな言葉遣いもありましたが、市民が親しみやすくするために、また、事業者と良好なコミュニケーションをとるために、敢えてされている部分もあるかと思えます。改められるところは改めて、よりよい対応に心がけて頂けたらと思います。

できるだけ市民が利用するスペースを広くしようと職員の机をコンパクトなものに変えたり、同じフロアの課で話し合っ、分かりやすい番号札の作成や色のついたテープを使った誘導など、苦勞や工夫も伺えました。

- 😊: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"> ・名札はストラップを短くし着席時にも見えるように工夫。 ・髪は短めで白いブラウスを着用し清潔感あり。ヒールの低い靴で安全で動きやすそう。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・髪は一つにまとめているが、サイドの髪が時々顔にかかり、(窓口対応中に)気にしている。 →対応時は頭を下げることもあるので、仕事の邪魔にならない髪型にすることが大切。 ・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隠れる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"> ・作業中でも来庁者に気づくとサッと立ち上がり「おはようございます」と明るい挨拶。 ・数字の2を表現する際には指で表すなど、工夫が感じられる。 ・見送りは優しい表情と立って「ありがとうございました」「すみません、お時間いただきました」の一言。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・挨拶時は明るめの声だが目元からの笑顔があまり伝わらない。 →マスク着用時は、声の大きさに加えて笑顔で相手に安心感を与えることも大事。 ・来庁者が使用した椅子の片付けはしていない。 →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を。
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・挨拶後、やさしく「どのようなお問い合わせでしょうか」と相手が話しやすく尋ねている。 ・「少々お待ち頂いてもよろしいでしょうか」など、依頼時は疑問形。 ・「はい、よろしく願います」「失礼します」と、丁寧な挨拶で終了。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・ハキハキとした口調だが話すスピードが少し速く、相手から話を遮られているように見受けられる。 →相手の様子を伺いながら、話すスピードや声の大きさを調整することが必要。 ・概ね丁寧な言葉遣いできているが、時々「うん、うん」という相づちが気になる。 →「はい」「そうでしたら」など基本的な言葉は丁寧に留意することも大切。
窓口環境	😊 😊 😊 😞	<ul style="list-style-type: none"> ◎番号札や足元の導線などが課ごとに色分けされており、分かりやすい。 ◎掲示板の足元をオレンジ色にして、つまずきを防止している。 ◎アクリル板の仕切りの右上に、番号札を差し込める透明のポケットを設置。後ろで待っている人に、対応中の人の番号が伝わる。 ⊗入口右側の掲示物に、はがれている箇所あり。カタログスタンドに空きスペースが多く、表示も少し無機質な印象。→定期的に全体を見渡して、配布物や備品を整えるように。



②改善レポート

ア 身だしなみ

- ①名札は市民の方から見える位置に着用すること、身だしなみは市民の方にとって清潔感のあるものとするを朝礼で周知しました。

2 窓口対応、電話対応

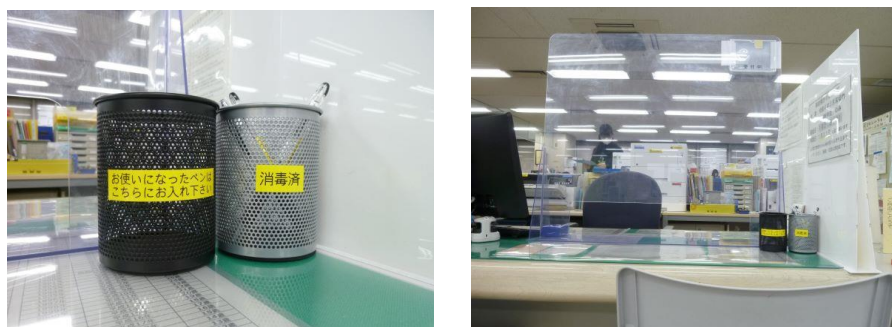
- ②市民の方に配慮した対応を心がけることや正しい敬語の使い方について、朝礼で改めて周知しました。

3 窓口環境

- ③掲示物、パンフレット類:衝立に貼っているポスターについて、1つのポスターについて同一の画びょうで四か所止めることとし、統一感のある掲示となるように工夫しました。パンフレット類は、市民の方が見やすい位置に置くこととし、乱雑な印象とならないように定期的に確認・補充することとし、不要と思われるパンフレット類は撤去し、整理しました。



- ④ペンの消毒:窓口用のボールペンの消毒を定期的に行い、消毒済みのものと使用後のものを分けて入れるペン立てを各ブースに設置し、感染対策をより徹底することとしました。



(2)青葉区 街並み形成課

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	4.2		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	4.0		多少問題がある ⇒ 2 大いに問題がある ⇒ 1

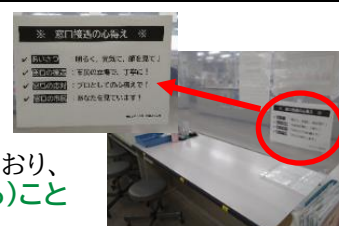
初めて訪れる建築に詳しくない市民もあれば、県外の事業者、頻繁に来る事業者など、応対する相手は幅が広いことが分かりました。1回の応対や電話にかかる時間が比較的に長くなりますが、丁寧な説明を心がけていました。また、距離が離れている場所に急ぎ足で行ったり、慣れていない市民には付き添ってコピーを取りに行くなど、相手への思いやりや相手の時間を大切にする姿勢が伺えました。改められるところは改めて、よりよい応対に心がけて頂けたらと思います。

そのほか、お金を取り扱う際には複数で確認し、間違えないようにするなど、確実さを重視する様子も伺えました。そのような意識や姿勢を課内全員で共有し今後も高めていくとより良い窓口サービスにつながると思います。

- 😊: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"> ・名札はストラップを短くし、裏返しにならないように胸の位置に固定。 ・髪は短く清潔感がある。ワイシャツ、革靴で、きちんとした印象。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・髪は後ろでまとめているが、(窓口対応中に)前髪が時々目元にかかる時がある。 →応対時は頭を下げることもあるので、仕事の邪魔にならない髪型にすることが大切。 ・名札のストラップにボールペンをぶら下げている。 →応対中よく使うボールペンでも名前が隠れる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"> ・来庁者に気づくと自発的に声を掛け「〇番でお待ちください」と手で示しながら分かりやすく誘導。 ・来庁者が3人の時、カウンターから外に出て、サッと椅子を用意。 ・説明箇所を指し示す際は、五指を揃えて指し示しており、所作が美しい。 ・コピーを取りに行く際は、「2枚で20円です」ときちんと伝えた後、迅速に応対。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・作業に集中していて来庁者に気づかず、他の職員から促されると急いで応対。 →気づかないケースが多い場合は、呼び鈴を置くなどの対処も。 ・来庁者に気づくとすぐにカウンターに近づいて用件を確認するが挨拶の声は聞こえない。 →挨拶や声掛けが基本として行われる環境となることが大切。
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・県外の事業者からの電話で、かなり長い時間を要するものの、丁寧に応対。 ・「またお電話頂けるということですね」と、今後の応対をきちんと確認。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・しばらく待ってもらった時間があつたが、保留ボタンを使わず、手で塞いでいる。 →長めの時間お待たせする場合は、保留ボタンを使うか、かけ直す方がより丁寧な応対。 ・「伝えますので」「ただいま、現場に出ておまして…戻りましたら、伝えます」。 →「伝える」は「申し伝えます」と言いかえると謙譲語となり、ワンランクアップ
窓口環境	Ⓜ️	<ul style="list-style-type: none"> Ⓜ️天井から吊り下げられた看板は、～認定、～届出、～助成など、窓口で取り扱う具体的な内容が示されており、分かりやすい。 Ⓜ️仕切りの裏側(職員側)には、「窓口接遇の心構え」4ポイントを掲示。 Ⓜ️手すきの際にカウンターを消毒するなど感染症対策に気を配っている。 Ⓜ️荷物を置く場所が床しかなく、来庁者が荷物を膝の上に載せながら話しており、不便そう。→スペースがあれば椅子を2つ置いたり、荷物を置く(入れる)ことができるものを。



②改善レポート

①窓口前リーフレット入れや裏側を定期的に清掃することとしました。



②荷物を置く場所が床しかなかったため、「お客様用荷物BOX」を設置しました。



③作業に集中していて来庁者に気づかないことがあるため「呼び鈴」を設置しました。



(3)宮城野区 介護保険課

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	4.2	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	4.1		多少問題がある ⇒ 2
			大いに問題がある ⇒ 1

応対時には、市民に対して、いろいろ確認をしないといけないことも多いですが、丁寧に尋ね、速やかに作業を進めていく様子が、窓口や電話から伺えました。相手からの質問も多く、長めの応対になることもありますが、根気強く応対されていました。全体的に丁寧な言葉遣いでしたが、時々あるラフな言葉遣いは、相手に合わせている部分も多いかと思います。改められるところは改めて、よりよい応対に心がけて頂けたらと思います。

窓口環境は、市民が利用しやすく工夫されていることに加え、アクリル板のふちをテープで覆うなどの細やかな心遣いが感じられました。スペースが限られますが、市民目線での改善に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"> ・名札はエプロンの高い位置にしっかりと固定。裏返しにならない工夫があり、とても見やすい。 ・髪は後ろで一つにまとめ前髪もスッキリとあげていて清潔感がある。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・長めのワンピースとロングカーディガンを着用。 ➡️窓口対応を考えると、ややラフな感じ。応対や作業をしやすい服装に心がけることが大切。
窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・しっかりと視線を合わせ「〇番のお客様どうぞ」と、ハキハキと声掛け。番号札の数字を指で表現。 ・用件を確認する際は「〇〇様の方ですね」と、間違えないようにきちんと確認するので安心。 ・立ち上がり「お待たせしました。お気をつけて」とプラスαの一言を添え気持ちの伝わるお見送り。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・「分かりました」「どこになりますか」「これは〇〇ですね」 ➡️「かしこまりました」「どちらに」「こちらは」など、丁寧語を徹底するとさらに好印象。 ・「よろしくお願いま～す」と書類を片づけながらの挨拶。 ➡️語尾伸ばしはあまり長くならないように。ながら挨拶も控えるように。
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・保留の後は、「お待たせしております」「大変お待たせいたしました」と、お詫びの言葉。 ・説明をしている途中で相手から質問が来ますが、自分の話を止め、傾聴し、丁寧に説明。 ・「わざわざお電話いただき、ありがとうございます」と、お辞儀をしながら謝意を伝えて終了。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・審査会の方、結果の方、ご本人の方、と「方(ほう)」を多用。 ➡️丁寧に言おうと「～の方」を用いりがちですが、「方」をつけなくても大丈夫。 ・「うんうん、そうですね」 ➡️年配者など失礼と受けとる方もいらっしゃるので、「はい」などの方がベター。
窓口環境	😊	<ul style="list-style-type: none"> Ⓞ カウンターの間仕切り板に課名を表示するなど、来庁者が窓口を見つけやすく工夫。 Ⓞ アクリル板のふちで手を切らないように「お手をふれないでください」と注意書き。 Ⓞ 番号札横の柱に貼られている案内が少しはがれている。文字は小さめなので来庁者の目に留まりにくい。➡️より細やかな掲示物のチェック、更新を。貼る場所に余裕がある場合は、大き目の文字での案内に改めると、より親切。



②改善レポート

ア 身だしなみ

①対応や作業をしやすい服装を心掛けるよう周知・指導しました。

イ 窓口対応、ウ 電話対応

②敬語などの言葉遣いについて複数ご指摘を頂いたため、実地調査結果資料及び窓口サービス向上研修資料を課内回覧し、朝礼で確認しました。

③対応時は周囲の状況に気を配り、適切な声の大ききで話すよう朝礼で確認しました。

エ 窓口環境

④柱の掲示物について必要なものを精査しました。

⑤掲示物は来庁者の目に留まりやすくなるよう大き目の文字に拡大したうえで配置しました。



【改善前】



【改善後】

(4)宮城野区 街並み形成課

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	3.9	大変よくできている ⇒ 5
イ 窓口対応	3.4		よくできている ⇒ 4
ウ 電話対応	3.8		ある程度できている (普通) ⇒ 3
エ 窓口環境	4.0		多少問題がある ⇒ 2
			大いに問題がある ⇒ 1

市民の方、事業者の方、双方への対応で、相手に求められる内容が多様で、範囲も幅広い中、用件を丁寧に聞いて、的確に対応されている様子が伺えました。かかる時間は比較的長めになることが多いため、迅速な対応に心がけていますが、それでも長い間待たせることになる場合の対応をどうするかなど、課内で共有できると、より良い対応になるかと思えます。

5階エレベーターを出て正面にあるため、場所に迷っている方に声をかけている様子が伺えました。業務案内も、一般市民の方にも分かりやすい表示にするなど工夫されており、慣れていない来庁者への心遣いが感じられました。

- 😊: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"> ・名札は中央の高めの位置に着用。とても見えやすい。 ・名札は胸ポケットの位置に固定して見やすい状態。 ・髪は短めで清潔感がある。ワイシャツ、革靴で、きちんとした印象。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・髪は後ろで一つにまとめているが、窓口対応中にサイドが目元にかかり手で押さえている。 →対応時は頭を下げることもあるので、仕事の邪魔にならない髪型にすることが大切。 ・スリッパタイプの物を履いている。 →対応する身だしなみとして、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"> ・来庁者に気づくと挨拶し「こちらでちょっとお待ちください。どうぞ」と手で指し示し着席を勧める。 ・「〇〇を確認しますので、お待ちの間にこちらをご記入頂けますか」と時間を有効に使う工夫。 ・駐車券の確認をし「1時間の無料処理をしましたので」と伝えるので来庁者が安心している。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁者が来ても挨拶はなく、無言で近づく。 →挨拶や声掛けが基本として行われる環境となるように心がけましょう。 ・「ちょっとお待ちください」「ちょっとお待ちくださいね」 →「少々お待ちいただけますでしょうか」「少々お待ち願えますか」に言い換えると更に好印象。
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・条例を示しながら、間違いのないように説明。 ・「そうですよね、よくわかります」と、相手に同調しながら傾聴。 ・「よろしくお願いします」「失礼します」と謝意を伝えて終了。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・「明日、明後日といないので」 →「明日、明後日と不在ですので」などの言葉遣いができると丁寧です。
窓口環境	<ul style="list-style-type: none"> ◎建築指導係の案内は具体的な内容が記載されており、(事業者ではない)市民にも、分かりやすい表記。 ◎新しくなったり、新たに置くことになったパンフレットやリーフレットには、蛍光の黄色に「NEW」と赤色の文字で示したステッカーを貼って、目立つようにしている。 ⊗ポスター2枚がしっかり止められていなかったり、はがれているところがある。→より細やかな掲示物のチェック、更新を。 	

②改善レポート

ア 身だしなみ

- ①長い髪はヘアバンドなどでまとめ、仕事の邪魔にならないようにしました。
- ②靴のかかとを潰して履くことや、スリッパやバックルなしのサンダルをやめて、靴やスニーカー、バックルありのサンダルに変更しました。

イ 窓口対応、ウ 電話対応

- ③窓口来庁者への気配りを常に行うよう昼礼で周知しました。
- ④対応の仕方や言葉遣いについて複数ご指摘を頂いたため、実地調査結果資料に基づき、具体的な指摘の内容及び適切な対応の例や言葉遣いについて昼礼で周知・確認しました。
- ⑤窓口での対応が終了した後、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昼礼で周知しました。

エ 窓口環境

- ⑥4番窓口のカウンター上の案内について、配置を調整してよく見えるようにしました



【改善前】



【改善後】

- ⑦5番カウンター後方のポスター2枚および4番カウンター前の区域図について、はがれないようにしっかり止めました。



【改善前】



【改善後】

- ⑧カウンターのボールペンは、ペン先が下となるよう定期的を確認するようにしました。



【改善前】



【改善後】

(5)若林区 介護保険課

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	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	4.1		多少問題がある ⇒ 2 大いに問題がある ⇒ 1

分からないで相談に来る市民から事業者まで、いろんな方がいらっしゃるかと思いますが、分からない方には丁寧な傾聴と説明、事業者には迅速な対応と、それぞれのニーズに沿った対応をされている様子が伺えました。全体的に丁寧な言葉遣いでしたが、時折聞かれたラフな言葉遣いは、使い慣れていない場合と、相手に合わせている部分双方があると思います。改められるところは改めて、よりよい対応に心がけて頂けたらと思います。

フロアの奥の、柱と柱の間に4つの窓口を設けて対応しなければならない状況の中、カウンターの位置を執務スペース側に下げて来庁者側を広くしたり、センサーやベルを設置して、待たせない工夫をするなど、ハード面からも、来訪される市民への心遣いを感じました。庁舎改修で改善されることもあるかと思いますが、これらの工夫が改修後も生かされると思います。

- 😊: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"> ・名札はストラップを短めにして見やすい位置に着用。 ・髪はハーフアップでスッキリとまとめている。パンツ姿で低めの靴を履き動きやすい服装。 	
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・スカートが長めで、カウンターで接客中、スカートの裾が床についている。 →椅子で踏んだら危険。対応や作業をしやすい服装に心がけることが大切。 	
窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁者に気づくと「こんにちは」と挨拶をして「どうぞ」と、手で示しながら着席を促す。 ・来庁者が日付を記入する際は「令和〇年〇月〇日となります」と日付を伝えるさりげない気遣い。 ・「お気をつけてお帰りください」プラスαの一言を添えて、会釈の伴った見送りが好印象。 	
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁者に着席を促し親切だが、自身は立ったままなので、上から見下ろしている状態。 →きちんと座った方がしっかり話を聞いているように感じます。 ・指し示しは人差し指1本。 →五指を揃えて指し示すと、より丁寧な対応に。 	
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・同じフロアの隣の課に引き継ぐ際は、引き継ぐ相手と直接話をして確認後、転送。 ・7月を「なながつ」と聞き間違わないように伝えている。 ・資料の送り先について、把握している住所で良いのかを確認している。 	
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・「お名前の方、お願いします」 →丁寧に言おうと「～の方」を用いりがちですが、つけなくても大丈夫。「お名前を伺ってもよろしいでしょうか。」 	
窓口環境	😊	<ul style="list-style-type: none"> Ⓜ️ 窓口が階段と柱の間の狭い通路の奥にあるが、柱に窓口番号を掲示し、遠くからでも見えるように工夫。 Ⓜ️ 執務スペースを狭めカウンターを前進させ、窓口や待ちスペースを広くしている。 Ⓜ️ 一番奥なのでセンサーを設置し、来庁でチャイムが鳴るように。カウンターにもチャイムを置き、気付かなかった際には市民が呼び出せるようになっている。 Ⓜ️ 番号札の案内が目線よりも低く、あまり目立たない。番号札も段ボールのケースに入っているので、やや見えづらい。→消毒液とともに、もう少し高い位置にあると利用しやすそう。番号札も、存在が目立つように工夫すると、より分かりやすく親切。 	

②改善レポート

ア 身だしなみ、イ 窓口対応、ウ 電話対応

①調査報告書の改善点について、係内供覧、朝礼等をとおして係員に周知し、更なる接遇の向上を促しました。

エ 窓口環境

②「椅子の背もたれ」「仕切り板」貼り付けの案内板は水色であったが、柱貼り付けの案内板はモノクロであったため、柱貼り付けの案内板も水色に統一しました。

【改善前】



【改善後】



③番号札案内と番号札が低い位置にあり目立たず、消毒液も利用しづらいため、ミニテーブルを設けて、目線に近い位置に設置しました。

【改善前】



【改善後】



(6)若林区 街並み形成課

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	4.0		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

お盆の時期であることに加えて事業者の休みが多い水曜日であったこともあり、窓口利用や来庁者が少ない状況でしたが、少ない場面の中でも、質問や問い合わせに対して、的確に対応することに心がけている様子が伺えました。加えて、ちょっとした身のこなしや言葉遣いを改めて頂けると、より良い対応につながると思います。

窓口環境は、整理整頓が行き届き、大変きれいに保たれていました。また、「引換券」や「窓口のよくある質問マニュアル」を用意するなどの取り組みもされていました。市民目線で考え、生み出されたアイデアだと思います。

- 😊: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表示し、胸ポケットに付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"> ・名札はきちんと着用しているが、ストラップが長めで、カウンター越しの対応時隠れて見えない。 ➡️ハイカウンター越しに対応する方は、名札が相手に見える位置での着用を。
窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・「すみませ〜ん」と声を掛けられると「はい、こんにちは〜」と挨拶をし、「どうぞ」と着席を促す。 ・来庁者の質問には「こんな風に図面が出ます」など、見本を見せて具体的に説明。 ・終了時は立ち上がり、「ありがとうございます。お預かりします。1部10円でご用意させていただいて、ご連絡いたします」と、次回必要な料金を予めお伝えし、会釈の伴った挨拶で見送り。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・声が小さめで来庁者から聞き返されるシーンが。その後、大きめの明るいトーンの声に。 ➡️コミュニケーションがとりづらいが、声の大きさや笑顔で安心感を与えることが大事。 ・指し示す時は中指1本で示したり、人差し指1本で示したりしている。 ➡️五指を揃えて上向きに示すと、かなり印象がよくなる。
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・「私(わたくし)、〇〇と△△の二人で」と、「わたくし」という言葉を用いている。 ・相手が来庁する前に電話をする旨を伝えたので、「お電話頂けると助かります」と、謝意を伝えている。「電話番号を申し上げますか」と伝え、内線番号も伝えている。 ・「明日、お待ちしておりますので」と、ひと言添えて終了。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・大きめの声で聞き取りやすいですが、やや早口。 ➡️相手の様子を伺いながら、話すスピードや声の大きさを調整することが必要。 ・「ご連絡差し上げたいんですけども」「もう一点あって」 ➡️「ご連絡差し上げたい」「もう一点」まではOK。「ご連絡差し上げたいのですが」「もう一点ありまして」とその後も丁寧に言えるとベター。
窓口環境	😊	<ul style="list-style-type: none"> ◎天井から吊り下げられた看板は、の相談、〜の認定、〜の届出など、窓口で取り扱う具体的な内容が示されており、分かりやすい。 ◎カウンター上は整理整頓が行き届き気持ちのよい空間。掲示物のはがれや破れもなく、リーフレット類も整然としている。 ◎「来庁確認印」の場所がきれいに保たれ、印を押しやすいレイアウト。 ◎問い合わせが多い内容への回答のほか、敬老乗車証(受付場所はどこか)など、他の課のことも質問が多い内容をまとめた「窓口のよくある質問マニュアル」を作成し、カウンターに置いてある。



②改善レポート

- ①カウンター越しの対応でも名札が確認できるよう、ストラップの長さの調整又は、胸ポケット位置に固定するよう改善しました。(朝礼等での励行)
- ②課内で窓口サービス向上研修を実施し、言葉づかいや職場のマナー・エチケット等について再確認致しました。
- ③リーフレット置き場周りの清掃を行いました。また、定期的に清掃するよう朝礼等で励行しました。

仙台市窓口サービス向上研修テキスト

〈若林区留置み形成課 冊子版〉

～～ 実地調査での街並み形成課の指摘事項 ～～

- 名札しきみ
 - ・ストラップ固定のため、窓際にて対応しているときはカウンターを隔けて名札が読めない
- 話し言葉
 - ・声の大きさ
 - ・「元から笑顔が伝わりやすい笑顔」
 - ・「目元が笑顔で目一本で笑っている」
 - ・「日本語という意識があった。(「日本語」→「それでは」の方がいい。)
- 接客対応
 - ・丁寧な話し方している
 - ・「～の番号」を覚えてから、「～の席の番号」→「内線も、の方がいい。」
 - ・「もう一度お尋ねして」(「4」) 読み取られて「の方がいい。」
 - ・「あっ」(「お尋ねします」の方がいい。)
 - ・「日本語」(「それでは」の方がいい。)

～～ 街並み形成課 代表 斎藤総括主任の要められポイント ～～

- 声への姿勢
 - ・個別相談から声をかけられたら、自分の仕事をそめてすぐに対応する。
 - ・個別の業務担当が声を大きく聞きたい！ 意気なげに。
 - 話し言葉
 - ・相手の話をよく聞き、つづきをつけていく姿勢が大切らしい。
 - ・お礼や丁寧な言葉づかいが大切らしい。
 - ・清掃や整理のみなさん、仕事の手間を短く「接客」を行っている。
 - ・清掃のやり直しなど、スピーディーに対応している。
 - ・顧客対応、相手から求められる前にステップを踏んでいる。
 - ・「早急改善の検討します」という言葉がなくて、大変であった。
- ※他の職員の良いところを見つけて、自分の業務に活かしましょう！

課内研修時に使用した資料

- ④声の大きさやマナー等についてアクリル板の執務室側へ注意喚起のシールを貼り、改善に努めます。



声の大きさやマナー等に関する表示



声の大きさやマナー等に関する表示

(7)太白区 介護保険課

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	4.4	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	4.7		多少問題がある ⇒ 2
			大いに問題がある ⇒ 1

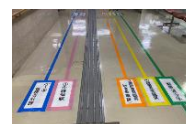
窓口では、介護保険に詳しくない市民には丁寧な傾聴と説明に心がけている様子や、高齢の来庁者への気遣いが伺えました。電話では、市民の方にはゆっくりと丁寧に説明を進める一方、事業者にはテンポ良く、テキパキと用件を伝えるなど、相手に合わせた対応をされていることが分かりました。時々あるラフな言葉遣いは、相手に合わせている部分も多いと思いますが、改められるところは改めて、よりよい対応に心がけて頂けたらと思います。

窓口環境については、フロア全体で各課の案内を色テープで分かりやすく誘導したり、高齢の方にも見えやすく、分かりやすい案内や表示に心がけていました。限られたスペースで制約も多いと思いますが、より良い環境づくりに努めて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"> ・名札は胸ポケットの位置に固定して見やすい状態。 ・名札はストラップを短くし、高い位置に着用して見やすい状態。 ・バックストラップの付いた、ヒールが低めの靴を履き、動きやすい服装。
	☹ ⚠	<ul style="list-style-type: none"> ・前髪が少し長めで、対応中に目にかかっているのが少し気になる。 ➡対応時は頭を下げることもあるので、仕事の邪魔にならない髪型にすることが大切。
窓口対応	☺	<ul style="list-style-type: none"> ・「〇番のお客様どうぞ」と、手で椅子を示して着席を促し、付き添いの方にも「どうぞお掛けになってください」と椅子を勧める気遣い。 ・通路でお待ちの方々に質問する時には、姿勢を低くして視線を合わせるので好印象。 ・記入時に「お父様から見たご関係なのでご長女ですね」と、さり気なくフォロー。 ・最後にもう一度大事なことを念押しして伝えるなど、高齢の来庁者への気遣いが感じられる。
	☹ ⚠	<ul style="list-style-type: none"> ・「〇〇って書いてあるので～」と、人差し指1本で差して案内。 ➡方向の指し示しは五指を揃えて示すと丁寧。 ・作成した書類をお渡しする際に、片手で差し出し。指し示しはボールペンや中指を使っている。 ➡物の受け渡しはできるだけ両手で、指し示しは五指を揃え、丁寧に印象が良くなる。
電話対応	☺	<ul style="list-style-type: none"> ・「おはようございます」「いつも大変お世話になっております」と挨拶。 ・相手が代理人の場合は、「〇〇様で間違いありませんか」と確認。 ・持ってきてもらうものを一つずつ丁寧に説明。通帳は直近2か月分を確認したいこと、コピーをとらせてもらうことも予め説明し、通帳をどうするか相手が不安にならないようにしている。
	☹ ⚠	<ul style="list-style-type: none"> ・「ん～っと、そしたら、うんうん、～じゃなくって」「なんですけども」 ➡「お調べします」「そうしましたら」「なのですが」などのフレーズが無意識に使えるようになることが大切。
窓口環境	☺	<ul style="list-style-type: none"> ☺番号札がある場所を案内する文字は特に大きいので、目立つ。 ☺保険証回収箱には保険証の見本を貼り、分かりやすく間違えないようにしている。 ☺カウンター上の案内なども、大きめの読みやすい文字で、親切。 ☺フロア全体での取り組みとして、エレベーターを降りると、足元に、課別に色分けされた案内サインのテープが貼られており、そのテープをたどると、それぞれの課に到着するようになっている。

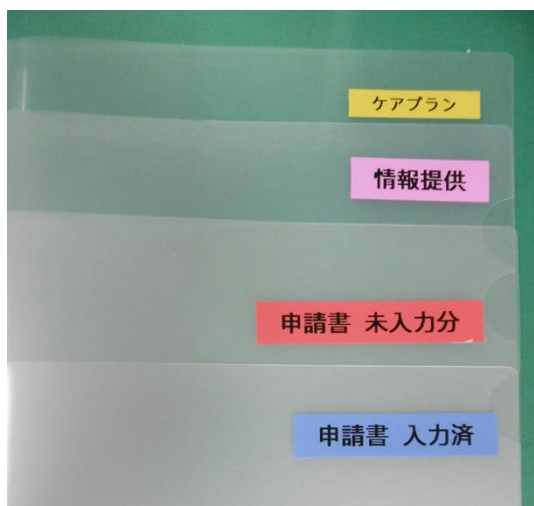


②改善レポート

- ①係打合せの際、実地調査報告書の「改善のポイント、向上のヒント」を読み合わせにより確認しました。(実施日:10/20(木))
- ②毎月の係打合せの際、職員研修所テキスト「職場のマナー・エチケット」からの内容を紹介し、適切な言葉使いや窓口対応時・電話対応時の基本について確認しています。(令和3年6月以降毎月実施)
- ③調査の際に高評価だった職員が普段心掛けていること(窓口サービス向上研修の事前インタビューシートの内容)について、係打合せの際に各職員に紹介しました。
- ④窓口を設置している収受印の日付について、新たに作成したチェックシートにより毎朝窓口当番の職員が押印して確認するようにし、年月日の誤りが発生しないようにしました。



- ⑤窓口対応の際の書類散逸を防止するため、各窓口申請書種別ごとのクリアファイルを設置しました。



(8)太白区 街並み形成課

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	4.1	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	4.0		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

本来のフロアが改装中であったため、仮執務室(別の階にあるホール)での調査となりました。

課の机が一行に並んだ執務スペースとなっており、一番奥から窓口までは、かなりの距離がありましたが、遠いところからは足早でかけつけたり、他課の来客であっても、気づいた時には知らせるなど、来庁する人たちを気に掛けている様子が伺えました。

冷たい印象を与えることを避けるため、敢えて敬語を使わないケースもあるかと思いますが、丁寧な言葉遣いと対応を基本に、より良い接遇に心がけて頂ければと思います。

窓口環境は、「引換券」も含め、大き目の文字での案内など、来庁者目線での窓口づくりが行われており、本来のフロアに戻った後は、より良くなるのではと思います。

- 😊: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"> ・名刺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。 ・髪をアップにしているので清潔感がある。ヒールの低い靴を履いている。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・名札はきちんと着用しているが、ストラップが長めのため、対応中は見えなくなっている。 ➡️人によっては、ストラップのひもが長すぎるので、名札が相手から見えやすい位置になるように、長さ調節を。
窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・席がカウンターから離れているため他の職員から呼ばれると大きな声で「はい」と返事をして、「はい、こんにちは」と、カウンターに駆け寄り、迷っている方に気づくと、率先してお声がけ。 ・「〇〇は当日発行できないので来週になります」「文字情報だけですとお調べしきれないですが〇〇などは分かりませんか」と、分かりやすく伝えている。 ・来庁者が地図を見ている時間を利用して調べものをするなど、時間を有効に使っている。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁者が座っている時点でカウンターから離れて片づけを始める。 ・終了時は「お待たせしました。ありがとうございます」と挨拶するが、椅子を戻しながらの挨拶。 ➡️終了の挨拶後、来庁者がその場を離れることを確認し、片付けて戻るとい姿勢が大切。
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・電話がかかってきた職員が打ち合わせ中であったため、「終わりましたら、伝えましょうか」と尋ね、電話番号を聞いて、「復唱します」と言って、番号を復唱。 ・相手に依頼する際に、どうしてそのようにしてほしいのかという理由も丁寧に説明。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・「え〜っと、もう一度お話をさせていただきますと」 ➡️相手が快く思わない可能性がありますので、できるだけ用いない方がベター。 ・「新規で来たやつとかは」「出てきたやつなんですけれども」 ➡️「やつ」は「もの」などに言い換えた方が丁寧。
窓口環境	😊 😊 😊 😞	<ul style="list-style-type: none"> 😊 仮設の入口には窓口番号とその場所が矢印で表示されており分かりやすい。 😊 仕切り板の枠の上部に「街並み形成課」と書かれた案内があり、課の窓口の場所が分かりやすい。 😊 申請時に渡す「引換券」を用意。後日、受け取り時に担当者不在でも速やかに渡せる。料金(300円、10円)ごとに2色で作成。他区と色を変え事業者に配慮。 😞 カウンターには呼び出しベルが設置されているが、気づかない来庁者も。➡️「チャイムを押してください」という案内はあるが文字が小さい。目立つようにすると必要とする来庁者も気づきやすくなる。

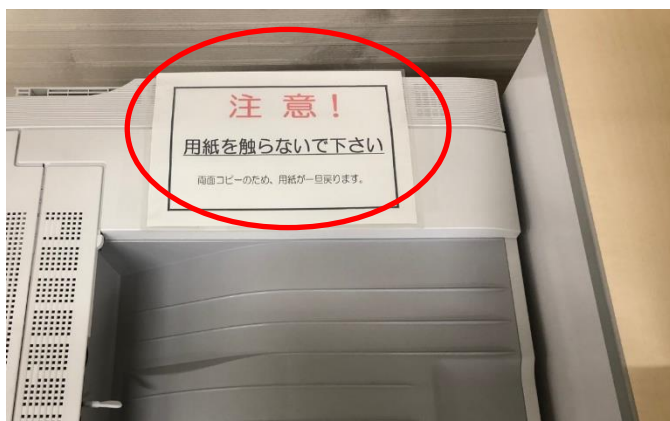


②改善レポート

- ①求められた改善点、留意点中、「ア 身だしなみ(対応中の名札の見えやすさ)」、「イ 窓口対応(丁寧なあいさつと言葉使い)」、「ウ 電話対応(言葉使い)」は、右写真の研修資料等を活用し、課内研修による自己研鑽を図った。



- ②「エ 窓口環境」において求められた改善点、留意点については、表現や表示等の工夫による改善を図った。



(9)泉区 介護保険課

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	4.4	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	4.3		ある程度できている(普通) ⇒ 3
エ 窓口環境	4.0		多少問題がある ⇒ 2
			大いに問題がある ⇒ 1

介護保険料に関する問い合わせも多く、不安を抱えて来庁したり、電話をかけてくる市民も少なくない中、話を良く聞き、相手の様子や理解の程度を伺いながら、丁寧な対応に努めている様子が伺えました。窓口では来庁者がたまたま重なり、待ち時間が長めになることもありましたが、お詫びの言葉を伝え、誠実な姿勢で丁寧に対応することで、相手も理解を示しているようでした。一人ひとりの言葉遣いや対応が、より良い窓口づくりにつながっていることが伺えました。

窓口環境では、窓口まで誘導し、番号札を取るまでの案内がありますが、案内を少し追加したり、表示の向きを工夫すると、より見つけやすくなるかと思います。

- 😊: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し見やすい状態。カウンター接客時も隠れずにきちんと見える。 ・名札は胸ポケットに固定して見やすい状態。 ・髪はサイドをすっきりとめており対応時に顔にかかることはない。ヒールが低めの動きやすい靴。
	😞 ⚠️	(特になし)
窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・お待たせ時間の長い方に「大変お待たせいたしました」と伝え、来庁者が座るのを待って着席。 ・書類を受け取る際や質問に回答してもらった時に「ありがとうございます」と感謝を伝えている。 ・時々、来庁者の表情を確認して、理解度を確かめながら説明。 ・お調べの際は、「時間は大丈夫でしょうか」と一言添えるなどの気遣い。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・お借りした書類を返却する際は「これ返します」と片手でお渡し。 ➡️物の受け渡しはできるだけ両手で行うようにすると丁寧。 ・先に立ち上がって、来庁者が手荷物をバッグにしまうのを見ながら待っている。 ➡️来庁者が上から見下ろされている状態で、せかされているように感じる可能性が。来庁者が荷物をしまうのを待ってから立ち上がるなど、相手への心遣いが大切。
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・「ただいま、〇〇に代わります。少々お待ちください」と伝え、速やかに取り次ぎ。 ・「はい」の受け止め言葉がとても穏やかでゆっくりしており、せかされずに話ができそう。 ・「区役所1階の16番窓口です」と、場所を伝えて終了。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・「はい？」と語尾が上げているシーンがあった。 ➡️対応する側としては、丁寧さにかけるので、控える方が良い。 ・「ちょっと転送しますね」「じゃあ」 ➡️日常的に使うが、この場合「ただいま」「それでは」に言い換えるとより丁寧。
窓口環境	😊 😞	<ul style="list-style-type: none"> 😊整理整頓は行き届き、カウンター上も清潔。手すきの職員は通路に出て椅子の乱れを直したり、使用済みのボールペンを消毒している。 😊カウンターの間仕切りに「番号札を取ってお待ちください」と大きめの字で書かれた案内が貼られ、その方向も差し示されている。 😞廊下の「番号札を取ってお待ちください」の案内が、廊下を歩いてく際には見えにくい。➡️案内表示の置き方(向き)を変えたり、三方向から見えるように三角柱タイプにすると、より見つけやすく。



②改善レポート

イ 窓口対応

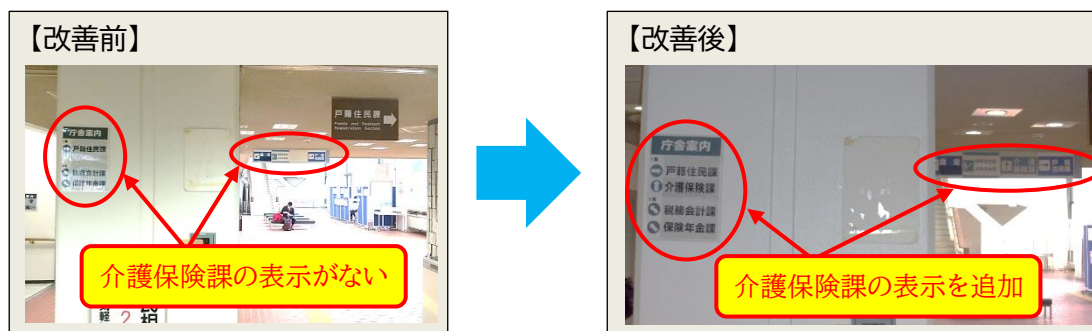
- ①言葉づかいについて、顔なじみの事業者に対しても丁寧な言葉を使うよう確認しました。
- ②サポートで説明に入った職員についても、丁寧な挨拶をしてから窓口を離れるよう確認しました。
- ③終了時、来庁者より先に席を立てて帰りを急かすようなことがないよう確認しました。
- ④書類の受け渡しは両手で行うよう確認しました。

ウ 電話対応

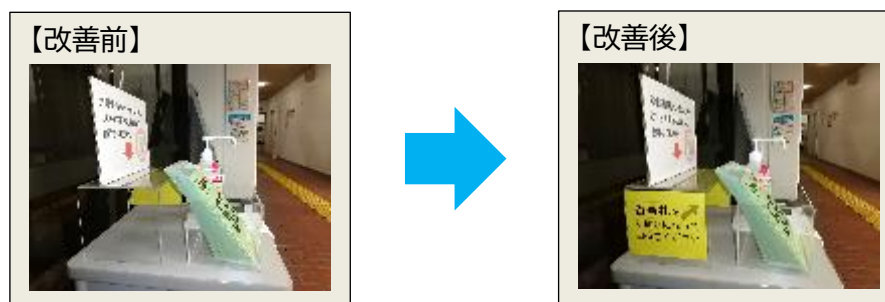
- ⑤言葉づかいについて、事後研修テキストの「正しい言葉づかい」を掲示し、日々注意できるようにしました。「はい」等の「受け止め言葉」が早口にならないよう、また、語尾のイントネーションに注意するよう確認しました。

エ 窓口環境

- ⑥案内表示に、介護保険課の記載がもれていたため追加しました。



- ⑦「番号札をお取りになってお待ちください」の表示を、両側面にも掲示しました。



- ⑧改善・留意点で指摘はありませんでしたが、飛沫感染防止間仕切り設置により、声が聞き取りにくいことがあるので、簡易な拡声器を製作し設置しました。



(10) 泉区 街並み形成課

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	4.2	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	3.9		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

来庁者や電話をかけて来る人が少ない状況でしたが、来庁された市民の相談に丁寧に対応する様子や、電話を受けたり、かけたりする際に、相手の様子を伺いながら、丁寧に分かりやすく説明する様子が伺えました。一般の市民から事業者まで、年代も含め、いろいろな方が対象だと思いますが、改められる部分は改めて、これからもより良い対応に心がけて頂ければと思います。

窓口環境は整理整頓が行き届いており、加えて、どちらの係か迷わないように、それぞれの係の業務案内を丁寧に行うなど、慣れていない来庁者の目線で窓口づくりに努めていることが伺えました。


😊: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"> ・名札はきちんと着用しています。胸元の高い位置に固定して、とても見やすい状態。 ・名札のストラップを短くして、見やすい状態。 ・髪はショートで、ヒールの低い靴を履き、動きやすい服装。
	😞 ⚠️	(特になし)

窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・来客者と打ち合わせが必要になると、別の職員が打合せスペースの電気をつけるなど、相互連携。 ・記入が終わった書類を受け取る際は「ありがとうございます」と謝意を伝えている。 ・手続きのために席を離れる際は、都度、自分の椅子を机の下に入れている。
	😞 ⚠️	(特になし)

電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・「先日はお電話頂き、ありがとうございました」と、最初に明るくお礼を述べている。 ・届出書と添付図面をメールで送付してほしいことを伝える時に、ひとつずつ、ゆっくり伝えている。 ・相手が電話を切ったことを確認して、ゆっくりと指でフックを押して切っている。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・電話がかかってきた際、若干、譲り合ったような状況が見られ、3コール目で対応。 →よくある光景であれば、もう少しだけ早めにとるよう、みんなで心がけを。 ・「〇〇さんのお電話でよろしかったでしょうか」 →過去形表現は、丁寧なつもりで使いがちだが「～でよろしいでしょうか」がベター。

窓口環境	😊	柱の左右で受付窓口が分かれているが、柱の目線の高さに2つの係が矢印で大きく表示され、担当の業務内容も記載されているので、とても親切で分かりやすい。	
	😊	天井から吊り下げられた看板やカウンター上には、用件で多いと思われる「建築計画概要書」「台帳記載事項証明」と表示。	
	😊	仕切りシートに「感染症のため、ご協力を賜りますようよろしくお願い申し上げます」とテープで表示。	
	😊	カウンター上の証明書発行手数料の案内は大きめの見やすい文字。見本も掲示し、慣れていない人にもイメージを持ってもらいやすいようにしている。	

②改善レポート

①昼礼時に、接遇基本マニュアルを使用して電話応対時のポイントについて再度確認を行いました。

併せて、接遇チェックシート【面談編】・【電話編】を配布し、各自がチェックすることで、接遇の状況を確認しました。

②執務室内に接遇基本マニュアルを貼り、随時確認できるようにしました。



(カウンター付近)



(執務室内)

③窓口サービス向上事業事後研修に参加した職員から、他の職員に対し伝達研修を行いました。

(11)宮城総合支所 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	4.0	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	4.4		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

一般の市民が窓口を訪れる様子は伺うことができませんでしたが、郵便局の方や庁内の職員のみなさんなどが訪れ、対応している様子が伺えました。自分の仕事が途中でも、声をかけられると、「大丈夫です」と明るくすぐに対応されていた姿が印象的です。

電話も、いろいろな問い合わせに対して的確に回答し、必要に応じて折り返し電話するなど、丁寧さと正確さに心がけている様子が伺えました。市民から事業者、行政関連の人など、いろいろな方とのやり取りがあるかと思いますが、それぞれの立場やニーズをふまえた対応を、これからも柔軟にして頂けたらと思います。

窓口環境は、整理整頓が行き届いており、アクリル板のふちをテープで覆ったり、いくつかの期間が示されたポスターには、終了した期間に「×」をつけるなど、細やかな心遣いが感じられました。

- 😊: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"> ・名札はストラップを短めにして見やすいように工夫。 ・白いブラウスとヒールの低い黒い靴で、きちんとした印象。髪も清潔感がある。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・外出先から戻ってきた後、(机の上にあった)名札を着用しないまま仕事を続けている。 ➡️忙しい時もありますが、戻り次第、名札を着用するよう心がけることが大切。
窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・通路に人の気配を感じると、すぐに気づいて様子を見に行く目配りができている。 ・「お疲れ様です」と、来庁者だけでなく職員や業者の人に対しても明るく挨拶。宅配業者に対しても、「ありがとうございました」と、明るい挨拶が好印象。 ・良く利用する印鑑は、すぐに取り出せるようにポケットに。スピーディかつ効率的に対応。
	😞 ⚠️	(特になし)
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・「私(わたくし)、宮城総合支所の〇〇と申します」と、「わたくし」という言葉を用いている。 ・宮城総合支所と名前を区切って、相手に聞き取りやすく伝えている。 ・「大変だったと思います、ありがとうございます」と、ねぎらいと感謝の言葉を伝えている。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・「ご連絡なんですけど」 ➡️「ご連絡なのですが」などのフレーズが無意識に使えるようになることが大切です。
窓口環境	😊	<ul style="list-style-type: none"> ⊙ポスターの期限が終了した箇所に×をつけるなど、見る人に沿った細やかさ。 ⊙アクリル板には、手を触れても切れないように、スポンジが貼ってある。 ⊙記載例は、A4サイズだけでなく、A3サイズもあり、文字が大きく読みやすい。 ⊙ポスターは、1か所はがれている部分が。➡️定期的に見渡して直すように。



②改善レポート

ア 身だしなみ

①名札を常に着用することを課内で確認しました。

イ 窓口対応

②今後とも、来訪者に対し明るく迅速な対応を心掛けてまいります。

ウ 電話対応

③電話対応時の言葉遣いについて、窓口サービス向上事業の事後研修の資料を供覧し、確認を行いました。

話すスピードや基本的な言葉遣いを再確認し、会って話す以上に丁寧な対応を心掛けていきます。

エ 窓口環境

④ポスター等の不要なものは整理し、定期的に見直しを行うことにしました。



【改善前】

ポスターは、1か所はがれている部分がありました。



【改善後】

不要なものは整理し、定期的に見直しを行うことにしました。

(12)宮城総合支所 まちづくり推進課

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	4.0	大変よくできている ⇒ 5
イ 窓口対応	-※		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	4.0		多少問題がある ⇒ 2
			大いに問題がある ⇒ 1

※来庁者がいませんでした。

町内会のことから有害鳥獣の駆除まで、地域の皆さんからいろいろな相談を受け、急ぎの依頼を頼まれることも多く、柔軟な対応が求められていると思います。電話を受けたり、折り返し電話をかける際には、親しみを込めながらも言葉遣いは丁寧で、住民との距離感を大事にされている様子が伺えました。来庁者がなく、窓口対応時の様子を伺うことができませんでしたが、電話の対応を拝見する限り、窓口と同様に丁寧な対応をされているのではと推察します。

窓口には多種多様なパンフレットやリーフレット類がありますが、カウンター上やラックにきれいに整頓されていました。東北地方の工芸品であるこけしもきれいに並べてあり、地域資源を積極的にPRし、まちづくりや地域活性を担う部署らしさを感じました。

- 😊: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	😊	・名札はきちんと見やすい位置に着用。 ・ワイシャツを着用し、清潔感がある。
	😞 ⚠️	・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、名前が隠れることもあるのでストラップにかけないように。 ・バックルなしのサンダルを履いている。 →対応する身だしなみとして、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	😊	(来庁者がおらず、特になし)
	😞 ⚠️	・来庁者目線で、窓口から観察していると、執務室内の一角で、数名が各机に座りながら大きめの声で長い間話をしており、その様子が良く見え、声が良く聞こえた。 →執務室は窓口から良く見えるので、来庁者に誤解を与えないようにすることが大切。
電話対応	😊	・「私(わたくし)、〇〇と申します」と、「わたくし」という言葉を用いている。 ・相手の説明を「あ～、そうだったんですか」「そうなんですか」と、感情を込めながら傾聴。 ・「お時間いただいて、様子をちょっと見せていただきます。申し訳ありませんが、よろしく願いいたします。失礼いたします」と、お詫びとともに、再度こちらの対応の仕方について伝え、終了。
	😞 ⚠️	・「伝えますので」 →「申し伝えますので」と言いかえると謙譲語となり、ワンランクアップの対応になる。
窓口環境	😊	<ul style="list-style-type: none"> ◎清掃用ごみ袋と公園除草用ごみ袋の実物を掲示。担当課も分かりやすく表示。 ◎リーフレットは整然と並べられ、整理整頓は行き届いている。 ◎カウンターに小さな「みちのくけし」が並べられていて、雰囲気緩和。 ◎カウンター越しによく見えるロッカーの上も、きれいに整頓。 ◎ポスターは1か所だけはがれている。→定期的に見渡して直す心がけを。



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下げていること」「バックル無しのサンダルを履いていたこと」の指摘については、週1回開催している課内ミーティングの際に全職員に周知し、また職員同士でも気づいた際は、随時身だしなみについて注意し合うよう、確認しました。

イ 窓口対応

- ②当日窓口への来庁者がいなかったことから、指摘事項はありませんでしたが、これからははっきりと、丁寧な対応を心がけるよう、課内ミーティングで改めて確認しました。

ウ 電話対応

- ③「良かった点、優れていた点」を課内ミーティングで周知し、また回覧することで、接遇について、各自が改めて見直す機会となりました。
- ④ワンランクアップの対応を目指し、指摘を受けた表現を含めた電話対応について、課内ミーティングで確認しました。

エ 窓口環境

- ⑤「良かった点」として挙げていただいたリーフレットやカウンターの飾りについては、定期的に内容の確認をしながら、引き続き季節やイベントに応じた内容のチラシ等を並べ、併せて整理整頓を心がけています。



- ⑥ごみ袋配布の案内については、階段のところに左の写真のような掲示はしていたものの、間違えて他の課に問い合わせをする方がまだ多いことから、来庁者が廊下からも見えるように、カウンターに小さなのぼり型の案内表示も置き、迷わずにカウンターに来れるよう工夫しました。



(13)宮城総合支所 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	3.5	4.2	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	4.1		ある程度できている(普通) ⇒ 3
エ 窓口環境	4.4		多少問題がある ⇒ 2
			大いに問題がある ⇒ 1

ご高齢の方、障害のある方が相談や手続きに来る課として、相手の話をまずはよく傾聴し、ニーズを確認した上で丁寧に應對されている様子が、窓口や電話から伺えました。言葉遣いも丁寧で、日ごろから使い慣れていると感じました。確認事項が発生した際にはもう一人の職員と連携し、迅速に應對している場面もありました。今後も、改められるところは改めて、よりよい應對に心がけて頂けたらと思います。

窓口環境は、椅子の部分まである間仕切りを設置していることに加え、アクリル板のふちをテープで覆ったり、敬老乗証交付窓口には電車やバスの写真を掲示して「見える化」するなど、高齢者にも優しい窓口づくりに努めていることが伺えました。

- 😊: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、着席時も見える高さできちんと着用。 ・肩より長い髪を下ろしているが、顔にかからないので清潔感がある。
	😞 ⚠️	<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。 →対応中よく使うボールペンも、名前が隠れることもあるのでストラップにかけないように。 ・時々前髪が目にかかるのを気にしながら窓口應對をしている。 →対応時は頭を下げることもあるので、仕事の邪魔にならない髪型にすることが大切。
窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・マスクをしていても伝わる笑顔がとても好印象。 ・着席を勧める際には椅子を引いてあげたり、お子さん連れの来庁者には追加で椅子を出してあげたりと、應對を始める前から気遣いがあり、終始親身な印象。 ・アイコンタクトをしっかり取り「お気をつけてお帰りください」と立ち上がり思いやりの伝わる挨拶。 ・應對後、来庁者が使用した椅子を元に戻し仕切板をまっすぐに直し、使用したボールペンを消毒。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・着席のまま会釈をし「ありがとうございました。気をつけてお帰りください」と言うが笑顔がない。 →声に加えて笑顔で挨拶するように心がけることが大切。 ・来庁者の座った椅子が少し乱れているが気づかず、元の位置に戻していない。 →危険防止、次の利用者への配慮のため、使用した椅子を元に戻す習慣を。
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・相手に番号を伝える時に、ゆっくりと伝えている。 ・電話を受けた人が番号をメモに書き、他の職員が端末で照会。時短につながる素晴らしい連携。 ・「はい、お待ちしております」と、ひと言添えて終了。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・「お客様のお名前の手帳とかお持ちですか」 →「お客様のお名前」までは敬語なので「手帳などお持ちでしょうか」と続けられるとバター。 ・相手の言葉に「ん？」から始まり、「～ということですか」「～だったんですか」と聞き返し。 →敢えての対応かもしれないものの、「～でしょうか」と丁寧に尋ねることが大切。
窓口環境	😊	<ul style="list-style-type: none"> ◎助成の案内板の前の通路に赤い足跡マークの表示。来庁者が見つけやすい工夫。 ◎杖ホルダー、アルコール消毒液などが配置。 ◎折りたたみ椅子を予備に備え、狭いスペースの中でも柔軟に應對できるように工夫。 ◎敬老乗証交付窓口には、文字を読まなくても見て分かるように、電車やバスの写真を表示。



②改善レポート

ア 身だしなみ

- ①筆記用具をいつでもすぐ使用できるようボールペンを携帯するため名札にぶらさげている職員がいたが、筆記用具を指すところがついている作業用エプロンを着用し、名札がお客様からよく見える位置になるよう配慮しました。

【改善前】



【改善後】

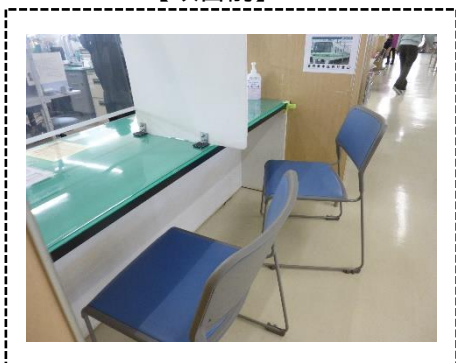


- ②髪が長い職員・前髪が目にかかる職員は、ゴムでまとめたり、ピンでとめたりして仕事の妨げにならないよう、朝礼で周知しました。

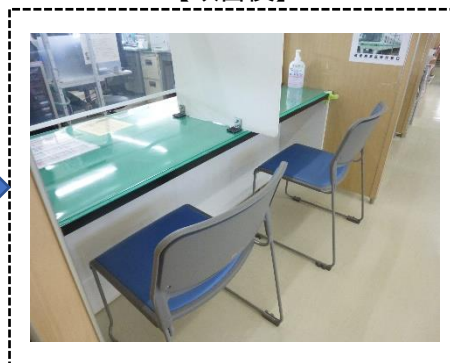
イ 窓口対応

- ③来庁者が帰られた後には、使用したイスを元どおりに戻し、危険防止や次の来客へ備えるよう、朝礼で周知しました。

【改善前】



【改善後】



ウ 電話対応

- ④言葉づかいについて、「接遇基本マニュアル」を回覧し、接遇マナーを再確認しました。

(14)宮城総合支所 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	4.1	4.3	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	4.2		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

窓口では問い合わせに対し、丁寧な言葉と態度で対応し、来庁者の困りごとや不安の解消に努めている様子が伺えました。電話では、長めの相談や問い合わせに対しても、まず傾聴し、番号などはゆっくりはっきり伝えていました。また、相手に応じた話し方に心がけたり、他の職員と連携し、迅速に対応している場面もありました。今後も、改められるところは改めて、よりよい対応に心がけて頂けたらと思います。

窓口環境では、椅子の部分まである間仕切りを設置し、プライバシーに配慮しているほか、アクリル板のふちをテープで覆ったり、収納専用窓口を設け、納付だけの来庁者を待たせないように努めるなど、来庁者の立場に立って考え、取り組まれています。

- ☺: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"> ・名札は高めの位置に着用。 ・髪は後ろできちんとまとめている。 ・白いブラウスとパンツ姿で清潔感があり、動きやすい服装。
	☹ ⚠	(特になし)
窓口対応	☺	<ul style="list-style-type: none"> ・「大変お待たせいたしました」と挨拶をして、用件を聞いている。聞き取りやすい声。 ・説明が終了すると「ご不明点は大丈夫でしょうか」と来庁者の疑問や質問がないか確認。 ・身分証明書を確認する際には「お借りします」と、きちんと伝えてから受け取っている。 ・対応が終わると立ち上がり、「お疲れさまでした。よろしくお願ひします」ときちんと挨拶。
	☹ ⚠	<ul style="list-style-type: none"> ・挨拶はしているものの、声は小さめ。 ➡コミュニケーションがとりづらい中大きめの声で挨拶するように心がけることが大切。
電話対応	☺	<ul style="list-style-type: none"> ・休みの職員への電話は「〇〇はお休みいただいておりますので代わりに伺います」と適切に対応。 ・「通知書の番号を教えてくださいませんか」と疑問形で番号を尋ね、聞いた後は「ありがとうございます」とお礼を述べ、番号を復唱して確認。 ・令和2年度の保険証と言った後、青色の保険証と、色も伝えている。 ・「保険年金課の〇〇と申します」と、名前を自ら伝えて終了。
	☹ ⚠	<ul style="list-style-type: none"> ・「もう一度送りますんで」 ➡温かみはありますが、「もう一度送りますので」と言い換えると丁寧。
窓口環境	☺	<ul style="list-style-type: none"> ☺全体の表示を、うすい黄色で統一。 ☺保険料納付専用窓口があり、来庁者の目につくよう入口から良く見える向きに案内を表示。 ☺仕切り板の支えには、手などをぶつけないよう柄付きのテープを貼って目立つよう工夫。



②改善レポート

ア 身だしなみ

- ①名札の名前が来庁者から見えなくなることがないように、位置などに留意するようあらためて周知しました。
- ②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、課内打合わせで確認しました。

イ 窓口対応

- ③お客様へ説明する際は、マスクを着用や仕切板の設定により、コミュニケーションがとりづらい環境を念頭に置き、適切な声の大ききで話すよう課内打合わせで周知しました。

ウ 電話対応

- ④言葉を崩しすぎず、丁寧な言葉遣いを常に心掛けるようあらためて課内打合わせで確認しました。

エ 窓口環境

- ⑤番号札の掲示を増やし、見やすくしました。また、「番号札を取ってお待ちください」との声かけを徹底して行うようにしました。



(15)宮城総合支所 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	3.5	3.8	大変よくできている ⇒ 5
イ 窓口対応	3.6		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	3.9		多少問題がある ⇒ 2
			大いに問題がある ⇒ 1

来庁される方は事業者の方が多くようですが、丁寧な言葉づかいで対応し、電話でも正確に聞き取ろうとする様子が伺えました。

エレベーターを降りてすぐの場所にあり、窓口が分からず尋ねられることも多いとのことでしたので、その際には、丁寧な対応に心がけて頂ければと思います。

外勤で不在の職員も多く、来庁された方がしばらく待たねばならない状況がありましたが、待っている間の気配りや、その後の対応なども丁寧に心がけて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"> ・名札は高い位置に固定して見やすい状態。 ・髪はまとめてスッキリしており、清潔感がある。
	☹ ⚠	<ul style="list-style-type: none"> ・靴は後ろの部分がない、サンダルタイプ。 →対応する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。 ・スニーカーのかかとを踏んでおり、来庁者の対応中もかかとを踏んだまま。 →かかとを踏まない状態での利用を。
窓口対応	☺	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁者に気づくとサッとカウンターに近づき、用件を確認。 ・待たせた後に、「お待たせしました」とお詫びの言葉を述べている。 ・来庁者が背中を向けると、速やかに片づけている。
	☹ ⚠	<ul style="list-style-type: none"> ・業者からの「こんにちは～」という挨拶に、「はい」と返答。 →「こんにちは」に対しては「こんにちは」や「お疲れ様です」などが望ましい。 ・長めの対応だが、最初に椅子を勧めず、立たせたまま。かなり時間が経ってから勧めている。 →時間がかかりそうな場合は、まずは椅子を勧めることを基本とすることが大切。 ・来庁者に椅子を勧める前に、自分が先に着席。 →「どうぞ」などの一言を添えて来庁者を先に座らせてから着席した方がスマート。
電話対応	☺	<ul style="list-style-type: none"> ・こちらから電話を掛けた際には、「今、電話大丈夫ですか」と相手の都合を確認。 ・電話番号や住所を尋ねた時には、復唱。 ・「ありがとうございました」「すみません、ありがとうございます。失礼します」と、お礼を述べて終了。
	☹ ⚠	<ul style="list-style-type: none"> ・通話終了後、相手の様子をあまり気にせず、受話器を置いている。 →相手が切るのを確認してから静かに受話器を置くなどの配慮ができるとより丁寧。
窓口環境	☺ ☹ ⚠	<ul style="list-style-type: none"> ☺案内看板は適切に表示。カウンター上の整理整頓は行き届いている。 ☺コロナ対策の仕切り枠は木材で、温かみがあり綺麗な状態。 ☹窓口に置いてある卓上カレンダーが(7月だが)6月のまま。→定期的に見渡して直したり、更新するように心がけることが大切。 ☹カウンター上にあった老眼鏡の柄の片方だけ外に出ている。→来庁者が使用してそのままと思われる。消毒してから戻す習慣を。



②改善レポート

ア 身だしなみ

- ①対応の際の身だしなみとして、靴の後ろ部分のないサンダルタイプやスニーカーのかかとを踏んでの対応は、来訪者から不快なイメージを抱かれることから、上履きをきちんと履いて対応するよう、職員に周知しました。

イ 窓口対応

- ②来訪者が窓口にお見えになった際は、職員からの挨拶・声掛けを徹底するとともに、対応に時間がかかりそうな場合は、まずは椅子に着席を勧めることを基本として対応するよう、職員に周知しました。

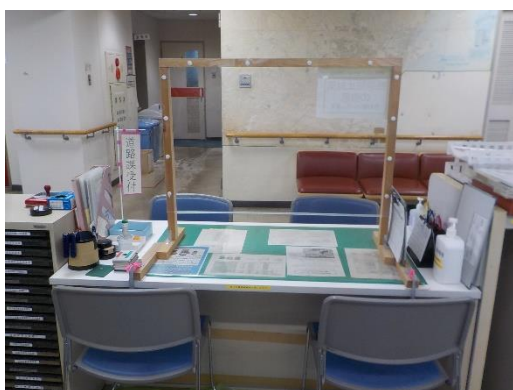
ウ 電話対応

- ③窓口や電話での言葉使いに関して、「仙台市窓口サービス向上研修テキスト」を使いながら、課内研修を行い、職員に周知しました。

エ 窓口環境

- ④窓口の掲示物やパンフレット類、卓上カレンダー、その他備品等の整理整頓とともに、来庁者名簿への記載について掲示し、職員に周知しました。

【改善前】



【改善後】



新型コロナ用来庁者名簿に名前等記載するよう依頼ください。(※印字機が壊れているため)
打合せが終了したら、机上の整理整頓や忘れ物など打合せ台周辺の確認を行いましょう!!!
定時協会支所課課長

