

令和5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 税務会計課.....	14
(2)青葉区 管理課	16
(3)青葉区 家庭健康課	18
(4)青葉区 衛生課	20
(5)宮城野区 管理課	22
(6)宮城野区 家庭健康課.....	24
(7)宮城野区 衛生課	26
(8)若林区 管理課	28
(9)若林区 家庭健康課	31
(10)若林区 衛生課	33
(11)太白区 管理課.....	35
(12)太白区 家庭健康課	37
(13)太白区 衛生課	39
(14)泉区 管理課.....	41
(15)泉区 家庭健康課	43
(16)泉区 衛生課.....	45

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。

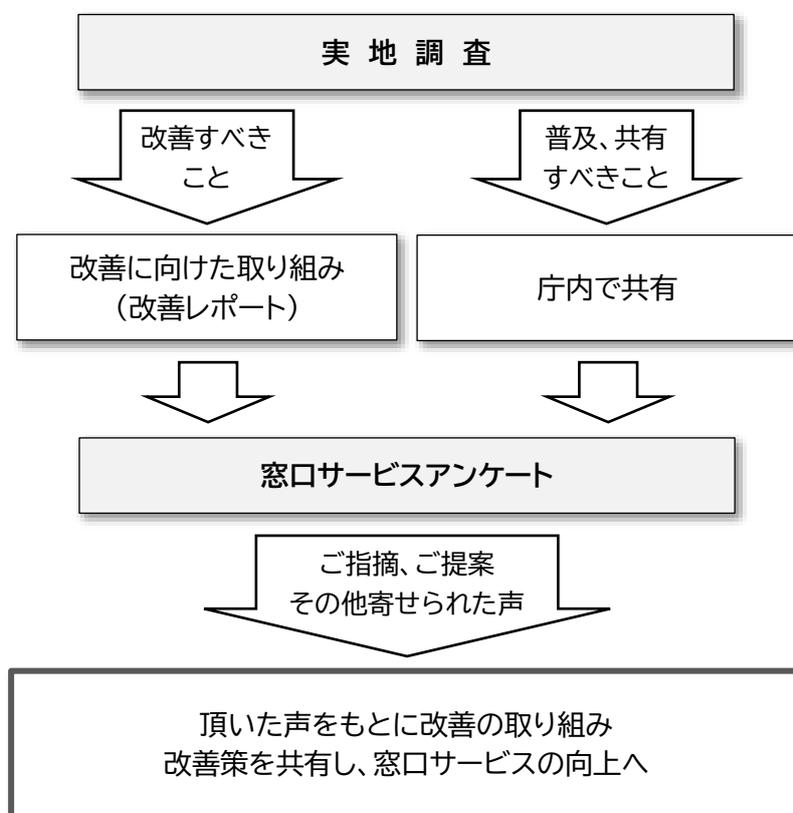
この事業では、接遇講師などの第三者が、客観的に窓口の対応や環境を観察し診断する「実地調査」と、市・区役所や市民利用施設等の来庁者・利用者に、職員の対応や窓口環境を評価していただく「窓口サービスアンケート」を実施しています。

「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

令和5年(2023年)7月24日から8月9日までの間に実施しました。

(2)調査の対象

青葉区「税務会計課」のほか、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)共通で、「管理課」「家庭健康課」「衛生課」を対象としました。

- 税務会計課 (青葉区のみ)
- 管理課
- 家庭健康課
- 衛生課

(3)調査スケジュール

実施月日(曜日)	対象課	実施時間
7月24日(月)	【青葉区】税務会計課	9:30~11:30
	【青葉区】家庭健康課	13:30~15:30
7月25日(火)	【青葉区】管理課	9:30~11:30
	【青葉区】衛生課	13:30~15:30
7月27日(木)	【泉区】家庭健康課	9:30~11:30
	【若林区】衛生課	13:30~15:30
7月28日(金)	【若林区】管理課	9:30~11:30
	【若林区】家庭健康課	13:30~15:30
8月3日(木)	【宮城野区】家庭健康課	9:30~11:30
8月4日(金)	【宮城野区】衛生課	9:30~11:30
	【宮城野区】管理課	13:30~15:30
8月7日(月)	【泉区】衛生課	9:30~11:30
8月8日(火)	【太白区】衛生課	9:30~11:30
	【泉区】管理課	13:30~15:30
8月9日(水)	【太白区】管理課	9:30~11:30
	【太白区】家庭健康課	13:30~15:30

(4)調査方法

1課につき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	名札は市民から見やすいところにつけているか 名札のストラップにペンなどぶら下げていないか
		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 履物は適切か
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点」から「5点」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つ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、次の診断例のように、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	1 名札は市民から見えやすいところにつけているか 名札のストラップにペンなどぶら下げていないか	を調査し採点した場合			
[X 課]	[Y 課]				
	調査の結果	採点		調査の結果	採点
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	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	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	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	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	dさん	名札を着用していない	1
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	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
Fさん	ネックホルダーの名札を着用し、問題はない	3	平均点(=診断点数)		3.4
平均点(=診断点数)		3.0			

○「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】

- ・名札のストラップは短く調整してあり、見やすい状態です。

【改善ポイント、向上のヒント】

- ・ネックホルダーのストラップに、ボールペンを1本吊り下げています。

➡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。

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、各課の結果を、それぞれ1枚にまとめた「概要版」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

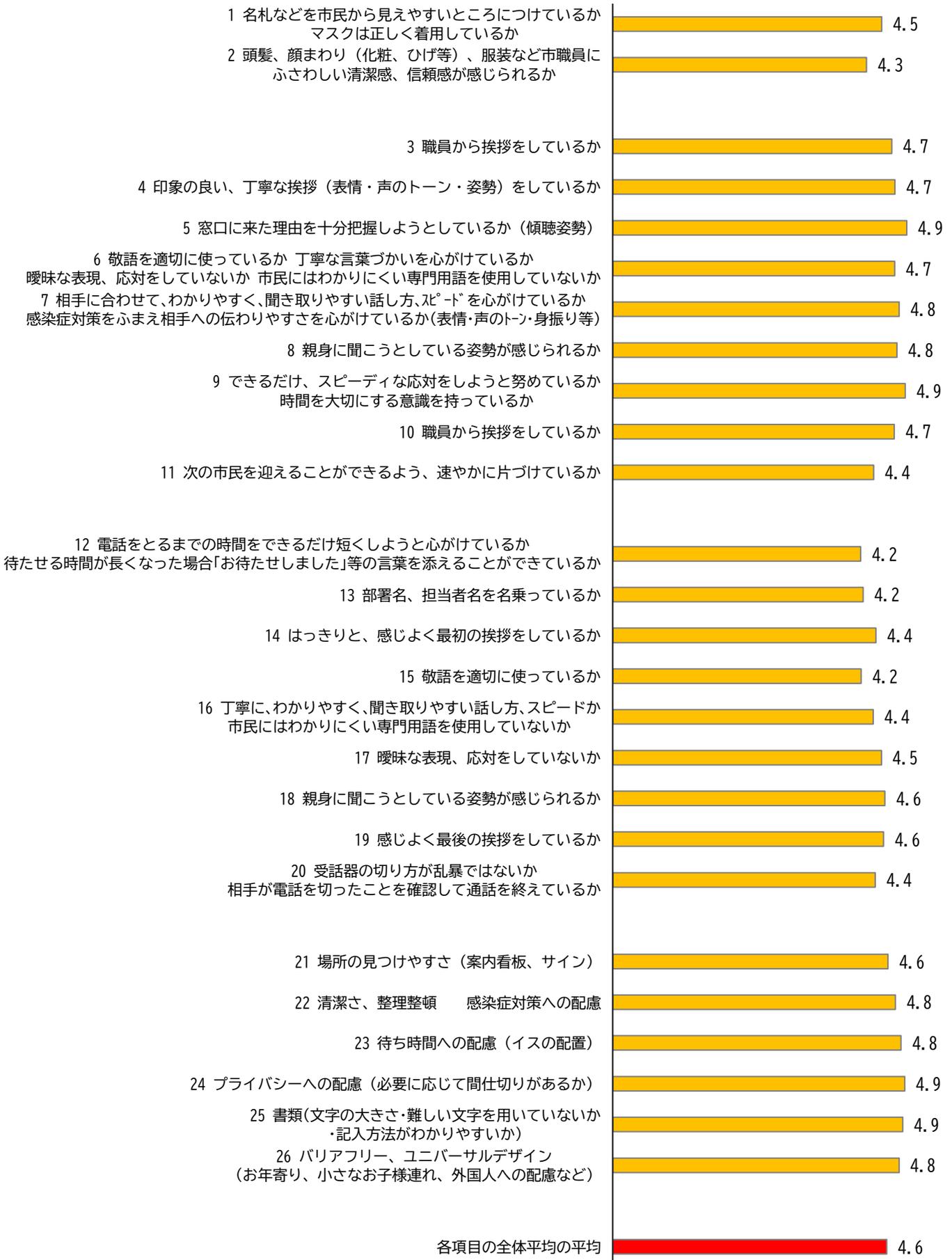
調査により指摘を受けた事項については、各課で改善に取り組み、「改善レポート」にまとめました。

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	4.5	4.4	
	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	4.3		
イ 窓口対応	はじめ	3	職員から挨拶をしているか	4.7	4.7
		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	4.7	
	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	4.7	
		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)	4.8	
		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	4.9	
		10	職員から挨拶をしているか	4.7	
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	4.4		
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	4.4
		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	4.4	
	話を聞いている間	15	敬語を適切に使っているか	4.2	
		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	4.4	
		17	曖昧な表現、対応をしていないか	4.5	
		18	親身に聞こうとしている姿勢が感じられるか	4.6	
	受話器を置く際	19	感じよく最後の挨拶をしているか	4.6	
20		受話器の切り方が乱暴ではないか	4.4		
エ 窓口環境	21	場所の見つけやすさ(案内看板、サイン)	4.6	4.8	
	22	清潔さ、整理整頓 感染症対策への配慮	4.8		
	23	待ち時間への配慮(イスの配置)	4.8		
	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)	4.9		
	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)	4.9		
	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)	4.8		
各項目の全体平均の平均				4.6	

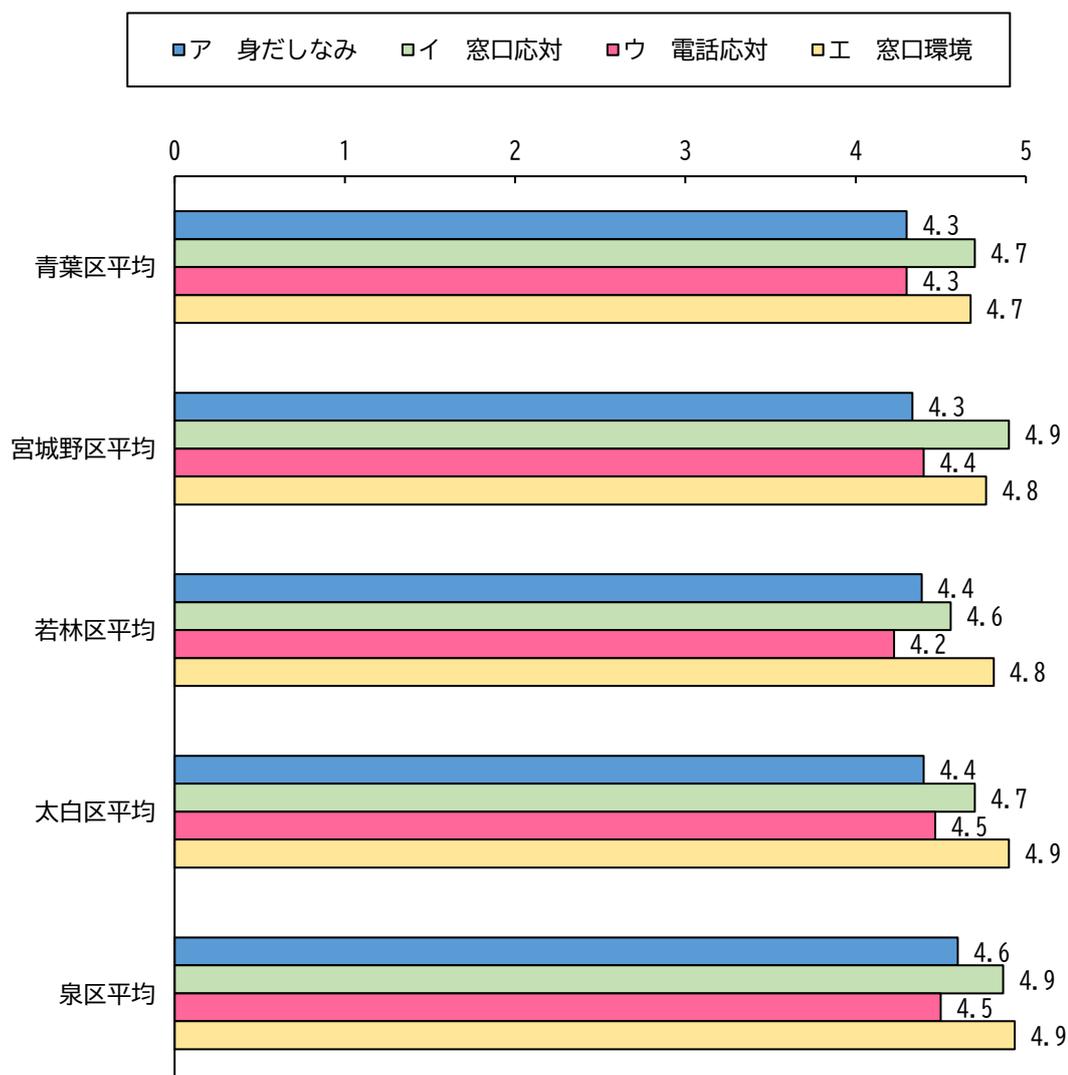
各項目の全体平均



(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(3課)の平均	4.3	4.7	4.3	4.7	4.5
宮城野区(4課)の平均	4.3	4.9	4.4	4.8	4.6
若林区(4課)の平均	4.4	4.6	4.2	4.8	4.5
太白区(4課)の平均	4.4	4.7	4.5	4.9	4.6
泉区(4課)の平均	4.6	4.9	4.5	4.9	4.7

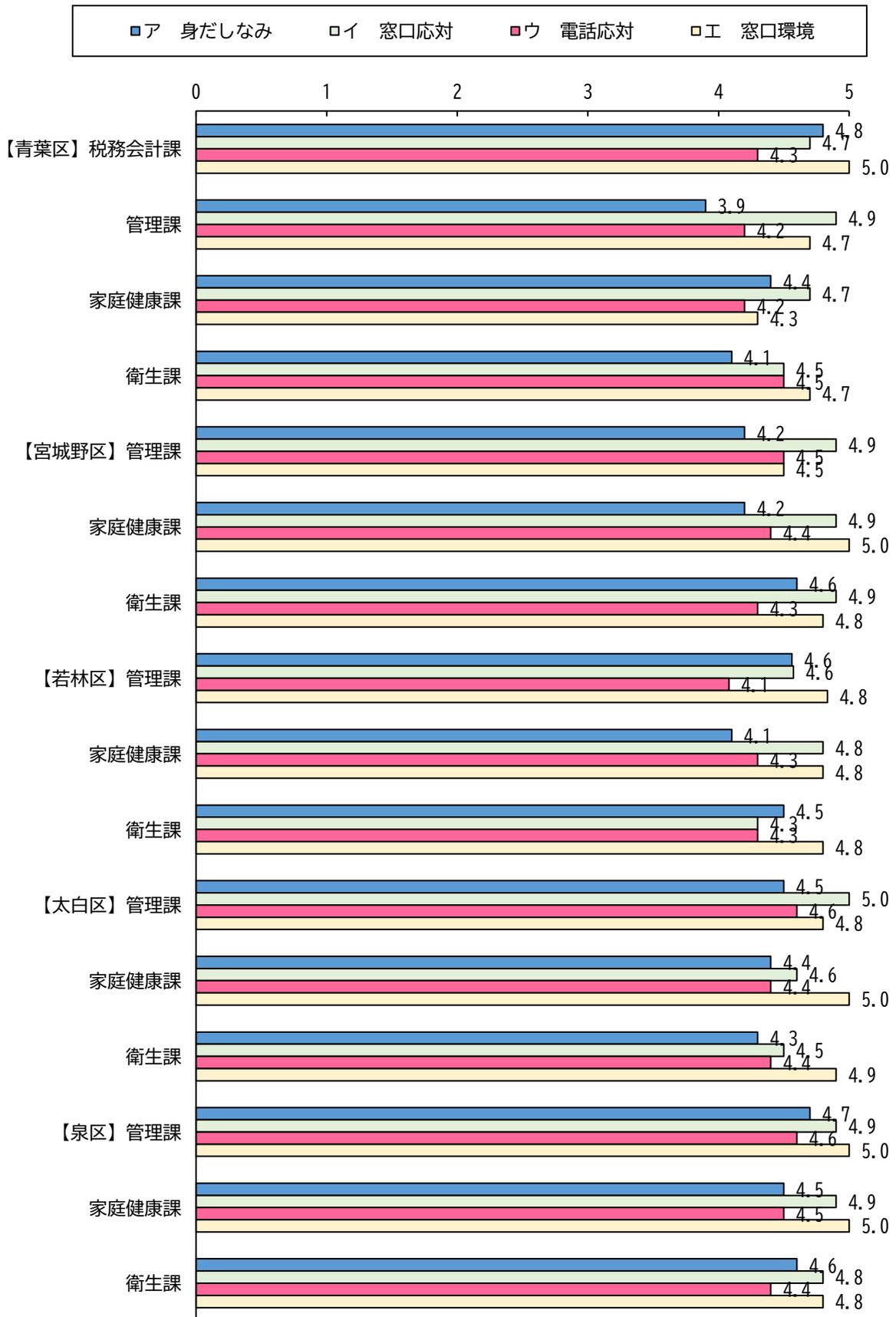
実地調査結果（5段階評価/課別）



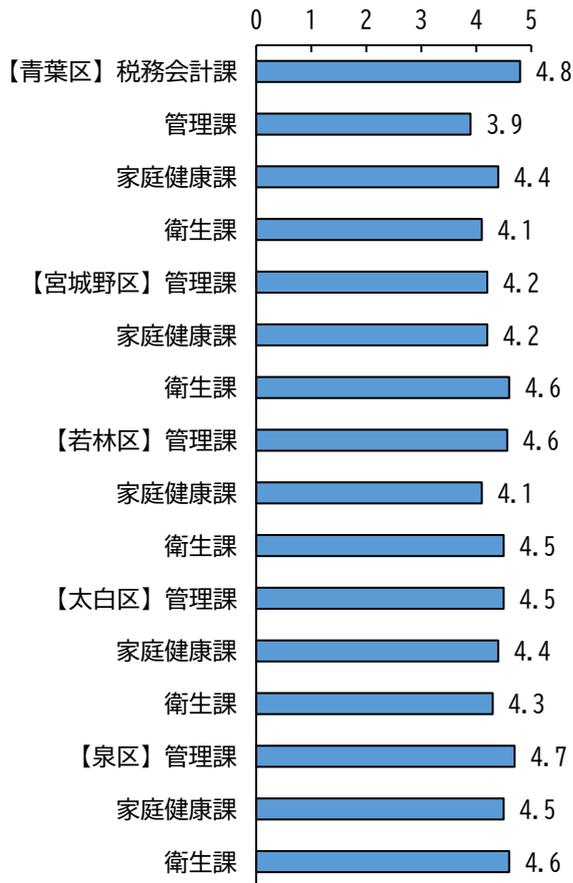
(3)課ごとの平均

		ア 身だしなみ	イ 窓口対応	ウ 電話対応	エ 窓口環境	各課の平均 (総合評価)
青葉区	税務会計課	4.8	4.7	4.3	5.0	4.7
	管理課	3.9	4.9	4.2	4.7	4.4
	家庭健康課	4.4	4.7	4.2	4.3	4.4
	衛生課	4.1	4.5	4.5	4.7	4.5
宮城野区	管理課	4.2	4.9	4.5	4.5	4.5
	家庭健康課	4.2	4.9	4.4	5.0	4.6
	衛生課	4.6	4.9	4.3	4.8	4.7
若林区	管理課	4.6	4.6	4.1	4.8	4.5
	家庭健康課	4.1	4.8	4.3	4.8	4.5
	衛生課	4.5	4.3	4.3	4.8	4.5
太白区	管理課	4.5	5.0	4.6	4.8	4.7
	家庭健康課	4.4	4.6	4.4	5.0	4.6
	衛生課	4.3	4.5	4.4	4.9	4.5
泉区	管理課	4.7	4.9	4.6	5.0	4.8
	家庭健康課	4.5	4.9	4.5	5.0	4.7
	衛生課	4.6	4.8	4.4	4.8	4.7
ア・イ・ウ・エの各平均		4.4	4.7	4.4	4.8	

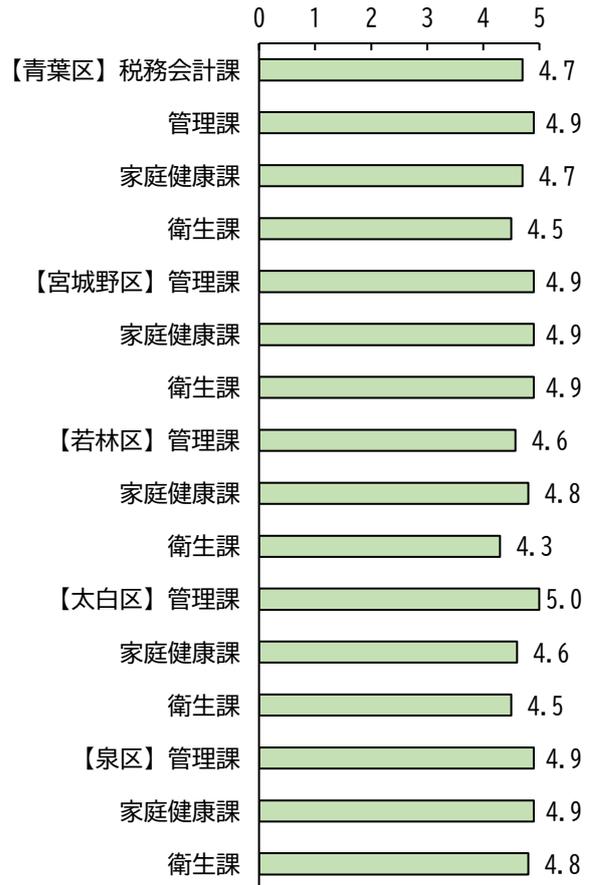
実地調査結果（5段階評価/課別）



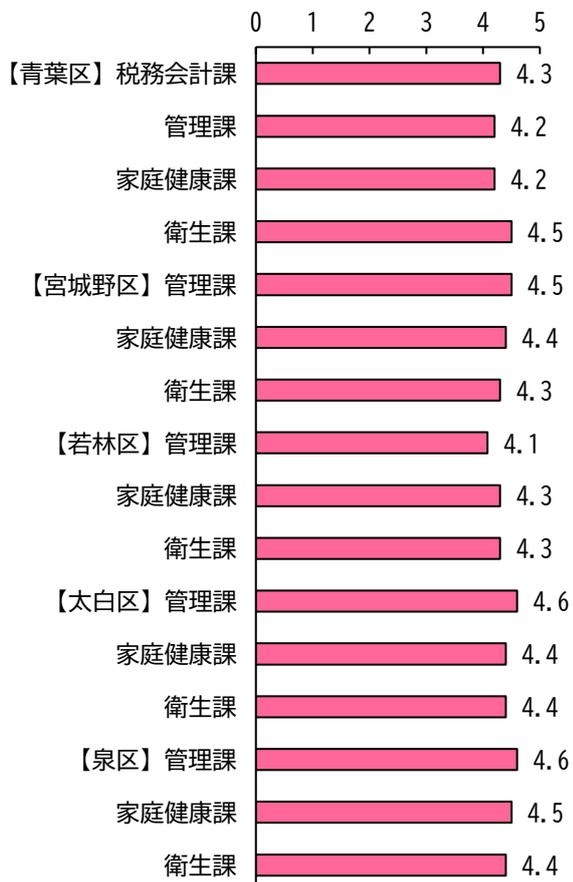
ア 身だしなみ



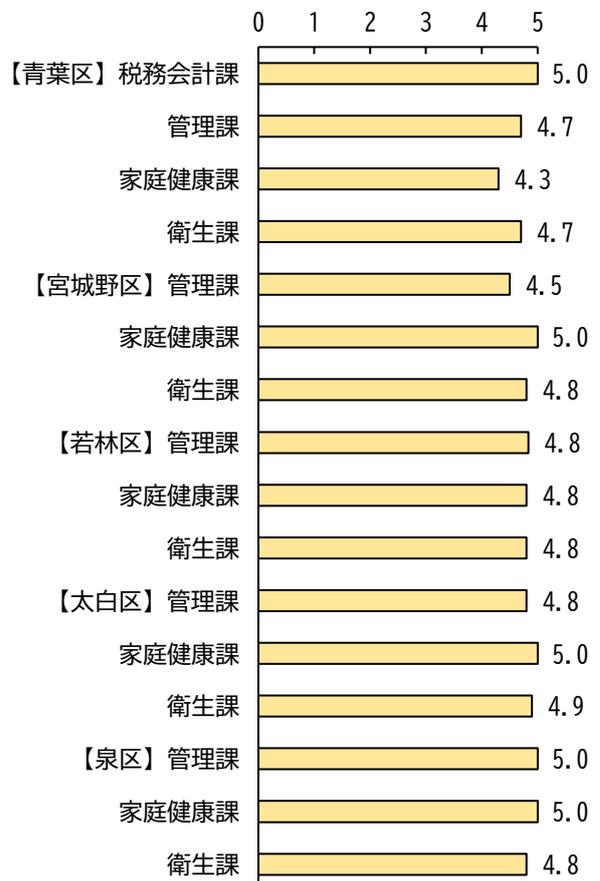
イ 窓口対応



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				
		税務会計課	管理課	家庭健康課	衛生課	管理課	家庭健康課	衛生課	管理課	家庭健康課	衛生課		
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	4.8	4.0	4.6	4.1	4.2	4.2	4.6	5.0	4.1	4.7		
	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	4.8	3.9	4.1	4.1	4.3	4.2	4.6	4.1	4.0	4.3		
イ 窓口対応	はじめ	3 職員から挨拶をしているか	4.7	4.8	4.5	4.2	5.0	5.0	4.0	5.0	3.8		
		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	4.7	4.8	4.8	4.6	5.0	5.0	4.5	4.0	5.0	4.5	
	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)	4.9	5.0	4.8	4.6	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	
		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	4.6	5.0	4.5	4.0	5.0	5.0	5.0	4.5	4.5	4.5	
		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)	4.7	5.0	4.8	5.0	4.5	5.0	5.0	5.0	4.8	4.0	
		8 親身に聞こうとしている姿勢が感じられるか	4.9	5.0	4.8	4.5	5.0	5.0	5.0	4.5	4.8	3.7	
		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 時間を大切にする意識を持っているか	5.0	5.0	4.8	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.5	
	終了	10 職員から挨拶をしているか	4.7	5.0	5.0	4.5	5.0	4.8	5.0	4.5	4.8	4.7	
		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	4.6	4.5	4.7	4.4	4.3	4.3	4.5	4.7	4.3	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	3.7	4.0	4.0	4.5	4.0	4.2	4.3	3.7	4.0	4.7
			13 部署名、担当者名を名乗っているか	4.0	4.3	4.0	4.0	4.5	4.2	4.0	4.3	4.3	4.3
14 はっきりと、感じよく最初の挨拶をしているか			4.0	4.3	4.2	4.3	4.3	4.3	4.3	4.3	4.4	4.7	
話を聞いている間		15 敬語を適切に使っているか	4.0	4.0	4.1	4.3	4.7	4.0	4.0	3.8	4.0	4.4	
		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	5.0	4.0	4.0	4.7	4.3	4.7	3.8	4.3	4.1	4.3	
		17 曖昧な表現、応対をしていないか	4.3	4.0	4.2	5.0	4.7	4.3	4.4	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	5.0	4.7	4.4	4.3	4.8	4.7	5.0	3.5	4.8	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	4.7	4.3	4.6	4.5	4.8	4.6	4.5	4.3	4.3	4.0	
		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	4.3	4.4	4.3	4.5	4.3	4.5	4.4	4.0	4.2	4.3	
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	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0	4.0	4.5	4.5	
	22 清潔さ、整理整頓 感染症対策への配慮	5.0	5.0	3.5	4.0	5.0	5.0	4.5	5.0	4.5	4.5		
	23 待ち時間への配慮(イスの配置)	5.0	4.5	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.5		
	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)	5.0	5.0	5.0	4.5	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0		
	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)	5.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0		
	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)	5.0	5.0	4.0	4.5	5.0	5.0	4.5	5.0	5.0	5.0		
「ア」「イ」「ウ」「エ」ごとの平均値の平均値 (総合評価)		4.7	4.4	4.4	4.5	4.5	4.6	4.7	4.5	4.5	4.5		

区分	チェック項目	太白区			泉区			全体平均			
		管理課	家庭健康課	衛生課	管理課	家庭健康課	衛生課				
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付けているか マスクは正しく着用しているか	4.6	4.6	4.1	5.0	4.9	4.9	4.5		
	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	4.4	4.2	4.4	4.3	4.2	4.4	4.3		
イ 窓口対応	はじめ	3	職員から挨拶をしているか	5.0	4.7	4.4	5.0	5.0	5.0	4.7	
		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	5.0	4.8	4.4	5.0	4.8	5.0	4.7	
	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	4.8	5.0	5.0	5.0	5.0	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 市民にはわかりにくい専門用語を使用していないか	5.0	4.7	4.5	5.0	5.0	5.0	4.7	
		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)	5.0	4.8	4.5	5.0	5.0	5.0	4.8	
		8	親身に聞こうとしている姿勢が感じられるか	5.0	4.7	4.7	5.0	5.0	5.0	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 時間を大切にする意識を持っているか	5.0	4.7	4.7	5.0	5.0	5.0	4.9	
	終了	10	職員から挨拶をしているか	5.0	4.2	4.7	5.0	5.0	4.0	4.7	
		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	5.0	4.0	4.0	4.5	4.5	4.0	4.4	
	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	4.4	4.3	4.5	4.0	4.5	4.0	4.2
			13	部署名、担当者名を名乗っているか	4.0	4.4	4.3	4.0	4.6	4.2	4.2
14			はっきりと、感じよく最初の挨拶をしているか	4.7	4.4	4.5	4.7	4.7	4.7	4.4	
話を聞いている間		15	敬語を適切に使っているか	4.9	4.1	4.0	4.3	4.4	3.8	4.2	
		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	5.0	4.3	4.0	5.0	4.1	4.3	4.4	
		17	曖昧な表現、対応をしていないか	4.8	4.5	4.7	4.5	4.7	5.0	4.5	
		18	親身に聞こうとしている姿勢が感じられるか	4.5	4.6	4.5	5.0	4.8	4.8	4.6	
受話器を置く際		19	感じよく最後の挨拶をしているか	4.8	4.6	4.7	5.0	4.8	4.5	4.6	
		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	4.5	4.4	4.5	5.0	4.3	4.7	4.4	
エ 窓口環境		21	場所の見つけやすさ(案内看板、サイン)	4.5	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.6	
	22	清潔さ、整理整頓 感染症対策への配慮	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.8		
	23	待ち時間への配慮(イスの配置)	5.0	5.0	4.5	5.0	5.0	5.0	4.8		
	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)	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.9		
	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)	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.9		
	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	5.0	5.0	5.0	5.0	4.5	4.8		

「ア」「イ」「ウ」「エ」ごとの平均値の平均値 (総合評価)	4.7	4.6	4.5	4.8	4.7	4.7
-------------------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----

3 実地調査結果(各課)と改善レポート

(1)青葉区 税務会計課

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	4.7	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	5.0		多少問題がある ⇒2 大いに問題がある ⇒1

窓口周辺の職員だけで足りなくなると、奥で仕事をしている職員が来庁者に気づき、声をかけていました。待ち番号を高く掲げて積極的に呼びかけたり、場所を尋ねられている職員に他の職員が位置図をコピーして持っていくなど、課題とされている「窓口で待たせないようにすぐに対応すること」を、課全体で心掛けていました。壁に貼られた他課の窓番号や内線番号からも、素早く対応したい、という気持ちが伝わってきました。部屋が2つに分かれています。来庁者が間違いなく向かえるように動線を意識した案内表示、窓口で用意しているものを待合時の目線に合わせて置くなど、細やかに行われていました。

- 😊: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"> ・名札はストラップを短めに調整しているので、カウンター対応中もよく見える。 ・名札はワイシャツの胸ポケットに固定しており、とても見やすい。 ・髪はサイドの髪を後ろで結び、前髪もまとめてスッキリしている。爪も短く清潔。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・ネックホルダーのストラップに、ボールペンを吊り下げている。 ➡️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"> ・常に通路歩行の来庁者を意識。迷う素振りの方を見つけるとさっとカウンターの外に出て声かけ。 ・呼出時は「〇でお待ちの来庁者～」とクリアファイルの番号を見せて分かりやすくお伝え。 ・きちんと用件を確認し、アイコンタクトをとりながら「ご住所、お名前お間違いありませんか？」。 ・外国人の来庁者には「〇〇ですね」「分かりました」と安心できる受け答えを意識。 ・ワイシャツの胸ポケットにボールペンとメモ帳を入れ、いつでもメモが取れるように準備。 ・会計時、お釣りをお渡しする際に、お札の向きを素早く揃えて、お渡し。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・全体的に声が小さめで笑顔がなく、少し事務的な印象。 ➡️少しだけ声を大きめにし、笑顔を意識すると、印象が良くなり、スムーズな対応に。 ・「免許証の方、ありがとうございました」 ➡️「方」は、方向や方位、比較で使用。ここは「免許証、ありがとうございました」でOK。
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・電話番号をご案内させていただきます、と伝えた後、「メモの用意、よろしいでしょうか」と確認。電話番号は、「仙台 022」と、市外局番から、ゆっくりと、伝えている。 ・「譲渡する人、あげる人のことです」「新たに所有する人、もらう人のことです」と言い換えながら説明。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・「ちょっとお待ちください」 ➡️「ちょっと」を「少々」に、「お待ち頂けますでしょうか」「お待ち願えますか」にすると丁寧。 ・「税務会計課になります」「担当〇〇になります」 ➡️「～になります」は、何かが変わる時や結果をあらわす時に使用。ここでは、「税務会計課です(でございます)」「担当は〇〇です(〇〇という者です)」でOK。



窓口環境

- ④エレベーターを降りると床にラインがあり「税務会計課」と英語表併記で記載。途中には「①申請書を記入」「②受付窓口へ提出」とあり、ラインと番号に沿って進むと、窓口にたどり着くようになっている。
- ④入口からよく見える位置、角度で、案内標識が天井から吊り下げられている。
- ④簡易申告書には、切手を貼る部分がよく見えるように返信用封筒をセット。

②改善レポート

身だしなみ

- ①ネックホルダーのストラップにボールペンを下げないように朝礼で周知しました。

窓口対応

- ②言葉づかいや声の大きさ、「ありがとうございます」など一言添える対応について、実地調査結果報告資料を課内回覧し、朝礼や係打合せ時に丁寧に対応するよう周知しました。

電話対応

- ③着信があった時の対応や言葉づかいについて、いくつかご指摘を頂いたため、着信時の素早い対応や丁寧な言葉づかいを心がけることについて、朝礼で周知しました。

(2)青葉区 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	4.4	大変よくできている ⇒5
イ 窓口対応	4.9		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	4.7		多少問題がある ⇒2 大いに問題がある ⇒1

初めての来庁者からの質問にも丁寧に答えながら、相手のニーズを聞き出したうえで、的確で温かみのある対応をされていました。電話対応では、一般市民の方から医療関係者まで、さまざまな立場の方に、相手との関係性をふまえて対応されていたと思います。

窓口となるカウンターは職員の席から見えづらく、プライバシー面では望ましい一方、来庁者に気づきにくい配置ですが、来庁者が職員を呼ぶ呼び鈴のほか、対応中の職員が他の職員を呼ぶための呼び鈴を設置するなど、来庁者が困らないように、待たせないようにとの工夫が見られました。

- 😊: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"> ・名札はワイシャツの胸ポケットに固定しており、とても見やすい。 ・名札のストラップは短く調整しており、見やすい。 ・髪はショートボブで清潔感がある。爪は短く清潔。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・名札のストラップが長めで、着席時はカウンターで隠れている。 ➡️対応時に名札が見える位置に高さの調節を。 ・靴はバックストラップがないサンダル。 ・靴はバックベルトをしていないので、スリッパ状態。 ➡️対応する身だしなみとして、バックストラップ(バックベルト)のない履物は避けるように。
窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・対応開始時は「おはようございます。〇〇と申します」ときちんと名乗り、名札を見せて挨拶します。名札を両手で持つので所作が綺麗。 ・「今、担当にお繋ぎしますのでお掛けになってお待ちください」と椅子を指し示すので座りやすい。 ・次回の来庁時に持って来てほしい内容をメモに書きだし、「分からないことがあれば、空白で持ってきていただければ、私が対応しますので」と手渡し。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・挨拶時、「担当の〇〇と申します」と、片手で名札を持って見せている。 ➡️挨拶時名札を持って見せることは大変丁寧な所作。両手で持って示すと、なお丁寧に。 ・来庁者が使用した椅子が乱れていましたが、そのまま。 ➡️時間に余裕がある場合は椅子を確認するなど、習慣づけるように。
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・「折り返しの電話ありがとうございます」と最初にお礼を述べて、話を始めている。 ・伝えた内容が難しくないか「大丈夫でしょうか」「よろしいでしょうか」と気遣いながら確認。 ・「お電話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」など、お礼を述べて、終了。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・私(わたし) ➡️「わたくし」を用いるようになれば、より丁寧な言葉づかいに。 ・「はい」「えっと」「そーですね」などの言葉づかいが多め。 ➡️頻度が高まると、丁寧さに欠けた印象に。できるだけ使わないように。
窓口環境	😊	<ul style="list-style-type: none"> Ⓜ️「特別弔慰金国債交付窓口はこちらです」と大きく表示。高齢者や初めての来庁者にも気づきやすい。 Ⓜ️お子様連れの方用に絵本が設置。お子さんが自分で取れるようにラックの下に置いてある。 Ⓜ️窓口で職員が対応している時に別の来庁者が来た際、他の職員に知らせるためのベルが設置されています。自ら席を外して他の職員を呼びに行かなくても知らせることができる。



②改善レポート

身だしなみ

- ①対応する相手から見やすい位置に名札をつけるように朝礼で確認しました。
- ②室内履きであっても、バックストラップのない履物は避けるよう、朝礼で確認しました。

窓口対応

- ③来庁者が帰った後は、来庁者側に回って窓口周辺を確認することとし、掲示物や椅子の乱れや汚損等があれば、整理清掃したうえで自席に戻ることを確認しました。

電話対応

- ④丁寧な言葉づかいを心掛けるよう朝礼で確認しました。

窓口環境

- ⑤実施調査後に窓口レイアウトを変更したため窓口番号(63)が分かりづらくなったので、エレベーターホール側から見えるよう番号表示を追加掲示しました。
- ⑥窓口レイアウト変更により、通路の吊り下げ看板の位置が窓口位置と異なる位置になったため、設置位置を変更しました。

(3)青葉区 家庭健康課

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	4.7		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

窓口で慣れない書類の記載に困った方にすぐにサポートしたり、外国人の来庁者にはひと際丁寧な対応をしていました。来庁者の顔を見て、相手の理解やニーズを確認しながら対応しようという意識が伺え、相手の気持ちを汲んだ、的確で温かな対応が行われていました。電話では、さまざまな立場の方に寄り沿って、長い時間傾聴しても、やさしく丁寧な対応を心掛けていました。

窓口は、来庁者にとって分かりやすく、また、落ち着いて利用してもらえるように整えられていると感じました。定期的なチェックで、より良い環境になると思います。

- ☺: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"> ・名札のストラップは短く調整しており、見やすい。 ・肩くらいの長さの髪を下ろしています。前髪は目元がきちんと見えている。
	☹ ⚠	<ul style="list-style-type: none"> ・ネックホルダーのストラップに、ボールペンを吊り下げている。 ➔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"> ・通路歩行の来庁者への目配りができており、迷っている来庁者へは率先してお声がけ。 ・他の職員が対応をしているときと駆け寄りサポート。とても印象が良く、来庁者は笑顔。 ・しっかりとアイコンタクトを取りながら用件を聞いています。外国人の来庁者にはゆっくり一言一言を確認しながら正確に聞き出し。 ・「何も知らないのでも不安そうな来庁者に、「赤ちゃんのためのご準備は…」と安心できるような説明。来庁者が「それが知りたかったです」とお礼。 ・終了時は「お大事になさってください」「暑いのでお気をつけてください」など思いやりの言葉。
	☹ ⚠	<ul style="list-style-type: none"> ・カウンターの前に来た来庁者に気づくと机からさっと立ち上がり対応しますが、挨拶はなく、「はい、座って」と手で椅子を指し示します。 ➔顔見知りの関係かもしれませんが、「お座りください」という一言があると丁寧。
電話対応	☺	<ul style="list-style-type: none"> ・「覚えていらっしゃるでしょうか」「お元気ですか」と、最初に挨拶をして、話を始めている。 ・健診の日にちを伝える時に「〇日は混むので、お勧めは〇日です」と混みづらい日時をお知らせ。 ・長い間、相手の話を傾聴した後でも、最後に、何か質問はないかの確認や、(担当外の)保育園の申込み(入りやすさ、入りづらさなど)について、伝えている。
	☹ ⚠	<ul style="list-style-type: none"> ・「電話番号を頂戴してよろしいでしょうか」 ➔電話番号を尋ねる場合は「頂戴しても」ではなく「お聞きしても」「お伺いしても」が適切。 ・「開始する形になっていて」「キャンセルという形で」 ➔形がないものには「形は用いないように」「開始することになっておりまして」「キャンセルでよろしいでしょうか」などでOK。
窓口環境	☺ ☹ ⚠	<ul style="list-style-type: none"> ☺ 同じフロア内で「課の色」を決めて案内。床にラインがあり、家庭健康課の色のラインをたどると、奥にある家庭健康課にも迷わず行くことができる。 ☺ 呼び鈴を設置。指のイラストとともに、大きめの字で「ご利用の方はベルを押してください」と表示があるので、分かりやすく、使いやすい。 ⚠ カウンター上の駐車券用のスタンプの手前に「喀痰容器入れ」の案内や容器があるため、気づきづらい。 ➔ 喀痰容器入れは一時的な設置でしたが、設置期間中も、駐車券用のスタンプは、できるだけ、誰でも見つけやすく、使いやすい位置に。



②改善レポート

身だしなみ・窓口対応・電話対応

- ①『ネックホルダーのストラップに、ボールペンを1本吊り下げています。』については、吊り下げしないよう朝礼で周知しました。
- ②窓口対応及び電話対応にかかる「改善のポイント・向上のヒント」を朝礼と係連絡会などでの確認と研修資料を課内で回覧し、確認しました。

窓口環境

- ③ポスター、リーフレットの定期的な整理整頓を改めて確認しました。
- ④斜めになっている表示を見直しました。
- ⑤駐車券用スタンプの案内をわかりやすく表示しました。



【改善前】



【改善後】



【改善前】



【改善後】

(4)青葉区 衛生課

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	4.5	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	4.5		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

外勤の職員も多く、少ない人数で窓口や電話の対応をされていましたが、対応が滞らないように、課のみなさん全員が、率先して動いていました。

祭りなどイベントが多い時期で、比較的多くの来庁、問合せや相談の電話がありましたが、手続きに慣れていない来庁者や、かかってきた電話先の方にも、分かりやすく説明していました。若干ラフな言動がありましたが、少し気に留めて頂ければすぐに改善されると思います。

窓口は、申請等に慣れていない方にとって、どうしたら分かりやすい窓口になるのかを考えて、実物の用紙や蛇口の写真を示したり、記載例を分かりやすくするなど、工夫されていました。

- ☺: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"> ・名札はストラップを短めに調整しており、カウンター対応中もよく見える。 ・名札はワイシャツの胸ポケットに固定しており、とても見やすい。 ・髪はアップにしてまとめ、前髪もすっきりまとめているので目元の表情がよく見える。
	☹ ⚠	<ul style="list-style-type: none"> ・ネックホルダーのストラップに、ボールペンを吊り下げている。 →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。 ・靴はバックベルトをしていないので、スリッパ状態。 →対応する身だしなみとして、バックストラップ(バックベルト)のない履物は避けるように。
窓口対応	☺	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁者に気づくと、ベルが押される前にさっと通路に出て用件を確認。 ・一度対応した来庁者には「私、この前お店に伺いました。」と親しみやすい挨拶。来庁者も笑顔。 ・マスクをしていても伝わる笑顔ができていますので来庁者が安心している。 ・衛生課のことを「私(わたくし)ども」と言っている。 ・来庁者が書類を作成している間に、次に使用するスタンプ台や領収印を準備。 ・終了時は「封筒はお持ちですか?」と確認し書類を入れてあげている。
	☹ ⚠	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁者が立つ前に立ち上がり見下ろしながら待っている。 →急かされているような誤解を招く恐れがあるので、同時に立ち上がり、見送るように。 ・「はい、ありがとうございます」とカウンターを片づけながら挨拶。 →「ながら挨拶」は無意識にやっしまいがち。手短でも挨拶をして、片付けるように。
電話対応	☺	<ul style="list-style-type: none"> ・相づちを打ちながら傾聴。一つ一つの「はい」に抑揚があり、聞き流していないことが伝わる。 ・「そうです、その通りです!」「そうなんですよ」と同調、共感の言葉を入れながら傾聴。 ・相手の意に沿えなかった際「すみません、お役に立てずに申し訳ないです」とお詫びを添えて終了。
	☹ ⚠	<ul style="list-style-type: none"> ・「一日不在になっておまして」 →「本日は終日、席を外しております」という言い方だと、より丁寧。 ・「〇〇の方にお伝えしておきます」 →「方」は方向や方位、比較で使用。「申し伝えます」が正しいので「〇〇に申し伝えます」でOK。

窓口環境	<ul style="list-style-type: none"> ☺「食品営業受付」と大きく案内表示。また、記載用紙が窓口に貼ってあり、手続きに慣れていない方、また、外国人でも、一目見て、申請手続きをしてくれる窓口だと分かる。 ☺記入例は色つきペンで分かりやすく伝えている。 ☺カウンターに「水道の蛇口の写真」を用意。正確に伝えることができる。
------	---



②改善レポート

身だしなみ

- ①ネックホルダーのストラップにペンを吊り下げないこと、バックベルトのない履物は使用しないことについてミーティングで周知しました。

窓口対応・電話対応

- ②指摘のあった改善ポイント課内供覧し、積極的な挨拶、敬語・丁寧語、接客時の表情・姿勢について再確認し、より丁寧に対応するように周知しました。

(5)宮城野区 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	4.2	4.5	大変よくできている ⇒5
イ 窓口対応	4.9		よくできている ⇒4
ウ 電話対応	4.5		ある程度できている(普通) ⇒3
エ 窓口環境	4.5		多少問題がある ⇒2 大いに問題がある ⇒1

手続きの詳細が分からずに初めて来た来庁者にも、丁寧に説明しながら、対応をされていました。電話では、弔慰金に関する問い合わせは高齢者が多く、感染症に関係する相談や報告などは、不安を抱えた状態で電話をかけてくる場合もあると思いますが、一人一人の立場や状況に合わせて、丁寧に分かりやすく資料の説明をしていたり、相手の状況をやさしい口調で確認するなど、細やかな対応を心掛けていました。

エレベーターから少し離れた場所にあるため、見つけやすい案内表示となるよう工夫されていました。もう少し、改良できそうな部分もありましたので、より良い改善を検討していただければと思います。

😊: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"> 名札のストラップは短く調整しており、見やすい。 サイドの髪を耳にかけているので表情はよく見える。 	
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ネックホルダーのストラップに、ボールペンを吊り下げている。 ➡️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"> 引継ぎを受けるときと駆け寄り、「こんにちは」ときちんと挨拶。 「どうぞお掛けください」と両手で椅子を引いてあげるなど、細やかな気遣いが好印象。 「分からないところは空欄でお持ちいただいて大丈夫ですので」と来庁者の不安を解消。 「よろしく願います」と挨拶し、来庁者が階段を降りるまで柔和な表情で背中を見送り。 	
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> 質問に「多分〇〇と思います」と回答。 ➡️言い切れない時は「こちらでは分かりかねます」と伝えるか、調べて回答するか等の対応を。 来庁者が使用した椅子と自身が使用した椅子を元の位置に戻すが、戻し方が半分程度。 ➡️時間に余裕がある場合は、椅子の乱れを確認する習慣を身につけるように。 	
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> 「私(わたくし)、宮城野区管理課の〇〇と申します」と、丁寧に名乗り。 書類の問い合わせには、同じ書類を用意し、右上の…、上から〇行目など、分かりやすく説明。 来庁をお願いする際に、「暑い日が続いておりますが、ご都合のよい日に来ていただければ…」と、相手が来庁することを気遣っている。 	
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> 「どなたにお電話すればよいでしょうか」 ➡️お電話「する」の部分も敬語で「どなたにお電話いたしましょうか」だと、より丁寧。 	
窓口環境	😊	<ul style="list-style-type: none"> Ⓜ️エレベーターから降りると、フロア案内図が掲示。足元の床には、各課の場所(方角)が示されている案内も。管理課の方角に目を向けると、「①管理課」という案内表示と方向を示す矢印(➡️)が掲示。 Ⓜ️エレベーター周辺は暗いが、「①管理課」の案内表示は照明の下にあり、良く見えるようになっている。 Ⓜ️管理課の案内の下の方の矢印(➡️)が遠くだと照明に近すぎて見えづらい。 ➡️全体的にやや下げるか、➡️を「管理課」の下にすると見やすい。 Ⓜ️入口の上部に「管理課」という案内表示が暗くて見えない。 ➡️窓口カウンター上には照明があり明るいので、照明の下に「管理課」という案内があれば、よく見える。 	

②改善レポート

身だしなみ

- ①ネックホルダーのストラップに筆記用具等を吊り下げないことを朝礼で周知し、改めて確認しました。

窓口対応・電話対応

- ②窓口の整理整頓や電話対応中の言葉遣いなど改善を要すると指摘された事項について、朝礼及び改善レポートを課内で回覧し、周知しました。

窓口環境

- ③照明に近すぎて見えづらいとの指摘のあった案内表示について、矢印の位置を変更しました。



【改善前】



【改善後】

- ④執務室入口上部の課名表示を照明がある窓口カウンターの上に掲示場所を変更しました。



【改善前】



【改善後】

- ⑤指摘のあったパーテーションの傾きを修正しました。

(6)宮城野区 家庭健康課

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	4.6	大変よくできている ⇒5
イ 窓口対応	4.9		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	5.0		多少問題がある ⇒2 大いに問題がある ⇒1

窓口では、心配していること、分からないことがないかを細やかに確認したり、電話では「お時間よろしいですか」「いつの時間をご都合よろしいですか」「お忙しいところ、ありがとうございます」など相手の時間を大切に感じながら対応をしている方が多かったです。

番号札での呼出をする際の補足説明(職員向け)や、接種に関する用紙をまとめて、誰もがなじみのある順番で収納するなど、課内の誰もがより効率よく、迷わず仕事ができることを常に考えて、改善・工夫されている様子が伺えました。今後もワーキングの皆さんで改善を検討されていると伺いましたので、ますます、来庁者にも職員の皆さんにも使いやすい環境になることを期待しています。

- 😊: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"> ・名札はストラップを短めに調整しており、カウンター越しでもとても見やすい。 ・髪は後ろで一つにまとめ、前髪も顔にかかっていない。
	😞 ❗	<ul style="list-style-type: none"> ・ネックホルダーのストラップに、ボールペンを吊り下げている。 ➡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"> ・「担当いたします〇〇と申しますよろしく申し上げます」ときちんと名乗り。誠実さが伝わる挨拶。 ・お客様連れの来庁者には「椅子もう一つお持ちしますね」と細やかな気配り。また、対応開始時に「大体〇分分からないとは思いますがお時間大丈夫ですか?」と最初に所要時間を伝える配慮。 ・説明中に「何かご心配なことがありますか?」と不安を解消するような声掛けが好印象。 ・「こちらご記入ください。その間に書類をご準備いたしますので席を離れさせていただきます」と、きちんと伝えて席を離れている。効率的で、しかもお客様を不安にさせない気遣い。
	😞 ❗	<ul style="list-style-type: none"> ・傾聴姿勢は良好だが「うん」を多用。 ➡基本的な姿勢として、敬語や丁寧な言葉づかいを心掛けることが大切。 ・「ありがとうございます」と挨拶するが、書類を片づけながらの挨拶。 ➡手短でも挨拶をして、それから片付けるという習慣を身に付けるように。
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・「私(わたくし)、・・・、〇〇をしております、〇〇と申します」と、用件がすぐ分かるように名乗り。 ・相手の質問(健診)にまず「大丈夫です」とまず伝え、〇〇～〇〇時は混んでいること、待つ場所がないので「〇〇の方が空いています」と、混んでいない時間帯を伝えている。
	😞 ❗	<ul style="list-style-type: none"> ・「お手数なんですけど」 ➡クッション言葉で良いですが、「お手数ですが」だと、さらに丁寧。 ・「よろしかったですか?」 ➡過去形で確認するのは敬語としては間違い。「よろしいでしょうか」でOK。
窓口環境	😊	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 駐車券の押印忘れがないように駐車券の現物を貼って、注意喚起。料金がかかることも記載するなど、丁寧に親身な案内。 ◎ 「番号札をとってチャイムを押してください」の案内とともに、呼出チャイムを設置。案内の裏側には、職員向けに「上の番号まで受付しています。次の番号を読んでください!」という表示も。 ◎ 多種ある接種用紙を、棚を使って収納。職員がなじみのある、冊子の順番なので、見つけやすい。棚の一番下には「下段はホコリがたまるので使用していません」と理由が細やかに表示。



②改善レポート

身だしなみ

- ①ネックホルダーには不要なものを吊り下げないよう、朝礼で周知しました。

窓口対応・電話対応

- ②「ながら挨拶」や電話対応中の言葉づかいなど指摘された事項について、接遇のマナーを朝礼で周知しました。

(7)宮城野区 衛生課

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	4.7	大変よくできている ⇒5
イ 窓口対応	4.9		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	4.8		多少問題がある ⇒2 大いに問題がある ⇒1

手続きの詳細が分からないまま訪れた来庁者にも、申請までの手続きの流れを丁寧に、分かりやすく説明し、質問にも的確に答えていました。常々心掛けている「正確でわかりやすい説明を心掛けている」様子を少ない機会の中でも見る事ができました。電話では、相談を受けたり、スケジュール調整をして次回の約束をする時には、相手の状況や都合を聞き取りながら、丁寧に対応していました。

窓口は、在籍している職員が少ない時も多いため、来庁者にすぐ気づくように呼び出しベルを置いたり、申請時によく聞かれる施設の正式名称や住所を掲示しておくなど、日頃の業務の中で気付いたことをもとに、環境づくりに生かしていました。

- 😊: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"> ・名札はワイシャツの胸ポケットに固定しており、とても見やすい。 ・名札はストラップを短めにして胸元に固定しており、見やすい。 ・髪は後ろで一つにまとめ、前髪もスッキリしている。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・ネックホルダーのストラップに、ボールペンを吊り下げている。 ➡️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"> ・目元からも伝わる笑顔の声掛けが好印象です。「こちらにどうぞ」と、五指を揃えて指し示し「お掛けください」と着席を勧めている。ハキハキとした口調で第一印象は良好。 ・説明を始める前に「まずは申請の流れと許可をお出しするための基準を説明させていただきます」と、これから何を説明するかを予告するので親切。聞き手の負担が軽減される。 ・蛇口の説明はイラストを書いて形状を伝え「肘で閉められるレバー」をアクションで説明。 ・「駐車券はご利用ですか?」と確認し、立ち上がり「よろしく願いいたします。お疲れさまでした」と挨拶。お連れ様にも「お疲れさまでした」ときちんと挨拶するので好印象。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・領収書やお釣りを渡す際、長い時間を要している。足取りもゆったりとしている。 ➡️複数人で確認し、正確な対応に努めているため仕方がないですが、もう少しだけ迅速な対応や雰囲気。
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・「〇〇が終わりましたので、ご連絡を差し上げました」と、最初に用件を伝えて話を始めている。 ・対応可能な日にちを伝えた後、「大丈夫ですか」と、相手の都合を気に掛けて確認。結果、大丈夫だったようで、「ありがとうございます」とお礼。 ・「(返答まで時間がかかり)お待たせしました」と、お詫びの言葉を添えて終了。 ・「確認して頂き、ありがとうございます」と最後に改めてお礼を伝えて終了。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・はきはきして、聞き取りやすい声ですが、若干早口。・やや早口で、声が小さい。 ➡️いろいろな年代の方とお話をされると思いますので、早口過ぎないように。 ・「ご連絡先とお名前を頂戴してもよろしいでしょうか」 ➡️「よろしいでしょうか」は丁寧ですが「頂戴しても」「お聞きしても」「お伺いしても」が適切。
窓口環境	😊	<ul style="list-style-type: none"> 😊リーフレットは整然と並べられ、新しい物には「New!」のマーク付き。 😊カウンターには呼び出しベルを設置。「恐れ入りますが、御用の方はチャイムを鳴らしてお知らせください」とクッション言葉を使った案内。 😊カウンターの下敷きに、手数料金の案内のほか、申請時に良く記入する場所(楽天モバイルパークと夢メッセみやぎ)の正式名称と住所がある。



②改善レポート

身だしなみ

- ①ネックホルダーにボールペンの吊り下げをしないよう徹底しました。

窓口対応

- ②領収証やお釣りの準備で来庁者をお待たせしてしまった点については、正確さを期すために確認する時間を必要としているところですが、お待たせすることがないようできるだけスピーディに対応するよう朝礼で確認・周知しました。

電話対応

- ③電話対応中の言葉づかいなど改善を要すると指摘された点については、朝礼で係員に周知し、徹底しました。

(8)若林区 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	4.6	4.5	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	4.1		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

手続きの仕方が分からず来庁した方の質問にも丁寧に答え、対応の状況に合わせて、他の職員が必要な書類を用意するなどの連携も、スムーズに行われていました。電話では、手続きを進める上で必要な内容を、相手からいろいろ聞き取る際にも、丁寧で的確な傾聴に努めていました。

改修中で、窓口スペースが縮小されている中、掲示物やリーフレット類も含め、きれいに整えられました。来庁者が見つけづらい場所にあります。床の案内表示に加えて、少しでも場所が見つけやすくなるような工夫ができればと感じました。

- 😊: 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	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・名札はストラップを短めに調整しており、とても見やすい。 ・名札は胸元に固定しており、とても見やすい。 ・髪は短くスッキリしている。 	
	😞 ⚠️	(特になし)	
窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁者に気づくときっと立ち上がり、「こんにちは」と挨拶。 ・5丁目と言う際に、指を5本見せて、分かりやすく伝えている。 ・対応内容を聞きながら、他の職員が書類の準備を手伝うなど、連携が取れている。 ・来庁者が申し出る前に駐車券を確認し、両手で受け渡し。 ・終了時は立ち上がり、「気をつけてお戻りください」とプラスアルファの一言。 	
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・しばらく来庁者を待たせて戻ってきたが、すぐに話を進め始めている。 ➡️お待たせした際は、「(大変)お待たせしました」と一言添えると好印象に。 ・駐車券の確認をしていない。 ➡️確認をしている方もいるので、確認する習慣をつけるように。 	
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・「若林区管理課、〇〇担当の、〇〇と申します」を、ゆっくり、ひと言ずつ区切って名乗り。 ・代表電話でかけてきた方に、次回かける時のために内線番号を伝えている。 ・来庁時、自分が不在でも対応が可能であることを伝え、「ご安心ください」と伝えている。 ・「お大事にしてください」「暑い時期なので、涼しい時間帯にお越しく下さい」など温かみのある言葉を添えて終了。 	
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・「分かりました、伝えておきます」「お伝えしておきます」 ➡️「伝えておきます」も丁寧ですが、「申し伝えます」と言えると、より丁寧。 ・「時間を要するという形で」「使うという形になる」 ➡️形がないものには「形」は用いない。「時間を要する状況で」「使うことになる」などでOK。 	
窓口環境	😊 😊 😊 😞	<ul style="list-style-type: none"> ◎各エレベーターを降りると、足元にフロア案内図があり、カラフルで分かりやすい。 ◎弔慰金に関する来庁者が比較的多く、また、高齢の方が多いので、「戦没者等遺族特別弔慰金」と大きめの文字で書かれた表示が掲げられている。 ◎カウンター上はきれいに磨かれ、清潔。リーフレット等もきちんと向きが整えられて、整然と並べてある。 ⊖課までの通路が二手に分かれていたり、回り込んだ奥に位置するため、やや見つけにくさを感じる。 ➡️エレベーターから管理課までの途中に誘導サインを少し加えるなどの工夫を。 	 

②改善レポート

窓口対応

- ①お待たせした際は「お待たせしました」と一言添えること、物の受け渡しは両手で行うこと、駐車券は必ず確認することを朝礼で周知しました。
- ②駐車券については「駐車券をご提示ください」と窓口に掲示しました。



【掲示前】



【掲示後】



電話対応

- ③着信に気付いたらすぐ電話をとること、切電時は相手が電話を切ったことを耳元で確認してから切ることを朝礼で周知しました。
- ④ご指摘のあった言葉遣いについて朝礼で周知し、改めて正しい言葉遣い、敬語の使い方や相手の気持ちを汲んだ話し方について各自振り返りを行いました。

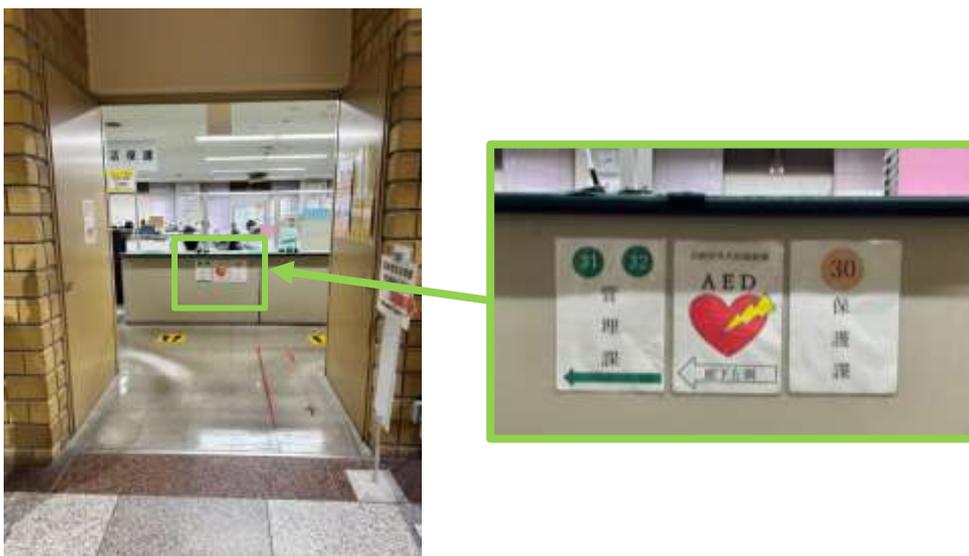
窓口環境

⑤管理課の場所の案内について、既存の誘導サインを確認し、新たに1か所サインを加えました。

【掲示前】



【掲示後】



(9)若林区 家庭健康課

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	4.5	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	4.8		多少問題がある ⇒2 大いに問題がある ⇒1

笑顔の挨拶で迎えることで話しやすい雰囲気生まれ、傾聴や説明がスムーズに進んでいたり、テキパキとしながらも、丁寧な所作や対応に努めるなど、緩急使い分けている様子が伺えました。電話では、子育て中の方から状況を聞き取ったり、高齢者からの問い合わせに応じたりと、いろいろな年代の方を対象とされていましたが、それぞれの相手の状況に応じた言葉づかいで、親身に対応していました。

窓口は整理整頓されており、来庁者を待たせないよう、呼び出しベル(チャイム)を置いたり、音の違いで場所が区別できるようになっていました。場所の見つけにくさを認識されていましたが、床の位置案内の場所から見えるような表示を加えるなど、誘導策を工夫する余地はあると思います。

- 😊: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"> ・名札のストラップを短めに調整しており、見やすい。 ・名札のストラップを胸元に固定しており、とても見やすい。 ・髪は後ろで一つにまとめ前髪も顔にかかっていない。
	😞 📌	<ul style="list-style-type: none"> ・ネックホルダーのストラップに、ボールペンを吊り下げている。 →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。 ・靴はバックストラップがないサンダル。 ・靴のかかとを踏んでいる。 →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や、スリッパ状態にならないように、かかとを踏むことを避けるように。
窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁者に気づくとすぐに近づき、「こんにちは、お待たせしました」と挨拶。 ・アイコンタクトをしっかり取って名札を見せて名乗るので来庁者が安心している。 ・「ぜひよろしくお願いします」「ありがとうございます」など受け答えがあるので、話しやすい。 ・終了時は駐車券の有無を確認し、「他に回るところはないですか?」とプラスアルファのひと言。駐車券のお渡しも両手で丁寧。お見送りは立ち上がり、お辞儀の伴った挨拶。
	😞 📌	<ul style="list-style-type: none"> ・終了時は「はい、お願いしまーす」と挨拶。語尾伸ばしが少し気になる。 →程度にもよりますが、挨拶などめだつか所では、控えめにするように。 ・駐車券の確認をしているが、お渡しは片手。 →物の受け渡しは、両手でを行う習慣をつけるように。
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・「私(わたくし)〇〇の担当をしている〇〇と申します」、相手に用件が分かるように丁寧に名乗り。 ・HPからダウンロードできる書類の書き方について、印鑑は認印でも構わないこと、分からない部分は記載せずに来庁してもらって構わないことなどを、聞かれる前に説明。 ・7月を「いちがつ」と聞き間違えないように、「なながつ」と言っている。
	😞 📌	<ul style="list-style-type: none"> ・「2階の〇番の窓口になります」 →「～になります」は、何かが変わる時や結果をあらわす時に使用。丁寧に言おうとして使いがちですが、ここでは、「2階の〇番の窓口です(でございますので)」でOK。
窓口環境	😊 😞 📌	<ul style="list-style-type: none"> ◎呼び出しベル(チャイム)が2種類あり、音で、どちらからの呼び出しが分かる。 ◎アンパンマンのイラストなど、子供連れの来庁者への配慮。 ◎子供家庭総合相談スペースは、通路からも見えないような配慮があり、上部には扇風機が設置され、相談者への配慮がされている。 ⊗パーテーションの左上の案内表示が、手前の案内表示とも重なり、見えづらくなっている。 →通路からも見える場所なので、内容を絞って大きめの案内を表示する方が、効果が高まるのでは。



②改善レポート

窓口環境

①表示が重なっていたので、一部整理しました。



身だしなみ・窓口対応・電話対応

②言葉遣いや身だしなみについては、係の朝礼等で再度確認しました。

(10)若林区 衛生課

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	4.5	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	4.8		多少問題がある ⇒2 大いに問題がある ⇒1

一般の市民、事業者、初めての方、親しい方など、いろいろな方が来庁されると思いますが、いずれも丁寧な対応を心掛けていました。電話では、やり取りが初めてではない相手が多かったのですが、いずれも丁寧で、聞き取りやすい大きさ、スピードでの対応でした。相手の都合を気づかう一方で、今後のスケジュールや連絡先をきちんと確認するなど、普段から心掛けていると思われる様子が伺えました。

窓口はきれいに保たれたカウンターに、申請時にあったら分かりやすい(説明しやすい)と思われる記入例や記載事項に関する内容が表示されており、とても使いやすそうでした。

- 😊: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"> ・名札はワイシャツの胸ポケットに固定しており、とても見やすい。 ・名札はストラップを短めに調整しており、見やすい。 ・髪は後ろで一つにまとめており、清潔感がある。 	
	😞 📌	<ul style="list-style-type: none"> ・名札は見やすいように高い位置だが、服で隠れて見えない。 →名札は、名前が見えるように着用することを心掛けていることが大事。 ・対応中に髪が顔にかかるシーンがあり、手で押さえるなど、気にしている。 →お辞儀や頭を下げることもあるので、髪が仕事の邪魔にならないように。 	
窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・明るい表情で、「ご案内いたします」と手で方向を指し示して誘導。丁寧な対応。 ・重要な箇所は声に出して読み上げ、指で指し示しながら分かりやすい説明。 ・「確認しますので少々お待ちください」と席を離れる。テキパキとした動き。 ・終了時は駐車券の有無を確認し、お渡し時は両手。「お気をつけて」とプラスアルファの声掛け。 	
	😞 📌	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁者は座っていて自身は立ったまま説明。見下ろすような状態に。 ・来庁者が着席しているが自身は立ったまま手を後ろに組んで説明を聞いている。 →相手との関係性もありますが、対応時は、同じ目線で対応するように。 	
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・離れていて3コール目に出た時、「お待たせしました」と、お詫びの言葉を伝えて話を始める。 ・「折り返しありがとうございます」「この間はありがとうございました」とお礼を伝えて、話を始める。 ・代表電話でかけてきた方に、内線番号と「衛生課の私(わたくし)〇〇まで」と丁寧に伝えている。 	
	😞 📌	<ul style="list-style-type: none"> ・「お電話番号頂戴いたします」 →電話番号は「お聞きしてもよろしいでしょうか」「お伺いしてもよろしいでしょうか」が適切。 ・「こちらは代表電話になります」 →「～になります」は、何かが変わる時や結果をあらわす時に使用。丁寧に言おうとして使いがちですが、「こちらは代表電話です(でございますので)」でOK。 	
窓口環境	😊	<ul style="list-style-type: none"> ◎カウンター上や仕切りのアクリル板はピカピカで清掃が行き届いている。 ◎カウンター上には、申請用紙の記入見本が色付きペンで分かりやすく表示されている。また、営業設備の平面図(事例)や、大きめの文字の飲食店営業の業態区分など、申請時にあると説明しやすい資料も。 ◎駐車券の提示を促す表示は、カウンター上や仕切り枠に貼ってある黄色いテープにも書かれている。 ⊖エレベーターホールのリーフレット棚は、中段が空で下段を使用している。 →下は取りにくいので、上に寄せるなど下段のものを移動すると、取りやすくなるのでは。 	 

②改善レポート

身だしなみ

- ①名札は名前が見やすいよう着用すること、髪の毛が仕事の邪魔にならないよう気をつけることを周知しました。

窓口対応

- ②挨拶や窓口での対応、駐車券の受け渡し方法などについて課内打合せ時に確認しました。

電話対応

- ③敬語などの言葉遣いについて指摘いただいたため、実地調査結果資料等を回覧し、改善に努めました。
- ④受話器の置き方について、課内打合せ時に周知しました。

窓口環境

- ⑤エレベーターホールのリーフレットスタンドについて、下段のものを上段に移動させ、取りやすいよう改善しました。(写真参照)



(11)太白区 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	4.5	4.7	大変よくできている ⇒5
イ 窓口対応	5.0		よくできている ⇒4
ウ 電話対応	4.6		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

手続きの必要性の有無も含め、どうすれば分からず来庁した方にも、相手の状況を確認しながら、手続きの流れを丁寧に、分かりやすく説明していました。電話でも、相手の状況を聞き出す場面では、使い慣れた敬語で丁寧な対応をしていました。まれなケースの電話を受けた際には、周りの方が色々調べて協力しており、普段から連携されている様子が伺えました。

仮移転中で、場所の分かりにくさ、窓口の狭さがある中、案内表示を含め、限られた空間で、工夫して窓口環境を整えていました。分かりにくい申請は自作の説明書で分かりやすい説明をされていました。

- 😊: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"> ・名札はストラップを短めに調整しており、見やすい。 ・名札は胸元に固定しており、見やすい。 ・髪は後ろで一つにまとめている。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・ネックホルダーのストラップに、ボールペンを吊り下げている。 ➡️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"> ・明るく爽やかな挨拶が好印象。着席誘導時は「狭いです。申し訳ありません」と気遣いの一言を添えて椅子を引いてあげている。 ・「〇〇ですね」と復唱し、「色々大変ですよね」など共感言葉を言いながら話を遮らずに傾聴。 ・「承継」という言葉は「引継ぎ」と言い換えるなど分かりやすくなるように工夫している。 ・「例えば見守りとかは自主活動で・・・」など、具体例を挙げて説明するので分かりやすい。
	😞 ⚠️	(特になし)
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・関係者には「お疲れ様です」、その他の方には「お世話になっております」と使い分けている。 ・説明の途中で「大丈夫ですか?」と理解度を確認する気遣い。 ・本人ではない方からの電話に、資料の送付先は、本人か、電話口の方か、きちんと確認。 ・「お気をつけて、暑いので、失礼します」とプラスアルファの一言を添えて終了。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・「私(わたし)たちの方で」 ➡️「わたくし」を用いると、より丁寧。「方」は、方向や方位、比較で使用。ここは、「私(わたくし)たちで」でOK。
窓口環境	<ul style="list-style-type: none"> 😊別階に移動中で、2つの部屋に分かれているため、窓口番号を多めに表示。通路から奥まった窓口番号も見えるように、できるだけ見つけやすく工夫。 😊各入口に呼び鈴を設置。御用の方はベルを押してくださいと大きめの文字で案内。 😊駐車券用のゴム印は、机から浮かせて置いてあり、机が汚れにくくなっている。 😊職員が自作した手続きの流れの説明資料は、大きめの字でかつ分かりやすい。記入用紙本体にも、補足説明などが、鉛筆でうすく書かれている。 😞駐車券用のゴム印が「ご自由にお使いください」という案内とともに置いてあるが、スタンプ台が見当たらない。 ➡️職員が必ず声をかけて出すのかもしれませんが「ご自由に」とあるのでスタンプ台があると便利。 	



②改善レポート

身だしなみ

- ①ネックホルダーのストラップにボールペンを吊り下げていた点については、ボールペン等をストラップに吊り下げないよう朝礼で周知しました。

電話対応

- ②「私(わたし)たちの方で」の言い回しを「私(わたくし)たちで」に変えるよう、朝礼で周知しました。

窓口環境

- ③駐車券用のゴム印はあるが、スタンプ台がない点については、駐車券用ゴム印とスタンプ台をセットにしました。



【改善前】



【改善後】

(12)太白区 家庭健康課

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	4.6	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	4.4		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

始めの挨拶で話しやすい雰囲気をつくり、その後の傾聴も説明も、丁寧な対応を心掛けていました。必要に応じて他の職員が応援に入るなど、自身が対応していない時でも、気配りや目配りをしていることが伺えました。電話では、相手の名前や生年月日などを尋ねる際は、「〇〇してもよろしいでしょうか」と疑問形で丁寧に尋ね、相手の時間の都合を確認し、折り返しにかかる時間をきちんと伝えるなど、来庁者の時間を大切に、自身も効率よく仕事を行う意識が高い方が多かったです。

改修中で仮の窓口でしたが、場所を見つけやすくするために、案内(誘導)表示を作成し、1階も含め要所要所に示していました。来庁者の視線を意識して、丁寧で効果的な案内に努めていると感じました。

- 😊: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	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・名札はストラップをととても短くしているので、見やすい。 ・名札はワイシャツの胸元に固定しており、とても見やすい。 ・髪は後ろで一つにまとめており、清潔感がある。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・ネックホルダーのストラップに、ボールペンを吊り下げている。 →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。 ・バックストラップをしないまま靴を履いているので、サンダル状態。 →バックストラップ(かかと)を踏んでしまうとサンダル状態になりますので、踏まないように。
窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・他の職員が対応しているときと応援に入り、「暑い中ありがとうございます」と挨拶。 ・行先が分からない来庁者に「中、見ても大丈夫ですか?」と確認して書類を見て、「〇〇は課が違いますのでご案内しますね」とカウンターから出て誘導。案内する方向を、五指を揃えて指し示し。 ・来庁者の話すスピードに合わせて説明。「今日はあまり時間がない」という方には冊子をお渡しし、「直接お電話いただければ」と提案。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁者に気づくとカウンターに近づくと「はい」と言うだけで挨拶はなしで事務的な印象。 ・来庁者が「お世話様でした」と言ったが書類を片づけながら「はいどうも」と言って背中を向ける。 →最初の挨拶を身に付ける、挨拶は応対側からする、挨拶を受けたらお返すことが基本。
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・「太白区家庭健康課、保健師の〇〇と申します」と、相手に用件がすぐ分かるように名乗り。 ・「このあとのお時間で、お電話差し上げてよろしいでしょうか」だけでなく、「いつ頃だと、ご都合よろしいでしょうか」など、相手の都合を丁寧な言葉で確認。 ・予約を伺う時、「15分刻みでご予約することが可能です」と、補足のひと言を伝えている。
	😞 ⚠️	<ul style="list-style-type: none"> ・「開始する形になるんですけども」 →「形」は形状や外形をさす言葉なので、ここでは「開始することになります」などで OK。
窓口環境	😊	<ul style="list-style-type: none"> Ⓜ️ 多くの人を通る、庁舎1階のエレベーターの前の床に、来庁者が多い「母子健康手帳」「市民健診」の文字と、「5階」の文字が入った案内を表示。 Ⓜ️ エレベーターホールの足元に、保育給付課とともに、大きな案内サイン。 Ⓜ️ カウンターはきれいで、夏をイメージした飾りつけなど細やかな気遣い。 Ⓜ️ アクリル板には子供向けのシールが貼ってあり、番号札の場所にもアニメキャラクターが飾られていて、子供が飽きないような工夫が感じられる。 Ⓜ️ カウンターの内側には、対応時に確認する内容を「うっかりに注意!」というイラストとともに表示。



②改善レポート

身だしなみ

- ①ネックホルダーのストラップにボールペンを吊り下げている点や長めに下げている点、バックストラップなしのサンダルを着用している点など改善を要すると指摘された事項について、朝礼で周知し、改善しました。

窓口対応

- ②挨拶の仕方や丁寧な言葉づかい、また、窓口での書類の渡し方について、実地調査結果資料に基づいて朝礼で確認しました。

電話対応

- ③指摘を頂いた電話対応については、窓口対応と同様、朝礼での確認および研修資料の課内回覧を行いました。

《改善点として指摘されませんでした、独自に下記の改善策を実施しました》

- ④窓口環境については改善の指摘を受けませんでした。良かったところについて課内で回覧し、引き続き良好な窓口環境維持に努めるよう共有しました。

(13)太白区 衛生課

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	4.5	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	4.4		ある程度できている(普通) ⇒3
エ 窓口環境	4.9		多少問題がある ⇒2 大いに問題がある ⇒1

来庁者の相談や質問にも親身に答えており、電話対応中の職員を、しばらく来庁者が窓口で待つことになった時には、来庁者をそのまま待たせず、他の職員ができる範囲で用件を伺い対応していました。外出する職員も多い中、来庁者をできるだけ待たせない意識や、連携して迅速な対応に努める姿勢を持っていることが伺えました。電話は一般の来庁者からも、事業者からも電話がかかってくるとのことでしたが、いずれの電話の相手にも、丁寧に対応していました。ちょっとした所作の追加や、言葉づかいの改善で、さらに丁寧な対応になると思います。

改修中で仮の場所での窓口を拝見しましたが、場所を見つけやすくするために、大きめの見やすい文字で、案内(誘導)表示を要所要所に掲示していました。

- ☺: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"> ・名札は胸ポケットに固定しており、とても見やすい。 ・名札はストラップを短くしており、見やすい。作業着を着用した時は胸元にしっかり固定。 ・髪は後ろで一つにまとめており、動きやすい靴を着用。
	☹ Ⓜ	<ul style="list-style-type: none"> ・ネックホルダーのストラップに、ボールペンを吊り下げている。 →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"> ・電話中の職員に用事があった来庁者に「今、電話中なので少々お待ちください」と伝えている。 ・「どうぞお掛けください」と椅子を指し示し案内。声は明るめのトーン。 ・写真を見せながら分かりやすく説明。重要なことは繰り返し、しっかり理解してもらっている。 ・終了時は他の課へ引継ぎのために誘導し、引継ぎが終わると会釈をして離れる。
	☹ Ⓜ	<ul style="list-style-type: none"> ・「窓口お願いします」と声がかかるとカウンターに近づくが無言で挨拶なし。 →対応の基本として、最初の挨拶を身に付けるように。 ・「質問したい時は電話でも良いか」と質問され区役所の代表番号と内線番号を伝えるが口頭のみ。 →電話番号などを伝える際には、メモに記載してあげると親切。
電話対応	☺	<ul style="list-style-type: none"> ・「ご連絡ありがとうございます。申し訳ありません」と、最初にお礼の言葉を述べて話を始める。 ・内容を伝える際に「よろしいでしょうか」と、相手がメモをとる準備ができているか確認。 ・尋ねられた相手が不在で、再度電話の際には午後の方が確実であることをきちんと伝えている。
	☹ Ⓜ	<ul style="list-style-type: none"> ・「〇〇でよろしかったでしょうか」 →丁寧に(婉曲に)言おうとして使われる時がありますが、過去形で確認するのは敬語としては間違いですので、「〇〇でよろしいでしょうか」でOK。
窓口環境	☺ ☹ ☹ ☹ ☹	<ul style="list-style-type: none"> ☺エレベーターホールには大きめの文字で案内表示があります。数字も大きく見やすい。 ☺カウンターの卓上カレンダーは、他の月も素早く見れるように、見出し付き。 ☺来庁者が座る場所には、メモ用紙や老眼鏡のほかに、害虫や食中毒に関する啓発動画を見ることができるQRコード付きの用紙が置いてある。 ☹呼び鈴があるが「ご利用の方はベルを押してください」という案内の字が小さい。 →そばにある三角柱の一面を利用して別途案内があると、より親切。 ☹手指消毒の協力依頼や記入見本が全体的に右下がりや斜めになっている。 →来庁者が良く見る場所ですので、できるだけ、整えるように。



②改善レポート

身だしなみ

- ①ストラップの長さやボールペンのぶら下げ等、改善を要すると指摘された事項について、課内供覧やミーティングの場で共有しました。

窓口対応

- ②応対開始時の挨拶、担当職員等の確認、金銭授受時の金額確認等、改善を要すると指摘された事項について、課内供覧やミーティングの場で共有しました。

電話対応

- ③言葉づかいや受話器を置くタイミング等、改善を要すると指摘された事項について、課内供覧やミーティングの場で共有しました。

窓口環境

- ④呼び鈴の案内表示を大きく見えやすいように改善しました。



- ⑤カウンター上の記入見本等の配置を整え、今後もこまめに確認するよう課内供覧やミーティングの場で呼びかけました。



(14) 泉区 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	4.7	4.8	大変よくできている ⇒ 5
イ 窓口対応	4.9		よくできている ⇒ 4
ウ 電話対応	4.6		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

手続きがよく分からないで訪れた来庁者には、手続きの流れを丁寧に教えていました。また、来庁者からの質問には、来庁者の不安や不明に感じている点を察知し、その解消につなげることを意識して回答をしていました。電話では、相手が話しやすいような傾聴姿勢で丁寧な対応に努めていました。

場所が庁舎の端にあり、分かりづらい部分もありますが、動線を意識した誘導(案内)サインとなっていました。呼び鈴の案内、消毒液の説明、相談スペースにおける座る場所の案内など、来庁者向けの案内はいずれも大きめの文字で表示しており、高齢の方でも見つけやすく、読みやすい案内でした。

- 😊: 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"> ・名札は胸元に固定しており、とても見やすい。 ・名札のストラップは短く調整しており、見やすい。 ・髪は短く清潔感がある。
	😞 🚨	(特になし)

窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・引継ぎの声がかかるとカウンターに駆け寄り「こんにちは」と挨拶。 ・相談内容を確認し、相談スペースがある別室へ誘導。さっと部屋の電気をつけて「お掛けください」と席を指し示して案内。用件を聞く時はアイコンタクトを取りながら、しっかりと傾聴。 ・口頭での説明に加えて書類の大事な部分には色付きマーカーペンで印を付けて差し上げている。 ・応対前に来庁者が駐車券を持っていることに気づくと、先にゴム印を押して忘れないよう配慮。お渡し時は「濡れているので気をつけて」とプラスアルファの一言があり好印象。
	😞 🚨	<ul style="list-style-type: none"> ・自身の使用した椅子は元に戻しますが、来庁者が使用した椅子はそのまま。 ➡時間に余裕がある場合は椅子を確認するなど、習慣づけるように。

電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・電話をかけた時には、「昨日はお電話ありがとうございました。今、お電話大丈夫でしょうか」と、最初にお礼の言葉を述べるとともに、相手の都合を確認して、話を始めている。 ・「はい」「あー、そうですね」と抑揚のある相づちを打ちながら傾聴。相手の理解を伺いながら説明。 ・「そうだったんですね」「ああ、良かったです」と共感の言葉を伝えている。 ・「よろしく願います。長い間お電話ありがとうございました」と、お礼を述べて、終了。
	😞 🚨	<ul style="list-style-type: none"> ・「うちが決定通知を出しているか」 ・「うちの方にも」 ➡「うち」は「こちら」や「私(わたくし)ども」、「出しているか」は「お出しているか」と言い換えると丁寧。「方」は、方向や方位、比較で使用するので、ここはなくてOK。

窓口環境	😊	奥まった場所だが、エレベーターホールや曲がり角など要所要所に課名、窓口番号、矢印付きの誘導案内があり、それを見ながら進むと着く。	
	😊	呼び鈴の横に、手のイラストとともに、「ご用の方はベルを鳴らしてお待ちください」というのぼり旗風の表示。よく目立ち、押しやすそう。	
	😊	別室にある机には「こちらには職員が座ります」と表示。来庁者が先に部屋に入っても、どちらに座ればよいか迷わず、親切。	
	😊	駐車券用のゴム印の置き場はスタンプ台のふたと一体型。汚れず、場所をとらず、紛失予防にも。	

②改善レポート

窓口対応・電話対応

- ①言葉遣いについて改善ポイント、向上のヒントを頂いたため、朝礼や係打ち合わせ時に適切な敬語、言葉遣いについて各々意識し窓口・電話対応するよう周知し、実地調査報告書や窓口サービス向上研修資料を課内回覧しました。

(15) 泉区 家庭健康課

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	4.7	大変よくできている ⇒ 5
イ 窓口対応	4.9		よくできている ⇒ 4
ウ 電話対応	4.5		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

明るい笑顔と挨拶で来庁者が話をしやすい雰囲気をつくり、傾聴や説明もスムーズに進んでいく様子が伺えました。説明は相手の理解を見ながら丁寧に行いつつも、お待たせしない迅速な対応に努めていました。電話では、お礼の言葉を伝えたり、折り返し電話する際には、折り返しにかかる時間を予め伝えたり、連絡先の相手を確認するなど、丁寧で確実な対応をしていました。

窓口は、子供連れでも居やすい窓口、高齢者もその場で記入しやすい健診申込書の置き方など、来庁者を思いやる工夫がありました。種類の多い母子保健に関する用紙や資料も、まとめ方や保管方法の改善に努めていました。課の目標「ワンチームで、学び合い、楽しみながら、仕事をしましょう」とおり、課内で意見を出し合い、楽しみながら、より良い窓口づくりを進めていました。

- ☺: 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"> ・名札はストラップを短くしており、カウンター越しでもよく見える。 ・名札は胸元に固定しており、とても見やすい。 ・髪は後ろで一つにまとめ、前髪もスッキリとしていて清潔感がある。 	
	☹ ⚠	(特になし)	
窓口対応	☺	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁者に気づくと、さっとカウンターの外に出て「こんにちは」と挨拶をして用件を確認。 ・説明はゆっくりと一か所ずつ説明し、来庁者の表情を見ながら理解度を確認。 ・説明の途中で「ご説明続けて大丈夫ですか?」と確認。親身な対応。 ・記入箇所は指で指し示し、重要な部分はボールペンで○印をつけて分かりやすく。 ・他課へのご案内は「ご案内しますね」と手で差し示し、来庁者の書類を持ってあげて一緒に移動。到着後、その課の番号札をお渡しし、他の職員に引き継ぐと、きちんとお辞儀をして離れる。 	
	☹ ⚠	<ul style="list-style-type: none"> ・アイコンタクトは取っているが、笑顔は確認できず。 ➡マスク越しでも、笑顔を少し意識すると印象が良くなり、スムーズな対応に。 	
電話対応	☺	<ul style="list-style-type: none"> ・「昨日届きました、ありがとうございます」と、まずお礼を言って、用件を伝え始めている。 ・「5分か10分で折り返しお電話差し上げます。そんなにかかりません」と、所要時間を伝えている。 ・「お気を付けてお出かけください」「お待ちしております」など、ひと言添えて、終了。 	
	☹ ⚠	<ul style="list-style-type: none"> ・「区役所の東庁舎の2階になります」 ➡「～になります」は、何かが変わる時や結果をあらわす時に使用。丁寧に言おうとして使いがちですが、ここでは「区役所の東庁舎の2階です(でございます)」でOK。 	
窓口環境	☺	<ul style="list-style-type: none"> ☺ 窓口番号のほかに、A、B、C・・・と表記。保育給付課の書類を来庁者がここで記載している時、保育給付課の職員にどの来庁者かを伝える際に役立つ。 ☺ 市民健診の窓口案内は床にもあり、読んでその通り進むと、窓口にたどり着く。 ☺ 仕切り板の支えやカウンター後方のキャビネットには、マグネットシール付きキャラクターが、飾りになっているほか、外して子供が遊べるようになっている。 ☺ 使用済みのボールペン入れは、一度入れたら出せないような入れ物。 ☺ 健診申込は1枚ずつ面板に挟んであり記入しやすい。他区用の紙も用意。 	  

②改善レポート

窓口対応・電話対応

- ①ご指摘を頂いた窓口対応・電話対応については、実地調査結果資料を課内回覧し、朝礼や係打合せ時により丁寧に対応するように周知しました。

(16) 泉区 衛生課

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	4.7	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

来庁者の動作や様子を見て、用紙記載時にサインする場所をさりげなく教えたり、持ち帰り用の封筒をお渡しするなど、気遣いを感じる対応でした。入口から受付が見えにくく、来庁者が入室しにくいので呼び鈴も置いているとのことでしたが、呼び鈴を鳴らさずともすぐ気づき、対応している様子も拝見しました。電話では、相手の様子を伺いながら丁寧に伝えたり、分かりやすく説明したりしていました。

エレベーターから課までの距離がありますが、エレベーターホールの壁に業務内容の案内を掲示したり、要所に誘導サインを表示するなどの工夫をしていました。

- 😊: 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"> ・名札のストラップは短く調整しており、見やすい。 ・ボールペンは専用のストラップ(右の写真)に入れているので、名札がよく見える。 ・髪は後ろで一つにまとめ、目元もよく見える。 	
	😞 📌	(特になし)	

窓口対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・ベルを鳴らさない来庁者にも気づき、「お待たせしました」とすぐに対応。 ・「お受け取りのサインをお願いします。一番右の…」と、書く場所を分かりやすく案内。 ・「個人の」と言った後、「〇〇様の」と具体的に名前と言い換えて、分かりやすく説明。 ・「封筒にお入れしますか?」と尋ね、持ち帰り用の封筒に書類を入れてあげる気遣いが好印象。
	😞 📌	<ul style="list-style-type: none"> ・持ち帰り用の封筒を、離れた場所まで取りに行っている。 ➡️ カウンターの近くに置いておくと、必要な時にすぐ渡すことができスムーズに。

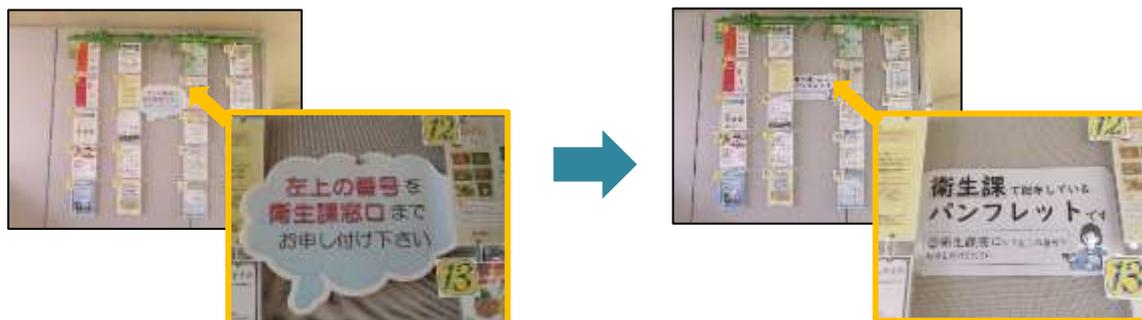
電話対応	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・「メールを頂きましてありがとうございました」「早速送って頂きまして、ありがとうございました」と、最初にお礼の言葉を述べて、話を始めている。 ・相手に伝える時に「メモのご準備はよろしいでしょうか」と確認。 ・設置時に注意してほしいことを、イメージしやすいように具体例をあげながら、伝えている。 ・「ご心配をおかけしました。何かあればよろしく願いいたします」「すみません、お手数おかけます」など、ひと言添えて、終了。
	😞 📌	<ul style="list-style-type: none"> ・「〇〇に伝えます」 ➡️ 「〇〇に申し伝えます」と言うと、より丁寧。 ・相手に伝える内容がカタカナだったため、相手がカタカナか確認している。 ➡️ 最初に「カタカナで」のひと言を加えると、相手がイメージしやすくなり丁寧。

窓口環境	😊	<ul style="list-style-type: none"> ・エレベーターホールの正面に課名、窓口番号、矢印案内があり、その通り進むと課に着く。 ・エレベーターホールの壁に、衛生課が取扱うリーフレットや冊子の表紙一覧を大きく掲示。「左上の番号を衛生課窓口まで申し付け下さい」と案内。来庁者が用事を伝えやすい。 ・入口に呼び鈴があり、執務スペースにいる職員を呼ぶことができる。机の上にも呼び鈴があり、用紙を記載後、職員を呼べるようになっている。 ・本庁舎のエレベーターホール前の案内には課の名前の案内がない。 ➡️ 衛生課の案内がここにあると、本庁舎から来た人も分かりやすい。 ・「左上の番号を衛生課窓口まで申し付け下さい」にもう一言あると、より効果的。 ➡️ 「衛生課で取り扱う業務内容です」「パンフレット等をご用意しています」など、もう一言を。 	   
	📌		

②改善レポート

窓口環境

- ①東庁舎4階エレベーターホールに設置している、衛生課で取り扱っているリーフレット等の案内一覧について、案内掲示をより分かりやすいものにしました。
具体的には、「衛生課で配布しているパンフレットです。衛生課窓口にて左上の番号をお申し付けください。」の文言とともに、イラストを入れた案内掲示にしました。



【改善前の案内掲示】

【改善後の案内掲示】

- ②窓口にて持ち帰り用の封筒を要求された際、すぐに取り出してお渡しできるよう、カウンター下にマグネットラックを設置しました。



- ③本庁舎のエレベーターホール前に大きめの文字で「東庁舎への連絡通路」という案内のみしかなかったため、具体的な課名（“衛生課”など）を入れた案内を追加することとし、庁舎内の掲示物を管理する総務課と調整を行いました。

電話応対

- ④より丁寧な受け答えとなる言葉づかいについて何点かアドバイスがありましたので、実地調査報告書を回覧するとともに課内会議にて共有し、改善するよう周知しました。