

## 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、待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的な課題については、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、具体的な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

