

## 全課基準はほぼ達成されています！

テ ー マ	<input type="checkbox"/> お知らせ	<input type="checkbox"/> 電話対応	<input type="checkbox"/> 庁舎案内	<input checked="" type="checkbox"/> 窓口対応	<input type="checkbox"/> 庁内体制	<input type="checkbox"/> 訪問対応
テーマリーダー	窓口対応班 西堀登代子（南島総合窓口）山本秀実（住民生活課）山本明彦（医療保険課）					
調査目的1	<input checked="" type="checkbox"/> 基準の徹底		<input checked="" type="checkbox"/> 全課基準		<input type="checkbox"/> 各課基準	
	○最初に職員から言葉かけしています。 ○相手と状況に応じた言葉づかいをしています。 ○職員同士連携を図り、お客様を待たせないように対応します。 ○必要に応じて、個別相談室をご利用していただけます。					
調査方法2	調査方法：全課にアンケート用紙による実態調査を実施しました。 調査期間：8月26日～30日 9月2日～6日					
調査結果	○最初に職員から言葉かけしています。		達成率		93.90%	
	○相手と状況に応じた言葉づかいをしています。		達成率		99.58%	
○職員同士連携を図り、お客様を待たせないように対応します。		達成率		94.22%		
○必要に応じて、個別相談室をご利用していただけます。		達成率		90.07%		
調査目的2	<input checked="" type="checkbox"/> 基準の徹底		<input checked="" type="checkbox"/> 全課基準		<input type="checkbox"/> 各課基準	
	○昼休み時間にも当番制にして対応しています。 ○窓口カウンターを整理整頓し窓口対応がしやすい環境をつくっています。					
調査方法2	調査方法：サービス向上取組 PT メンバーによる目視での実地調査で確認を行いました。 調査期間：8月26日～30日 9月2日～6日の間に確認					
調査結果	○昼休み時間にも当番制にして対応しています・・・100% ○窓口カウンターを整理整頓し窓口対応がしやすい環境をつくっています ・・・100%					

### ◇調査目的と方法

窓口対応班では、全課サービス基準である「最初に職員から言葉かけしています」「相手と状況に応じた言葉づかいをしています」「職員同士連携を図り、お客様を待たせないように対応します」「必要に応じて、個別相談室をご利用していただけます」について、達成率を確認するため、8月26日から9月6日までの、延べ10日間に渡り南勢・南島両庁舎・各出張所及び町立南伊勢病院を対象に、「その状況に出会った回数」分の「出来た回数」という形式でアンケート調査を実施すると

もに、「昼休み時間にも当番制にして対応しています」「窓口カウンターを整理整頓し窓口対応がしやすい環境をつくっています」についてはPTメンバーによる目視での実地調査で確認を行いました。

## ◇調査結果

### 調査方法1 アンケート調査結果

①最初に職員から言葉かけしています

達成率 93.90%

②相手と状況に応じた言葉づかいをしています

達成率 99.58%

③職員同士連携を図り、お客様を待たせないように対応します

達成率 94.22%

④必要に応じて、個別相談室をご利用いただけます

達成率 90.07%

項目		最初に職員から言葉かけしています	相手と状況に応じた言葉づかいをしています	職員同士連携を図り、お客様を待たせないように対応します	必要に応じて、個別相談室をご利用いただけます
部署					
住民生活課	出来た回数/ 出会った回数	838/861	855/861	613/624	1/1
	達成割合(%)	97.33	99.30	98.24	100
議会事務局	出来た回数/ 出会った回数	8/8	8/8	8/8	1/1
	達成割合(%)	100	100	100	100
福祉課	出来た回数/ 出会った回数	247/250	238/239	189/193	33/34
	達成割合(%)	98.8	99.58	97.93	97.06
税務課	出来た回数/ 出会った回数	132/132	125/125	5/5	10/10

部署		項目	最初に職員から	相手と状況に応	職員同士連携	必要に応じて、
			言葉かけています	じた言葉づかい	を図り、お客様	個別相談室をご
			しています	を待たせないよ	利用していただ	けます
	達成割合(%)	100	100	100	100	100
建設課	出来た回数/ 出会った回数	16/16	16/16	16/16	16/16	0/0
	達成割合(%)	100	100	100	100	-
上下水道課	出来た回数/ 出会った回数	120/126	134/134	100/100	100/100	6/18
	達成割合(%)	95.24	100	100	100	33.33
会計課	出来た回数/ 出会った回数	94/97	99/99	98/98	98/98	0/0
	達成割合(%)	96.91	100	100	100	-
防災課	出来た回数/ 出会った回数	74/83	100/100	100/100	100/100	0/0
	達成割合(%)	89.16	100	100	100	-
総務課	出来た回数/ 出会った回数	214/227	241/241	75/75	75/75	8/8
	達成割合(%)	94.27	100	100	100	100
行政経営課	出来た回数/ 出会った回数	51/64	43/43	24/25	24/25	1/1
	達成割合(%)	79.69	100	96	96	100
医療保険課	出来た回数/ 出会った回数	163/166	163/163	68/68	68/68	2/2
	達成割合(%)	98.19	100	100	100	100
南島総合窓口	出来た回数/ 出会った回数	250/258	255/255	219/219	219/219	0/0
	達成割合(%)	96.9	100	100	100	-
町立南伊	出来た回数/	1041/1176	1247/1254	485/600	485/600	20/20

部署		項目	最初に職員から言葉かけしています	相手と状況に応じた言葉づかいをしています	職員同士連携を図り、お客様を待たせないように対応します	必要に応じて、個別相談室をご利用していただきます
勢病院	出会った回数					
	達成割合(%)		88.52	99.44	80.83	100
南勢総合窓口	出来た回数/ 出会った回数		53/69	67/69	36/44	0/0
	達成割合(%)		76.81	97.1	81.82	-
観光商工課	出来た回数/ 出会った回数		47/51	43/43	20/20	0/0
	達成割合(%)		92.16	100	100	-
教育委員会	出来た回数/ 出会った回数		174/177	156/157	158/160	45/46
	達成割合(%)		98.31	99.36	98.75	97.83
水産農林課	出来た回数/ 出会った回数		160/160	227/227	85/85	0/0
	達成割合(%)		100	100	100	-

※全体的に高い達成率となっていますが、各所属毎に窓口に来られる方の数も種類もまちまちなので、一概に達成率だけを見てどうこう言うのはそぐわないということが今回の調査であきらかになりました。

#### 調査方法2 目視による実態調査

⑤昼休み時間にも当番制にして対応しています。100%

⑥窓口カウンターを整理整頓し窓口対応がしやすい環境をつくっています。100%