

横浜市役所
窓口サービス標準

平成 20 年 3 月

はじめに

私たち区役所の職員にとって窓口対応は毎日の仕事ですが、**お客様一人ひとりにとって**は数少ない行政との接点であり、これを私たちがいかに大切にするかが問われています。

行政には、それぞれの施策や制度の目的を実現し、**区民が安心して生活することのできる地域社会を作る使命**があります。窓口職員の役割においては、事務処理だけでなく、**区民の立場にたった案内・説明がますます重要**になっています。毎日の積み重ねは、区役所窓口に対する**満足と信頼に必ずつながります**。

親切・丁寧・迅速な対応、わかりやすい説明、安心と信頼など、欠かせない要素を「窓口サービス標準」としてまとめました。

ここには特別な内容はなく、**全ての窓口職員が日々の仕事を進める上で、常に立ち返る「標準」**です。具体的なノウハウ以前に、**ありたい姿、使命、そのために大切にするもの**を共有することで、**職員一人ひとりが考え行動しながら、より良い窓口サービスにつなげていきましょう**。

構 成

- 区役所窓口基本理念 ～窓口サービス憲章～ P.3
- 対応標準 P.4
- 環境標準 P.6

《横浜市役所窓口基本理念》

～窓口サービス憲章～

1 ありたい姿

区民とともに暮らしを支える仕組みを健全に維持し、安心できる地域社会を作ります。

2 私たちの使命

区民のニーズに応え、区民が抱える問題の解決につなげるため、一人ひとりの状況やニーズを把握した上で、区民の視点に立って説明・案内することが私たちの使命です。

3 私たちが大切にすること

区民の安心と信頼を得られる窓口をつくるため、次のことを大切にします。このことは、私たちが自信と誇りをもてる窓口サービスにつながります。

- 個人情報の保護を前提として、対応をはじめ日常業務や窓口の改善にあたります。
- 制度に関する専門知識、説明力、接遇力を高めます。
- 窓口環境を快適に保ちます。
- 常に区民の声を聴き、改善に取り組みます。
- チームワークの強い職場をつくります。

〈私たちの目指す窓口〉

窓口には担当する制度や各区の地域性などに応じた特性があり、一律の基本理念では捉えきれない部分もあります。窓口サービスの前提として、お客様を理解するため、共通の基本理念を踏まえ、まずは地域の特性や担当する窓口の業務、そして訪れる区民の特性を共有します。その上で、私たちが窓口サービスを通じて目指す地域の姿、大切にすることと目標を掲げます。

1 私たちが窓口サービスを通じて目指す地域の姿

2 私たちの窓口が大切にすることと目標

《 応 対 標 準 》

応対標準は、区役所窓口の職員が窓口を訪れる区民＝お客様に対し、窓口サービスを提供する上で日々実践する標準応対を、基本理念に基づき定めたものです。窓口職員一人ひとりが、この標準を心にとどめ、応対にあたります。また、お客様の声に常に耳を傾け、職場全体で相互チェックを行うなど、各自の応対を見つめ直し、さらに高めていく不断の努力を続けます。

〈基本的な考え方〉

窓口サービスのプロフェッショナルとして、お客様のニーズに応えます。

- 1 安心と信頼：気持ちよいお迎え、個人情報保護、正確な事務処理
- 2 親切・丁寧・迅速：お客様の立場にたった、親切・丁寧・迅速な応対と課題解決
- 3 専門性：法律・制度の専門家としてお客様にわかりやすい説明

1 気持ちよくお客様をお迎えします

お客様が区役所窓口を利用される機会は、年に1回あるかないかの方が多く、ほとんどの方が区役所自体に不慣れです。こうしたお客様の不安感を解きほぐし安心して手続や相談をしていただけるよう、積極的に、声かけ、挨拶をします。

また、常にお客様からどのように見られているのかを意識して、不快感を与えない、清潔かつお客様対応にふさわしい身だしなみを整えます。

〈ポイント〉

■の項目は、当面の重点項目です。

■ お客様に伝わるようにはっきり挨拶・お辞儀をします。

例) お迎えの挨拶は「おはようございます」「こんにちは」「お待たせしました」
お見送りの挨拶は「手続は以上で終わりです。お疲れ様でした」

- 清潔で時・場所・状況にふさわしい服装を整え、良い姿勢で応対します。
- お客様は手招きせずに手をあげてご案内します。

2 お客様の立場にたってわかりやすく説明します

私たち職員にとっては多くのお客様のお一人ですが、お客様一人ひとりにとっては大切なご用件です。きちんと受け止め、ニーズを把握します。そして、親切・丁寧な言葉遣いや仕草で、専門知識を駆使して、わかりやすく説明します。

〈ポイント〉

■の項目は、当面の重点項目です。

■ お客様の立場にたって親切に丁寧な言葉遣いでお話しします。

- お客様にあわせて、専門用語をわかりやすい平易な言葉に置き換えて伝えます。
- お客様の個人情報ほかのお客様に聞こえたり見えないよう、細心の注意で守ります。
- 窓口業務に必要な知識・情報を深く、そして幅広く、常に修得していきます。

3 電話だからこそ、しっかりコミュニケーションをとります

電話もお客様との接点であり、窓口の一つです。そして、顔が見えないコミュニケーションであるため、お客様と直接対応するとき以上に注意が必要です。

〈ポイント〉

■の項目は、当面の重点項目です。

■ 3回以内に出て、挨拶した上で、所属、名前を名乗ります。

- ご用件をしっかりと聴き、メモをとり、復唱確認します。
- 簡潔・丁寧に、聞き取りやすいスピードと音量で話します。
- 電話を転送したり、他の担当者に替わる場合、お客様が用件を繰り返し話さずに済むよう引き継ぎます。
- お客様が切るのを待って静かに受話器を置きます。

4 チームワークで対応します

窓口対応は、これを支える職員間のチームワークがあってこそ成り立ちます。一人ひとりの職員がやりがいをもって働ける職場づくりを通じて、サービスの向上と職員の満足度を高めます。

〈ポイント〉

■の項目は、当面の重点項目です。

■ 朝ミーティングで一日の予定、窓口の体制、留意事項等を確認します。

- 窓口の状況に気を配り、必要に応じて他の職員が応援します。
- 職員一人ひとりが、お客様からのご意見・ご指摘を責任をもって受け止め、サービス向上に役立てます。
- 職員の提案を生かし、職場全体でサービスの向上に取り組みます。
- サービス向上の取組を課の運営方針の中で体系化し、課全体で取り組みます。

※ 上記に示したポイントは各窓口に共通する標準的なものです。その上で、区や窓口ごとの状況を踏まえ、これらに加え必要と思われる点があれば、共有のうえ実践します。4つの柱ごとに他に大切にすべきポイントがあるかどうか話し合ってください。

《 環境標準 》

環境標準は、お客様をお迎えするに相応しい区役所の窓口環境を整えるために、実践すべきことを、基本理念に基づき定めたものです。窓口職員一人ひとりが、身の回りのことから待合スペースに至るまで、自らのこととして受け止め、改善策の提案や改善に取り組みます。

〈基本的な考え方〉

区庁舎は区民のためのものです。ここを訪れるお客様の立場で窓口の環境を考えます。

- 1 快 適 性：お客様が快適に過ごすことのできる窓口
- 2 安 心 と 信 頼：お客様が安心して信頼できる窓口
- 3 効 率 性：職員が効率的に働ける執務空間

1 お客様が快適に過ごすことのできる窓口をつくります

窓口環境の面でも、お客様を気持ちよくお迎えし、快適に利用していただくことを考えます。レイアウトの見直しの際、そして日々の仕事の上でも、日頃から身の回りで取り組むことのできるものは数多くあります。まずは自分の身の回りのことに、次に職場全体のことに目を向け、できることから取り組んでいきましょう。

〈ポイント〉

- 庁舎に不案内なお客様が、ストレスなく目的の場所にたどり着けるよう、文字だけでなく色や絵も組み合わせた、わかりやすい案内サインを設置します。（ユニバーサルデザインに基づく窓口づくり）
- お客様の円滑な動線を確保し、車椅子やベビーカーを利用される方も移動しやすいよう、最低0.9mの通路幅を確保します。（同上）
- 待合スペースとお客様の通路が交錯しないようにレイアウトします。
- 待合スペースは快適にお待ちいただけるよう、清潔にします。
- 待合スペースに設置した椅子等が動いてしまうと、お客様の通行の妨げとなる場合もあるため、そのような場合には直ちに元の場所に戻します。

2 お客様が安心して信頼できる窓口をつくります

安心感や信頼感は、窓口での対応と環境が相まって成り立ちます。特に環境面でも、個人情報やプライバシーの保護が重要です。また、カウンター周辺は、整理整頓し余計な物を置かないようにします。

〈ポイント〉

- カウンターと待合スペースの距離を2m以上確保します。

- 窓口には仕切り板を設け、相談スペースはパーテーションにより人がいることが確認できる程度に仕切ります。
- 個人情報には目につく場所に放置しません。終業後は必ず施錠します。
- 窓口は、お客様が座り落ちついて手続できるよう、ロー（スロー）カウンターを導入します。なお、手続が概ね3分以内で済む窓口には、ハイ（クイック）カウンターを設置します。いずれも、職員の視線がお客様の視線と同じ高さになるように配慮します。
- ポスター、案内などの掲示物は整然と配置し、期限切れの掲示物は撤去します。
- 記載台やカウンターの上に書き損じの書類や余計な物品を放置しません。
- 記載台を清潔にし、筆記用具などを整えます。

3 効率的に仕事ができる執務スペースをつくります

私たちは、日々、数多くのお客様に接するとともに、内部業務を処理しています。わずかな時間や空間も、積み上げると大きなものになります。サービスの担い手の充実した仕事は、お客様の満足につながります。

〈ポイント〉

- 接遇エリアと後方支援エリアの動線はコンパクトにまとめ、移動距離を短縮します。
- 机を共用化し、ローテーションによる不在の席をなくします。（フリーアドレスの導入）
- 机のユニットは執務エリアのモジュールにあわせ無駄なく並べ、通路を広く碁盤の目のように配置します。（ユニバーサルプランの導入）
- 整理整頓は仕事の基本。机上を広く活用するため、不要なものは整理・廃棄します。
- ファイルは共有化し、手持ちファイルを減量します。
- 在庫を管理して、不要な物品は保管しません。

※ 上記に示したポイントは各窓口に通ずる標準的なものです。その上で、区や窓口ごとの状況を踏まえ、これらに加え必要と思われる点があれば、共有のうえ実践します。3つの柱ごとに他に大切にすべきポイントがあるかどうか話し合ってください。