

平成 26 年度 南伊勢町町民サービス基準（全課共通）

○…ソフト面 □…ハード面

場面	町民サービス基準
1. お知らせ	<p>《送付書簡》</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 送付物は、誤字・脱字、誤送や行き違いにならないように確認のうえ、発送します。【H23】 ○ 発送する文書には、連絡先の課名、係名又は担当者名、電話番号、発送日を記入しています。【H23】 ○ 文書はわかりやすい文字の大きさであるか、わかりやすい文書であるか、職員同士で確認のうえ発送します。【H26】 ○ 発送する封筒には課名、電話番号を記入しています。【H23、H24・H26 更新】 ○ 返信用封筒を同封する場合は、宛名の住所、課名、係名を記載しています。【H24】 ○ 返信用封筒を同封する場合は、必要に応じ担当者名を記載します。【H26】 ○ 広報みなみいせ、ケーブルテレビ、HP には、わかりやすい文章で情報を掲載しています。【H24】
	<p>《防災無線》</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ハキハキとわかりやすい言葉、速さで話します。【H23、H26 更新】 ○ 防災行政無線放送原稿は、「放送基準」にそって各課で原稿内容を確認上、放送しています。【H26】
2. 電話対応	<ul style="list-style-type: none"> ○ 呼び出しコールは、3 回以内にとります。4 回以上鳴った場合には「お待たせしました」の一言を添えています。【H23】 ○ 電話対応は、気持ちのよい第一声を発し、ハキハキと聞き取りやすいスピードで話します。【H24】 ○ 電話対応の際には名前を名乗ります。【H26】 ○ 他の担当、後日の対応については担当者にメモを取り、引継ぎます。【H26】 ○ 電話を切る際には、相手が受話器を置いたのを確認してから静かに置きます。【H26】
3. お迎え・ご案内	<ul style="list-style-type: none"> ○ 全課統一した字体、大きさと職員が所属と名前がわかる名札を着用しています。【H23、H25 更新】 ○ どこへ行けばいいのか迷っておられる方には、積極的に用件を伺います。【H23】 ○ 名札は、お客様に見やすい胸の位置に着用しています。【H24】 ○ お客様の用件に応じて担当課をご案内します。【H24】 ○ 来庁されたお客様には笑顔であいさつします。（おはようございます。こんにちは。会釈と声掛け）【H24】 ○ はきはきとしたあいさつをして庁舎内の明るい雰囲気づくりをします。【H26】

平成26年度 南伊勢町町民サービス基準（全課共通）

○…ソフト面 □…ハード面

場面	町民サービス基準
3. お迎え・ご案内	<ul style="list-style-type: none"> □ 身体障害者用のトイレを設置しています。【H23】 □ トイレをきれいにしています。【H23】 □ 玄関入口には、わかりやすい配置図を設置しています。【H24】 ○ 庁舎のインフォメーションボードには、その日の催事内容を記載しています。【H24、H26 更新】 □ お客様駐車場は、庁舎の最寄りに確保するために、来客、公用車、職員駐車場を区別しています。【H23】 □ すべてのカウンターに老眼鏡を用意しています。【H23】 □ 各係ごとの表示板を見やすい位置に設置しています。【H24】 ○ ポスター等の掲示は各課ごとに指定された場所にわかりやすく掲示しています。【H24、H26 更新】 ○ ラックに掲示しているパンフ、チラシ等の印刷物は、お客様にわかりやすく整理しています。【H24】 ○ お客様フロア（ロビー、廊下、階段）は常に整理しています。【H24】 □ 庁舎周辺的环境美化のため、定期的に清掃活動をおこなっています。【H25】
4. 窓口対応	<ul style="list-style-type: none"> ○ 「おはようございます」などのあいさつの声がけとともに用件を伺います。 ※「あいさつの声がけ」とは「おはようございます」「こんにちは」「こんばんは」を指す。【H24、H26 更新】 ○ 昼休み時間にも当番制にして対応しています。【H22】 ○ 最初に職員から、言葉がけをしています。【H23】 ○ 相手と状況に応じた言葉使いをしています。【H23】 ○ プライバシーに配慮して声の大きさに注意します 【H26】 ○ わかりやすく説明します 【H26】 ○ 窓口が混雑している時は、課内で連携をとってお客様をお待たせしないように対応します。【H24、H26 更新】 ○ 必要に応じて、個別相談室をご利用いただけます。【H25】 □ 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。【H25】
5. 庁内体制	<ul style="list-style-type: none"> ○ 町民対応で重要なことがあれば、上司・課内に報告しています。【H23】 ○ 課内全員の一日の予定と課全体の重要事項は、朝礼及びスケジュール表で共有しています。【H23、H26 更新】

平成26年度 南伊勢町町民サービス基準（全課共通）

○…ソフト面 □…ハード面

場面	町民サービス基準
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 町民にお知らせを出すときは、課員にも周知徹底します。さらに南勢、南島、出張所への連絡も確実にします。【H23、H26 更新】 □ 両庁舎、各出張書にはお客さまのヘルメットを窓口に置いています。【H26】 ○ 町民サービスに関する共有情報をファイルにして、職員一人ひとりがいつでも見えるよう常備しています。【H24、H26 更新】 ○ 担当不在の際も、課内の予定に関する電話対応と来客対応を的確にするため、課内の予定はスケジュール表を活用して共有します。【H24】 ○ 町民からのご意見、及び職員からの町民サービスに関する意見を聞くために「意見箱」を設置し、月1回課長会議で共有・検討しています【H25、H26 更新】
6. 訪問対応	<ul style="list-style-type: none"> ○ 状況に応じて訪問前に相手のお名前と訪問時間を確認しています。【H23】 ○ 不快感を与えない服装をしています。【H23】 ○ 「安心安全確保の五箇条」を守っています。【H23、H26 更新】 ○ 訪問する場合は5分前までに現場に到着しています。【H24】 ○ 担当以外のことでも、相手の用件を聞き、担当者に引継ぎます。【H24】 ○ 訪問時は、必ず職員から挨拶します。【H26】 ○ 待ち合わせに遅れる場合はわかり次第連絡しています。【H26】 ○ 役場職員であることがわかるよう名札を見やすい胸の位置に着用しています。【H24】 ○ 外出時も庁舎から連絡が取れるようにします。【H24】