## 南伊勢町町民サービス向上取組み

# MICS通信

#### 調査結果特集号

2013年9月発行

発行: 町民サービス向上 プロジェクトチーム

テーマ	口お知らせ	口電話応対	■庁舎案内	□窓□応対	口庁内体制	口訪問応対					
テーマリータ゛ー	山本成規(上下水道課)、城勝司(水産農林課)、宿敬正(議会事務局)										
調査	■基準の徹底 ■全課基準(名札) □各課基準										
目的1	○全課統一した字体、大きさで職員の所属と名前がわかる名札を着用しています。										
	〇名札は、お客様に見やすい胸の位置に着用しています。										
   調査方法	調査方法:南勢・南島両庁舎の職員の着用状況を目視で確認しました。										
6/314/3/2	調査期間:8月30日 時間帯:午前1回、午後1回										
	名札の着用に	こついては、									
調査結果	•全体:167	/168 人 (99.4	1%)								
	• 南勢庁舎:122/122 人(100%)										
	・南島庁舎45/46(97.8%)という結果になりました。										
	「統一した字体・大きさ」「胸の位置での着用」については、名札を着用していた全										
	ての職員が、昨年度に統一採用されたものを使用していました。										
	南島庁舎で着用できていなかったのは、職員が出張から帰庁して、うっかり着用して										
	いなかったた	いなかったためでした。									
	■基準の徹底	J	■全課基準(案内	)    □各詞	果基準						
調査		L	■全課基準(案内 さっておられる方	·	· — ·	す。					
調査 目的2	○どこへ行け	 けばいいのか送		<u></u> には、積極的に	· — ·	ヺ。					
	Oどこへ行け Oお客様の用	 けばいいのか送 ]件に応じて担	っておられる方		· — ·	す。					
	Oどこへ行け Oお客様の用 O来庁された		っておられる方 当課をご案内し	たけ、積極的に ます。 ます。	用件を伺います						
	Oどこへ行け Oお客様の用 O来庁された	- Turn Turn Turn Turn Turn Turn Turn Turn	さっておられる方 当課をご案内し であいさつし	には、積極的に ます。 ます。 )・南島庁舎(	に用件を伺います 総合窓口)にま	いて目視確認					
	Oどこへ行り Oお客様の用 O来庁された 調査方法:南	   けばいいのか送   件に応じて担   お客様には笑   勢庁舎(住民   し、来庁者に	さっておられる方 当	には、積極的に ます。 ます。 )・南島庁舎( ムーズに行けた	に用件を伺います 総合窓口)にま	いて目視確認					
目的2	<ul><li>○どこへ行ける</li><li>○お客様の用</li><li>○来庁された</li><li>調査方法: 南</li></ul>	けばいいのか没 性に応じて担 お客様には笑 動学舎(住民 し、来庁者に いたか」の出	っておられる方 当課をご案内し 顔であいさつし 生活課・税務課 「目的の課にス』	には、積極的に ます。 ます。 )・南島庁舎( ムーズに行けた トを実施。	に用件を伺います 総合窓口)によ か」「職員は笑顔	いて目視確認					
目的2	Oどこへ行けのお客様の用の来庁された   調査方法:南   調査期間:南	けばいいのか送 併に応じて担 お客様には笑 i勢庁舎(住民 し、来庁者に いたか」の出 i勢 8月27	っておられる方 当課をご案内し 顔であいさつし 生活課・税務課 「目的の課にスク 口調査アンケー	には、積極的に ます。 ます。 )・南島庁舎( ムーズに行けた トを実施。 前 9 時〜10 時	に用件を伺います 総合窓口)にまか」「職員は笑顔	いて目視確認					
目的2	Oどこへ行け Oお客様の用 O来庁された 調査方法:南 調査期間:南	がばいいのか送 関件に応じて担 お客様には笑 可勢庁舎(住民 し、来庁者に いたか」の出 可勢 8月27 可島 9月 6	っておられる方 当課をご案内し 顔であいさつし 生活課・税務課 「目的の課にスタ ロ調査アンケー 日 時間帯:午	には、積極的に ます。 ます。 )・南島庁舎( ムーズに行けた トを実施。 前9時~10時 前9時~10時	に用件を伺います 総合窓口)にま か」「職員は笑顔	3いて目視確認 領で対応できて					
目的2	Oどこへ行け Oお客様の用 O来庁された 調査方法:南 調査期間:南	がばいいのか送 併に応じて担 お客様には等 動庁舎(住民 し、来庁者に いたか」の出 動勢 8月27 1島 9月 6 がに積極的に来	っておられる方 当課をご案内し 顔であいさつし 生活課・税務課 「目的の課にスタ 口調査アンケー 日 時間帯:午	には、積極的に ます。 ます。 )・南島庁舎( ムーズに行けた トを実施。 前9時~10時 前9時~10時	に用件を伺います 総合窓口)にま か」「職員は笑顔	3いて目視確認 領で対応できて					
目的2	<ul><li>○どこへ行けのお客様の用の来庁された。</li><li>調査方法:南</li><li>調査期間:南</li><li>専売</li><li>調査の時間帯島庁舎ではの</li></ul>	がばいいのか送 併に応じて担 お客様には等 一動庁舎(住民 し、来庁者に いたか」の出 前勢 8月27 前島 9月 6 がに積極的に来 がに積極的に来 がにでした。	っておられる方 当課をご案内し 顔であいさつし 生活課・税務課 「目的の課にスタ 口調査アンケー 日 時間帯:午	には、積極的に ます。 ます。 )・南島庁舎( ムーズに行けた トを実施。 前9時~10時 ご案内をしてい	に用件を伺います 総合窓口)にあか」「職員は笑顔	3いて目視確認 類で対応できて 庁舎で5件、南					
目的2	のどこへ行け のお客様の用 の来庁された 調査方法: 南 調査期間: 南 調査の時間帯 島庁舎ではの また、職員の	### ### ### #########################	っておられる方 当課をご案内し 顔であいさつし 生活課・税務課 「目的の課にス」 口調査アンケー 日 時間帯:午 日 時間帯:午	には、積極的に ます。 ます。 )・南島庁舎( ムーズに行けた トを実施。 前9時~10時 ご案内をしてい 庁者は、南勢庁	に用件を伺います 総合窓口)にあか」「職員は笑顔	3いて目視確認 類で対応できて 庁舎で5件、南					
目的2	のどこへ行け のお客様の用 の来庁された 調査方法: 南 調査期間: 南 調査の時間帯 島庁舎ではの また、職員の	### ### #############################	っておられる方 当課をご案内し 顔であいさつし 生活課・税務課 「目的の課にス」 口調査アンケー 日 時間帯:午 日 時間帯:午	には、積極的に ます。 ます。 )・南島庁舎( ムーズに行けた トを実施。 前9時~10時 前9時~10時 ご案内をしてい 庁者は、南勢庁	に用件を伺います 総合窓口)によか」「職員は笑顔 を た職員は南勢原 舎が 4/5 (80	3いて目視確認 類で対応できて 庁舎で5件、南					

Oトイレをきれいにしています。 ○玄関入口には、わかりやすい配置図を設置しています。 ○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、職員駐場を区別し ています。 ○すべてのカウンターに老眼鏡を用意しています。 ○各係ごとの表示板を見やすい位置に設置しています。 ○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。 〇お客様フロア(ロビー、廊下、階段)は常に整理しています。 〇庁舎周辺の環境美化のため、定期的に清掃活動をおこなっています。 調査方法:南勢・南島両庁舎で目視により確認。 調查方法 調査期間:南勢 8月27日 南島 8月28日 調査結果 全ての項目において、サービス基準を満たすものとなっていました。

#### ◇調査目的と方法

お出迎え・ご案内班では、サービス基準をソフト・ハードの別に整理して調査を実施しました。ソフトのサービス基準、「全課統一した字体、大きさで職員の所属と名前がわかる名札を着用しています。」「名札は、お客様の見やすい胸の位置に着用しています。」については8月30日の午前9時と午後1時の2回、両庁舎において職員の着用数について、目視での確認を行いました。(調査① 〇人中口人)

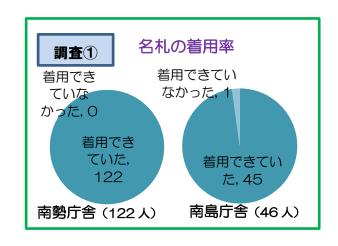
「どこへ行けばいのか迷っておられる方には、積極的に用件を伺います。」「お客様の用件に応じて担当課をご案内します。」「来庁されたお客様には笑顔であいつします。(おはようございます。こんにちは。会釈と声掛け)」については、日時を限定して両庁舎窓口フロアでの目視確認と来庁者へのアンケートを2項目同時に実施しました。(調査② 〇件中口件)

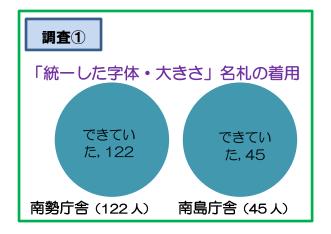
また「ラックに掲示しているパンフ、チラシ等の印刷物はお客様にわかりやすく整理しています。」 「お客様フロア(ロビー、廊下、階段)は常に整理しています。」とハードのサービス基準について は、両庁舎において実施できているかどうかを目視により確認しました。(調査③ 〇・×)

## ◇調査結果

調査①は、南勢庁舎がのべ 122 人中 122 (100%)南島庁舎が46人中45人(97.8%)となり、ほとんどの職員がサービス基準を守れていました。着用できていなかった1名については出張後の名札付けわすれでした。

また、「「統一した字体・大きさ」「胸の位置での着用」については名札を着用できていた職員 全員が基準を守れていました。



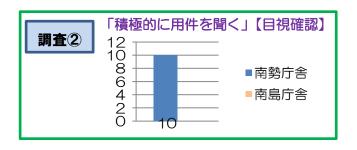


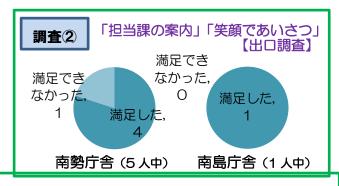


調査②のうち、「どこへ行けばいのか迷っておられる方には、積極的に用件を伺います。」は、両庁舎窓ロフロアで目視確認した結果、南勢庁舎で10件、南島庁舎で0件のご案内がされていました。

また、「お客様の用件に応じて担当課をご案内します。」と、「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)」の2項目にわたる来庁者への出口調査アンケートの結果は、「満足した」と回答された方が、南勢庁舎で5人中4人(80%)、南島庁舎で1人中1人(100%)となりました。

調査③については両庁舎全ての項目でサービス基準を満たすものとなっていました。





## 調査③ 「庁舎案内:ハード関係」調査

Ē	事障者用 トイレ	トイレを きれいに	玄関前の 配置図	駐車場の 区別	老眼鏡	各係ごと の表示板	パンフの 整理	フロアの 整理	清掃活動
	0	0	0	0	0	0	0	0	0