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	□お知らせ	□電話応対	■庁舎案内	□窓口応対	□庁内体制	□訪問応対
ﾃｰﾏﾘｰﾀﾞｰ	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）					
調査目的１	■基準の徹底	■全課基準（名札）　□各課基準				
	○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。 調査期間：８月30日　時間帯：午前１回、午後１回					
調査結果	名札の着用については、 ・全体：167/168 人（99.4%） ・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めでした。					
調査目的２	■基準の徹底	■全課基準（案内）　□各課基準				
	○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。 ○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さつします。					
調査方法	調査方法：南勢庁舎（住民生活課・税務課）・南島庁舎（総合窓口）において目視確認し、来庁者に「目的の課にスムーズに行けたか」「職員は笑顔で対応できていたか」の出口調査アンケートを実施。 調査期間：南勢　８月27日　時間帯：午前９時～10時 南島　９月　６日　時間帯：午前９時～10時					
調査結果	調査の時間帯に積極的に来庁者に声かけ・ご案内をしていた職員は南勢庁舎で５件、南島庁舎では０件でした。 また、職員の対応に満足できたと答えた来庁者は、南勢庁舎が4/5（80%）、南島庁舎では1/1（100%）という結果となりました。					
調査目的３	■基準の徹底	■全課基準（環境）　□各課基準				
	○身体障害者用のトイレを設置しています。					

Copyright © Minamiise-Town & Scholar Consult Co. 2013

	○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。 ○お客様フロア（ロビー、廊下、階段）は常に整理しています。 ○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	調査方法：南勢・南島両庁舎で目視により確認。 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　○人中□人）

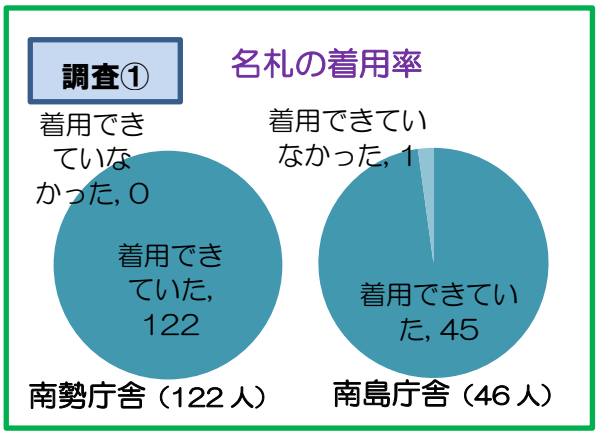
「どこへ行けばいのか迷っておられる方には、積極的に用件を伺います。」「お客様の用件に応じて担当課をご案内します。」「来庁されたお客様には笑顔であいつします。（おはようございます。こんにちは。会釈と声掛け）」については、日時を限定して両庁舎窓口フロアでの目視確認と来庁者へのアンケートを 2 項目同時に実施しました。（調査②　○件中□件）

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　○・×）

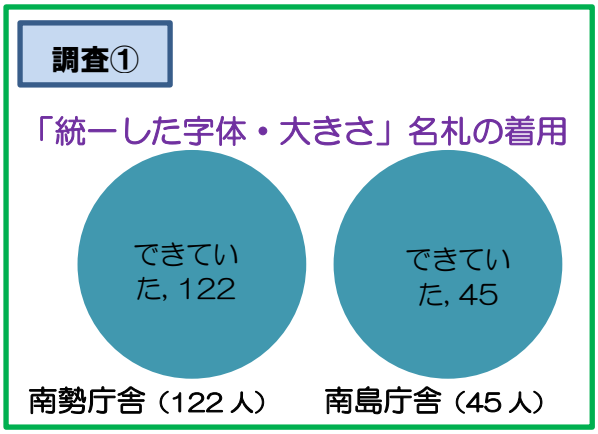
◇調査結果

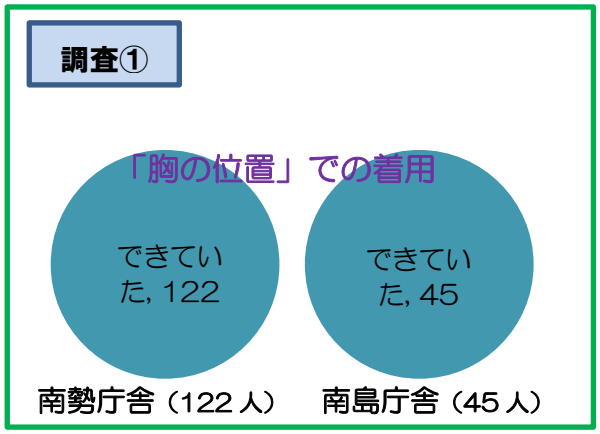
調査①は、南勢庁舎がのべ 122 人中 122（100%）南島庁舎が 46 人中 45 人（97.8%）となり、ほとんどの職員がサービス基準を守れていました。着用できていなかった 1 名については出張後の名札付けわすれでした。

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。

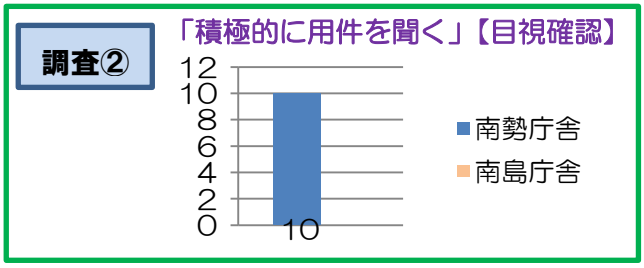


Copyright © Minamiise-Town & Scholar Consult Co. 2013

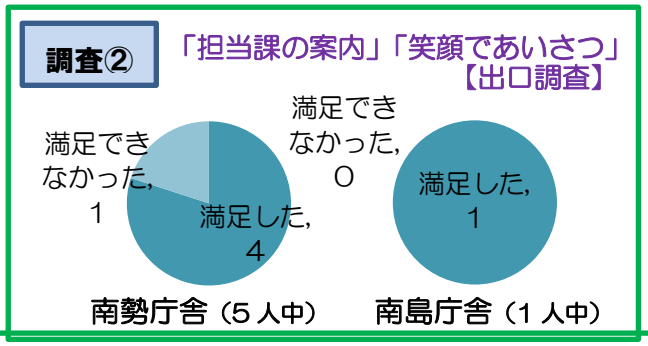




調査②のうち、「どこへ行けばいのか迷っておられる方には、積極的に用件を伺います。」は、両庁舎窓口フロアで目視確認した結果、南勢庁舎で 10 件、南島庁舎で０件のご案内がされていました。



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

身障者用トイレ	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
○	○	○	○	○	○	○	○	○

Copyright © Minamiise-Town & Scholar Consult Co. 2013