

窓口サービスの向上を目指して業務改善を図りました！

市民課では、新庁舎開庁に合わせて2つの業務改善を行いました。

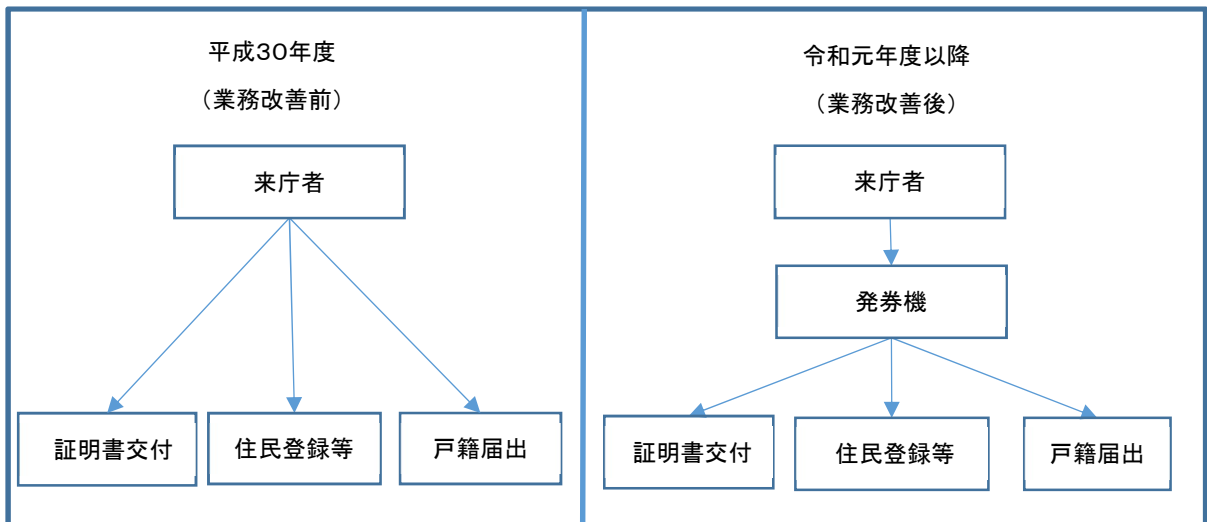
1. 発券機の導入
2. 証明書交付業務の委託

1. 発券機の導入

発券機の導入により、3つのメリットが生まれました。

- (1) 請求した証明書が交付可能になったか、インターネットで確認できる。
- (2) 窓口の混雑状況が確認できる。
- (3) 市民課で発券された番号で福祉部と連携できる。

<業務改善によるフローの変更図>



2. 証明書交付業務の委託

窓口サービスの向上を目指して、民間のノウハウの導入を図るため、(株)ニチイ学館に証明書交付業務について委託を開始しました。

<業務改善に伴う窓口アンケートへの影響について>

業務改善により、来庁者のフローが一本化されたことから、アンケートの対象者を増やしました。

平成30年度	令和元年度
証明書交付申請者のみ	市民総合窓口来庁者全て ※証明書交付申請者については、(株)ニチイ学館がアンケートを行った。

窓口アンケートの結果

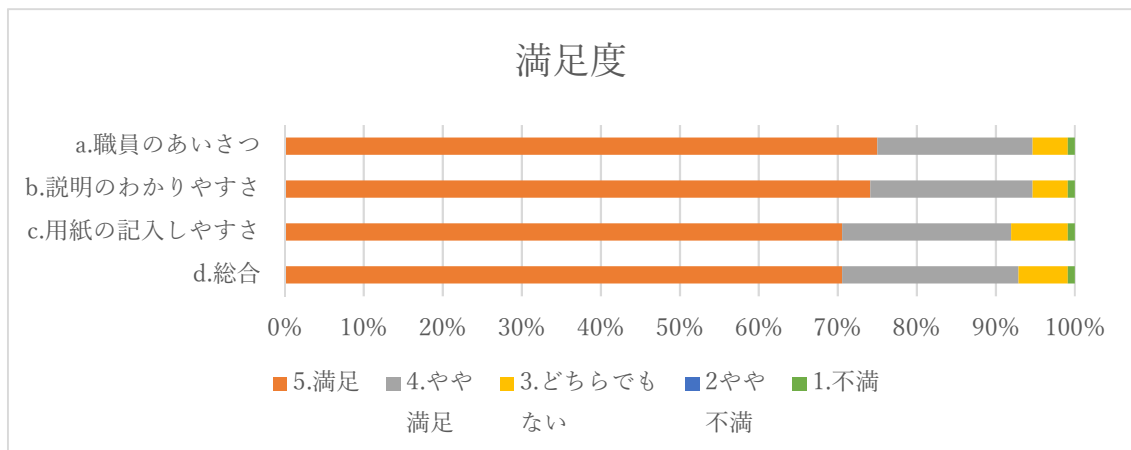
市民課では窓口サービスの向上を目的に、窓口アンケートを年1回実施しています。令和2年2月26日～3月6日に実施し、130件の回答をいただきました。

アンケート結果は下記のとおりで、目標としていた《総合評価：良い⇒70%以上 悪い⇒2%以下》を達成することができました。

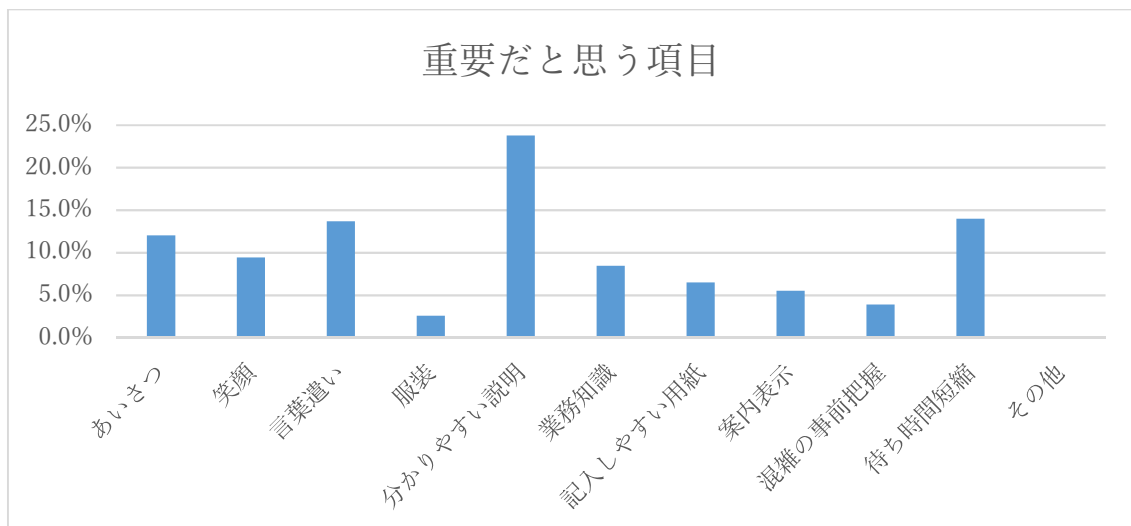
全職員が毎朝朝礼で「あいさつの唱和」を行い、お客様を気持ちよくお迎えする準備をし、また、記載台に照明を設置するなどの改良や、係内ミーティングを行うなど、日常的に窓口対応の向上を心がけています。

今回の結果を活かし、今後もなお一層お客様目線に立ち、笑顔を絶やさず迅速かつ正確な事務に努め、気持ちよくお帰りいただけるよう職員一丸となり努めてまいりますので、今後ともよろしくお願いいたします。

市民満足度について



窓口サービスにおいて重視する項目



お客様の声

- * 庁舎がきれいです。対応もよいです。また利用したいです。
- * 今回のコロナウィルスで間仕切りがないのは大変ですね。
- * 時間がかかりすぎる。