

平成25年10月31日

報道機関 各位

国立市秘書広報課広報担当

### 接遇強化月間の実施について

国立市では、市民に、より信頼される市役所を目指すため、平成25年11月を「接遇強化月間」と位置づけ、以下の事業を実施し、職員の接遇を強化することにより、市民サービスの質の向上を図ります。

つきましては、別紙のとおり詳細をお知らせいたします。

ぜひ、取材・掲載方よろしくお願いたします。

#### 記

1 期 間 平成25年11月(1カ月間)

2 内 容 「職員あいさつ運動」

あいさつ、声掛けの徹底

「職員のやる気ひとことプロジェクト」

職員の意識・意欲を市民にアピールするコメント

カードの着用

「窓口サービスアンケート」

窓口サービスについての市民意識調査

詳細は別紙のとおり

問い合わせ 行政管理部職員課人事・人材育成係

042-576-2111(内線261)

メール sec\_shokuin@city.kunitachi.tokyo.jp

## 接遇強化月間の設定と「職員あいさつ運動」「職員のやる気ひとことプロジェクト」及び「窓口サービスアンケート」の実施について

私たち市役所職員は、市民の奉仕者であり、市民の信頼を得られるよう、日々誠実に公務を遂行していなければならない。

第5回国立市意識調査報告書によると、「市の組織運営や職員の仕事ぶりに信頼感を持っている市民の割合」は46.5%となっており、4割以上の市民からは信頼感を得ている。一方で、「市の組織運営や職員の仕事ぶりに不満を持っている市民の割合」は14.3%であり、そのうちの過半数が、具体的な理由として「職員と接した時の対応が悪かった(61.9%)」と挙げている。

このような調査結果を踏まえて、職員一人ひとりの意識と行動が、国立市役所全体のイメージと評価に繋がることを改めて職員に認識させ、どの市民からも信頼される市役所を目指していかなければならない。

具体的には、施策マネジメントシートで挙げているように、平成22年度から平成27年度までの5年間に、「市の組織運営や職員の仕事ぶりに信頼感を持っている市民の割合」を1.5倍の70%にし、「市の組織運営や職員の仕事ぶりに不満を持っている市民の割合」を半分以上の7%以下にすることを目標としている。

そのためには、職員自らが市民に対して誠実な仕事ぶりをアピールしていかなければならない。また、来庁者のご意見を改めて集約し、今後の接遇向上を図る必要がある。

そこで、平成25年11月を「接遇強化月間」とし、「職員あいさつ運動」「職員のやる気ひとことプロジェクト」及び「窓口サービスアンケート」を実施する。

### 1 「職員あいさつ運動」の実施について

目的：

来庁者へのあいさつ、声掛けを徹底し、明るく、感じの良い市役所のイメージを発信する。来庁者だけでなく、職員同士のすれ違い時のあいさつも必ず行い、働きやすい職場環境を目指す。

実施方法：

- ・来庁者へは、「おはようございます」「こんにちは」等、あいさつを徹底する。
- ・職員同士も、「おはようございます」「おつかれ様です」等、必ず声に出してあいさつをする。

### 2 「職員のやる気ひとことプロジェクト」の実施について

目的：

職員が日常から市民サービスを意識し、また、職員の意識・意欲を市民にアピールするために、ひとことコメントを書いたカードを着用する。自らひとことコメントを設定する

ことで、さらなる責任感を持って業務に当たる。

実施方法：

カードには、職員が自分で市民にアピールする目標や意欲などを書く。

例) 丁寧な窓口対応を心掛けています。明るい笑顔で対応しています。等

市民にアピールできる内容であれば、待遇に関する目標から、自分の業務に関する内容でもよしとする。(2行以内の簡潔な内容とする。)

実施期間が終了したら、各々が振り返りシートを記入し、課内で供覧し、職員の意識・意欲を職員同士で把握し、情報共有する。

カード着用対象：

・課長職以下の全職員(嘱託員含む)

ただし、主として作業業務にあたる者等、カードが業務の妨げになる部署は除く。

### 3 「窓口サービスアンケート」の実施について

目的：

来庁者を対象に窓口サービスについてアンケートによる意識調査をし、窓口サービスの質の向上に繋げる。また、常に市民に見られていることを改めて職員に意識させ、全庁的な接遇の向上を目指す。

対象部署：

市民対応のある部署(恒常的に市民対応のない部署でも市民対応した際には必ずアンケート用紙を渡す。)

目標回収枚数：

1500枚(来庁者の3分の1の方を目標)

(参考)平成24年度の9月の市民課来庁者人数約4500人

まとめ：

職員課で集計をし、結果を市報等で報告するとともに、職員にも周知する。また、今後の接遇研修に役立てる。