

保土ケ谷区役所

戸籍課 窓口サービス標準

平成21年3月

はじめに

私たち区役所の職員にとって窓口対応は毎日の仕事ですが、お客様一人ひとりにとっては数少ない行政との接点であり、これを私たちがいかに大切にするかが問われています。

行政には、それぞれの施策や制度の目的を実現し、区民が安心して生活することのできる地域社会を作る使命があります。窓口職員の役割においては、事務処理だけでなく、区民の立場にたった案内・説明がますます重要になっています。毎日の積み重ねは、区役所窓口に対する満足と信頼に必ずつながります。

親切・丁寧・迅速な対応わかりやすい説明、安心と信頼など欠かせない要素を「窓口サービス標準」としてまとめました。

ここには特別な内容はなく、全ての窓口職員が日々の仕事を進める上で、常に立ち返る「標準」です。具体的なノウハウ以前にありたい姿、使命、そのために大切にするものを共有することで、職員一人ひとりが考え行動しながら、より良い窓口サービスにつなげていきましょう。

特に、構成の冒頭に保土ケ谷区役所戸籍課窓口の基本理念としての「窓口サービス憲章」を定めて取り組みます。

構 成

- 区役所窓口基本理念 ～窓口サービス憲章～ P.3
- 対応標準 P.4
- 環境標準 P.6

《保土ケ谷区役所 戸籍課窓口基本理念》

～窓口サービス憲章～

1 ありがたい姿

区民とともに暮らしを支える仕組みを健全に維持し、安心できる地域社会を作ります。

2 私たちの使命

問題の解決につなげるため一人ひとりの状況やニーズを把握した上で、区民の視点に立って説明・案内することが私たちの使命です

3 私たちが大切にすること

区民の安心と信頼を得られる窓口をつくるため、次のことを大切にします。このことは、私たちが自信と誇りをもてる窓口サービスにつながります。

- 個人情報の保護を前提として、対応をはじめ日常業務や窓口の改善にあたります。
- 制度に関する専門知識、説明力、接遇力を高めます。
- 窓口環境を快適に保ちます。
- 常に区民の声を聴き、改善に取り組みます。
- チームワークの強い職場をつくります。

〈私たちの目指す窓口〉

戸籍課に来庁されるお客様の中には、年に数回しか来られない方、戸籍や住民登録などの届出に不案内な方も大勢います。また、ひとつひとつの届出が、お客様の人生の大切な節目であります。このことを深く心にとめて、窓口対応にベストを尽くしていきます。

- 1 区民から届け出られた、出生から死亡に至るまでの戸籍や住民登録等に関わる届出を的確に記録し、区民一人ひとりが安心して暮らせる地域社会を創ります。
- 2 私たちが窓口で大切にすることと目標
 - (1) 私たちの仕事は、区民生活のすべての根幹となる公証であり、その礎の担い手であることを常に認識します。
 - (2) 来庁されるお客様の目的を的確に把握し、迅速かつ正確に処理します。
 - (3) お客様の立場にたった説明と案内を心がけ、心を込めて対応します。

《 応 対 標 準 》

応対標準は、区役所窓口の職員が窓口を訪れる区民＝お客様に対し、窓口サービスを提供する上で日々実践する応対を、基本理念に基づき定めたものです。窓口職員一人ひとりが、この標準を心にとどめ、応対にあたります。また、お客様の声に常に耳を傾け、職場全体で相互チェックを行うなど、各自の応対を見つめ直し、さらに高めていく不断の努力を続けます。

〈基本的な考え方〉

窓口サービスのプロフェッショナルとして、お客様のニーズに応えます。

1. 安 心 と 信 頼：気持ちよいお迎え、個人情報保護、正確な事務
2. 親切・丁寧・迅速：お客様の立場にたった親切・丁寧・迅速な応対と課題解決
3. 専 門 性：法律・制度の専門家としてお客様にわかりやすい説明

1 気持ちよくお客様をお迎えします

お客様が区役所窓口を利用される機会は、年に1回あるかないかの方が多く、ほとんどの方が区役所自体に不慣れです。こうしたお客様の不安感を解きほぐし安心して手続や相談をしていただけるよう積極的に、声かけ、挨拶をします。

また、常にお客様からどのように見られているのかを意識して、不快感を与えない、清潔かつお客様応対にふさわしい身だしなみを整えます。〈ポイント〉

- ☐ お客様に伝わるようにはっきり挨拶を
 - ・お迎え時は、「おはようございます」「こんにちは」「お待たせしました」とお声掛けをします。
 - ・手続きが済んだことをお知らせするため、「手続は以上で終わりです。お疲れ様でした」と、お声掛けをします。
- ☐ 窓口では、いつお客様が来られても瞬時に対応できる態勢でお待ちします。
- ☐ 窓口では、お客様に不快感を与える服装はしません。

2 お客様の立場にたってわかりやすく説明します

私たち職員にとっては多くのお客様の一人ですが、お客様一人ひとりにとっては大切なご用件です。きちんと受け止め、ニーズを把握します。そして、親切・丁寧な言葉遣いと仕草で、専門知識を駆使して、わかりやすく説明します。

〈ポイント〉

- ☐ お客様のニーズを正しく把握するため、きちんとお話を伺います。
- ☐ お客様にあわせて、専門用語をわかりやすい言葉に置き換えて伝えます。お客様の個人情報ほかのお客様に聞こえたり見えたりしないよう、細心の注意で守ります。
- ☐ 窓口業務に必要な知識・情報を深く、そして幅広く、常に修得していきます。

3 電話だからこそ、しっかりコミュニケーションをとります

電話もお客様との接点であり、窓口の一つです。そして、顔が見えないコミュニケーションであるため、お客様と直接対応するとき以上に注意が必要です。

〈ポイント〉

- ☐ 3回以内に出て、挨拶した上で、所属（区役所名から）、名前を名乗ります。
- ☐ ご用件をしっかりと聴き、メモを取り、復唱確認します。
- ☐ 簡潔・丁寧に、聞き取りやすいスピードと音量で話します。
- ☐ 電話を転送したり、他の担当者に替わった場合、引き継いだ職員はお客様に引き継いだ内容を伝え、確認します。
- ☐ 電話を切る際は、お客様に用件が終了したことをお伝えした後、お客様が切るのを待って静かに受話器を置きます。

4 チームワークで対応します

窓口対応は、これを支える職員間のチームワークがあってこそ成り立ちます。一人ひとりの職員がやりがいをもって働ける職場づくりを通じて、サービスの向上と職員の満足度を高めます。

〈ポイント〉

- ☐ 朝ミーティングで一日の予定、窓口の体制、留意事項等を確認し、他区の窓口で起きた事例などについて情報を共有します。
- ☐ 窓口の状況に気を配り、必要に応じて他の職員が応援します。
- ☐ 職員一人ひとりが、お客様からのご意見・ご指摘を責任をもって受け止め、サービス向上に役立てます。
- ☐ 職員の提案を生かし、職場全体でサービスの向上に取り組みます
- ☐ サービス向上について設定した課の目標を課の職員で共有します。
- ☐ 不当要求の際には、できるだけ複数の職員が立会い、冷静かつ毅然とした態度で対応します。

《 環 境 標 準 》

環境標準は、お客様をお迎えするに相応しい区役所の窓口環境を整えるために、実践すべきことを、基本理念に基づき定めたものです。窓口職員一人ひとりが、身の回りのことから待合スペースに至るまで、自らのこととして受け止め、改善策の提案や改善に取り組みます。

〈基本的な考え方〉

区庁舎は区民のためのものです。ここを訪れるお客様の立場で窓口の環境を考えます。

1. 快 適 性：お客様が快適に過ごすことのできる窓口
2. 安 心 と 信 頼：お客様が安心して信頼できる窓口
3. 効 率 性：職員が効率的に働ける執務空間

1 お客様が快適に過ごすことのできる窓口をつくります

窓口環境の面でも、お客様を気持ちよくお迎えし、快適に利用していただくことを考えます。

レイアウトの見直しの際、そして日々の仕事の上でも、日頃から身の回りで取り組むことのできるものは数多くあります。まずは自分の身の回りのことに、次に職場全体のことに目を向け、できることから取り組んでいきましょう。

〈ポイント〉

- 庁舎に不案内なお客様が、ストレスなく目的の場所にたどり着けるよう、文字だけでなく色や絵も組み合わせた、わかりやすい案内サインを設置します。（ユニバーサルデザインに基づく窓口づくり）
- お客様の円滑な動線を確保し、車椅子やベビーカーを利用される方も移動しやすいよう、最低0.9mの通路幅を確保します。（同上）
- 待合スペースと通路をお客様に快適にご利用いただけるようにレイアウトします。
- 待合スペースは快適にお待ちいただけるよう、清潔にします。
- 待合スペースに設置した椅子等が動いてしまうと、お客様の通行の妨げとなる場合もあるため、そのような場合には直ちに元の場所に戻します。

2 お客様が安心して信頼できる窓口をつくります

安心感や信頼感は、窓口での対応と環境が相まって成り立ちます。特に環境面でも、個人情報やプライバシーの保護が重要です。また、カウンター周辺は、整理整頓し余計な物を置かないようにします。

〈ポイント〉

- カウンターと待合スペースの距離を2m以上確保します。
- 窓口には仕切り板を設け、相談スペースはパーティションにより人がいることが確認できる程度に仕切ります。
- 個人情報には目につく場所に放置しません。終業後は必ず施錠します。
- 窓口は、お客様が座り落ちついて手続できるよう、ロー（スロー）カウンターを導入します。なお、手続が概ね3分以内で済む窓口には、ハイ（クイック）カウンターを設置します。いずれも、職員の視線がお客様の視線と同じ高さになるように配慮します。
- 期限が切れていたり、変色、破損している掲示物は張り替え又は撤去します。
- 記載台やカウンターの上に書き損じの書類や余計な物品を放置しません。また、申請書類に不足が生じないように常に充填します。
- 記載台を清潔にし、朝一番に申請書類の並びや筆記用具などを整えます。

3 効率的に仕事ができる執務スペースをつくります

私たちは、日々、数多くのお客様に接するとともに、内部業務を処理しています。わずかな時間や空間も、積み上げると大きなものになります。サービスの担い手の充実した仕事は、お客様の満足につながります。

〈ポイント〉

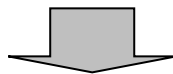
- 接遇エリアと後方支援エリアの動線はコンパクトにまとめ、移動距離を短縮します。
- 机を共用化し、ローテーションによる不在の席をなくします。（フリーアドレスの導入）
- 机のユニットは執務エリアのモジュールにあわせ無駄なく並べ、通路を広く基盤の目のように配置します。（ユニバーサルプランの導入）
- 整理整頓は仕事の基本。机上を広く活用するため、横浜市文書管理規程にのっとり不要なものは整理・廃棄します。
- ファイルは共有化し、手持ちファイルを減量します。
- 掲示物は決められた掲示スペースに整然と貼り、それ以外の場所にあるものは撤去します。
- 在庫を管理して、物品や配布物は適正な量を常置しておきます。

窓口サービス向上のためのPDCA

～PDCAサイクルに入る前に～

窓口サービス標準を職場で共有し、各人の目標設定に利用できます。

- 対応標準、環境標準はどの職員が対応しても提供することができる窓口サービスの標準型です。
- 対応標準、環境標準に沿って、ポイントごとに職員一人一人ができているかのチェックを行います。
- 各項目は基本的標準が前提になっています。全体で取り組む新たな項目について検討し、課でまとめて次年度の窓口サービス標準（私たちのあるべき姿）に付け加えていきます。



4～5月

P

Plan

窓口サービス標準に基づき、窓口サービスの向上に関する今年の目標を決め、運営方針を踏まえてMBO、自己申告書等に反映します。

5～11月

D

Do

目標の達成にむけて行動します。

12月

C

Check

外部評価、窓口サービス満足度調査、自己チェックなどにより、取組の状況をチェックします。

1～3月

A

Action

チェックの結果、達成できていなければ、翌年度、新たに取り組む改善項目を考えます。また、仕組み、やり方も考えます。