

回 答 書

受付番号	回収年月日	回収場所	担当主管課
第2号	令和3年6月11日	伊予市役所	市民課
題 目（テーマ）： 延長窓口受付案内等について			
提 案 理 由（要旨）			
<p>市ホームページにて延長窓口で取り扱う業務内容を確認し、市役所へ行きました。受付のディスプレイには「市民課窓口に声をかけてください」という貼り紙があるだけでした。三つある窓口のブースは全てふさがっており、ソファには待っているらしき人が数名いました。コロナの時期にもかかわらず、並んでいる順番も分からず、待っている人との距離を取るよう促す指示表示も見当たりません。普段行かない人でも戸惑わない表示や案内をお願いします。</p> <p>窓口の対応ですが、ペンが仕切りの向こう（職員側）にあり、私が書類を受け渡す穴から手を伸ばしているのに、対応した職員は何も言わず、ペン立てを来客側に回す気遣いはなかったです。窓口業務に当たる方は、言葉遣いだけでなく接する態度も全体の奉仕者としての対応をお願いしたいです。</p>			
回 答 内 容			
<p>この度は、延長窓口での窓口対応に対し、ご不快な思いをされましたこと、大変申し訳なく、お詫び申し上げます。</p> <p>ご指摘いただいた点につきまして、まず受付の方法については、お待ちいただいている順番がわかるよう、番号札を配布いたします。</p> <p>次に、新型コロナウイルス感染症対策については、人との間隔を広く取って待合やソファをご利用いただくよう掲示いたします。また、庁舎入口には、検温や手指消毒を徹底していただくよう掲示いたします。</p> <p>最後になりますが、お手続きをされる仕切り付きカウンタにつきましては、お客様のお手元にペン等の筆記具を常備いたします。</p> <p>今後とも、丁寧な説明と市民の立場に立った窓口サービスが提供できるよう、職員一人ひとりが接遇の知識や技術の修得に努め、接遇の向上に取り組んでまいりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。</p>			