

「総合窓口案内について」とのご意見についてご回答いたします。

令和2年4月20日 掲示

貴重なご意見をいただきありがとうございます。総合案内窓口のご意見につきまして回答いたします。

この度の案内スタッフにおける無駄話につきましては、大変不快な思いをさせてしまい、深くお詫び申し上げます。

この度のご意見を踏まえまして、委託業者の監督及び指導を徹底し、案内サービスの向上に努めてまいりますのでよろしくお願いいたします。

1階の総合案内の必要性について、回答させていただきます。

東日本大震災以降、新庁舎完成までの間は、市役所の機能が仮設庁舎（A棟、B棟）、東別館、湯津上支所（教育委員会等）に分散していたため、各庁舎の案内は、入り口付近の職員が本来の業務に併せて行っておりました。

このため、繁忙期においては、窓口付近の混雑や手続きの遅延などの原因となっておりました。

新庁舎におきましては、分散していた市役所の機能を1箇所に集中することに伴い、入り口付近の職員に多くの問い合わせが殺到してしまうことを解消するため、1階総合案内及び2階案内カウンターを設置することといたしました。

1階総合案内では、来庁されたお客様に必要な手続き等を行う部署への案内と、代表電話の電話交換業務を行っており、2階案内カウンターを含めて3名体制で外部委託により行っております。

来庁されるお客様の中には、初めて市役所に来られた方や、希望される行政サービスの窓口が分からない方もおり、市役所の玄関口である1階総合案内において、お客様の来庁目的をお伺いしながら担当窓口をご案内することは、必要なものと考えております。

また2階案内カウンターにおきましては、2階フロアの案内と市民課で発行する住民票等の申請用紙記載補助を行っており、2階が混雑した場合は、1階総合案内スタッフのうち1人が手伝えることとしております。

現在、案内を行った件数につきましては、午前と午後に分けてデータの収集を行っております。

これら収集したデータを基にしながら、案内のあり方について見直してまいりたいと考えておりますので、ご理解いただけますようお願いいたします。

【回答者：総合政策部 総務課 総務法規係 TEL（23）8702】

令和2年4月20日

大田原市 総合政策部 情報政策課 広報広聴係 TEL（23）8700