

宮城県美里町 御中

調査報告書

— 接遇対応評価測定 —

2014年3月31日



- 調査実施要領 2 P
- 訪問調査チェックシート 3 P
- 電話対応チェックシート 4 P
- 訪問調査結果一覧 5 P
- 話対応調査結果一覧 6 P
- 調査総評 7 P
- 業務場所別調査結果 8 P ~ 17 P
- 今後の課題 18 P

★調査実施要領

- 目的

CS（住民満足）における「機能サービス」「情緒サービス」をコンサルタントが現場測定をすることによって、現状分析と課題を把握する

- 調査対象業務場所

<訪問調査>

- | | |
|-------------|----------|
| ① 美里町役場本庁舎 | 町民生活課 |
| ② 美里町役場本庁舎 | 子ども家庭課 |
| ③ 美里町役場本庁舎 | まちづくり推進課 |
| ④ 美里町役場南郷庁舎 | 町民窓口室 |
| ⑤ 美里町役場南郷庁舎 | 産業振興課 |
| ⑥ 美里町役場南郷庁舎 | 南郷図書館 |
| ⑦ 南郷病院 | 受付 |
| ⑧ 南郷病院 | 外来 |

<電話対応調査>

- | | |
|-------------|-------|
| ① 美里町役場本庁舎 | 町民生活課 |
| ② 美里町役場南郷庁舎 | 町民窓口室 |

- 訪問調査 平成26年3月14日（金） 9:30～16:00 各業務場所30分程度訪問

電話調査 平成26年3月19日（水） 午前中 2つの課に電話で問い合わせ

- 実施方法 チェックシート（5点法）によりコンサルタントが各業務場所を評価測定

- 調査担当講師 (株)日本マネジメント協会 マネジメントコンサルタント 小嶋ゆかり

- 企画担当 (株)日本マネジメント協会 マネジメントコンサルタント 野口裕一

美里町様 接遇対応評価測定（訪問調査）チェックシート

業務場所： _____

評価段階： 5 満足、4 やや満足、3 標準、2 やや不満、1 不満

	評価測定項目	評 価
1	施設・設備の美化（駐車場、入口、廊下、掲示物、トイレなどの状況）	5・4・3・2・1
2	案内表示のわかりやすさ（誰でもわかるようになっているか）	5・4・3・2・1
3	身だしなみ（清潔さ、名札着用など）	5・4・3・2・1
4	整理整頓（申請書記入台、受付カウンター周りなどの状況）	5・4・3・2・1
5	挨拶・職員からの声かけ（自発的に行っているか）	5・4・3・2・1
6	応対時の印象（感じの良さ、表情、親切さなど）	5・4・3・2・1
7	言葉づかい（丁寧さ、適切な言葉づかいをしているか）	5・4・3・2・1
8	説明のわかりやすさ（話すスピード、声の大きさ、専門用語を多用していないか）	5・4・3・2・1
9	連携の迅速さ（担当者への取次ぎ、他部署への取次ぎは迅速か）	5・4・3・2・1
10	守秘義務（町民の個人情報など周りに配慮して話をしているか）	5・4・3・2・1
	合 計	

美里町様 接客対応評価測定（電話対応）チェックシート

業務場所： _____

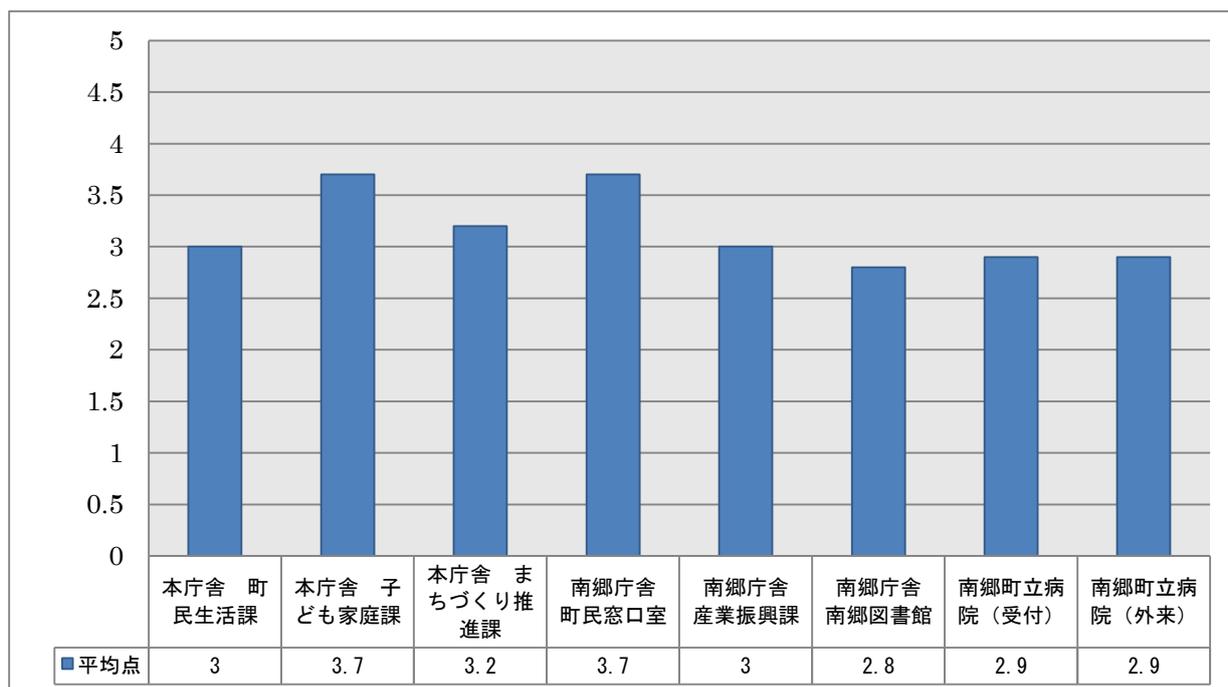
評価段階： 5 満足、 4 やや満足、 3 標準、 2 やや不満、 1 不満

	評価測定項目（電話対応）	評 価
1	呼び出し3回以内で出ているか （呼び出しが3回を超えてしまった時の対応）	5・4・3・2・1
2	部署名・名前をしっかりと名乗っているか	5・4・3・2・1
3	聞きやすいはっきりした声で話しているか	5・4・3・2・1
4	対応時の言葉づかいは適切か	5・4・3・2・1
5	電話を切る際に静かに受話器を置いているか	5・4・3・2・1
	合 計	

★訪問調査結果一覧

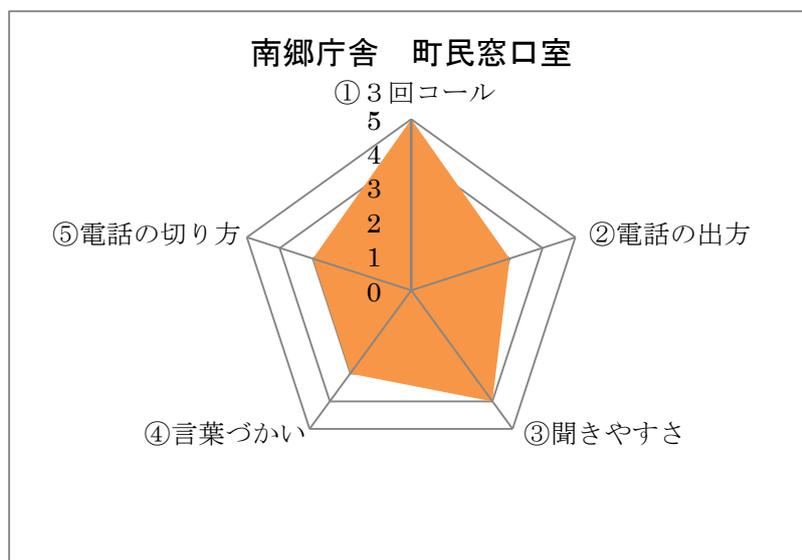
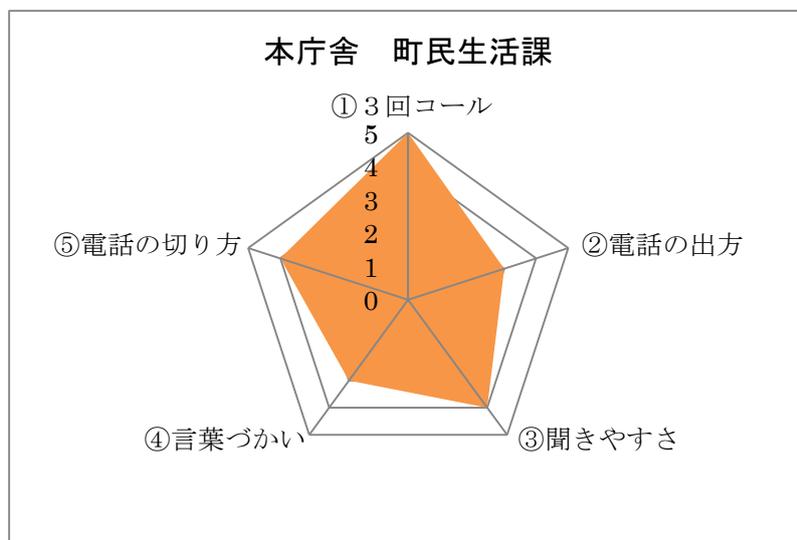
	①施設美化	②案内表示	③身だしなみ	④整理整頓	⑤挨拶	⑥応対時の印象	⑦言葉づかい	⑧説明わかり易さ	⑨連携	⑩守秘義務	合計点	業務場所別平均点
本庁舎 町民生活課	3	3	3	4	3	3	3	2	4	2	30	3
本庁舎 子ども家庭課	2	2	3	4	5	5	5	5	3	3	37	3.7
本庁舎 まちづくり推進課	2	1	3	4	5	4	3	3	4	3	32	3.2
南郷庁舎 町民窓口室	4	3	3	4	4	4	4	5	3	3	37	3.7
南郷庁舎 産業振興課	3	3	3	2	1	4	3	3	5	3	30	3
南郷庁舎 南郷図書館	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3	28	2.8
南郷町立病院 受付	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	29	2.9
南郷町立病院 外来	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	29	2.9
項目別平均点	2.9	2.4	3.0	3.3	3.4	3.5	3.4	3.3	3.6	2.9	31.5	3.2

<合計平均点>



★電話対応調査結果

	① 3回コール	② 電話の出かた	③ 聞きやすさ	④ 言葉づかい	⑤ 電話の切りかた	合計点	平均点
本庁舎 町民生活課	5	3	4	3	4	19	3.8
南郷庁舎 町民窓口室	5	3	4	3	3	18	3.6



「ホスピタリティーの実施を期待」

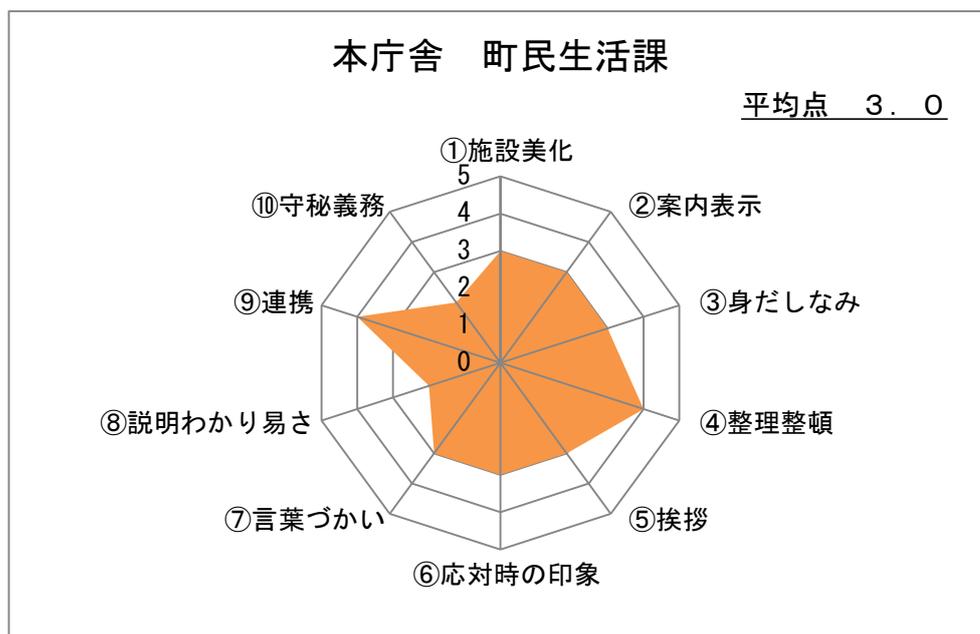
～相手の気持ちに寄り添い、相手の立場を想像し、行動する～

数字に表わせば、評価の「3」という数字はおそらく好意的に見ると、「標準」であるし、普通という印象を受けるのですが、「期待－現状＝結果」の図式からと考えてみれば、期待が大きい分、現状が出来ていなければ、結果はマイナスとなります。そのマイナス部分が、「問題」であり「問題」に気づくことが問題解決の早道であることを皆さんもご存じのことと思います。問題の中には、いくつかの「課題」が含まれているわけですが、同時に、「なぜそこで起きているか」という「要因と背景」について、明らかにすることが重要です。

今回の調査では、各接点において、「親しき仲にも礼儀あり」「基本動作が少し欠けている」という印象を少なからず感じました。親切に対応しようという心があるのに、「なぜ」「かたち」として表れにくいのでしょうか。理由として→「地域性」→都市の場合では、常に不特定多数の住民の視線にさらされることが多いため、「スピーディーでスマートな対応」が望まれ支持されるが、地域の高齢者が中心と推察する当地域は、そのような対応が全ての住民に受け入れられるとは限らない。したがって、マナーに適った正しい敬語が良いからと言って、満足するかと言えば、「かえってよそよそしくなった」等々の意見は、他でもよく聞かれることです。しかし、本当にそのように固定化してよいものでしょうか。多様な住民の思いや考え方を固定的に一般化はできません。「どのような対応が望まれるか」住民の思いに寄り添うには、まず「自分が同じ立場とするならば」と考えることでしよう。公の機関・施設であるからには、何はさておき、「常に、気持ち良く、利用できる」という環境を創ることが、必要不可欠ではないでしょうか。つまり「期待であり目標」です。ただやみくもに実施するのではなく、自分達の地域では「何を目指して」「共有する」のかということが重要と考えます。そこには、地域なりの前提や制約もあるでしょう。たとえば、「そうはいつでも、土地の言葉で大きな声でハッキリ話さなくてはわからない。」と、現場ならではのジレンマもあるかもしれません。確かにその通りであり、無理やりこちら側の約束事を住民に押し付けることは、本末転倒になります。であるからこそ、「何を指すか」の共有は必要だと改めて考えます。

接点は様々であり、主観も様々です。評価するのは住民です。基本的な対応姿勢のありかたを考えることは、人に対しての矜持です。人を不快にさせない心遣いや言動は、相手・場所を問わず必要でしょう。解決のための意見やアイディアは、生みの苦しみです。一方で自分達で生み出し実践することは、借り物で無いただ継続できるものです。ぜひとも、現場を知る皆さんで、建設的な意見を共有してほしい。多くの方々の知見と行動が良い結果をもたらしてくれると期待します。

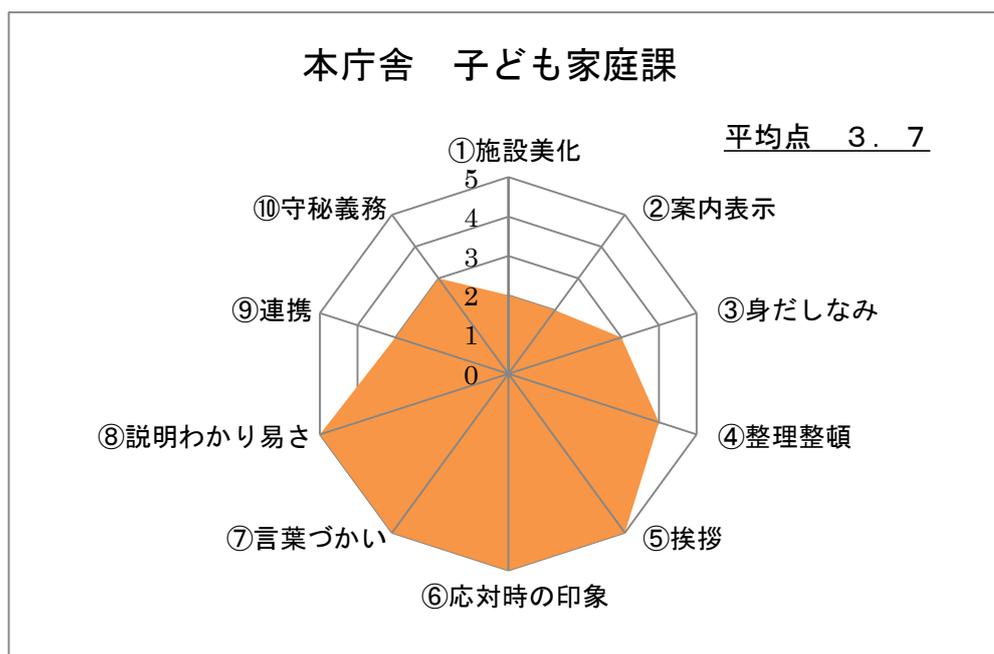
★業務場所別調査結果



<講師コメント>

- ①②施設・環境・案内表示などのわかりやすさ → 正面入ってすぐ、受付カウンターがあり、こちらに用事があれば、迷うことはないだろう。一方で、庁舎全体はわかりにくい印象を受けた。帰り際、2階から階下へ降りた際、自分がどの場所にいるのか一瞬迷った。階段が真ん中よりにあるため、分断され、左右の感覚が解らなくなるせいであろう。
- ③④⑤⑥挨拶、声がけ、印象・身だしなみ → 来庁者がカウンターに立つと、「こんにちは」「お待たせしました」等の挨拶はあった。私に対応した職員は説明時、笑顔があった。
- ⑦⑧言葉遣い・説明 → 窓口は当時2人の女性職員が対応中。2人共似たような、独特の話し方。「〇〇さあ～ん、〇〇ですか?」「変わるのでえ～!」「あとでえ～!」「思いますのでえ～!」「うんうん、これですよ!」「かけて待っててくださあ～い」「です・ます調」ではあるのだが、語尾を伸ばし、語尾の印象が強い。説明は、具体的でわかりやすい。関連部署に確認などもあった。
- ⑨⑩守秘義務 → 今回、一番気になった点だ。2人共、声が大きい傾向であるし、おまけに、庁舎の設計上のためか、天井が高く、声はかなり響いていた。少し離れた場所で聞いていても、説明の内容が聞こえ、聞こうと思えばしっかり聞こえる。死亡届を出しに来た町民への説明に到っては、亡くなった方や、喪主の氏名、葬儀を執り行う寺名までしっかりと聞き取れ、こちらがハラハラした。当の町民の方の表情を確認すると、気にかけている様子ではなかったにせよ、このような聞き取りの時は、その場に居合わせた人全てが気を遣って席を外す、とは限らない。また、記入台に何人もいる前で、確認のためか、職員同士の大きな話し声は、好奇の耳にもさらされる。以上のことから、守秘義務においては、周囲への配慮が欠けているという結論となった。

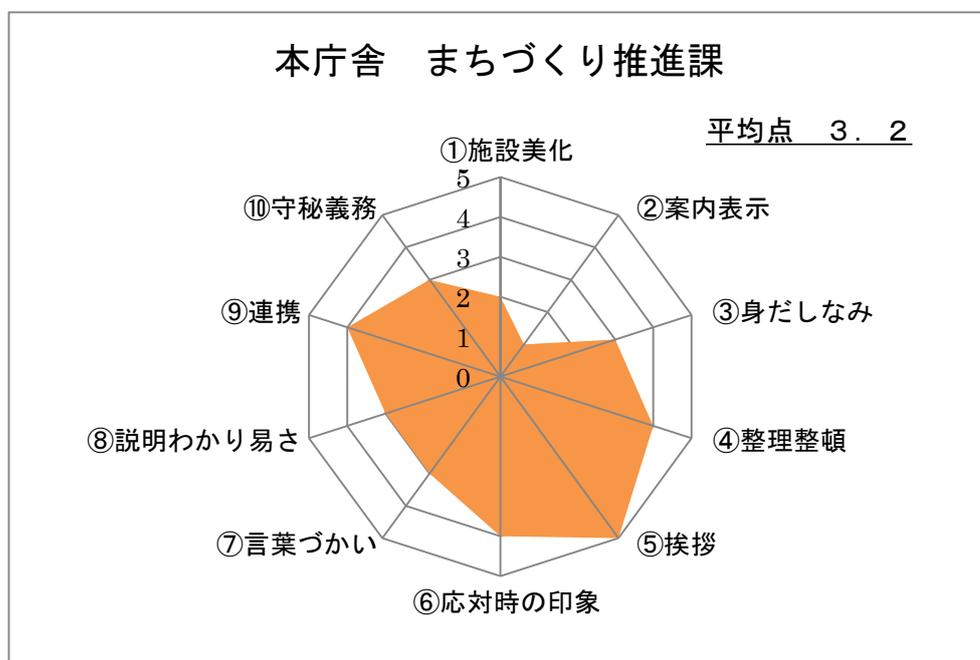
★業務別調査結果



<講師コメント>

- ①②施設・環境・案内表示などのわかりやすさ → 別の庁舎にあり、階段を下りて行く。わかりにくい。もし、子供連れで本庁舎での用事があった場合、移動しなくてはならず、更に不便さが増す。暗い入口の柱に「子供家庭課」の矢印入りの大きな案内があるが、1Fはガランとして「何の課なのか、よくわからない」課の前を歩いて奥へと行く。「本当にここでいいのか？」という不安を抱きつつ、ドアを開けた。
- ③④⑤⑥挨拶、声かけ、印象・身だしなみ → ドアを開けると奥の女性職員がさっと、ただちに立って来て、「こんにちは」と、爽やかに挨拶があった。場所が場所だけにほっとした思い。対応した職員は、落ち着きがあり、穏やかに対応し、マスク着用だったが、言葉は歯切れも良く、よく聞き取れた。
- ⑦⑧言葉遣い・説明 → 言葉遣いは、丁寧で、保育所の締切の質問に対しても、わかり易い説明だった。相手の気持ちに寄り添うようなあいづちもあり、親切な気持が感じられた。締切りが終わった旨を伝える際に、「申し訳ございません」等の言葉があれば更に良かった。次回の申込みのためにと、手順説明があり、検討のために、資料もファイルに入れてくれた。最後に、「何かありましたら、こちらへどうぞお問い合わせ下さい」とフォローの言葉があり、電話番号の提示があった。必要十分な、適切な対応で、公的機関職員らしい安心感を持った。

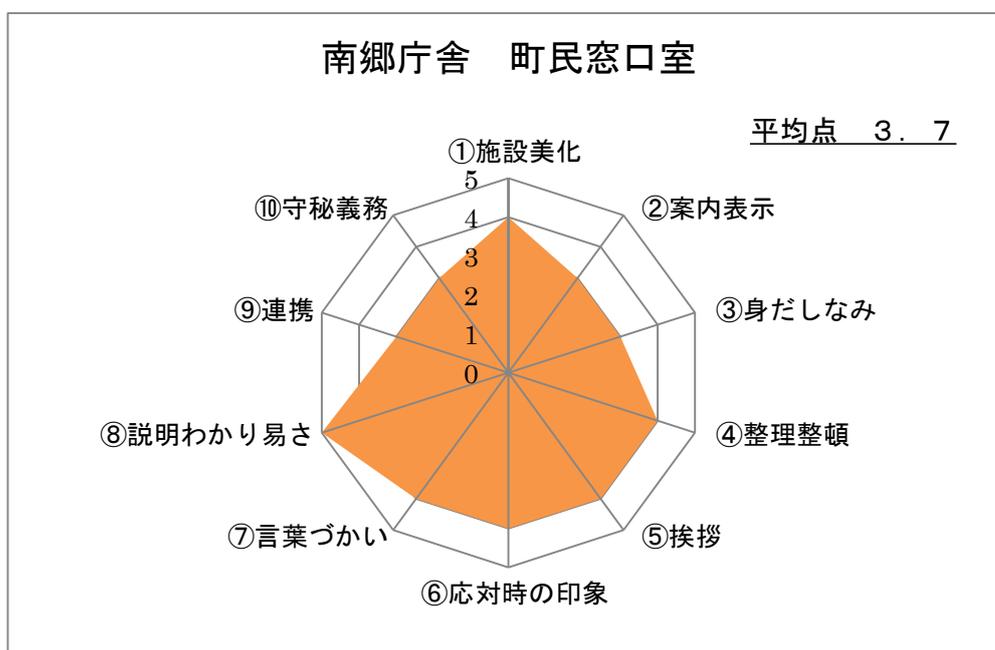
★業務別調査結果



<講師コメント>

- ①②施設・環境・案内表示などのわかりやすさ → 別庁舎にあり、ほこりっぽい入口玄関から階段を上がって2階へと上がる。不便さは否定できない。階段を上がってわざわざ行く、という印象は更に強く感じた。
- ③④⑤⑥挨拶、声かけ、印象・身だしなみ → ガラス張りのため、ドア越しに内外のお互いの様子が見える。そのためか、入室時、「どうぞ」とドアを開けてくれ、挨拶もあった。カウンター上はスッキリしている。
- ⑦⑧言葉遣い・説明 → 「太陽光の助成金について伺いたい」旨を伝えたところ、居合わせた女性職員は、隣の職員に「わかる？」と確認していた。詳しい担当者が不在だったらしい。「ざっとでいいですよ」と言うと、詳細はわからないらしく、助成金額など内容掲載の資料を準備してくれた。帰り際、「ご苦労さまでした」の挨拶もあった。 → 「お疲れさまでした」或いは「ありがとうございました」のほうが良い。
- ⑨⑩連携・守秘義務 → 前述のように、担当者不在のため、詳細を聞くことができなかった私への気遣いからか、たまたま居合わせた、他部課の職員が詳しく説明してくれた。内容・言葉遣い等、丁寧で落ち着いた説明であった。が、他課の職員のため、公平を期する点で、「説明」項目では、当該担当部課の評価としては含めなかった。→ 他課への来庁者としても、来庁者に変わりはなく、説明に協力したことであろうし、その視点で「連携」としては評価した。

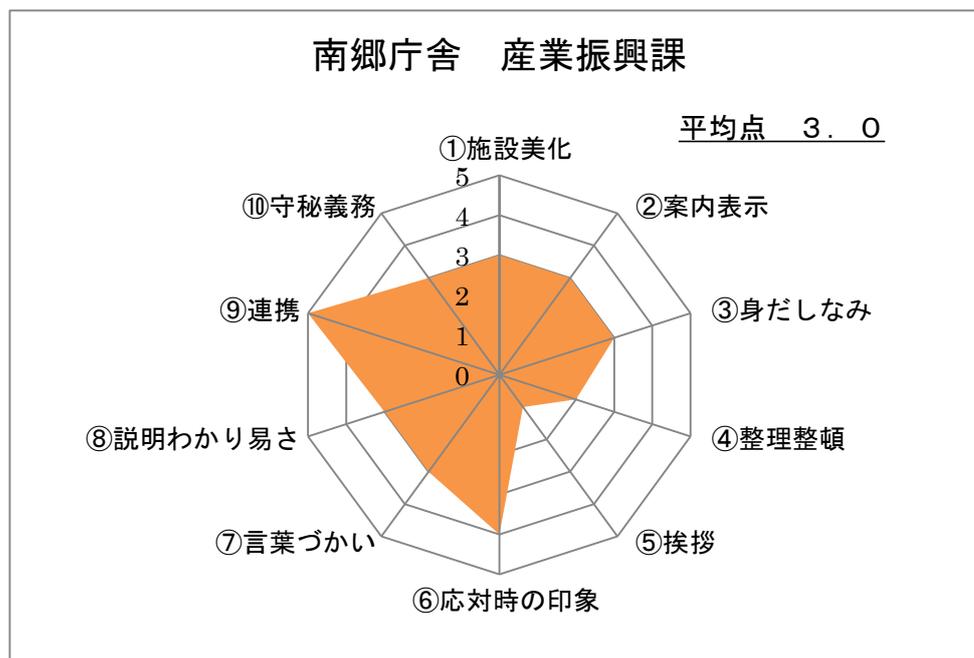
★業務別調査結果



<講師コメント>

- ①②施設・環境・案内表示などのわかりやすさ → ホールからのスペースが広く、清潔感は一掃と保たれている。他に来庁者がなく、職員しかいないためか、「静謐」な雰囲気と共に、ガラとした印象を感じた。他市町村の庁舎でよく見られる「ホールの椅子にかけて新聞を読む・ただぼんやりとしている」といった様子の町民の利用は無かった。
- ③④⑤⑥挨拶、声かけ、印象・身だしなみ → 窓口の女性職員から、即座に「こんにちは」と声かけがあった。髪の毛を束ねており、スッキリとした印象。
- ⑦⑧言葉遣い・説明 → こちらのお話をよく聞いて、説明を行う際に、封筒にマーカーで印をしてくれるなど、準備物についての解りやすい説明があり、動作も機敏で好感が持てた。終わりの挨拶もあった。記入用台はスッキリとしていた。受付カウンターに話題づくりのためか、今話題のご当地キャラクターのマスコットがあった。

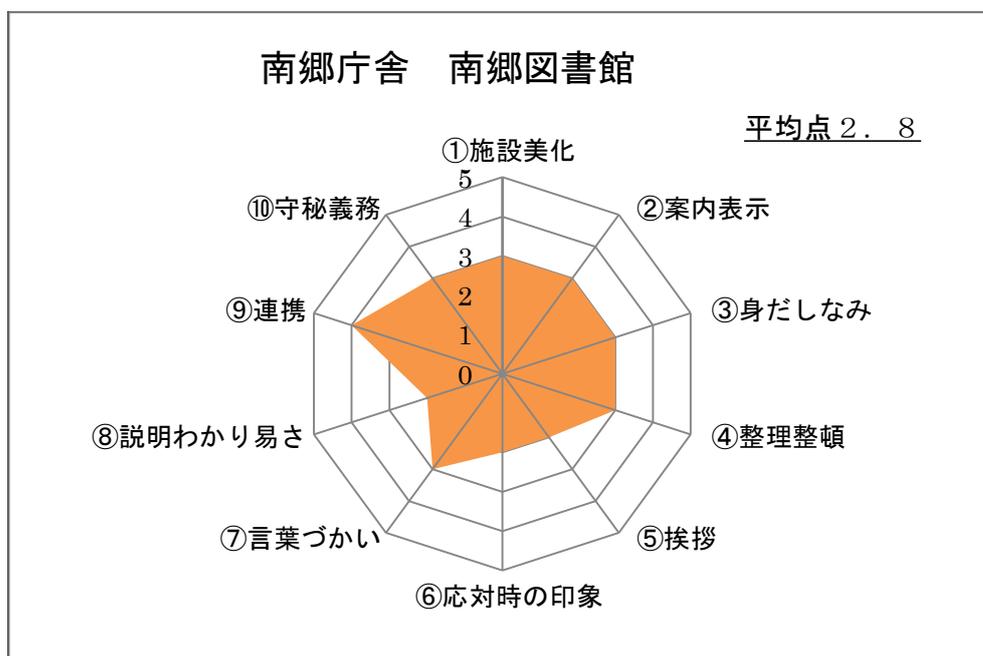
★業務別調査結果



<講師コメント>

- ①②施設・環境・案内表示などのわかりやすさ → ホール・通路とも広いスペース、清潔感はスッキリと保たれている。しかし、課のカウンター上にはパンフレット類が並べてあり、このカウンターで記入したり、対話するなどの用途は最初から考慮してないように見えた。「欲しい方はどうぞ自由に持って行って下さい」という印象を受けた。他に来庁者がなく、職員しかいない。
- ③④⑤⑥挨拶、声がけ、印象・身だしなみ → 窓口カウンターに立っても、最初、誰ひとり来客対応姿勢が無かった。カウンターに来ない。いまどき、珍しいと思いつつ、自然に気付いてもらえるように「何かを探している」かのごとく、カウンター上のリーフレットなどを見ていたが、その間もまだ来ない。そのうち、隣の課のカウンターに来客があり、観察していたが、そちらにも最初誰も対応が無かった。しびれを切らした隣客が「すみません」と声をかけて、ようやく来た2人の職員のうち1人が、「あっ」とこちらにも気付いた、という形だった。対応した職員は、カウンター近くの男性職員ではなく、奥の女性職員だった。人がおらず（来庁者がなく）職員だけなのに、気付かれない。こちらから声をかけないと対応してもらえないのかなど、その時は、不満と言うよりは、相当な驚きを感じた。
- ⑦⑧⑨⑩言葉遣い・説明・連携 → こちらの要望を聞いて、即座に他の係に確認したり、電話で問い合わせをしてくれるなど、早い対応だった。待たせる間の「お掛けになってお待ち下さい」等の声がけはあった。最初の声がけ場面の反応の遅さとは、対照的。マスク着用のため、表情はわからなかった。

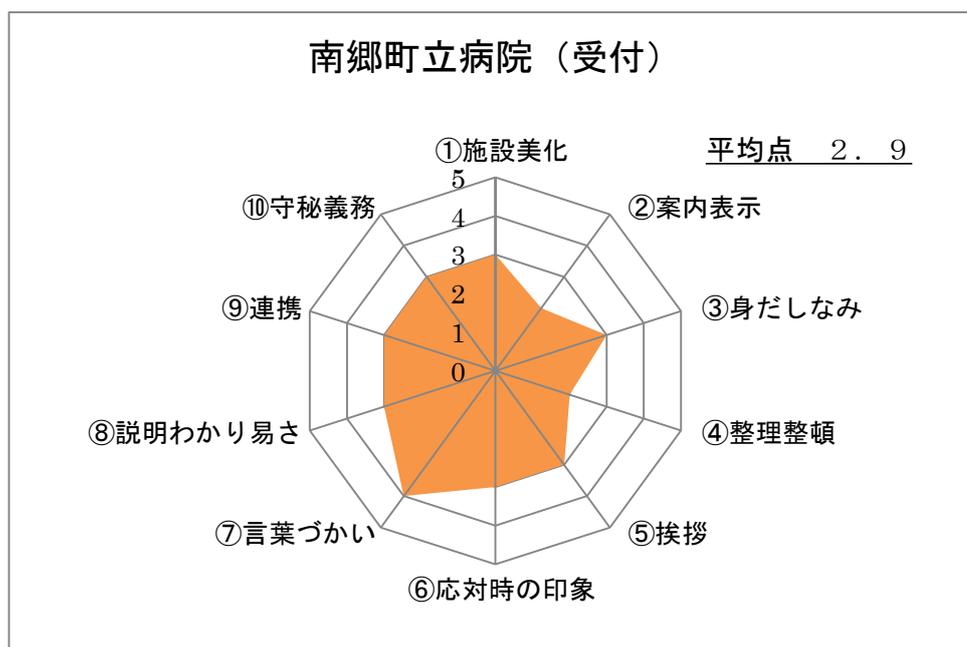
★業務別調査結果



<講師コメント>

- ①②施設・環境・案内表示などのわかりやすさ → 図書館入口のテーブル上に、新刊のお知らせやその他リーフレット類が置いてある。図書館内の整理整頓状態に比べると、その場所は少し唐突な雑然とした印象を受けた。トイレは洋式の方の鍵が硬くて閉まったのか不明で使用に不安を感じた。入室時は私以外来館者がなく、その後2、3名利用者有り。
- ③④⑤⑥挨拶、声がけ、印象・身だしなみ → 職員が、作業中のため、後姿にこちらから「こんにちは」と声をかけた。「入口の紹介コーナーにある〇〇の〇という本はありますか？」と尋ねると、「なんていう本ですか」と聞かれたため、自分で再度入口まで確認に行き、「タイトルはわからないけれど、入口の紹介本で、帯に〇〇と内容が書いてある本」と言う。「今、貸し出し中ですからこちらにご記入下さい。取り寄せできますので」という案内があった。結局本は、あったのだが。→当図書館で紹介してあるのだから、こちらとしては、「どちらの本でしょう」と、さっと入口の展示場所に一緒に行って、タイトルなど確認する行動が欲しかった。少し威圧感のようなものを感じ、ホスピタリティーの点で残念な印象が残った。
- ⑦⑧⑨⑩言葉遣い・説明・連携 → 話すトーンが高く、内線電話対応中、静かな館内にキーンと響いた。蔵書は整理されており、この規模にしては揃っているほうだと思う。特に料理本、幼児子供向け本は充実している印象を受けた。帰り際、もう一冊、本の有無を尋ねると、すぐに他の職員に「探してあげて」と指示した。→「探して差し上げて」の方が敬語に適っているだろう。もう一人の職員はマスク着用のため、在庫の有無を応える際に、声がかくぐもっていて、よく聞こえず、「はい？」とこちらから聞き返した。

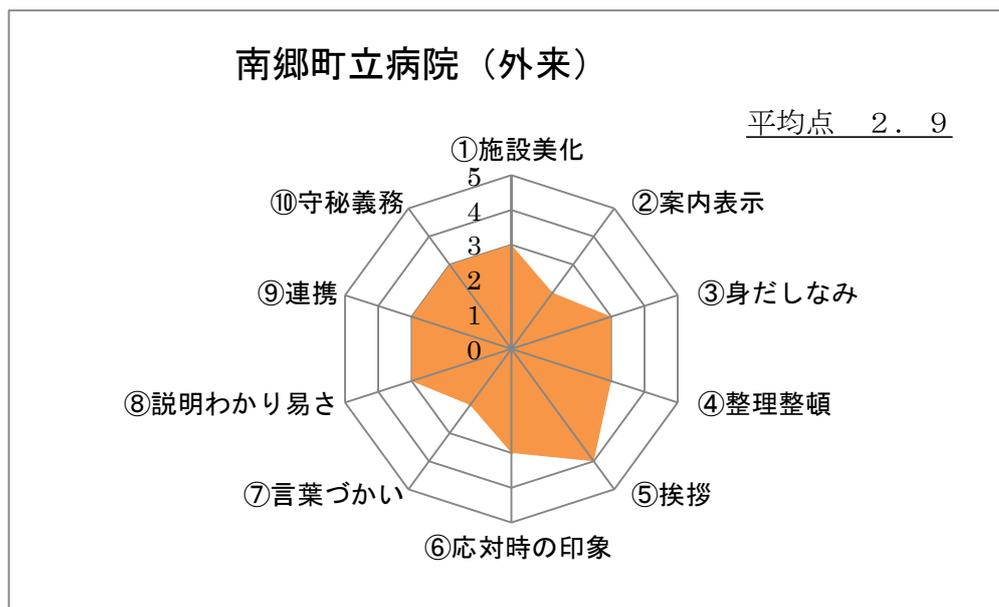
★業務別調査結果



<講師コメント>

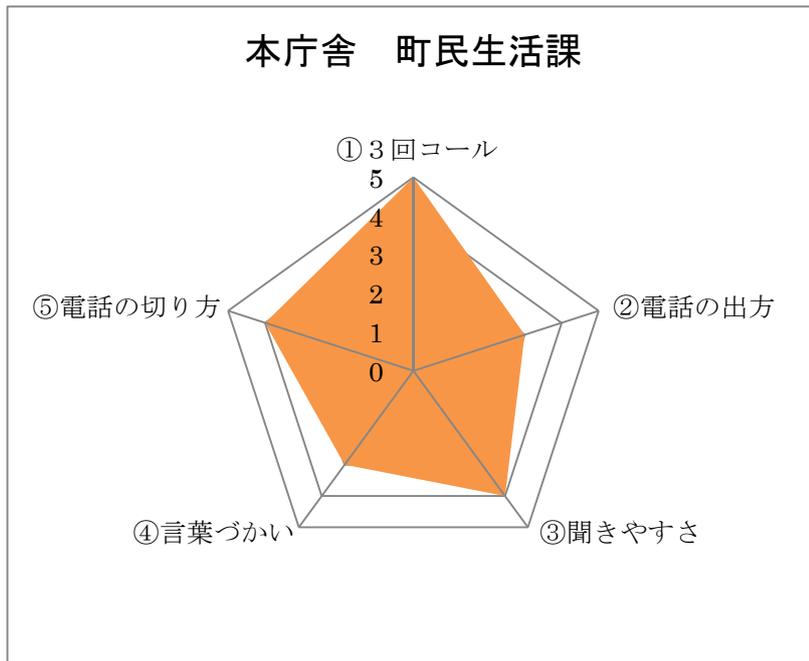
- ①②施設・環境・案内表示などのわかりやすさ → 正面玄関ホールから入って、すぐ右手に受付があるが、なぜか目立たない。入った際に、動線的に、待合ホールへと、自然と視線を転じるためか？L字カウンター台の奥行スペースは狭く、「診察券入れ」ボックスが目立たず、隣に何か記入する用紙も置いてあり、わかりにくい印象を受けた。2人の職員が担当しているらしく、1人が席を外すと、もう1人の職員は席が後ろ向きのために、患者さんは声が掛けづらいかも知れない。「ここで尋ねてもいいのか？」と少々戸惑い、結局回り込んだ側から声を掛けた。特に、診察券入れは小さいため、視力が悪い方には近づいてよく見ないと、見えづらいただろう。通路に設置の記入台は、整理されていた。
- ③④⑤⑥挨拶、声がけ・印象 → 患者に記入の確認のためか、かがんで膝をついての説明の様子がよく見受けられ、内容は解らないが落ち着いた様子で聞き取りがなされており、見ていて丁寧な印象は感じられた。患者との一定の距離感を保つよう、意識して対応していた。マスク着用者が多いため、表情はわからなかった。
- ⑦⑧言葉遣い・説明 → 説明はゆっくり語調。あいづちは、「はい」「〇〇なんです」といった「～です・ます調」が多かった。「お大事に」などの声かけはあった。初診の際の手順について質問した際、一通り説明があったが、早朝受け付け用の番号札の説明が無かったため、こちらから質問すると手順説明があった。この受付方法は、あまり公開していないのかと感じた。

★業務別調査結果



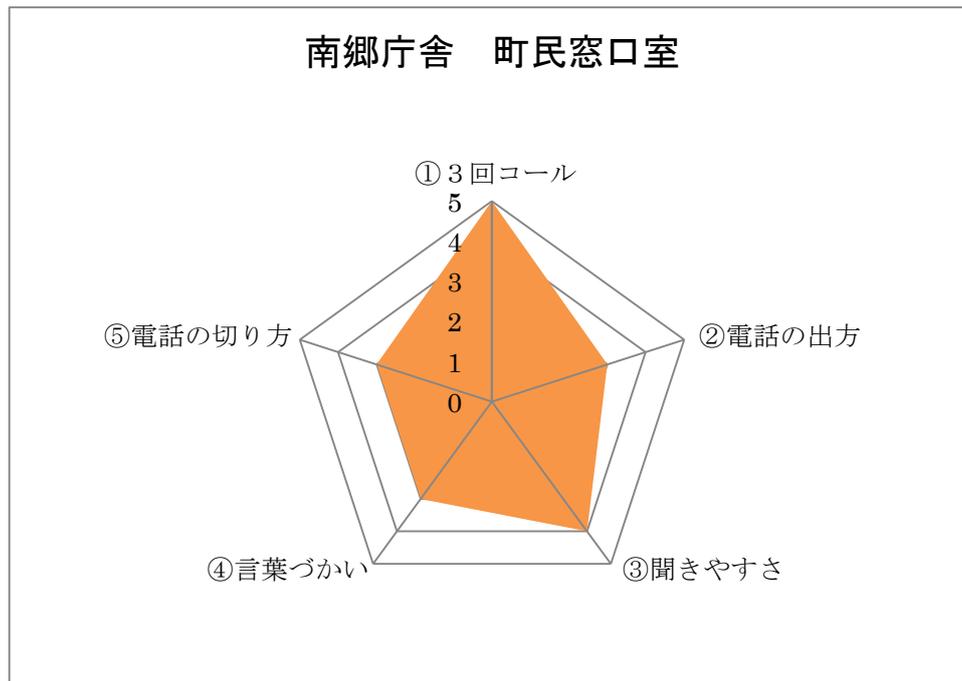
<講師コメント>

- ①②施設・環境・案内表示などのわかりやすさ → スペースが十分とは言えず、ストレッチャーが通路を通る際、待機患者のすぐ脇を通り、患者本人や家族が一斉に注目を浴び落ち着かない。病院全体図は入ってすぐの場所ではなく、パーティションの裏側にありわかりにくかった。 → その通路を通らないと解らない。時間表示の「昼12:00」の「昼」表示は一目見て、解り易い。間違えなくて済むだろう。トイレは使用状況に配慮すると狭い。おそらく、点滴その他の医療用機材を付けた上での使用は、ぶつかる恐れあり。現代の医療機関のゆったりとした設計思想のユーティリティに慣れていないと、窮屈と感じられた。
- ③④⑤⑥挨拶、声がけ 印象 → 患者は、地元の高齢者が中心のためか、一言で言えば看護師の皆さん声がけが大変フレンドリーだ。→ 「〇〇さあ〜ん」「おはよう、あら、今日は?」「どのくらい、待ってなの?」「ちょっと聞いてあげるがらね〜」「はあ〜い、お大事にね〜」といった具合。これらの言葉遣いのみで判断すると、不特定多数の患者の評価は「親しみ易い」と感じる方と、「馴れ馴れしい」と不満を持つ方と2つに分かれるだろう。全体的な印象は、「急かさない対応」を感じさせた。一般的に病院のイメージとしての、「看護師はいつも忙しそうで声もかけられない」といった印象は無く、その点での安心感はある。患者に対しての声がけは積極的にあった。マスク着用者が多いため、表情はわからなかった。
- ⑦⑧言葉遣い・説明 → 言葉遣いについては前述通り。説明はゆっくりした語調。あいづちは、「うんうん」「〇〇なのね」といった「お友達調」が多かった。案内の際「こっちね」と指差しで案内しており、折り返し目正しいけじめあるマナーを好まれる方にとっては不満を感じるかもしれない。



問い合わせ内容：「死亡届は、すぐに出さなくてはならないか・代理人でも届出が可能か」

- ①呼び出しは3回以内で出ていた。→2回で対応（最初に受けた女性から担当部署の女性に代わった）
- ②③名乗り方は、最初に対応に出た女性は、語調が硬く、事務的な印象を受けた。最初の対応者、代わった担当者共部署名は名乗ったが、自分の名前は名乗っていない。
- 言葉遣い→「もしもし～」「なるのでね～」「うんうん」「は～い」と、言葉が少し間延びした印象を受けた。一方で「〇〇したりするんでえ！」と語尾の語調が強い。地元密着型といった印象だ。好き嫌いの評価が分かれる。
- ⑤電話を切る際に、挨拶は「は～い」で終わった。切り方は、こちらが切るのを待っていて、静かに切った。
- 内容に対しての気付き → 「すぐ届出が必要か」に対しては、「ちょっとお待ちくださいね」のすぐあとで、「何日以内だっけ？」と同僚に確認している様子がハッキリと聞こえた。その後、保留した。説明は前述のように言葉遣いで雑な面があるが、こちらのニーズである届出の手順については、「7日以内」「10,000円必要」「診断書を持ってくる」「同居の人がいれば当人」「喪主さんのハンコを押して」等の説明があって、イメージは出来た。



問い合わせ内容：「死亡届は、すぐに出さなくてはならないか・代理人でも届出が可能か」

- ①呼び出しは、3回以内で出ていた。→2回で対応（男性）
- ②③名乗り方は、部署名は、明確に聞き取れた。語調も話すスピードも適切で、丁寧で落ち着いた名乗り方であった。ただし、担当者の名は、名乗っていない。
- ④言葉遣い→ 終始「です」「ます」調の話し方で、その点では、安心感があった。ただ、こちらの話をもう少し聞いてから、説明して欲しいという印象は受けた。 一部、問い合わせの最中、「あー・・・」と言ったきり、無言で「無音」となってしまった。一瞬、電話が不通状態となったのかと不安になり、こちらから「もしもし」と問いかけた。→内容を調べていたようだ。顔が見えないため、「少々お待ちいただけますか？」等の電話用語は言った方が良い。また、再度出る時「お待たせ致しました」が無く、「もしもし」と話し始めた。
- ⑤電話を切る際に、「失礼します」と、折り目正しい挨拶があったが、こちらが切る前に、電話を切った。
- 内容に対しての気付き → 「すぐ届出が必要か」に対しては、「いいえ、そんなことないですよ」「代理の方でもかまいませんよ」「今は大抵、葬儀屋さんのほうでアドバイスしてくれますからね」といった親切な説明はあった。一方で、具体的に「何日以内に出すのか」といったことは、知りたかった。

★今後の課題

地域事情に合わせた、親しみやすい、地元密着型の対応が多い一方で、一部「基本動作」に欠ける、残念な印象も受けました。苦情対応は、誰もが「出来て当然だ」と感じる箇所が出来ていないと苦情になり易いと言われます。つまり、基本動作や言葉遣いは、社会人なら「誰もが出来ていて、当然」と理解されます。そこが出来ないと、当然、苦情になりやすいのです。

今回の調査結果、課題では、基本動作が一番強く感じた点であり、『直せば、効果と満足も得られ実行しやすい』→『実効性と満足度』の視点で優先課題として取り上げました。

<p>即、 取組める 優先課題</p>	<p>ホスピタリティー ↓ 「気持のよい対応姿勢」への課題</p>	<p>① 基本動作→来客が見えたら、直ちに立って対応するなどの行動 ② 惜しまずに動き、自分から、声がけするなどの、温かみのある対応 → カウンターへの意識 ③ 「はじめのある対応」 →地域の事情もあろうが、言葉遣いは「ですます調」を基本とし、これまで、「～なの？」という言葉遣いが多い人は、まず、自分の言葉の7割を「です・ます調」で話すことを目指す。それに違和感を感じれば、お友達言葉に慣れすぎている、ということになる。 ④ 大きすぎる声・語尾の印象の強さ →守秘義務に関することが、不適切に感じられたところもある。 ⑤ マスク着用者が多く、表情の良し悪しが不明。 →業務上必要ということもあろう。</p>
<p>重要だが時間を要する課題</p>	<p>移動の不便さ ↓ 別棟への移動とイメージの悪さ</p>	<p>① わざわざ移動が必要であり、階段の昇降を考えると、使いづらい。→子供連れ・高齢者 ② 暗く、ほこりっぽく、イメージが悪い。</p>
	<p>職員の意識</p>	<p>① 近所の方、知人、利用する方が常に同じで変化に乏しい人間関係だと、新鮮さがないため、互いに「慣れ」や「なあなあ」意識が強くなってしまふ。周囲環境がそのような日常だと、知らず知らずのうちに、基本対応などが崩れたり、習慣化し、一辺倒となりやすい。 ② 親切な職員だが、窓口は、常に多数の住民で混雑しているわけではないため、接遇に対して、意識的に一定のモチベーションを保つことは難しいことかもしれない。</p>