


所管部課		総務部 職員課		部長	広沢 光政				
件名		「接遇強化月間」の設置について					区分		1 審議事項 <input type="radio"/>
関係事項	条例規則								
	部課機関								
1. 要旨									
<p>昨年度改訂した「職員接遇マニュアル」の全職員（再任用、嘱託員、臨時職員を含む）への浸透促進にあたり、「接遇強化月間」を設置し実施するものである。</p> <p>(主な内容)</p> <p>1 実施の目的 市役所を訪れた市民が気持ちよくサービスを受けることができるよう、職員一人ひとりの接遇に対する意識啓発を図ることを目的とする。</p> <p>2 実施期間 平成29年7月5日（水）～7月31日（月）及び11月 ※7月5日午前8時30分から正面玄関で理事者及び部長が市民を出迎える</p> <p>3 実施職場 本庁舎内の職場（※出先職場はできる範囲で実施）</p> <p>4 接遇標語 「あいさつと笑顔である 第一印象」</p> <p>5 実施内容</p> <p>① 「あいさつ運動」の実施</p> <p style="margin-left: 20px;">ア 毎朝、あいさつ「おはようございます」の全員唱和 来庁者、職員同士など高い意識であいさつする</p> <p style="margin-left: 20px;">イ 「第一印象向上宣言」の全員唱和</p> <p style="margin-left: 20px;">ウ 強化月間中のバッチの着用及びポスターの掲示</p> <p style="margin-left: 20px;">エ 正面玄関で職員が市民をあいさつで出迎える</p> <p>② 「身だしなみチェック」の実施</p> <p>(影響及び効果)</p> <p>月間を定めて集中的に実施することにより、職員の接遇に対する意識啓発が期待でき、第一印象の向上に繋げることができる。</p>									
2. 経過（現時点に至るまでの経過）									
<p>平成29年1月 東大和市職員接遇マニュアルの改訂</p> <p>2月 接遇研修の実施（受講者133人）</p>									
3. 留意事項（問題点等）									
4. 主管部処理案（検討結果等）									
<p>庁議終了後、グループウェアで通知、報道機関及び市議会議員へ情報提供</p>									
5. 審議結果									

注：定例庁議の場合は、金曜日の正午までに提出。