

総 点 検 実 施 項 目

対 象 観 点		募集業務	病院業務	広報業務	その他の窓口業務
		各自衛隊地方協力本部	自衛隊中央病院 自衛隊札幌病院 自衛隊富士病院 自衛隊仙台病院 自衛隊阪神病院 自衛隊福岡病院	北鎮記念館（旭川） 陸上自衛隊広報センター（朝霞） 白壁兵舎（新発田）	各方面総監部 補給統制本部
分かりやすい	インターネットによる情報の提供	○ 自衛官等採用試験要領の提供 （採用試験種目、日程、受験申込先等）	○ 診療時間、診療各科等情報の提供	○ 館内案内、開館閉館時間、交通案内等の提供	○ 窓口サービスに関する意見及び要望先案内
	パンフレット等による業務内容の広告	○ 自衛官等募集用ポスター等の作成、改善及び掲示	○ 病院業務内容等パンフレットの作成及び配布	○ 館内案内等（見学者用）パンフレットの作成及び配布	○ その他、パンフレット等の作成及び改善
	案内図等の掲示等	○ 担当窓口及び職員配置図の掲示	○ 施設等の案内標識、施設内の案内図等の整備及び改善	○ 施設等の案内標識、施設内の案内図等の整備及び改善	○ 庁舎への案内標識、庁舎内の案内図等の整備及び改善
	その他	○ 志願票の記載例の作成及び改善	○ 利用者に対するアンケートによる意見及び要望の把握	○ 利用者に対するアンケートによる意見及び要望の把握	○ 面会票の記載例の作成及び改善
便利な	郵便・FAX・Eメール等の活用	○ 志願票の受付	○ 診断証明書の発行 ○ 患者に対する（入院等）費用支払い書類の発行	○ 見学の受付	○ その他、郵便物の活用
	その他	○ 志願票の記載要領の見直し及び改善	○ 待合室・休息所等利用者施設の整備及び改善		
迅速な	時間の短縮等	○ 受付業務処理要領等の改善 ○ 各種問合せ等に対する回答期間及び期日の短縮 ○ たらい回しにしない真摯な対応			
清潔な		○ 待合室、トイレ等の清掃及び美化 ○ 服装、身だしなみ等の保持			
丁寧な		○ 職員の応接態度、言葉遣いの改善（応接マニュアルの作成、職員の接遇能力向上のための研修等） ○ 前例及び形式にとらわれない柔軟な対応 ○ 郵便物への表記の見直し（乱雑な文字、著しい略字の修正及び適切な敬称の付与等）			
人間性及び安全性に配慮した		○ 高齢者及び身体障害者に配慮した施設及び設備の設置（身体障害者用トイレ、車椅子用スロープの設置等） ○ 非喫煙者に配慮した施設及び設備の改善 ○ 環境保全の徹底			