

「行革甲子園 2018」エントリーシート

【取組の内容】

1 取組事例名

総合窓口で案内サービス充実

2 取組期間

平成 28 年 3 月から継続中

3 取組概要

役場へ来庁者される方々が、迷うことなく目的の窓口へ行けるように、庁舎入口付近に総合窓口を設置し、職員が交代制で案内等の対応を行っている。

また、庁舎内の適所に案内表示プレートを設置することで、案内サービスの充実を図る。

4 背景・目的

現在の鬼北町庁舎は、平成 26 年に改修されたが、改修前の旧庁舎では、現在のような総合窓口ではなく、戸籍住民係が来庁される多くの方々を対応していた。住民票や印鑑証明書の発行などに従事しながら兼務での対応になるため、繁忙時に来庁される方々をはじめとし、お年寄りや初めて来庁される方々に対して不便をかけていた。

5 取組の具体的内容

【経緯】

庁舎改修を機会にこれまでの行政サービスの課題を抽出し、具体的な取組を検討するため「行政サービスプロジェクトチーム」を設置した。

本事例は、その取組の一つである。

【案内サービス充実への具体的な取組】

1 総合窓口の設置

- ◆住民の方が迷うことなく目的の窓口へ行けるように、庁舎玄関付近に案内係を設置

庁舎玄関付近に設置した総合窓口席で、自分の通常業務をこなしながら、役場に来庁される町民の皆様をはじめ、すべてのお客様に対して、案内を行っている。

- ◆案内係は、課長級以下の殆どの職員（臨時職員含む）が交代制で行う

午前 8 時 30 分～午後 1 時 00 分まで

午後 1 時 00 分～午後 5 時 15 分まで

職員に対して接遇の研修や身だしなみマニュアルを作成して意識改革を行った案内係をサポートする為に、問い合わせ用の内線電話やパソコンを配備した

2 入口付近に各階の案内表示プレートを設置

- ◆本庁舎及び別館の入口付近に各課の案内プレートを設置

プレートに色・番号を表記し、分かりやすく表示

行政サービス向上プロジェクトチームとは

- 1 設 置 鬼北町行政企画委員長の指揮のもとに、客観的に現状業務を観察して現象を認識し、問題点の探求、原因の分析、対策案を検討する「行政サービス向上プロジェクトチーム」を設置
- 2 目 的 庁舎改修を機会に、町民への的確なサービスを実現させる為に、鬼北町の本庁舎改修に伴う適切な機能整備と業務効率化を図り、『行政サービスの更なる向上』を目指す。

6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

- ・総合案内席に配備されているパソコンは、シンクライアント環境なので通常業務をこなしながら窓口業務が対応可能となった。
- ・来庁者に対して気持ち良い対応ができるように、接遇・身だしなみマニュアルを作成し、職員の意識改革に努めた。

7 取組の効果・費用

- ・来庁される方々が総合窓口の対応によって、目的の窓口へ迷うことなく行けるようになった。
- ・多くの職員が総合窓口業務に携わることで、町民の立場になったおもてなしの対応が実践できるようになった。また、役場各課の業務内容など把握できる機会が増え、自分の仕事だけでなく幅広い視野を持てる職員の育成に繋がった。
- ・行政改革推進審議会において評価された。

8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

- ・職員に対して接遇・身だしなみマニュアルを作成し、意識改革を推進した。
- ・プロジェクトチームのメンバーが定期的に朝の挨拶運動を行い、接遇の基本である挨拶の徹底を行った。

9 今後の予定・構想

多くの町民に本取組について評価していただいているので、継続実施していく予定

10 他団体へのアドバイス

役場職員としての基本的な接遇や身だしなみを見直す良い機会になったと思える。

11 取組について記載したホームページ