

窓口改善事例集

事例1 庁舎を美しく〔京都府山城広域振興局田辺総合庁舎〕

- ◆ 山城広域振興局田辺総合庁舎は建築後年数もたっていますが、来庁される方に少しでも気持ちよくお越しいただくため、美しい草花プランターが庁舎の入口を飾っています。当初は山城土地改良事務所だけで実施されていましたが、他の職場からも参加する職員が集まり、プランターでの草花栽培のグループが活動しています。



花のある明るいエントランス

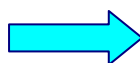
事例2 接遇のレベルアップと庁舎内看板の工夫〔京都府南丹広域振興局〕

- ◆ 「接遇マニュアル」を作成し、府として適切に対応し、「たらい回し感」を感じない対応を工夫しました。
- ◆ 外部の目利き人の協力で、「南丹ウエルカムプロジェクト」を立ち上げ、庁内ディスプレイ検討会を実施し、来庁される府民の皆様にとって、わかりやすく、また、明るくさわやかな気分になっていただける庁内ディスプレイのあり方を検討しました。可能ことから実施しているところです。

改善前



入口正面



改善後



執務室入り口

入口の表示をわかりやすく工夫しました



事例3 わかりやすい広報資料の配架 [京都府中丹広域振興局福知山総合庁舎]

- ◆ 総合庁舎の情報コーナーでは、国、府、市町村の広報資料などを配架し、皆様に提供していますが、狭いスペースに多種多様な資料をいかに並べ、かつ、素早く見つけていただけるようにするか、常に苦勞しています。
- ◆ 福知山総合庁舎では、「旬の資料(→たくさんの方が取りに来られる)」と「時期を過ぎるなど古くなった資料(→でも必要とする方は必ずいらっしゃる)」を分け、旬の資料は見やすく配架、古い資料は分野毎に分けてたくさん保存できるように配架、と整理しました。
- ◆ 来庁者からも、「必要な資料を探しやすい」「古い資料なのでないかもしれないと思ったがあってよかった」という声をいただいています。



最新の資料がすぐ手に取れるよう工夫されています



過去の資料もファイリング。省スペースでもわかりやすい

事例4 窓口来庁者を意識したレイアウト [京都府中丹広域振興局]

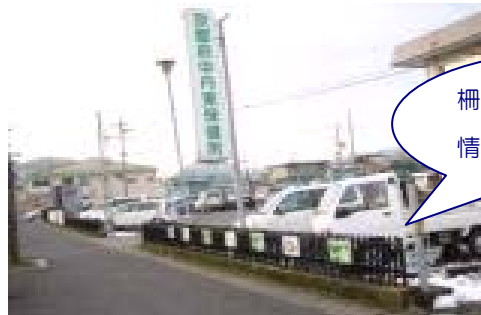
- ◆ 建物の構造上、室中央部に柱があるため、これまで主に窓口来庁者に対して最初に対応する収納担当者が入口に背を向けざるを得ない机配置状況になっていました。
- ◆ 発想の転換により机の配置を「逆ハの字」状にし、窓口来庁者に対しての背中向けを緩和したことにより、窓口来庁者への対応が早くなり、職員の顧客意識や職員間のコミュニケーションも高まりました。
- ◆ また、この机の配置により新たなスペースが中央部に確保でき、課税申告窓口のテーブルを追加設置し、来庁者の利便性が向上しました。



カウンターに向かって斜めにすることで来庁者に素早く気づくことができます

事例5 庁舎の柵を利用した効果的な啓発 [京都府中丹東保健所]

- ◆ 手軽に府民に対し啓発活動ができるよう、府道（歩道）に面した庁舎の柵を活用してみました。
- ◆ 柵一列に17枚の啓発ポスターを並べることで、歩行者に対しアピールを図るとともに、印刷やパウチは職員が行い、できるだけ安価で長く掲示できるよう工夫しています。掲示物は、状況に応じて適宜変更します。初回は、環境エコ活動を身近に感じてもらうため、職員が発案したキャラクター「エコにんちゃん」を活用しました。



新型インフルエンザ対策の啓発ポスターなど適宜変更しています

エコにんちゃんによるPR

事例6 おもてなしマニュアルを作成し、接遇の向上を目指す [京都府丹後広域振興局]

- ◆ 府民サービス向上を目的に振興局の業務改善を検討するグループを 19 年度に設置し、その活動により「おもてなしマニュアル」を完成。府民の方に気持ちよく感じてもらえるような電話や窓口の対応を進めています。マニュアルは作成した後の取組が大切です。項目毎に月単位で取組を進めています。

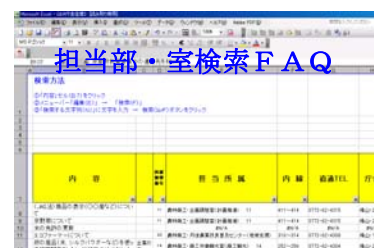
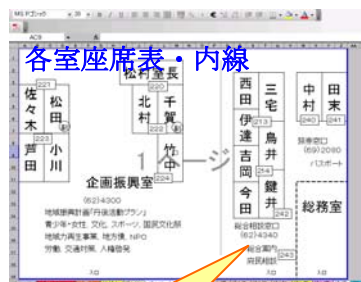
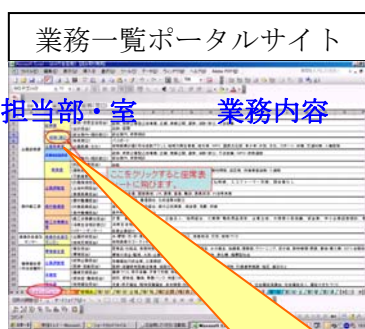


職員によるキャラクターづくりも行い、親しみやすく、実行しやすいマニュアルに

事例7 業務一覧ポータルサイトを作成し、円滑な来庁者対応を目指す

[京都府丹後広域振興局]

- ◆ 組織内の担当業務を職員間で情報共有し、外部からの問い合わせに対して迅速・的確に対応できるよう、業務一覧ポータルサイトを作成。各業務室の座席表（内線）にリンクさせ、外部からの問い合わせ内容から担当部・室検索できるFAQもデータを整理し添付しています。



職員間で各部・室の業務内容情報を共有し、担当部・室をクリックすると、座席表にリンクします。

問い合わせ事項から、関連内容及び担当部・室と内線番号を検索します。

事例8 おもてなしマニュアルを活用し、わかりやすい窓口に「京都府丹後保健所」

- ◆ 丹後保健所の環境衛生室ではドアが2箇所あるためお客さま用入口がわかりにくい状態でした。そこで入口を一つにし、わかりやすいように看板を工夫しました。

棚をカウンター代わりに利用したりパンフレット類も整理し、雑然とした雰囲気もなくし、お客さまが入りやすく職員が動きやすいように工夫をしています。



事例9 来庁しやすい職場環境づくり「京都府丹後土木事務所」

- ◆ 府民の皆さんが来所しやすくなるように、執務室の整理整頓や出入り口の雰囲気づくりや広報物展示を行っています。例えば展示物は基本的に季刊ごとに更新したり、配布物の展示コーナーの設置するなどの工夫をしています。



棚に花を飾り、業務担当者名を表示



階段昇降口の展示コーナー



事例10 納税窓口「なごやか」活動 [京都府京都東府税事務所隣股踊り場の広報掲示]

- ◆ 府税事務所への来庁者にとって明るくより親しみを持てる納税者窓口となるよう、自宅の季節の花を飾ったり、生け花教室のサークル活動者がその日の作品を窓口に並べ「なごやかでうるおいのある」雰囲気が出るようにしています。

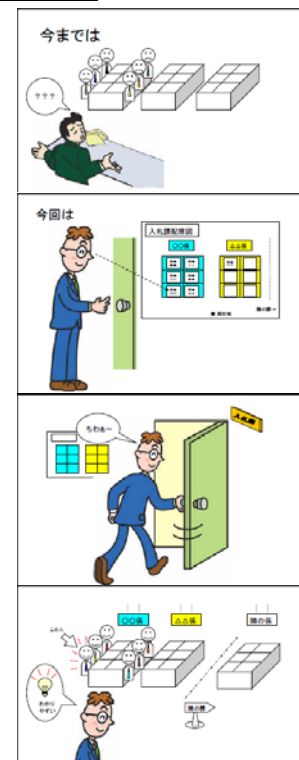
京都東府税事務所の「なごやか
でうるおいのある」窓口



- ◆ また、月末には法人府民税・事業税の申告受付窓口をエレベーターホールに設け、お待たせすることがないようにしています。

事例11 来庁者にわかりやすい配席図の工夫 [京都府総務部入札課]

- ◆ 近年の執務室は、将来的なレイアウト変更が容易なよう、棚や間仕切がなくなり、大きなフロアに同じようなデスクの島が並び、その中にいろいろな係や課が共存する形態が一般的になっています。特定の係に用事がある府民や庁内来訪者には、どこに目指す係があるのか非常にわかりにくく、立ち往生する様子が多く見受けられるようになっていきます。
- ◆ このため、入口で迷うことのないよう、配席図に視覚的な工夫を施し、入室後の誘導もスムーズになるよう改善してみました。2つある入口にはそれぞれの課のプレートしか設置されていないことから、それぞれの入口にはそれぞれの課の分だけを表示し、境界がどこかを目印を含めて視覚的に明らかにしました。配席図をカラー化し、席の升を係毎に色分けをしました。同じ色の係名プレートを置き、配席図を見て頭に描いた位置を確認できるよう配慮しました。



事例12 NPO団体との協働による京都府庁旧本館の案内サービス

[京都府総務部府有資産活用課]

- ◆ 平成19年7月より重要文化財「京都府庁旧本館」の旧知事室等の常時公開を開始。当初は、見学者への案内を職員が対応していましたが、京都の文化・歴史に関心の高いNPO団体に対し、案内業務を委託するとともに、旧本館の一室を事務所として活用する協働の枠組みにより、府民サービスの向上を図りました。平成20年度は、春秋の一般公開期間も含め、約16千人の見学者があり、ガイドの丁寧できめ細かい説明が好評を得ています。
- ◆ また、府庁周辺の魅力的なスポットの紹介や、京都の歴史・文化の解説なども行っており、高度な府民サービスの提供を実現しています。



業務を受託したNPO法人都草による案内が大変好評です

事例13 ワンストップ化した窓口サービスの提供

[京都府府民生活部府民総合案内・相談センター]

- ◆ 府民サービスの向上を目的に平成19年8月1日に設置。都道府県で初めてコールセンターを開設。府民窓口を一元化し、「たらい回ししない」対応を目指しています。
- ◆ コールセンターでは、3000項目以上の「よくあるお問い合わせ（FAQ）」に基づき、大半のお問い合わせについてその場で回答しています。
- ◆ 苦情等も含め翌業務日までの回答を約束し、開かれた府政を推進しています。
- ◆ 府民の関心、ニーズを府政の各分野にフィードバックするなど、府民の声を府政に反映、府民との情報共有を進めています。



親切・丁寧・迅速・的確をコンセプトに窓口サービスを進めています