

市民サービス検討結果

市民サービス向上事業名	庁舎案内図の作成
担 当 課	総務課
現状と課題	<p>1 庁舎の現況</p> <p>(1)庁舎の形状が複雑で、外部の人に位置関係が分かりにくい。</p> <p>(2)会議室が分散している。</p> <p>(3)東庁舎、環境課、会議棟、水道企業団が別棟となっている。</p> <p>(4)東庁舎の連絡通路は2階しかない。</p> <p>2 正面玄関の案内係や情報課相談係で、課や会議室の場所を案内しているが、言葉で正確に伝えることは難しい。説明を受けても移動すると分からなくなって迷う市民がいる。</p> <p>3 案内の際、配置図を渡し説明すれば移動しても迷わないと思われる。</p>
今後の方針	<p>1 市庁舎案内図を作成する。(東庁舎、環境課、会議棟、水道企業団を含む。)</p> <p>2 各課へ市庁舎案内図を配布して、職員が庁舎案内する際や通知文等に活用する。</p>
実施時期	平成12年度
効 果	<p>1 適確な案内が可能になり、市民サービスの向上につながる。</p> <p>2 通知文に案内図を活用することにより、会場間違いが減る。</p>
参 考	案内図は見た目に工夫を凝らし、お年寄りや外国人への配慮をする。

市民サービス検討結果

市民サービス 向上事業名	たらい回し防止計画
担 当 課	企画課、総務課
現状と課題	<p>市民をたらい回し、トラブルが発生することがある。原因としては、次のことが考えられる。</p> <p>(1)職員が他課の業務を十分に把握していないため、担当でない部門を紹介してしまう</p> <p>(2)要件を十分に聞き取りせずに、他部門へ引き継いでしまう</p> <p>(3)電話での引継ぎ方法に問題がある。</p> <p>(4)現在使用している庁内電話番号が分かりにくいいため、他課への電話の引継ぎに時間がかかることがある。</p>
今後の方針	<p>1 たらい回し防止のため、職員は次の事項に留意すること。</p> <p>(1)電話の対応について</p> <p style="padding-left: 20px;">担当外の業務について外部からの問合せがあった時は、長時間保留しない。</p> <p style="padding-left: 20px;">担当課を探すための電話照会は1回までとする。</p> <p style="padding-left: 20px;">1回では担当課が判明しない場合は、相手にかけ直すまでの時間を伝え、担当課からかけ直すこととする。</p> <p style="padding-left: 20px;">問合せの内容が複数の課に該当する場合は、最初に電話を受け取った職員が内容を調整してからかけ直す。</p> <p style="padding-left: 20px;">庁内電話番号を分かりやすく作成し直す。</p> <p>(2)来客者への対応について</p> <p style="padding-left: 20px;">・行先が分からない来客に対しては、用件を確認したうえで、担当課(者)に電話をしてから案内する。</p> <p>2 担当課 係を職員に徹底するため、事務内容を五十音順に並べた逆引き事務分掌一覧を作成する。</p>
効 果	<p>1 たらい回しが減り、市民サービスの向上につながる。</p> <p>2 市役所全体の業務を把握することが可能になり 市民からの問合せに正確に対応できる。</p>
実施時期	平成12年度(今後の方針1)、平成13年度(今後の方針2)
参 考	

市民サービス検討結果

市民サービス 向上事業名	接遇の充実
担 当 課	人事課
現状と課題	<p>1 接遇研修について</p> <p>(1)研修を受けている職員の多くが若手職員であり、所属課内で指導できる立場になく、波及効果が少ない。</p> <p>(2)研修を受けても、その場限りとなっている。</p> <p>(3)公共施設のサービスを担う都市施設管理協会職員に対する研修が不十分である。</p> <p>2 窓口での対応について</p> <p>(1)マンネリ化した態度が市民に不快感を与え、トラブル発生の原因となることがある。</p> <p>(2)苦情があっても、各職員は自分のこととして認識していない。</p> <p>(3)来客者とトラブルが発生していても、他の職員、上司が関与しないことがある。</p> <p>(4)職場経験が長い職員と、短い職員とでは対応に差がある。</p> <p>(5)職員行革マニュアル(平成12年4月10日付企画部長通知)で接遇について通知されているが、取り組みは十分でない。</p>
今後の方針	<p>1 接遇リーダーの養成について</p> <p>(1)各課に接遇リーダーを置く。なお、接遇リーダーは、指導力を発揮できる管理職とすることが適当である。</p> <p>(2)接遇リーダーの研修を定期的実施する。</p> <p>(3)接遇リーダーは、研修で学んだことを課内の職員に十分に浸透するよう努める。</p> <p>(4)来客者とトラブルが発生したときは、その原因を調査し、課全体で改善に努める。</p> <p>2 接遇研修について</p> <p>(1)都市施設管理協会職員も接遇研修に参加させる。</p> <p>(2)新規採用職員は、接遇機会の多い1階に配置するように検討する。</p> <p>(3)民間会社(デパート、スーパー等)での派遣研修の実施を検討する。</p>
実施時期	平成13年度
効 果	市役所に対する好印象を市民に与えるとともに、行政への理解が深まる。
参 考	