

各課所で行われている、県民サービス向上や業務改善に向けた意欲的な取組をレポートします。

CS向上委員会による手作りの県民サービス改善 県南県民センター

ここがポイント

- 若手職員等で構成する「CS向上委員会」を中心に、全庁を巻き込みながら展開。
- 庁内案内表示の改善や県民対応用の職員ハンドブックの作成など、職員の手作りにより、大きな費用を掛けずに多彩な取組みを実施。



庁舎ごとに色分けして分かりやすく表示

1 取組の背景

センターのホームページが各課の統一感がなく見づらかったことや、土浦県税事務所(第1分庁舎)を訪れる県民から「庁舎が3つに分かれているので分かりづらい」との苦情を受けたことを機に、平成24年度に「広報委員会」を設置しました。

さらに、平成25年度に、庁舎案内・接遇といった県民に対する“直接的サービス”と、職員の意識改革・業務改善といった“間接的サービス”の両面から、センターへの県民満足度の向上を図るため、広報委員会を発展させて、各課から推薦された若手職員7名による「CS(県民満足度)向上委員会」を設置しました。

2 取組の概要

毎月1回の委員会を開催し、課題の整理や改善策の検討を行うとともに、自治研修所のCS向上研修への参加や先進事例の視察を踏まえ、多彩な取組を実施しました。(以下は一例です。)

・庁舎案内表示の改善(写真上)

3つの庁舎を色分けした表示を、来庁者が迷いそうな各所に設置。庁舎名を表示したプリンターも設置。

・展示コーナーの充実

既存の地元農産物展示を充実するとともに、新たに地元霞ヶ浦の水産加工品や森林湖沼環境税のPR資料を展示。

・職員ハンドブック作成(写真下)

合同庁舎の全職員が来庁者や電話対応時に迅速・的確に対応できるよう、各所属の業務内容、電話番号などを記載したハンドブックを作成・配布。

いずれの取組も、職員の手作りや使っていない備品の活用によるもので、大きな費用はかかっていないとのこと。 (実際見てみると手作りとは思えないクオリティです！)

3 取組の効果

来庁者及び職員に対して、効果測定と取組周知のためにアンケートを実施したところ、5段階評価で来庁者4.06、職員3.85となり、目標の4.00を概ね達成しました。

CS向上委員会による様々な取組を目の当たりにして、センターや合同庁舎入居機関の職員の意識も変わってきているそうです。

例えば、目的と違う庁舎に来てしまった県民を職員ハンドブックを使って迅速に案内する職員がいたり、若手職員手作りの来庁者向け事業紹介パネルを設置した課があるなど、CS向上委員会の展示に触発されて積極的に情報発信をしようとする機運が庁舎全体に高まってきているとのこと。

手作りの温かみのある県南県民センターのCS向上の取組は、これからも続きます。



ハンドブックで迅速・的確に対応

行革分権室
から一言

この取組は、平成25年度目標チャレンジで優秀賞を受賞しました。土浦合同庁舎は、ご紹介した取組以外でも、傘立て、観葉植物、チラシ類の整理整頓が行き届いている、気配りあふれる職場でした。

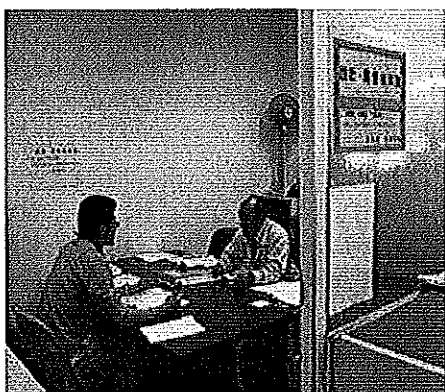
各課所で行われている、県民サービス向上や業務改善に向けた意欲的な取組をレポートします。

若手技術職員が気軽に相談できる環境づくり

常陸大宮土木事務所

ここがポイント

- 「設計・監督相談室」を開設し、若手がベテランに気軽に相談できる環境を創出。
- 職員間のコミュニケーションが活発になり、明るく風通しの良い職場環境に。



気軽に相談して疑問をすぐに解決

また、当初は、直属の上司を差し置いて検査監に相談することへのとまどいの声もあったそうですが、検査監の担当業務に「技術職員の技術指導」が含まれていることを周知し、解消しました。

検査監は、相談を待っているのみでなく、日常的に若手に「何か聞きたいことはないか」と話しかけ、疑問を引き出すことを心掛けているそうです。

3 取組の効果

平成25年度は122件の相談がありました。相談内容で多いのは、現場の監督業務の中で生じた疑問や業者からの質問に関するものでした。

現場から事務所に戻ってきてすぐに相談できるので、その日の疑問がその日に解決し、次の日には業者に回答する“ワンデーレスポンス”が可能となるとともに、非常に効果的なOJTとなっています。

また、副次的な効果として、グループを越えた職員間のコミュニケーションが活発になり、明るく風通しの良い職場環境につながったそうです。

ベテラン検査監の方からお聞きした「若手に頼られることで、“生きがい”を感じるようになった」というお話もとても印象的でした。

1 取組の背景

公共工事において、高い品質や安全性の確保、コスト縮減が求められる中、若手技術職員の技術力向上が課題となっています。

しかし、若手側は、業務において疑問点が生じても周りが多忙なため相談を兼ねてしまい、上司側も、相談を受ける時間的余裕がなかったり、教え方が分からないといった状況がありました。

2 取組の概要

常陸大宮土木事務所では、この状況を改善するには、日常的に体系的に相談できるしくみが必要と考え、平成25年度に「設計・監督相談室」を開設しました。

相談室は、検査監4名体制で、所内の相談室スペース(写真上)または、検査監の自席で相談を受けています。

この取組では、「気軽に相談できる環境づくり」を重視しています。

当初は定曜日・定時に開催していましたが、利便性を考慮し、検査監の在席時はいつでも相談ができることとしました。



職員間のコミュニケーションが活発に

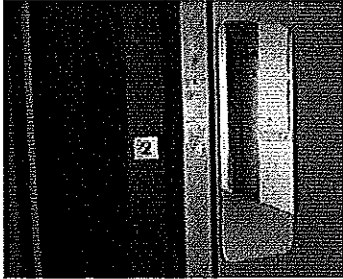
行革分権室
から一言

この取組は、平成25年度目標チャレンジで努力賞を受賞しました。土木事務所以外の職場においても、若手職員育成のヒントになるのではないのでしょうか。

各課所で行われている、県民サービス向上や業務改善に向けた意欲的な取組をレポートします。

エレベーターホールへのミラー設置

アイデアオリンピック提案
→管財課



乗り込もうとしている方が見えます

エレベーターを利用しようとする来庁者が、その目前でドアが閉まってしまうのを回避するため、ミラーを設置してはどうかとの提案を受け、今年5月に、安全な利用の確保に重点を置いて運用している身障者用エレベーター(1F・2F)に試行的に導入しました。

エレベーターの内側から、外側の死角が見やすくなったので、乗り込もうとしている方への気遣いがしやすくなったのではないのでしょうか。

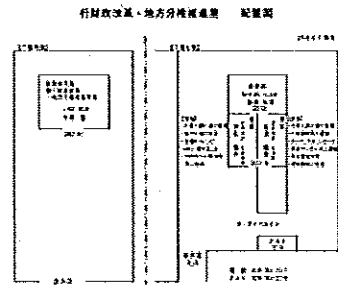
職員配置図へのふりがな・担当業務の記載

アイデアオリンピック提案
→各課所

各課所に掲示している職員配置図について、来庁者に目的の場所をより親切で分かりやすく案内するため、職員名のふりがなと担当業務を記載してはどうかとの提案を受け、今年4月に各課所に対応いただきました。

来庁者だけでなく、職員間でも、電話をする際に効率的になったと好評をいただいています。

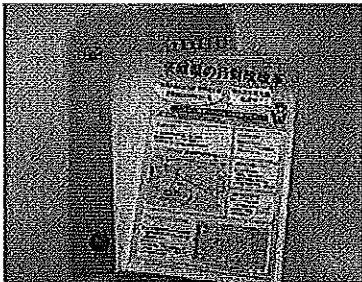
(ちなみに、各課所の天井からつり下げているグループ名の案内板も過去のアイデアオリンピックの提案によるものです。)



担当者が一目で分かるように

ゆうメールの活用による通信運搬費の削減

アイデアオリンピック提案
→各出先機関



信書以外であれば活用可能(要契約)

信書以外の郵便物を郵送する際には、「ゆうメール」というしくみを活用すると普通郵便より安価で郵送できます。

筑西産業技術専門学院や筑西県税事務所などで既に実践し、通信運搬費の削減の効果が上がっているため、出先機関で積極的に活用してはどうかとの提案がありました。

これを参考に、今年度から水戸県税事務所などにも活用が広がっています。

条例等所管課索引の作成

アイデアオリンピック提案
→総務課

県民からの問い合わせに迅速に対応するため、キーワードで業務主管課を調べることができる「業務主管課索引」と同様に、条例等の所管課索引を作成してはどうかとの提案を受け、今年度から、行政情報ネットワークシステムスタートページに「条例等所管課索引」を掲載しました。

自課の所管でない条例等に関する問い合わせを受けた際などに、お待たせせずに案内できるのではないのでしょうか。ぜひ活用してみましょう。

索引番号	条例等名称	所管課	備考
01	水戸市条例	総務課	
02	水戸市規則	総務課	
03	水戸市条例	総務課	
04	水戸市規則	総務課	
05	水戸市条例	総務課	
06	水戸市規則	総務課	
07	水戸市条例	総務課	
08	水戸市規則	総務課	
09	水戸市条例	総務課	
10	水戸市規則	総務課	
11	水戸市条例	総務課	
12	水戸市規則	総務課	
13	水戸市条例	総務課	
14	水戸市規則	総務課	
15	水戸市条例	総務課	
16	水戸市規則	総務課	
17	水戸市条例	総務課	
18	水戸市規則	総務課	
19	水戸市条例	総務課	
20	水戸市規則	総務課	

五十音順で探せます

行革分権室
から一言

今回は、「職員提案アイデアオリンピック」の表彰提案をご紹介しました。私達職員の日頃の“気づき”は県庁の財産です。アイデアを形にして私達の手で県庁をどんどん改善していきましょう。

各課所で行われている、県民サービス向上や業務改善に向けた意欲的な取組をレポートします。

5S活動（整理・整頓・清掃・清潔・躰）の実施

ひたちなか保健所

ここがポイント

- 執務室内の清掃当番を課ごとに決め、毎週金曜日の夕方に15分間清掃。
- 職員に整理整頓の意識が身に付き、ファイルを足元や床に放置することが減少。



床に書類等がなくスッキリした執務室

ひたちなか保健所では、毎週金曜日の17時15分から15分間、執務室の床の清掃を行っています。

清掃は、3課(各5~7人)による当番制。時間になると、当番の課が3台の掃除機をかけ始めます。

毎週定期的を実施され、当番の際は自分も清掃するので、職員に整理・整頓の習慣が身に付き、書類のファイルを床に長期間放置することが減ったそうです。

お邪魔した日も、スッキリした床でした。

金曜日夕方に清掃するというのも、「お互いに今週もお疲れ様でした！」という気持ちになっていいですね。

「見える化」による事務改善

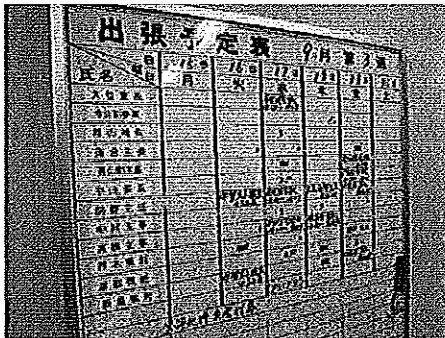
県民センター総室 県央環境保全室

ここがポイント

- 職員のスケジュールをホワイトボードの活用により「見える化」し、情報共有。
- 月別コピー使用量をグラフにより「見える化」し、コスト意識を啓発。

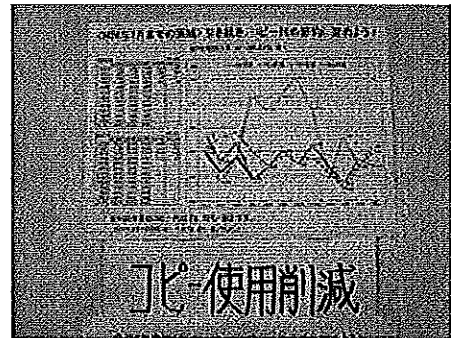
県央環境保全室では、各室員の週単位の予定を、壁面に設置したホワイトボードに記載しています。

自分の予定を確認できるのはもちろん、離席中の室員あてに電話があった際にもすぐに対応できて便利とのことです。



ホワイトボードでスケジュールを見える化

また、月別のコピー使用量をグラフ化し、過年度実績や印刷単価、「ムダ排除9項目」と併せてコピー機脇に掲示することで、コスト意識を啓発しています。



コピー使用量の増減がひと目で分かります

この取組の効果もあり、コピー使用量は年々減少しています。最終的には1人1人の地道な取組が一番大事ですが、「見える化」はその1つの契機となるのでは、とのお話を伺いました。

行革分権室
から一言

「5S活動」や「見える化」は身近な事務改善です。ご紹介した事例も参考に、できるところから取り組んでみませんか。

各課所で行われている、県民サービス向上や業務改善に向けた意欲的な取組をレポートします。

みんなで楽しい昼食を! (ランチミーティング)

常陸太田県税事務所高萩支所

ここがポイント

- 昼食を各自のデスクではなく、集まって食べることでコミュニケーションを向上

高萩支所では、毎日の昼食を、合同庁舎内の福利厚生室で職員みんなとすることが習慣になっています。

大きなテーブルを囲んでの昼食は、テレビで話題のニュースや美味しいお店の情報、週末に出掛けた先の話など、とりとめのない会話が尽きないそうです。

あくまで強制ではなく、居心地が良いから続いているとのことですが、仕事とは違った一面が見られたり、ちょっとした体調の変化に気づけたりと、コミュニケーションや連帯感の向上に一役買っているそうです。

この例を参考にして、毎日だけでなく、グループで会話をしながら昼食をとったり、時にはテーマを設定して「ランチミーティング」をしてみてもいいのではないでしょうか。

ちなみに、訪問した高萩合同庁舎は、入居している



笑顔で会話が弾むランチ風景

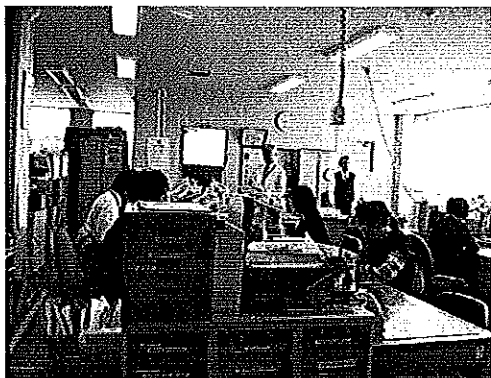
3部署が協力して庁舎壁面にグリーンカーテンを育てたり、合同懇親会をしたりと部署間コミュニケーションも活発でした。

「朝会」でメリハリを付けて1日をスタート

土浦県税事務所稲敷支所

ここがポイント

- 毎朝8時30分から「朝会」を実施し、メリハリを付けて1日をスタート
- 最新の業務情報を共有化するとともに、意見交換で風通しの良い職場環境に



業務開始の切り替えスイッチ!

稲敷支所では、毎朝8時30分から朝会を行っています。

所要3~5分程度の短時間で、次のような流れです。

- ① 「おはようございます」
- ② 週間行事予定表を基に今日の予定の確認
- ③ 連絡事項や意見のある人が発言して意見交換
- ④ 「今日も一日よろしくお願いします」

これにより、なんとなく業務に入るのではなく、メリハリを付けて1日をスタートできるとのことです。

また、最新の業務情報を職員全員が共有できるとともに、自由に意見交換できる雰囲気を作ることで風通しの良い職場環境づくりにつながっているとのこと。

行革分権室
から一言

職場内のコミュニケーションの活性化は、生き生きと仕事に取り組んだり、困った際に助け合う土台となります。今回ご紹介した事例を見ると、“負担感なく行う”ことが、続けるコツかもしれません。

各課所で行われている、県民サービス向上や業務改善に向けた意欲的な取組をレポートします。

インフラ整備の重要性をPRするための情報発信強化

土浦土木事務所

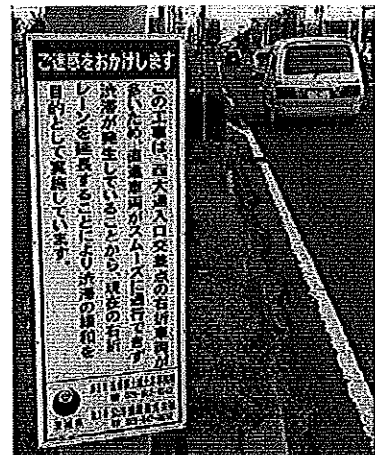
ここがポイント

- 若手職員によるWGや所内課長会議での検討を基に、全所員が一丸となって推進
- 県民に分かりやすい情報発信を意識することで、プレゼン能力ややりがいも向上

土浦土木事務所では、昨年度の目標チャレンジにおいて、生命財産を守り安全・安心な生活を支える「インフラ整備」に対する県民の十分な理解を得られるよう、情報発信の強化に取り組みました。

所内の全課からの若手職員8名(女性3名含む)による「情報発信強化WG」を設置し、所内課長会議のサポートも受けながら、「ホームページからの情報発信(事業PRコーナーの新設等)」と「工事現場から情報発信(工事説明看板の内容充実等)」といった、県民目線を重視した分かりやすい発信を行いました。

所内LANにより取組状況について共有を図り、工務担当者だけでなく、契約や用地担当者を含めた全所員が一丸となって各担当業務の中で意識して取り組むことにより、県民から詳細な問い合わせがあるなど、情報発信効果が出ているとともに、所員のプレゼン能力の向上ややりがいの向上にもつながっているとのことでした。



工事説明看板(工事の目的・方法を簡潔に説明)

浄水場見学者対応のサービス向上

阿見浄水場

ここがポイント

- 見学者の満足度を高めるため、見学者目線でのサービス向上を徹底!

阿見浄水場では、近隣浄水場の改修や霞ヶ浦湖上体験スクールとの組合せ見学の増加も背景に、企業局の浄水場の平均の3倍となる年間3,000名を超える見学者(小学生)を積極的に受け入れています。

お話を伺うと、見学の満足度を高め、水道への理解をより深めてもらうため、「笑顔で迎えて、笑顔で帰ってもらおう」を合言葉に、見学者目線に徹底的にこだわっていました。



興味を惹き付ける説明(座っているのがアルミマット)

例えば説明。視聴覚や体験により五感で感じられ、興味を持たせる工夫が満載。



たくさんの感謝の手紙

また、居心地の良い空間づくりのため、アルミマットの座布団を用意したり、生徒の体調などに目配りしてきめ細かく対応。

この結果、平成25年度に目標チャレンジとして取り組んだ見学者アンケートでは、満足度100%(目標80%)となりました。笑顔や丁寧な説明をお褒めいただく言葉が並び、職員の努力が報われた結果となったとのことでした。

行革分権室
から一言

県民サービス憲章では、「県民本位のサービス」「親切で分かりやすいサービス」を掲げています。ご紹介した事例も参考に、自分の業務において何ができるか、「県民目線」で考えてみませんか。