

## 平成16年度「県民サービス向上運動」表彰

外部有識者（鬼澤慎人NPO法人茨城県経営品質協議会代表理事，三宅邦之同運営委員）から意見を伺い，表彰課所を選考しています。

### 【優秀賞：ミュージアムパーク茨城県自然博物館】

実 績					表 彰 の 理 由																				
<p><b>入館者向け案内情報の充実</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・インフォメーションモニター（H16.4.1設置），入口掲示板等で情報提供（毎日更新）を実施。</li> </ul> <p><b>メールマガジン発行等による来館者アップ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・メルマガを毎月発行し，積極的な広報を実施。</li> </ul> <p>[メルマガ発行]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・H16.6から（現在400名に配信）</li> </ul> <p>[来館者数]</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">H15年度</th> <th colspan="2">H16年度(H17.2月末)</th> </tr> <tr> <th>入館者数</th> <th>順位</th> <th>入館者数</th> <th>順位</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>自然博物館</td> <td>424,228</td> <td>2</td> <td>414,156</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>琵琶湖博物館</td> <td>472,044</td> <td>1</td> <td>413,198</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>安全・快適な施設整備</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・来館者が安全・快適に施設を利用できるよう，外部専門家と職員が点検を行い，老朽化した木造遊具の撤去などを実施。</li> </ul> <p><b>講師用資料の整理，共有</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・小中学校からの講師派遣依頼に共通して使用できる資料等の整備・充実。</li> </ul>						H15年度		H16年度(H17.2月末)		入館者数	順位	入館者数	順位	自然博物館	424,228	2	414,156	1	琵琶湖博物館	472,044	1	413,198	2	<p>モニターの声を積極的に取り入れるとともに職員の提案を全員で検討（毎月末閉館後に全体会議を開催）し改善するなど，来館者の視点からサービス向上に取り組む仕組み，前向きな姿勢があること。</p> <p>ポスターの企画や施設管理などでボランティア（約100名）と連携して取り組んでいること。</p> <p>催事情報の充実やメールマガジン発行など，積極的に情報を発信していること。</p> <p>これらの取り組みの結果，県立自然史系博物館のなかで，8年連続日本一の琵琶湖博物館を抜き，入館者数日本一を達成する可能性が高いこと。</p>	
	H15年度		H16年度(H17.2月末)																						
	入館者数	順位	入館者数	順位																					
自然博物館	424,228	2	414,156	1																					
琵琶湖博物館	472,044	1	413,198	2																					

### 【努力賞：麻生県税事務所】

実 績		表 彰 の 理 由	
<p><b>窓口サービス，情報提供でのサービス向上</b></p> <p>毎月所内検討委員会でサービス向上の方策を検討し，次の取り組みを行った。</p> <p><b>窓口サービスの改善</b></p> <p>8月：証明書等の持ち帰り用封筒ボックスの設置</p> <p>9月：1種類の老眼鏡から複数の老眼鏡設置</p> <p>11月：納税証明の記載の仕方を一新</p> <p><b>情報コーナーの設置(H16.8)。</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1階ホールの一角に情報コーナーを設置</li> <li>・税務，県財政情報，申請書記載例などを掲示</li> </ul> <p><b>事務所会議室等の地域への開放</b></p> <p>1階ホール，所内の会議室等を開放。</p> <p>10月～：会議室・テニスコートを開放</p> <p>2月：1階ホールで幼稚園児の絵画展を実施</p>		<p>県の機関を県民に身近なものにするため，施設開放などの取り組みを行っていること。</p> <p>情報コーナーに掲示する資料の作成，窓口改善など，所員全員が協力して取り組んでいること。</p> <p>封筒ボックスや老眼鏡の設置など，行政では見落としがちな細やかな気遣いに取り組んでいること。</p>	

【努力賞：道路維持課】

実 績	表 彰 の 理 由
<p><b>「道路の穴ポコ発見カード」等による道路通行上の安全確保</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・穴ぼこ発見時の通報先を示したカードを作成，土木事務所職員全員に配布。携帯電話を持ち，土日，夜間も即応できる体制を整備（H15年度）。</li> <li>・H16年度は，通報先記載のステッカーを公用車1,200台に貼付，県ハイヤー協会と通報協定締結（H17.2）。</li> </ul> <p>[ カードでの通報件数 ]</p> <p>H15年度：98件，H16年度（4～2月）：79件</p> <p>[ 穴ぼこに起因する道路事故発生件数 ]</p> <p>H15年度：26件，H16年度（4～2月）：23件</p>	<p>土日，夜間であっても通報があれば対応するようにしたことで，職員が常に道路の安全確保を考えるようになり，仕事に対する意識が高まったこと。</p> <p>今年度も新たな方策を創出するなど，さらなる改善に向けた前向きな姿勢があること。</p> <p>新たに外部団体と連携するなど，道路の安全確保の意識を県民に広めようという努力が見られること。</p>

【努力賞：県西地方総合事務所 建築指導課】

実 績	表 彰 の 理 由
<p><b>許認可説明用リーフレットの作成によるわかりやすいサービス，相談業務の迅速化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・建築許可申請に係る説明用リーフレットを作成。相談者がより早く理解でき，相談・説明時間を短縮。</li> </ul> <p><b>来所者に対するホスピタリティの向上</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ポスター，案内等を集約して視覚的整理を実施</li> <li>・パンフレットスタンドを設置して陳列</li> <li>・申請書の書類を机上から撤去して保管 等</li> </ul>	<p>リーフレットは県民からも評価され，他の総合事務所でも活用されていること。</p> <p>独自のアンケートを行うなど，県民の目線を積極的に取り入れて環境整備に取り組んでいること。</p> <p>前年度の取り組みに留まらず，さらなる改善に向けた努力が感じられること。</p>

【努力賞：県西水道事務所 水海道浄水場】

実 績	表 彰 の 理 由
<p><b>水道水に対する利用者の意見の把握</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・管内各市町村の小学4年生の家庭を対象に，水道水の味，臭い，安心感などに関するアンケート調査を実施。</li> <li>・実施にあたっては，全員で対象となる全ての小学校を訪問し，校長，担任に趣旨を説明。</li> </ul> <p>[ 対象世帯数等 ]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各市町村1校，276世帯（1，124人）</li> </ul> <p><b>重点的な広報の実施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケート結果から水道水に対するイメージを把握し，塩素臭などの悪いイメージを払拭するため，全世帯に行き渡る市町村広報誌を活用した広報を展開（全市町村で，H17.2月から1年間掲載）。</li> <li>・広報誌掲載にあたっては，確実に掲載されるよう市町村水道課に働きかけたり，わかりやすい内容になるよう繰り返し市町村広報担当課と調整。</li> </ul>	<p>如何に水道普及率を上げるかを全員（6名）で話し合い，左の方法を考え出した。小学校訪問も全員で行うなど所員全員で取り組んだ姿勢が評価できること。</p> <p>アンケートは，社会科の授業で茨城県を勉強する小学校4年生を対象にし，その家族からも意見をもらえるようにするなど工夫が見られること。また，対象となる全ての小学校を直接訪問し趣旨を説明するなどの努力が見られること。</p> <p>掲載のために市町村水道課に働きかけたり，広報内容もQ &amp; A形式として小学生にもわかりやすくするなど努力が見られること。</p>