

平成 19 年度「県民サービス向上運動」表彰課所

- 選定・評価の考え方
 - ・ 県民サービス向上運動に取り組み、顕著な成果を収めた課所を知事表彰する。
 - ・ ①県民サービスの向上②他への波及効果性③課題解決に向けた努力の観点から評価。
- 審査の流れ
 - ・ 自己推薦のあった各課所から各部局等が 1～2 課所を推薦
 - ・ 各部局幹事課等の県民サービス向上運動推進員（20 名）による予備審査
 - ・ 予備審査の結果を踏まえ、外部有識者（茨城県経営品質協議会：鬼澤慎人氏，三宅邦之氏）による本審査を行い、表彰課所（案）を選定
 - ・ 知事業務報告により表彰課所を決定
- 表彰課所 優秀賞 2 努力賞 3（⑱努力賞 2 優秀賞は該当なし、⑰優秀賞 1 努力賞 2）

【優秀賞】納税者・県民が気持ちよく納得して申告納税するホスピタリティの向上と課税の公平性の確保（水戸県税事務所）

実 績	表 彰 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ○ 朝礼形式であいさつや電話取次ぎ言葉の模範唱和を実施して接遇マナーの徹底を図った。 ○ 電話対応マナーが低下した際には、納税者等からの電話対応についての所内研修を実施したほか、再び朝礼形式による模範応答等の全職員一斉唱和を実施し、引き締めを図った。 ○ 不当に納税義務を逃れようとする者、不当な要求を脅迫的態度で求める者に対する対応を徹底するため、全職員を対象にロールプレイング形式の所内研修を実施し、組織的対応を実践的に演習した。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 職員全員が真摯な態度で接遇マナーの向上に取り組んでいる姿勢やそうした取り組みを周知することによる他課所への波及効果が高いこと。 ○ 職員の取り組みに対するモチベーションの低下を常に意識し、状況を見て、随時、職員の意識の引き締めを行い、1 年を通じた実践ができていていること。 ○ 毎年、これまでの取組に満足することなく、新たな問題意識を持って事務の改善に取り組んでおり、職場全体の取組への意識が高いこと。

【優秀賞】県民の立場に立った筑西合同庁舎内インフォメーションコーナーの環境改善（県西地方総合事務所県民生活課）

実 績	表 彰 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ○ インフォメーションコーナーの利用促進を図るため、分かりやすい案内表示看板の設置や見る人の視覚に訴える装飾、掲示物の配置の工夫、最新情報の充実等を行うなど、試行錯誤を続け、利用してもらえるインフォメーションコーナーの環境改善を行った。 ○ アンケート箱において、県民の声を参考に更なる改善を図った。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 常に、新たな問題意識を持ち、課員全員で意見・アイデアを出し合い、試行錯誤を繰り返しながら、職員が一丸となって取り組むなど、改善のための P D C A サイクルがしっかりとしているため、他の業務の改善にも繋がるなど、将来性が見込めること。 ○ 県民の視点でサービス向上に取り組んでいるとともに、手作りによるイラストを使用するなど、極力コストをかけずに取り組んでいる姿勢が素晴らしいこと。

【努力賞】 県民にとってわかりやすく、かつ、簡単にアクセスできる統計情報ホームページの再構築
(統計課)

実 績	表 彰 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ○ 目的のデータを誰もが探しやすくするため、情報の入口の一元化を図るとともに、ページのビジュアル面を改善し、視認性を高めた。 ○ 外部からの照会に迅速に対応できるようにするため、一般県民等が知りたい統計データの所管部所、電話番号、URLを明記し、サービスの向上を図った。 ○ 本県自慢の指標や人口・世帯数などの主要指標など、必要な情報すべてをトップページから探せるように表示し、ページ展開手数を減らすレイアウトにした。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者側の視点に立った使いやすいホームページの作成の視点が、他課所のホームページ作成についての模範となること。 ○ 課内に改善検討委員会を設け、全職員の意見を積極的に反映させるなど、職員一丸となった取り組み姿勢が素晴らしいこと。

【努力賞】 道路位置指定に関する閲覧及び情報開示事務の一層の迅速化
(県北地方総合事務所建築指導課)

実 績	表 彰 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ○ 建築基準法に基づく道路位置指定に関する閲覧文書のファイリングの仕方や記載方法、保管方法などについての問題点を改善し、閲覧及び情報開示事務の効率化及び処理時間の短縮を図った。 (1件あたりの所要時間 40分→15分) ○ 特に、検索ファイルを従来の年度別台帳から、市町村別・年度別の順に表示しなおすなど、担当以外の職員でも容易に探し出し、来所者に対応できる体制を整えた。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 職員一丸となった取り組み姿勢がすばらしく、また、年々増加する情報開示業務の中で、経費を使わず、創意工夫を図るなど、事務処理の短縮化等改善の効果が非常に高いこと。 ○ 事務処理時間の削減や担当以外職員でも迅速に対応できる仕組みづくりなど、改善の視点や取り組み姿勢が他の課所の模範となること。

【努力賞】 分かりやすい庁舎内表示板の設置と駐車しやすい来庁者用駐車場の整備
(鹿行地方総合事務所総務課)

実 績	表 彰 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ○ 本庁舎、分庁舎、付属庁舎、保健所と建物が混在しており、また、入口がそれぞれにあるなど、はじめての来庁者にとってわかりにくい庁舎内を間違わず、かつ迅速に用事先を訪れることができるよう案内表示を工夫するとともに、駐車区域の明確化を図った。 ○ 上記の改善にあたっては、業者へ委託せず、所長以下職員総動員でローテーションを組んで行い、整備費用を最小限に抑えた。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 職員一丸となった取り組みにより、連帯感及びコスト意識の醸成が図られていること。 ○ 利用者からの視点を重視した改善の取り組み姿勢が他の課所の模範となること。

