

平成 20 年 2 月 26 日
人 事 課

窓口サービスの改善について

市民にとって、わかりやすい・利用しやすい窓口の実現を目指して、市民からのご意見や、職員による「窓口サービス検討会議（ワーキング）」での課題や改善策の協議・検討を受けて、今年度から、次のとおり窓口や市民サービスの改善に順次取り組んでまいります。

1 19 年度実施済又は予定の改善策

おむつ交換台の設置（本庁 1 階多目的トイレ）（済）

各階エレベータホールに本庁全階フロア案内パネル設置（済）

市民課の証明申請書の記載台を明るく利用しやすく

記載台へ照明を設置し、証明申請手順を明示する。

2 階の高齢介護に窓口番号を表示する。

1 階及び 2 階税務各課窓口と同様に、高齢介護課窓口も番号表示を行い、「階 番へ」と、来庁者にわかりやすく案内する。

引き続き、20・21 年度に 4 階～7 階の各課にも番号表示を行う。

1 階フロアを明るく

ポスターやパンフレット類を精査し、すっきりとしたフロアに。（済）

航空写真パネルを撤去し外光を取り入れ明るいフロアに。（済）

廊下等の照明カバーを交換（済）

職員研修等で接遇の大切さ・重要性を引き続き指導するとともに、市民からの問い合わせや案内の際に利用しやすい業務 50 音順索引簿を整備し職員に周知する。

19 年度末から、来庁者の多い月曜・金曜にフロアマネジャーを配置する。

（別記- 1）

転出入の多い 3 月下旬の土曜日に、臨時窓口を開設する。（別記- 2）

2 20 年度実施予定

1 階通路の見通しを確保し、わかりやすくする。

市民課前の記載台上部にある出退表示板を撤去し、1 階通路を見通し良くし各課がわかりやすくする。

4 階～7 階の各課業務をわかりやすく表示する（20～21 年度）

課名表示板が小さくてわかりにくい状況にあるので、各階の通路カウンター上部に大きく課名・業務案内・番号を表示し、市民に利用しやすいようにする。

事務担当 人事課

20-1235(内線 256)

別記

1 フロアマネージャーの配置

- (1) 配置時期 毎週月曜日・金曜日(平成 20 年 3 月 24 日(月)から)
(月曜日が休日の場合翌日)
- (2) 配置時間 午前 10 時から正午及び午後 1 時から午後 3 時までの 4 時間
- (3) 配置場所等 本庁舎 1 階ロビーに各時間 1 名程度配置
(本庁の副主幹以上の職員が交代で対応)
- (4) 業務内容
 - ・総合案内所と連携した、各課窓口への誘導、案内
 - ・高齢者や車椅子利用者等のサポート
 - ・フロア全体の整理・整頓など

別記

2 臨時窓口の開設

- (1) 開設日 平成 20 年 3 月 15 日(土)、3 月 22 日(土)、3 月 29 日(土)
- (2) 開設時間 午前 9 時～午後 1 時
- (3) 開設窓口及び取扱業務
 - ・窓口開設課 市民課、保険年金課、社会福祉課、児童育成課、高齢介護課、納税課、学校教育課(1 階で受付開設)
 - ・取扱業務 転入・転出・転居等に伴って必要となる事務