

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り組みを実施。



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ランターも設置。
- ・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。