

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の向上

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。

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。



たくさんの感謝の手紙

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。