

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。

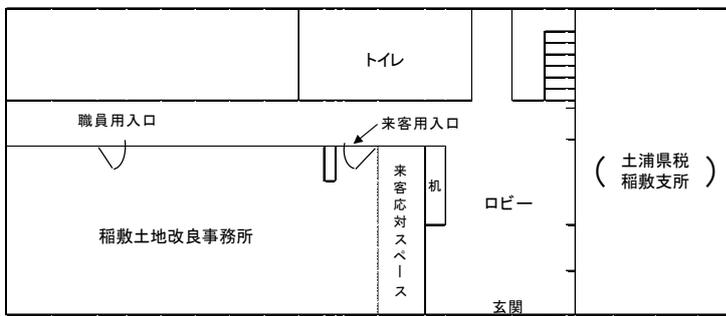
スムーズなお客様対応のための工夫

稲敷土地改良事務所

ここがポイント 

- 初めてのお客様も安心して入室できるように案内表示を充実
- 効率的なご案内のため、来客者予定表を作成して職員が情報共有

稲敷土地改良事務所は、稲敷合同庁舎の1階玄関付近にあります。事務室には窓口がありません。ドアも廊下側にあり板戸のため室内が見えないことから、初めてのお客様は入口がどこなのか、ドアを開けてよいのか、不安になってしまう状況でした。

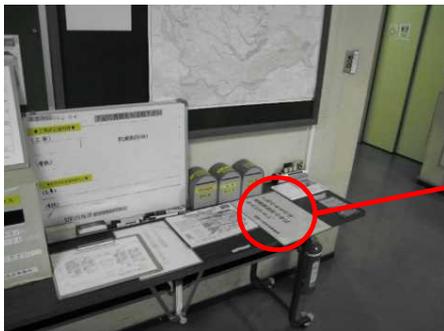


合庁1階にあるものの、事務所入り口が分かりづらい

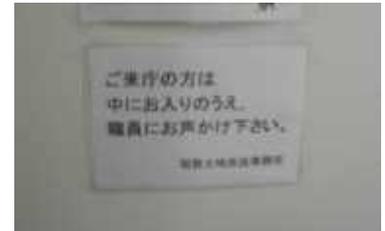
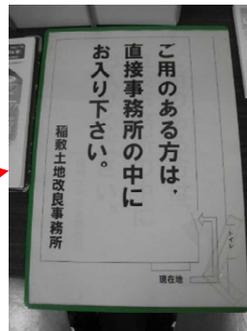


板戸のお客様用入口ドア

そこで、合同庁舎玄関付近とお客様用入口ドアに、庁舎の見取図や、ご用のある方はドアを開けて入室いただきたい旨の案内を表示しました。



玄関付近での案内表示



入りロアでの案内表示

さらに、毎朝、来客予定表を作成・掲示し、所内で情報共有することにしました。

これらの取組により、お客様が安心して入室できるようになったほか、担当者につながりやすくなったり、待ち時間が短縮されるなど、スムーズな対応ができるようになりました。

来客予定表

月 日 ()			月 日 ()			月 日 ()		
時間	来客者	担当者	時間	来客者	担当者	時間	来客者	担当者
8:30	様		8:30	様		8:30	様	
9:00	様		9:00	様		9:00	様	
9:30	様		9:30	様		9:30	様	
10:00	様		10:00	様		10:00	様	
10:30	様		10:30	様		10:30	様	
11:00	様		11:00	様		11:00	様	
11:30	様		11:30	様		11:30	様	
12:00	様		12:00	様		12:00	様	
12:30	様		12:30	様		12:30	様	
13:00	様		13:00	様		13:00	様	
13:30	様		13:30	様		13:30	様	
14:00	様		14:00	様		14:00	様	
14:30	様		14:30	様		14:30	様	
15:00	様		15:00	様		15:00	様	
15:30	様		15:30	様		15:30	様	
16:00	様		16:00	様		16:00	様	
16:30	様		16:30	様		16:30	様	
17:00	様		17:00	様		17:00	様	

行革分権室
から一言

私たち県職員の「県民サービス憲章」では、“県民本位のサービスに徹します”と掲げています。大きな手間や費用をかけなくてもできることはきっとあるはず。あらためて県民目線で見直してみましょう。