

8月「実態調査」以降のサービス改善の取組報告です。

取組名	DIYでプロジェクトチームで課の表示板を見やすくリニューアル	
サービス基準	<input checked="" type="checkbox"/> 基準の徹底 <input checked="" type="checkbox"/> 全課基準 <input type="checkbox"/> 各課基準	
	各係ごとの表示板を見やすい位置に設置しています。	
取組内容	プロジェクトチームで見やすい案内板について話し合い、両庁舎1階に新しい表示板を設置しました。	
Before 年度当初の 状態	実態調査の町民ヒアリング調査の結果では83%が分かりやすいと回答しましたが、PTの意見では南勢庁舎の課の表示板が目立たないという意見がありました。 町民は係名を辿って訪れるのではなく自分に関係する業務を辿って訪れるのではないかという意見がありました。	
After 年度末の 状態	両庁舎1階の課表示板をフロアごとに色分けし、業務内容も表示し見やすくしました。また番号をつけて案内しやすくしました。庁舎の案内図と番号と色をそろえました。	
成功の要因	他市町の事例や自治体庁舎サイン計画コンセプト&デザインガイドブックも参考にPTで方法を話し合い、試作を重ね進めました。デザイン案の段階でサービス向上委員会に提案し了承を得たためスムーズに進めることができました。 また、DIYで作成したため安価に作成することが可能で、年度内に整備することができました。	
PTからの提案	案内表示をより見やすく改善しました。についてはサービス基準を「庁舎ロビーフロアの課表示板は、色別、番号・業務内容で表示し見やすくしています」に変更するよう提案したいと思います。	

取組名	トイレ点検表で清掃・点検項目を分かりやすく改善	
サービス基準	<input checked="" type="checkbox"/> 基準の徹底 <input checked="" type="checkbox"/> 全課基準 <input type="checkbox"/> 各課基準	
	トイレをきれいにしています。	
取組内容	トイレ点検表を作成し清掃・点検の項目を分かりやすくしました。	
Before 年度当初の 状態	8月の実態調査（職員目視調査）の結果、南勢庁舎がサービス基準を達成していないという評価になりました。	
After 年度末の状態	トイレ点検表によりきれいになっていることを確認しました。トイレの清掃の状態を町民さんにも分かるようにしました。	
成功の要因	トイレ清掃の徹底について、担当課から改めて依頼しました。 トイレ点検表を作成し、毎日点検してもらいたい内容を明確にしました。	
PTからの提案	サービス基準「トイレをきれいにしています」は1月から始めた点検表によりきれいな状態を維持できていることが確認できましたから、引き続きサービス基準として提案します。	



取組名	町民さんがよく利用するトイレを明るく改善		
サービス向上目標	■目標の達成	■全課目標	□各課目標
取組内容	庁舎ロビーどこからでもトイレの位置がわかりやすいよう案内表示しています。		
Before 年度当初の 状態	町民さんが良く利用する両庁舎の1Fのみ常時点灯としました。環境に配慮し町民さんが普段余り利用しない南勢庁舎2階、3階や明るい南島庁舎2階は使用時点灯としました。		
After 年度末の 状態	南島庁舎1階のトイレまでの通路が明るくとおりやすい雰囲気になりました。町民さんが良く利用するトイレでは、明るくスイッチを手探りで探さなければならないということはなくなりました。結果、トイレの位置がより分かりやすくなりました。		
成功の要因	常時点灯やLED化などの費用検討を行い、環境に配慮した上での対応方法を検討し提案しました。		
PT からの 提案	サービス向上目標「庁舎ロビーどこからでもトイレの位置がわかりやすいよう案内表示しています。」は明るく分かりやすくなったため「庁舎ロビーどこからでもトイレの位置がわかりやすいよう案内表示しています。庁舎ロビーのトイレは明るく入りやすくしています。」としてサービス基準にするよう提案します。		

取組名	庁舎・出張所のカウンターに杖ホルダーを設置		
サービス基準	■基準の徹底	■全課基準	□各課基準
取組内容	すべてのカウンターに老眼鏡を用意しています。		
Before 年度当初の 状態	サービス基準「すべてのカウンターに老眼鏡を用意しています」は徹底できていました。高齢者のためには更に杖ホルダーがあったほうが高齢者に配慮した窓口カウンターになるのではないかという意見がありました。		
After 年度末の 状態	両庁舎・出張所のカウンターに杖ホルダーが置かれました。		
成功の要因	住民課・福祉課で試行的に取り組んでいたことから全庁へ波及しました。民間でも金融機関等で設置されていることから全庁での実施の提案についても理解を得られやすかった。		
PT からの 提案	サービス基準を「すべてのカウンターに老眼鏡と杖ホルダーを用意しています。」に変更するよう提案します。		

