

基準の徹底は〇 更なる向上取組が出てきました

テ ー マ	□お知らせ		□電話対応		■庁舎案内		□窓口対応		□庁内体制		□訪問対応	
テ ー マ リ ー ド	小山将彦（総務課）、中川実佳（医療保険課）、道清美帆（観光商工課）											
調 査 目 的 1	■基準の徹底				■全課基準（環境）				□各課基準			
	① 身体障害者用のトイレを設置しています。 ② トイレをきれいにしています。 ③ 庁舎のインフォメーションボードには、その日の催事内容を記載しています。 ④ 各会議室の表示板は、見えやすい位置に表示します。 ⑤ お客様駐車場は、庁舎の最寄りに確保するために、来客、公用車、職員駐車場を区別しています。 ⑥ すべてのカウンターに老眼鏡を用意しています。 ⑦ 各係ごとの表示板を見やすい位置に設置しています。 ⑧ ポスター等の掲示は各課ごとに指定された場所にわかりやすく掲示しています。 ⑨ ラックに掲示しているパンフ、チラシ等の印刷物は、お客様にわかりやすく整理しています。 ⑩ お客様フロア（ロビー、廊下、階段）は常に整理しています。 ⑪ 庁舎及び駐車場は、気づいた人がゴミを拾い、きれいにしています。 ⑫ 庁舎周辺の環境美化のため、定期的に清掃活動をおこなっています。											
調 査 方 法	調査方法1：南勢・南島両庁舎、病院において目視で確認（③④⑤⑦は病院対象外） 調査期間： 8月上旬に1日間 調査方法2：⑦⑪については職員による目視調査に加え、来客アンケート調査を、両庁舎で半日行いました。											
調 査 結 果	目視調査の結果では、「②トイレをきれいにしています。」「⑦各係ごとの表示板を見やすい位置に設置しています。」以外は全ての庁舎で100%の徹底されていました。 ※南勢庁舎のトイレの汚れについては、調査後再度徹底に取組み問題を解消しています。 来客アンケート調査では⑦が8割以上がわかりやすいと回答し、⑪は100%の方がきれいと回答しました。											
調 査 目 的 2	■向上目標の達成				■（ 全課 ）目標（環境）							
	A 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ます。 B 玄関入口には、わかりやすい配置図を設置しています。											
調 査 方 法	調査方法1：南勢・南島両庁舎において目視で確認しました。 調査期間：7月下旬～8月上旬に3日間 調査方法2：職員による目視調査に加え、来客アンケート調査を、両庁舎で半日行いました。											
調 査 結 果	目視調査の結果では、案内表示や配置図を見直した後調査をしたため、100%の徹底されたという調査結果でした。来客アンケート調査結果では、8割以上がわかりやすいと回答しました。 配置図については、課の位置を把握しているなどの理由から「気づかない・意識しなかった」と回答した人が4割程度を占めました。											

◇調査目的と方法

お迎え・ご案内班では、全課サービス基準・全課サービス向上目標について現地目視調査・アンケート調査を実施しました。

案内環境についてはサービス基準・向上目標ともに、8月上旬に3日間、南勢・南島両庁舎・病院においてできているかを目視で確認しました。（調査1・2）

サービス基準①、サービス向上目標A、Bについては、8月上旬に南勢庁舎・南島庁舎の1階フロアで半日、来庁者の方にアンケート調査を実施しました。

また、案内環境の目視調査の実施前には、プロジェクトチームで課題と認識している箇所について、改善に向けて取り組んだうえで調査を行いました。

配置図

改善前



- ・課名のみ
- ・トイレの位置がわかりにくい
- ・総合受付が目立たない
- ・現在地の表示がない
- ・お客様の目線・導線を意識していない位置への掲示
- ・案内図でバリアフリー施設の表示が見えない



改善後



- ・課名だけでなく、主な業務を表示。
- ・トイレの位置を図案化
- ・総合受付と他の課を色分け
- ・現在地を表示、施設の向きを修正
- ・役場へ来てすぐ配置図がわかる大きさ、位置へ大きさ配置を見直し
- ・他の表示との被りを解消

トイレの表示

改善後



- ・どの位置からトイレの位置の表示が見えるように工夫（南勢庁舎）
- ・多目的トイレの位置がわかるように、表示を貼り付け（南島庁舎）
- ・多目的トイレを図案で表示（南島庁舎）
- ・のぼりなどでトイレの表示が見えなくなっているのを解消

総合受付の案内表示

改善後



- ・総合受付の業務を大きく表示。
- ・高齢者の目線に合わせ床に案内を表示
- ・英語表記を追加

◇調査結果

全課サービス基準については、ほぼ徹底されているという結果でした。

また、管財営繕課のお客様駐車場の工夫や、掲示板を使用した建設課の道路工事の効果 PR の工夫など、さらなるサービス向上に向けてより良くしている事例も見受けられました。

【調査 1】

目視調査の結果では、「②トイレをきれいにしています。」「⑦各係ごとの表示板を見やすい位置に設置しています。」以外は全ての庁舎で100%の徹底されていました。

※南勢庁舎のトイレの汚れについては、調査後再度徹底に取り組み問題を解消しています。



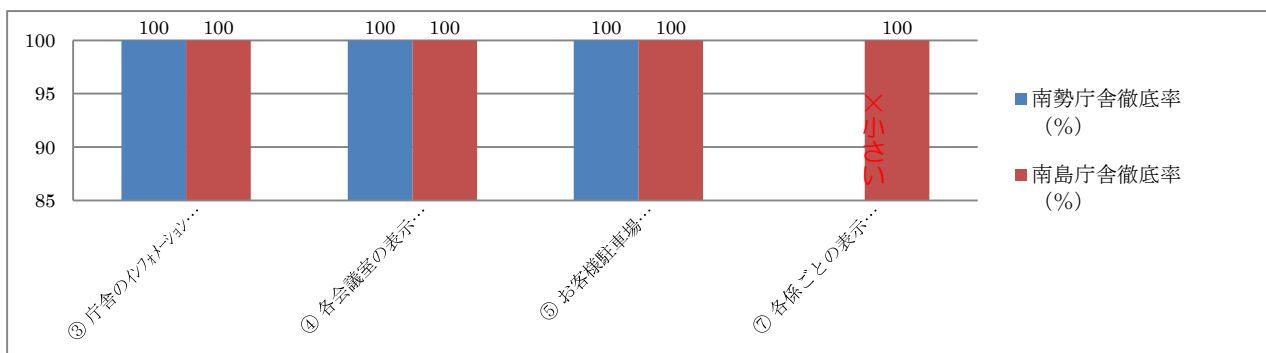
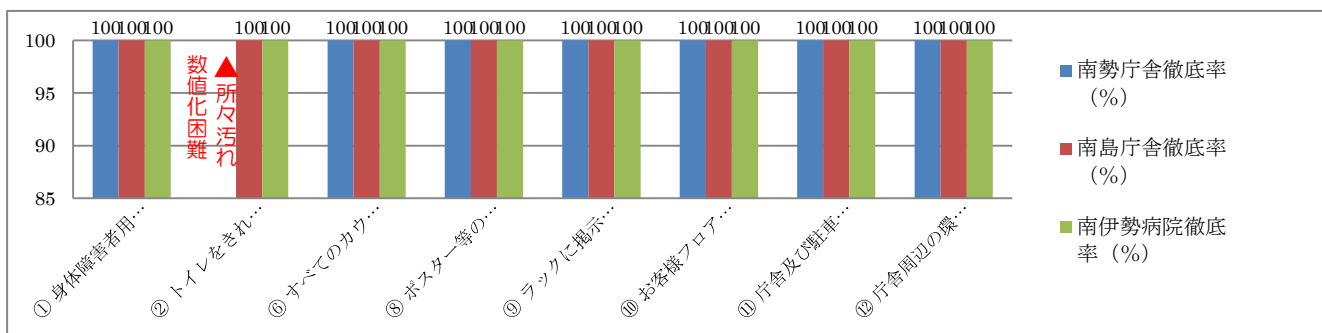
- ・ラック、掲示板とも整理されていました。
- ・ポスターの掲示だけでなく、建設課のように道路改良工事の**事業効果を掲示板を用い分かりやすく説明しているような、事例も見受けられました**



「⑦各係ごとの表示板を見やすい位置に設置しています。」は係の頭上に設置していますが、位置が高く、本当に見やすい位置かという意見があり、×という調査結果となりました。一方で来客アンケート調査では80%以上の方がわかりやすいという評価でした。

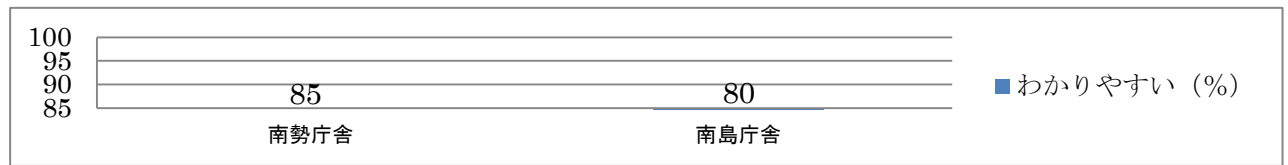
この結果を受け、プロジェクトチームの中での意見として「頭上の係名の表示をさらに改善するよりも、係名は今のままとして、主な業務内容を表示する方が市民目線ではないか」、「総合受付のように目線を下げる工夫が必要ではないか」、「導線が分かるように、色分けや矢印で表示してもいいのではないか」などの意見があり、「**向上のために更なる工夫をしていくことが大切**」という結論となりました。

【職員目視調査】

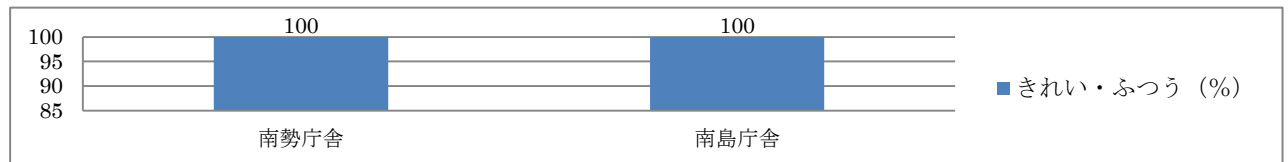


【来客アンケート調査】

⑦各係ごとの表示板はわかりやすいですか？



⑪庁舎及び駐車場は、きれいですか？



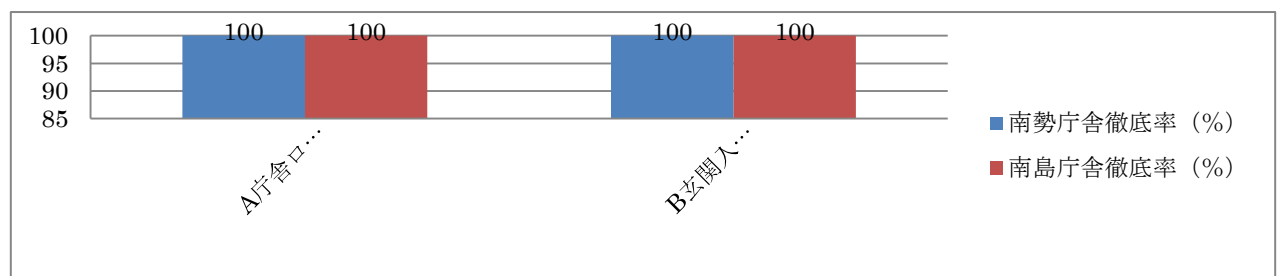
【調査 2】

目視調査の結果では、プロジェクトチームにおいて案内表示や配置図を見直した後調査をしたため、100%徹底しているという調査結果でした。

一方、来客アンケート調査結果では、8割以上がわかりやすいと回答しました。

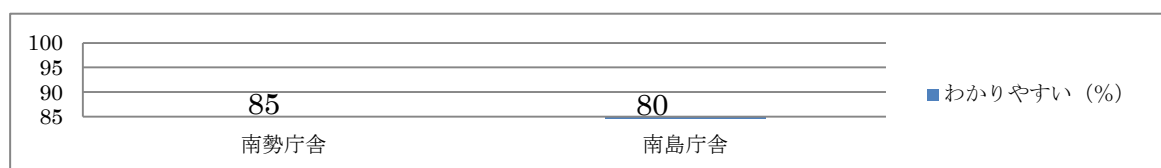
配置図については、課の位置を把握しているなどの理由から「気づかない・意識しなかった」と回答した人が4割程度を占めました。

【職員目視調査】

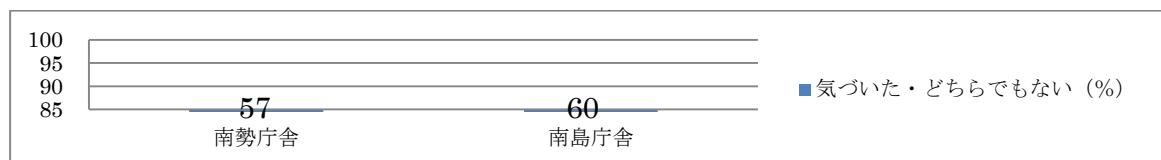


【来客アンケート調査】

Aトイレの位置はわかりやすいですか？



B玄関入り口の配置図に気づきましたか？



配置図に気づいた方が少なかった理由としては、普段から来ているから配置図を見なくても課の位置が分かっているの、配置図に意識がなかったということでした。

◇チャレンジ取組みの紹介 『管財営繕課』の取組み

／「公用車駐車場の工夫 プレートからコーンでさらに改善」



- 公用車駐車を明示。公用車駐車区画以外への駐車を解消
- 太陽の反射で運転者から見えにくく、気づかずにお客様が駐車してしまう。



- 公用車のプレート＋コーンを設置
- お客様や運転者からも公用車駐車場の区別を分かりやすく改善
- 役場職員としては帰庁した際に駐車場がないという問題を解消

管財営繕課ではサービス基準「お客様駐車場は、庁舎の最寄りに確保するために、来客、公用車、職員駐車を区別しています。」を徹底するために、2 年ほど前から職員駐場にナンバープレートを設置するようにしました。

プレートがない頃は、来客、公用車、職員駐車場の区別は、職員だけが紙図面で把握しているだけでした。そのため、お客様が公用車駐車場と気づかず駐車でしまい、役場職員が出張から戻っても駐車場が空いておらず、仕方なく駐車区画以外に留めることもありました。

プレートを設置以降、お客様が公用車駐車場と気づかず駐車するようなケースは減少し、駐車場も車ごとに明確になりました。

このプレートは見た目も良かったのですが、想定外だったことは、きれいなプレートのため太陽光が反射し、運転者から見えにくく、それゆえ、お客様が公用車駐車場と気づかず駐車するようなケースが解消するまでには至りませんでした。

今回管財営繕課では、駐車区画をお客様からも職員からも分かりやすくする工夫をし、更なる向上に取り組みました。単に「来客、公用車、職員駐車を区別」しているだけでなく、区別を実感できるものへ内容を向上させています。

☆さらなる向上にむけたお勧めポイント☆

実現度 ★

他の課で取り入れて何かに活用できるものではない。

取り入れるには応用が必要。見える化の視点は参考になる。

徹底度 ★★★

道具さえあれば手間がかからず徹底はしやすい

即効性 ★★★

駐車区画の問題が即解消できる。

継続性 ★★★

利用する職員も手間がかからないので継続しやすい

※★満点3ポイントで指標を設定してください。

テーマリーダーからの提案

案内表示の工夫については、今回調査を実施するにあたって、出来る部分を改善してきました。

改善の試行に当たっては、サービス向上委員会（課長）からの応援もあって調査前に実施することができました。

総合受付の案内表示も、以前は観光商工課や医療保険課へ問い合わせがありましたが、改善後は、問い合わせがなくなりました。

また、トイレの清掃も用務員の方に行っていることから、誰が携わってもサービスが維持できるよう、トイレ清掃チェック表を用意するなどして、清掃のレベルを定着化できるようにしていきたいと思います。

係ごとの表示板についても、来客アンケート調査の結果に満足することなく、管財営繕課のトライアル・アンド・エラーの姿勢をみならい、さらに良い方法がないか他の市の事例も参考に工夫していきたいと考えます。

良いことはチャレンジし見える化することが大切だと思います。

各課においても、「おかしいな」とか「問題があるな」と思ったら、まずはトライアル（試行）してみてはいかがでしょうか？