

## 平成25年度提案

提案番号	13-007	提案年月日	平成26年2月14日	受付年月日	平成26年2月14日	提案者	グループ	区分	カイゼン
提案件名	窓口改善 ～ローコストでもできる わかりやすさの追求～								

カイゼン前の問題点	取組内容	カイゼンの効果	カイゼンに係る経費等
<ul style="list-style-type: none"> <li>案内板の表示が小さい</li> <li>料金表の文字が小さい</li> <li>市民の待ち時間対応</li> <li>トイレの入口が丸見え</li> <li>申請書の種類が多くわかりづらい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>分かりやすいサインを目指し、柱一面にオレンジやブルーのパネルを貼付け、住民票・印鑑証明・パスポートなど一目で分かるよう文字を大きく表示した。併せて記載台も同様のパネル表示とした</li> <li>案内板に料金表を大きく表示した</li> <li>申請書（戸籍、住民票、印鑑証明、所得証明）を統一した</li> <li>カウンターに仕切り板を設置し、プライバシーの保護に努めた</li> <li>車いすを目立つ位置に配置</li> <li>玄関からの動線を工夫し、ソファの位置を変更</li> <li>議会中継以外に、観光案内DVDやひなビジョンが作成した市内のニュース等を放映</li> <li>トイレの入口前にパンフレットラックを置き正面を目隠しした</li> <li>雑誌をソファの近くに配置</li> </ul>	<p>具体的な数値は出しにくいですが、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>わかりやすくなった、明るくなった等の市民の声をいただいた（※山陽新聞の読者の声に好評意見あり 別紙参照）</li> </ul> <p>⇒今後は、窓口対応のスピード化、個別窓口相談の設置、ロビー等の環境改善へも取り組んでいきたい</p>	<p>経費：38,932円            [内訳] カッティングシート7,180円、カーポート15,057円、仕切りパネル16,695円            時間：約10時間</p>

所属長意見

柱に雑然と貼ってあったポスターをはがし、色付きの案内板に必要最低限の文字を大きく表示することで、明るい雰囲気になり、見やすくなったと思う。

採用	どちらでもない	否採用
14人 / 14人中	0人 / 14人中	0人 / 14人中
<p>●一般的な取り組みではあるが、窓口で戸惑う市民への案内等が不必要となるなど効果は非常に高いと考える。</p> <p>●わかりやすく明るい窓口であると、来庁者に対して心理的に良い影響を与えることができる。コストも安く行えるので、非常に良い提案である。</p> <p>●非常によい改善だったと思います。</p> <p>特に、市民の目から賛成の声が上がっているのがよいです。</p> <p>それぞれの部署で問題点を探り、それに向けて解決に取り組む参考になると思います。</p> <p>●本当にとても良くなったと思います</p> <p>●パッと目が行く配色が印象的であり、確かに分かりやすい。また、偶然だろうが、パネルとソファの配色にポップなものを感じる。もっと物を減らして、空間全体を白で統一できればもっと良くなるだろう。少しでも空間を美しく見せようとする視点は特に評価できる。</p> <p>他の窓口部署にも応用できるものだが、いかに統一感を出すかがカギだ。</p> <p>●明るく雰囲気良くなったと思います。経費も低予算でできていて驚きました。</p> <p>●ロビーの床タイルが茶色なのでどうしても暗く見えている状況で今回の取り組みでかなり明るく分かりやすくなったと感じました。今後、あたり一面がカラフルになり過ぎないように配色を考え分かりやすく表示し導入していけたらいいと思います。</p> <p>●今後は、他の部署についても窓口改善を期待しています。</p> <p>●市役所に入った時の第一印象が良くなったと思います。しかし、記載台と大きな表示があっても、申請書の場所や記入の仕方について尋ねられることが依然として多いので、それらの表示もあつたほうがよいのではないのでしょうか。</p> <p>●パット目を引く色と大きな文字で、フロアーが明るくなり、一階窓口のイメージが良くなりましたね。費用もローコストで改善できているので驚きました。見た目も改善され、申請書も統一され、全体的に市民の方の目線に沿った改良がなされているので、とてもよかったです。</p> <p>●問題点をよく把握し、お客様目線で改善に取り組んでいると思います。</p> <p>●・モノトーンだった役所の雰囲気を色彩豊かに、かつ分かりやすく刷新されたと感じています。</p> <p>・新聞への投稿のように感じておられる市民は多く、そのイメージアップは高い評価に値すると思います。</p> <p>●市民に対して様々な配慮を行うことにより、業務の改善につながり、一石二鳥だと感じました。</p> <p>●利用者が気持ちよく施設を利用できるかに着眼した取組報告だと思えます。こういった着眼点で、施設の清掃や管理、接客などの対応を見直していけばさらに良くなると思いました。</p>		