

平成25年度提案

提案番号	13-018	提案年月日	平成26年3月10日	受付年月日	平成26年3月10日	提案者	個人	区分	アイデア
------	--------	-------	------------	-------	------------	-----	----	----	------

提案件名	来庁者への案内機能の向上	提案の要件	● 市民サービスの向上に役立つもの
			事務能率が向上するもの
			経費の節減・収入の増加に資するもの
			行政事務運営の革新となるもの
			本市のイメージアップに係るもの
			その他公益上有効であるもの

現状及び問題点	提案の内容	期待される効果
<p>現在、市役所内の部署の全体的な分かりやすい表示がないため、来庁者が間違っ他部署に来られていることもある。そのため、来庁者が部署の位置の把握が適切にできていないこともあるように思われる。</p> <p>また、市民窓口課には整理番号札がないため、来庁者が混雑時に自分の順番が分からなかったり、待ち時間が分からず不安に思われることもあると思われる。</p>	<p>市役所の中央入口に新たに分かりやすい案内板を設置する。</p> <p>市民窓口課には、受付番号札の機械を設置する。</p> <p>受付案内人として、市民ボランティアを募集し、配置する。</p>	<p>市役所の中央入口に新たに分かりやすい案内板を設置することにより、来庁者に対して、よりスムーズに目的の部署に行くことが可能となる。</p> <p>また、来庁者の多い市民窓口課に受付番号札の機械を設置したり、市民ボランティアによる受付案内人を配置することにより、窓口の混雑を解消することができると思われる。</p>

関係課意見

【財政課財産管理係】

ご提案いただきました庁舎案内機能の向上につきまして、本庁舎1階には、庁舎案内版が4カ所設置されており、それ以外にも保健センターを含めると庁舎全体で11カ所設置しています。この案内版は、昨年10月に新たに改修を行いカラー版とした見やすいものにしてあります。また、本年に実施しました来庁者アンケートにおきましても『迷わず行けた』『あまり迷わず行けた』が全体の93.1%であることから、改修の必要性はないと考えます。各職員が積極的に来庁者へ声かけを行うなど職員の意識改革で対応可能であります。

受付案内ボランティアにつきましては、ボランティアの方が市役所業務のすべてを理解することは困難であり、現実的でないと考えます。

【市民窓口課】

受付番号札の機械の設置

市民窓口課でも以前から検討を重ねておりますが、結論が出ておりませんでした。総合案内を兼ねているため、担当課を聞くだけでも番号札をとることになりかねません。また、市民窓口課では、1日に数回混雑する時間帯があり、そのときには番号札が必要かと考えますが、混雑しない時間帯は不要です。案内のときには番号札をとらなかつたり、時間によって番号札をとつたりとらなかつたり、来庁者にわかりにくいのではないかと考えます。

市民ボランティアの配置

ボランティアの配置については窓口混雑時の整理には賛成ですが、市役所の業務が多種のため案内人として正確な案内ができるかについては疑問です。

採用	どちらでもない	否採用
<p data-bbox="174 341 412 379">2人 / 14人中</p> <p data-bbox="159 395 763 456">●今後、庁舎移転又は立替え時期の際は、十分に検討する必要がある。</p>	<p data-bbox="813 341 1050 379">4人 / 14人中</p> <p data-bbox="797 395 1402 520">●看板は、ある程度充実しており。問題ないと考えます。案内ボランティアは、繁忙と閑散との差があり、常時配置は必要ない。繁忙期のみ活用という方法ができれば、と思います。</p> <p data-bbox="797 523 1402 616">●市民窓口課に番号札が必要かどうかは担当課の判断に任せたい。庁舎案内板はすでに導入されている。</p> <p data-bbox="797 619 1402 743">●番号札機械の設置は、混雑時などに効果的なのではないかと思います。ただ、住民票等の交付、戸籍の届出、パスポート、年金など多岐にわたるので、順番が難しいかとも思います。</p>	<p data-bbox="1451 341 1688 379">8人 / 14人中</p> <p data-bbox="1435 395 2040 520">●現在でも、通りがかった職員が案内板の前にいる人に声かけをし、説明もしくは案内しており、新しい案内板を作成しても効果はそれほど上がらないと思います。</p> <p data-bbox="1435 523 2040 616">●新たな看板の設置はせず、職員の声かけ、市民窓口課の案内場所を明確に表示するなどで対応が良いのではないのでしょうか。</p> <p data-bbox="1435 619 2040 839">●案内板については、人によって良い悪いがあるので、案内板の改善をするのではなく、案内板を見ている方への声掛けを改善していくべきではないのでしょうか？また、番号札については、手続きで前後したり等必ずしも順番通りにいかないことも考えると、機械設置は不経済かと思います。</p> <p data-bbox="1435 842 2040 903">●No.2の提案と兼て、積極的な来客者への声掛けで案内をして欲しい。</p> <p data-bbox="1435 906 2040 999">●これまで、庁舎内の案内看板を設置してりしている。これを改善する必要があるれば改善すればいい。</p>