

平成25年度 職員提案一覧(実績提案 市民サービス向上部門)

No.	提案種別	提案テーマ	要約
1	実績提案 (市民サービス向上部門)	お客様を「おもてなしの心」でお迎えし、「満足した気持ち」でお帰りいただくために	課における自主的な取組として、職員ひとり一人が仕事をする上で持つべき心構えを項目に盛り込んだ独自のマニュアルを作成した。また、窓口サービス自己診断を課独自で実施した。このことにより、「窓口サービス向上」に対しての基本的姿勢を意識しながら日々の業務に取り組み、「市民満足度」の高い窓口の実現に向けての意識が醸成され、改善に対する意見が活発に出されるようになった。さらに、課独自の窓口サービス自己診断結果を毎回、課内全体にフィードバックし、課題を共有することで、職員自身が自分の行動をお客様の立場になって再確認するようになった。
2	実績提案 (市民サービス向上部門)	市長の行事のホームページへの掲載	市のホームページに、市長の行事予定(翌週分)と過去の行動記録(行事によっては記録写真)を掲載することにより、市民に行政の活動をより身近に感じてもらい、市政やまちづくり活動への参画を促せた。また、市主催等の各種イベント・行事に、多くの市民の参加を促すことができた。
3	実績提案 (市民サービス向上部門)	イベントの協賛依頼の一元化	依頼窓口の一元化の要請を踏まえ、当該2企業からの協賛を希望するイベントについて庁内照会するとともに、協賛依頼を一元的に実施した(依頼窓口の一元化)ことにより、企業側の協賛の受付・判断の効率化、市内部の協賛依頼事務の効率化が図れた。
4	実績提案 (市民サービス向上部門)	イベント会場周辺の渋滞解消に向けて(駐車場の効果的な利用)	イベント会場周辺の渋滞緩和に向けた取組を継続的に改善し、会場周辺のよりよい通行環境を確保する必要があることから、各イベントの渋滞緩和に関する改善事例を集計・整理し、イベントを主催する課の間で情報共有することで、周辺住民及び来場者の双方にとって、市民サービスのより一層向上が図れた。
5	実績提案 (市民サービス向上部門)	投票箱をわかりやすく	投票箱の表示は箱の正面に掲示してあるため、表示を見ようとすると投票者はかがまなければ見ることができなかったが、投票箱の上部(投票口)に投票用紙と同じ色の案内を表示することで、目線を変えなくてもどの箱に投票用紙を入れるかがわかりやすくなり、スムーズに投票が行えるようになった。
6	実績提案 (市民サービス向上部門)	税証明待ち時間の表示	発券機の下に税証明の待ち時間を表示することで、申請者のイライラを解消した。また、受付前に待ち時間がわかるので二重にお待たせすることがなくなり、待ち時間が有効に使えるようになったことで、トラブルを減少させることができた。
7	実績提案 (市民サービス向上部門)	うちわ番号札による「涼」の提供	通常、名刺サイズである番号札を、夏場はうちわに変更し、お待ちの間はうちわで扇いで涼んでもらった。お客様に大変好評であり、暑さに対する苦情が減少し、待ち時間を快適に過ごしていただけるようになった。
8	実績提案 (市民サービス向上部門)	協賛企業の「企業賞」新設、官民一体で起業家を応援!	市の取組だけでは賞金額が小額であることから民間からの協賛金を募り、「企業賞」として賞金のボリュームアップを図った。また、金融機関を中心とした協賛企業とのつながりができることにより、今後のパイプづくりにつながり、官民一体となった起業家支援が実現した。
9	実績提案 (市民サービス向上部門)	円滑な発達支援を行うための、「ここ・ほっと巡回相談事業を有効に活用していただくために」(マニュアル)の作成について	保育園内で事業の流れについて、マニュアル化することで、目的や相談方法について、共通理解を図ることができ、事業説明や実際の児童への対応方法など、園内で確認ができる。相談の多い内容をマニュアル(事例集)にすることで、類似的な行動を示す、配慮が必要な児童対しても、応用が可能である。また、マニュアルを媒介に、一貫した関わりが可能になる。
10	実績提案 (市民サービス向上部門)	受付業務におけるサービス向上と機密保持の両立	窓口前に受付用のテーブルと椅子、事務用品等を設置することにより、来署者(特に高齢者)の身体的負担を軽減するとともに、機密情報等の漏洩防止を図ることができた。

平成25年度 職員提案一覧(実績提案 市民サービス向上部門)

No.	提案種別	提案テーマ	要約
11	実績提案 (市民サービス向上部門)	雀宮地区市民センター周辺地図の作成	「雀宮地区市民センター」を中心とした雀宮地区の地図を一枚にまとめて作成し、公共施設・文化財などを掲載することで、お客様からの電話での場所確認・所要時間・所要距離等の説明や窓口での雀宮地区内の施設案内に役立っている。
12	実績提案 (市民サービス向上部門)	窓口混雑予想の情報提供	自動発券機のデータを活用し、「窓口混雑予想」について「曜日別・時間帯別」の図表を作成、提示することで、情報の「見える化」を図り、業者等定期的に来庁される方に「窓口混雑予想」を口頭にて説明し、ピークタイムをずらして来庁していただくよう誘導することにより窓口の混雑を緩和させる。
13	実績提案 (市民サービス向上部門)	地区市民センターでの遺失物・拾得物の取扱について	遺失物法等に基づき、紛失した市民の不利益にならないよう、また拾得者の権利を損なわないよう、その取扱について整理することにより、本庁での取り扱いを参考に大別し、遺失物・拾得物の取扱いをルール化したことで、適正な保管処理を行うことができるようになった。
14	実績提案 (市民サービス向上部門)	地元プロスポーツチームと連携した周知啓発活動の実施	ファミリー層の来場割合が高く、宇都宮市民のみならず多くの方が応援している地元プロスポーツチームの試合会場において、啓発メッセージの表示、周知チラシ・啓発グッズの配布等を実施し、児童虐待に係る理解促進を図る。チーム(企業)から、児童虐待防止推進の趣旨に賛同を得られ、試合に児童養護施設入所者の招待や運営スタッフのオレンジリボン装着などの波及効果を得ることができた。チーム(企業)の社会貢献活動として、マスコミに取り上げられることにより、二次的な周知効果を得ることができた。
15	実績提案 (市民サービス向上部門)	市営住宅受付の場所の変更及びローカウンターを追加導入による窓口受付の向上	市営住宅の入居申し込み受付場所を住宅課窓口に変更し、これに伴い窓口南側カウンターをローカウンターに変更したことにより、会議室不足の解消、受付場所がわかりやすくなりお客様をお待たせすることが減り、仕事を効率的に進めることができた。
16	実績提案 (市民サービス向上部門)	篠井ニュータウンホームページのリニューアル	ホームページをリニューアルし、内容を充実させ、閲覧者に親しまれるレイアウトや職員が更新しやすいホームページとしてリニューアルしたことにより、アクセス数の増加、問い合わせ件数も増加し、篠井ニュータウン分譲地の販売促進が図られた。
17	実績提案 (市民サービス向上部門)	待ち時間 お得情報 発信中!	待合スペースでのパネルボードを活用しての健康情報の発信により、来課される市民の多くがパネル展示に関心を示していることから、待ち時間の有効活用につながっている。また、パネルボードに市民の声を把握するための「意見ノート」を設置したことにより市民の関心事(ニーズ)を把握することができた。
18	実績提案 (市民サービス向上部門)	受付窓口の改善	児童手当現況届の専用窓口を設置したことにより、臨時窓口の迅速さ、また専用窓口化による市民からの窓口のわかりやすさ、待ち時間の短縮および、事務処理スピードが上がった。
19	実績提案 (市民サービス向上部門)	待合室改善	各課で作成したうちわの在庫を確認したところ、保健所に在庫があったため、税制課のカウンターに保健所で作成したうちわを設置した。待っている間にうちわを使用している人が多く、そのままうちわを持って帰る人も多いため、今後は、市のお知らせ等を入れて、市のPRに有効活用したい。
20	実績提案 (市民サービス向上部門)	市税の収納率アップ	税の広報の一貫(納税意識の高揚、納税行動の促進)として税部門のロゴマークを作成し、市税のしおり(H25年度10,000部)等を使用し、広く周知することができた。

平成25年度 職員提案一覧(実績提案 市民サービス向上部門)

No.	提案種別	提案テーマ	要約
21	実績提案 (市民サービス向上部門)	待合室改善	待合室の長椅子に、座布団をつなげて長椅子用にして設置したところ、「体が冷えることなく落ち着いて待つことができた」「すべりにくくなったので幼児が座っても親は安心して待てるようになった」という声が多数あった。
22	実績提案 (市民サービス向上部門)	子ども家庭課窓口の改善	窓口のしきり板の上部に大きく「母子健康手帳」「子ども総合相談」「手当・医療費」と表示し、市民が迷わず自分の目指す窓口に行けるようにし、ひとり親の相談は相談者の立場も考慮し、6番窓口と表示し、窓口担当が用務を告げられたとき番号で案内できるようにした。これまで番号札を利用していた助成・手当関係の窓口に発券機を設置した。母子保健関係の窓口と手当・助成関係の窓口、ひとり親の相談窓口が市民からも明確に分かるようになり、待っている市民と執務室にいる職員双方に「待ち人数」がわかるようになったことで、市民にとって待ち時間の目安となり、イライラ感の解消につながったとともに、混雑時に監督者が対応指示を出しやすくなった。
23	実績提案 (市民サービス向上部門)	受付窓口の改善及び職場環境の見直し	オフィスと窓口のレイアウトを変更し、母子自立支援員の近くにひとり親関係の相談窓口を設置することにより、相談等が必要な申請者への対応がスムーズになるとともに、就労支援への相談対応など適確に対応できるようになった。
24	実績提案 (市民サービス向上部門)	今年の文化祭 いいこと・いろいろ・いいいな! 11月・16日・17日	既存の催しをより充実した内容にしていくための準備と新たな企画を盛り込んでいくための取り組みを説明していくことにより、参加団体や地域団体・学校等からも文化祭を盛況に開催していく趣旨に理解をいただき、地域で行うイベントという認識がより広まっている。さらに、駐車場の誘導などの整備もサークルが当番で行い全参加団体が何らかの役割を持ち、「皆でつくる文化祭」への意識醸成が図れる。さらに参加団体や地域の企業などから寄付を募ることで充実した内容の文化祭にできるとともに経費も確保できる。
25	実績提案 (市民サービス向上部門)	3・8(宮の日)は3・3(みんな・みや染め)でおもてなし	今年度は、センター職員をはじめ生涯学習指導員の全員が宮染めシャツを購入し、クールビズの期間中の3と8の付く日(宮の日)に全員で着用しPRすることにより、地場産業である宮染めで統一されて、センター利用者に興味をもってもらいよい契機となった。
26	実績提案 (市民サービス向上部門)	気持ちよく利用できるホールスペースの改善	来館者の共用の場であるホールや階段を、安全・快適に利用できるように次の4点の改善に取り組んだ。①ホールの向かい合わせのソファの中央に会議室用の長机を設置したことにより、多目的に利用できるようになった②玄関にベンチを設置したことにより、靴の履き替えの際の一時荷物置きとしても利用されている。特に高齢者に好評である。③窓口に椅子の設置したことにより、落ち着いてお客様対応ができるようになり、お客様からも好評である④スリッパを滑りにくいものと入れ替えたことにより、施設利用者から滑らなくなったとの声をいただいた。また、階段を降りる時にもスリッパが抜け落ちることがなくなった。
27	実績提案 (市民サービス向上部門)	エコで3A(足元・明るく・安心)おもてなし	手すりの下部に太陽電池内蔵の常夜灯(ソーラーライト)を足元を照らすように設置したところ、設置以前に比べ足元の安全が明らかに確保でき、当施設に不慣れな利用者に対しては、階段の特殊性から生じる不安解消になり、安全で安心に降りていただけるようになった。
28	実績提案 (市民サービス向上部門)	当初「市民税・県民税申告」来場者の事前仕分けによる待ち時間の短縮について	総合受付を設置し、申告相談の内容を仕分けする「お客様受付票」を導入し、所得税確定申告を目的に来庁した場合は、正しい申告会場(マロニエプラザ)を案内した。確定申告者を「自書申告コーナー」へ誘導したことにより、「市民税・県民税申告」で来庁した者の待ち時間短縮が図られた。医療費控除等の計算が済んでいない者についても「自書申告コーナー」へ案内し、自ら計算するよう指導したことにより、来年度以降、申告者自身による自発的な申告が期待できる。
29	実績提案 (市民サービス向上部門)	市民税・県民税「申告依頼書」の作成について	当課に訪れた市民の方が、何の申告が必要か理解できるよう「申告依頼書」を作成した。「申告依頼書」を関係課に備え付けてもらい、市民税・県民税の申告を指導する際には、担当課で「申告依頼書」に必要事項を記載し、それを申請者が当課へ持参し申告の際に提出することにより、当課でも適切な対応が可能となり、担当課でのやり取りを再度説明する必要がなくなり、申告受付時間の短縮が図れる。
30	実績提案 (市民サービス向上部門)	駐車場内の路面誘導案内で危険回避	駐車場内路面に進行方向の矢印を塗装し、進行方向の特定と空きスペースへの駐車を抑止することにより、通行帯への駐車は皆無となり、駐車場内も円滑な通行が確認された。

平成25年度 職員提案一覧(実績提案 市民サービス向上部門)

No.	提案種別	提案テーマ	要約
31	実績提案 (市民サービス向上部門)	点字ブロックの確保	既製品の形状に捉われず、施設形状に合った加工及び適正配置を実施し、フロアマットを施設形状に合った配置、加工することで点字ブロックの導線を確保し、障がい者の利便性向上を図った。
32 33	実績提案 (市民サービス向上部門)	電子地図を利用した「自転車マップ」の作成	パソコンやスマートフォンなどから手軽に情報を取得でき、より多くの人に自転車マップの情報提供が可能になるとともに、「自転車のまち宇都宮」の更なる魅力アップが期待できる。
34	実績提案 (市民サービス向上部門)	備品の有効活用に向けた取組	センターの椅子やソファ等を買換えるのではなく、洗浄業者に依頼したことにより、より安価できれいになり、利用者に気持ちよく使用してもらえる状態になった。
35	実績提案 (市民サービス向上部門)	図書館カレンダー・図書館のしおりへの広告掲載について	新たな財源確保、資料の充実、企業等の事業活動の促進を目的とし「図書館カレンダー・図書館のしおりへの広告掲載事業」を実施したところ、新たな財源の確保を図ることができ、資料の充実につながった。公共施設の広告媒体に広告掲載をすることは、企業の知名度アップに加え、イメージアップにもつながることから、企業の事業活動促進にも寄与している。
36	実績提案 (市民サービス向上部門)	聴覚障がいの親子のための「手話つきおはなし会」の実施	利用者からの要望があり、南図書館で毎週行っていたおはなし会のうち、月1回を「手話つき」とすることとした。初回は聴覚障がいのある親子5組11人の参加をいただいたほか、手話の勉強のための見学者もあった。参加者には十分に楽しんでいただき、開催効果があった。
37	実績提案 (市民サービス向上部門)	窓口と事務スペースを仕切るパーテーションの設置	これまで一部の所属においてパーテーションを設置し、執務スペースの確保を行ってきたが、窓口利用の多い所属を対象に、平成25年1月に執務スペースを窓口を仕切るパーテーションの設置希望調査を行い、希望のあった11所属へ同年3月にパーテーションを設置し、窓口サービスの向上及び職員の事務の効率化を図った。
38	実績提案 (市民サービス向上部門)	申請手続きの簡素化に向けた押印の見直しについて	平成25年6月に全庁的な申請手続きの見直しを図った。市で受け付けている782種類、年間約128万件ある申請において、申請書等への押印を求めている390種類56万件のうち、273種類46万件の押印を省略したことにより、市民の事務手続きの簡素化につながった。
39	実績提案 (市民サービス向上部門)	申請手続きの簡素化に向けた添付書類の見直しについて	平成25年6月に全庁的な申請の見直しを図った。市で受け付けている782種類、年間約128万件ある申請において、要件確認として住民票及び税証明等、市で取得する証明書の添付を求めているもの47種類1万8千件のうち、35種類1万6千件の添付書類を省略したことにより、市民の事務手続きの簡素化につながった。
40	実績提案 (市民サービス向上部門)	カウンターに杖置き用すべり止めシートを設置し、高齢者・障がい者に優しい窓口。	カウンターの数箇所に滑り止めシートを設置することにより、カウンターに杖を立てかけたときに倒れずに立てかけられ、高齢者や障がい者に優しい窓口になった。
41	実績提案 (市民サービス向上部門)	舞台芸術の専門家集団を活用した文化事業の水準の向上 ～「シティホールふれあいコンサート」事業を公益財団法人うつのみや文化創造財団へ移管～	事業の質の向上を図るため、平成23年度より本市の出資法人である「公益財団法人うつのみや文化創造財団」に、シティホールふれあいコンサートの事務を移管した。応募者の演技力が飛躍的に上昇し、コンサートの質の向上と、来庁者へのおもてなしの向上につながった。コンサートの企画・運営がうつのみや文化創造財団になることにより、文化課職員の業務が大幅に軽減されるとともに、市民ホールの規模にあわせた効率的な会場設営が可能となった。

平成25年度 職員提案一覧(実績提案 市民サービス向上部門)

No.	提案種別	提案テーマ	要約
42	実績提案 (市民サービス向上部門)	ホームページを利用した公共工事情報の提供	公共工事における情報を従来の広報方法(自治会経由での回覧やチラシによる配布)に加え、市民の関心が高いと思われる内容や進捗状況について市ホームページにおいて随時情報を提供することにより、市民の公共工事への関心や理解が深まり、行政への信頼感が高まる。
43	実績提案 (市民サービス向上部門)	あいさつ運動	上下水道局に設置している「窓口サービス向上委員会」を中心に、局全体で、毎日、朝や夕方のミーティング時に、職員全員がマニュアルに基づきあいさつや接客用語を唱和し、また、身だしなみのチェックを行うことにより、接客力の向上を図った。お客様に対しても、職員間においても、積極的にあいさつをするようになり、また、お客様への適切な言葉遣いがスムーズにできるようになってきた。
44	実績提案 (市民サービス向上部門)	市民の目を引く広報紙～ 図表等の活用～	記事の内容を、市民に分かりやすく、端的に伝えられるよう、文章にグラフを加えた記事構成に見直したことにより、記事に対する市民の関心及び理解が深まった
45	実績提案 (市民サービス向上部門)	全国消防救助技術大会「ロープブリッジ渡過」に栃木県代表として本市消防職員が出場	年間を通じての訓練及び体力練成の実施、消防救助技術大会に出場する選手を選抜するための消防技術選考会・認定会を実施し、救助技術の向上に努めた。厳しい訓練で培った精神力・救助技術は市民を救助するために身につけるものであり市民サービスの向上にも繋がる。
46	実績提案 (市民サービス向上部門)	全国消防救助技術大会「はしご登はん」に栃木県代表として本市消防職員が出場	
47	実績提案 (市民サービス向上部門)	文星芸術大マンガ専攻の学生による、電子コミック「食べてあそんでうつつのみや」を制作・PR	文星芸術大マンガ専攻の学生らに依頼し、本市の地域資源をPRするため、電子コミックを作成した。 【第1弾】「宇都宮牛 ぎゅぎゅっと美味しいよ」 【第2弾】「うつつのみや 空のおはなし」 【第3弾】「宇都宮名物のギョーザやカクテル」を取り上げた。
48	実績提案 (市民サービス向上部門)	窓口受付システムを活用した、窓口受付の混雑緩和	執務室内において、窓口の混雑状況をリアルタイムに数値で把握できるよう、取扱業務ごとの待ち人数、対応時間、直近待ち時間等を表示する大型パネルを設置した。設置後は、執務室内の職員全員が常に表示パネルによりお客様の待ち人数、待ち時間等が数値確認できることから、常時窓口の混雑状況を容易に把握することが可能となった。また、待ち時間が20分を超えた場合に設置する案内板は、10分増えるごとに更新し、お客様の判断(待つ・別の手続きを済ましてから来る等)の目安となっている。短時間の混雑時には、窓口担当職員の判断で臨機応変に窓口切り替え対応をし、待ち人数を解消するようになってきている。
49	実績提案 (市民サービス向上部門)	子どもが笑顔になる窓口環境作り	『ミヤリー』を取り入れて、子どもが喜び、笑顔になるイメージで窓口環境を作ったところ、子どもが親しみやすい環境となった。
50	実績提案 (市民サービス向上部門)	物品購入等における一般競争見積(オープンカウンター方式)の対象業種の拡大	一般競争見積(オープンカウンター方式)の対象業種の拡大により、定められた参加要件を満たせば、誰でも入札に参加できるため、透明性・公正性の向上が図られ、参加業者数を規定しないことから、受注意欲のある業者の見積への参加機会が増加した。