

平成24年度 職員提案一覧(実績提案 窓口サービス向上部門)

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	「おもてなし」を意識した窓口カウンター動線に沿ったサインを表示などを実施したほか、執務スペースの機能的なレイアウトへ変更したことで、市民サービスが向上したほか、職員間のコミュニケーションが活発になるなど、明るく活気ある空間になった。
2	実績提案 (市民サービス向上部門)	転入外国人への「転入者パック」の作成及び配布	外国人が本市で生活するために必要な情報を集約した「転入者パック」を作成し、転入届を受け付けた窓口で配布したことで、配布する課の事務の効率化が図られるとともに、均一なサービスを提供することができた。
3	実績提案 (市民サービス向上部門)	『もしも』ではない、災害に備えて地域と連携した災害対応訓練	河内地域自治センター独自の災害対応訓練と地区防災会主催の地区防災訓練を合同で実施したことで、地域団体、地域住民、関係機関の役割の確認や連携の重要性を再認識できた。また、地区防災会や地域、職員の災害対応の意識付けができた。
5	実績提案 (市民サービス向上部門)	特定不妊治療 過去の受給年度回数の周知について	助成に限度がある不妊に悩む方への特定治療支援事業の受給歴を助成決定通知書兼支払通知書に記載したことで、市民が過去の助成年度回数を把握できるようになったほか、年度回数の問い合わせが減り、事務の効率化も図られた。
6	実績提案 (市民サービス向上部門)	サンプル集の作成	各種証明書のサンプル集(ファイル)を作成し、説明の際に一緒に提示したことで、わかりやすい窓口サービスの提供と説明時間短縮による事務効率化が図られた。
7	実績提案 (市民サービス向上部門)	確定申告用紙を分かりやすく配布	確定申告時期に配布する数種類の申告書を、それぞれ色分けし、ファイリングして陳列したことで、市民が必要な書類をすぐに見つけることができようになり、窓口での案内が減少したほか、ファイリングすることで在庫管理もスムーズに行えるようになった。
8	実績提案 (市民サービス向上部門)	住民票等を見本で説明	住民票などの各種証明書の見本を作成し、見本を見せながら説明用するようにしたことで、市民に安心感を与えることができたほか、説明時間が短縮し、窓口対応時間の効率化が図られた。
9	実績提案 (市民サービス向上部門)	転入チェックリストの作成	転入の受付申請時に必要な手続をチェックしていただく、「転入チェックリスト」を作成し、転入届手続中の待ち時間に市民にチェックしてもらうようにしたことで、受けられるサービスの漏れのない、円滑な手続を行うことができた。
10	実績提案 (市民サービス向上部門)	数取器の利用	受付人数把握のため、待ちがなくても市民の方をお願いしていた発券機により番号札の発券を数取器の設置により廃止したことで、市民の手間を省き、サービスの向上が図られた。
11	実績提案 (市民サービス向上部門)	職員証のクリップ留めについて	市民から見やすい位置への職員証の着用のため、ネクタイピンやバッククリップを活用し、襟元などに職員証を留めたことで、裏返しになりにくくなるなど、適正な着用ができようになった。
12	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の拡大	物品購入等において、一般競争による入札・見積のさらなる拡大をしたことで、物品契約における透明性、公正性、競争性の向上を図ることができた。

平成24年度 職員提案一覧(実績提案 窓口サービス向上部門)

No.	提案種別	提案テーマ	要約
13	実績提案 (市民サービス向上部門)	高齢者専用バスカードの身近な場所における交付による利便性の向上	高齢者専用バスカードの購入助成において、市の窓口で直接バスカードを交付できるようにしたほか、申請受付箇所を全地区市民センター等に拡大したことにより、市民の利便性の向上を図り、交付者数の増加につながった。
14	実績提案 (市民サービス向上部門)	動画配信によるまちづくりの活性化	各種イベント、講演会、講座(郷土史)などを動画で記録し、地域ホームページで配信や講座等において活用したことで、動画を見た市民のイベント参加するなど、まちづくり参加への機運向上を図ることができた。
15	実績提案 (市民サービス向上部門)	パンフレットスタンドの表示	各所管からセンター宛て配布依頼がくる各種チラシについて、パンフレットスタンドを設置し、種類ごとに分類したことで、利用者と職員が必要なチラシをすぐに取り出すことができるようになった。
16	実績提案 (市民サービス向上部門)	窓口連絡票の活用による窓口対応の迅速化	窓口対応において、後日再来庁する事案が発生した際、初回対応者が相談内容や引継事項等を記入する「窓口連絡票」を作成したことで、市民が再来庁の際に、初回対応の職員が不在であってもスムーズに案内ができ、迅速に事務処理ができるようになった。
17	実績提案 (市民サービス向上部門)	優先駐車スペースの確保について	地区市民センターに近い場所の駐車スペースを比較的短時間で用件が済ませる「窓口お客様優先」の駐車場として枠を設けたことで、いつでも窓口のお客様の駐車スペースが確保できるようになった。
18	実績提案 (市民サービス向上部門)	宇都宮ベンチャーズによるfacebookページの活用	宇都宮ベンチャーズの顧客である企業化に対する情報提供に従来のHPやブログ、メルマガに加え、facebookを活用したことで、情報交換が図られ、効果的な情報提供ができるようになった。
19	実績提案 (市民サービス向上部門)	窓口の見た目環境向上	窓口近くの入力作業において、作業している現場が見えていたが、青色の脚付きパネルを導入することで、見た目・お客様の不安が緩和され、職務環境が改善された。
20	実績提案 (市民サービス向上部門)	休憩スポット(自転車の駅)の創出	市内の公共施設などで修理工具や空気入れなどを配備し、自転車利用者をサポートする「自転車の駅」を設置したことで、利用者や企業から高評価を得ているほか、「自転車のまち」のPRにもつながった。
21	実績提案 (市民サービス向上部門)	官・民・市民が連携し、地域が一体となった子育て支援の取り組み	子育て世代を対象にした事業の相互の連携を図る機会を設けるため、「上河内子育て支援会議」の開催や事業一覧の作成・配布等を実施したことで、地域連携による子育て関係機関の体制の強化や保護者が自分にあった支援を見つけ、利用できるようになった。
22	実績提案 (市民サービス向上部門)	新築の建売住宅を取り扱う住宅メーカーへの事前調査	建売住宅の家屋調査において、住宅メーカーの協力のもと、図面等を住宅メーカーに用意してもらい、評価することで、建売住宅の入居前の家屋調査という要望に対応するとともに、家屋調査業務の効率化が図られた。
23	実績提案 (市民サービス向上部門)	ホームページへの心肺蘇生法動画掲載	応急手当の普及啓発活動の一環として、市ホームページに心配蘇生法の動画を掲載したことで、心肺蘇生法の普及が促進された。

平成24年度 職員提案一覧(実績提案 窓口サービス向上部門)

No.	提案種別	提案テーマ	要約
24	実績提案 (市民サービス向上部門)	待ち時間緩和のための混雑時間の明記	フッ化物塗布事業において、事前に配布する案内書(受診票)に混雑時間を明記することで、待ち時間の軽減や受診時間の分散による安定かつ効率的な事業運営が可能になったほか、会場駐車場の混雑緩和、渋滞解消につながった。
26	実績提案 (市民サービス向上部門)	各地区避難所への備蓄品供給体制の整備	災害時の際の対応として、各地区に1箇所備蓄避難所を指定し、災害備蓄品を最低必要な分を振り分けるなどすることで、行政が対応しきれない初動対応が可能になり、市民の安心感が高まった。
27	実績提案 (市民サービス向上部門)	若年層を対象とした安全運転講習会の実施	公用車の安全運転講習会の対象を事故が多かった運転従事許可取得後1、2年目の若年層にしたことで、公用車の事故が減少した。
28	実績提案 (市民サービス向上部門)	安全に食事をするための「摂食・嚥下マニュアル」の作成	障がい児が安全に食事をするための総合的な摂食指導体制を整備するため、理学療法士や栄養士などの専門職で構成する「摂食指導検討会」を立ち上げ、マニュアルや事例集を作成したことで、保護者や職員の理解促進や専門職の総合的な支援等が確立した。
29	実績提案 (市民サービス向上部門)	雑誌スポンサー制度の導入	図書館で購入予定の雑誌にスポンサーを募集する「雑誌スポンサー制度」を導入したことで、財源を確保でき、新たな雑誌の購入による市民サービスが向上した。
30	実績提案 (市民サービス向上部門)	待ち時間の絵本の貸し出し	子どもを連れて来所する方が多いため、窓口に絵本を置いたり、おもちゃの貸し出しなどを行ったことで、保護者の手続や相談がスムーズに行うことができるようになった。
31	実績提案 (市民サービス向上部門)	コールセンターの開設とFAQ(よくある質問)の検索システム運用	市民からのお問い合わせに対応するコールセンターを開設し、簡易な問い合わせのワンストップ化やFAQの作成などにより、市民サービスの向上や事務の効率化につながった。
32	実績提案 (市民サービス向上部門)	「暮らしの便利帳」の官民協働発行及び「市民相談のしおり」との合本化	「暮らしの便利帳」に「市民相談のしおり」を合本化し、発行にかかる全ての経費を広告費で賄う官民協働の手法で発行したことで、発行サイクルを短縮し、新鮮な情報を提供できるようになったほか、経費負担が軽減した。
33	実績提案 (市民サービス向上部門)	ピンクリボンキャンペーンを市全体で実践しよう！～効果的なポピュレーションアプローチの取組～	健康増進課と地域拠点が連携して、乳がんの知識や検診受診促進や若い世代への効果的な教育媒体の作成などにより、啓発イベントが民間を含め全市に広がったほか、健康教育の実施回数や参加人数が増えるなどの効果があった。
34	実績提案 (市民サービス向上部門)	宇都宮市オリジナル学級かるたの作製	小中学校の授業カリキュラムに入ってる百人一首を楽しく勉強できるよう、「みやびい学級かるた」を作製し、学校に配布したことで、限られた時間の中で、百人一首に取り組むようになった学校が増えた。
35	実績提案 (市民サービス向上部門)	地域内事業者との保健福祉事業の連携について	保健福祉関係の情報誌等を上河内地域内事業者(理容室・美容室等)の協力を得て、店舗内に掲示したことで、多くの市民に行政情報を周知や支援対象者の掘り起こしができたほか、行政と事業者が一体となった地域づくりのきっかけとなった。

平成24年度 職員提案一覧(実績提案 窓口サービス向上部門)

No.	提案種別	提案テーマ	要約
36	実績提案 (市民サービス向上部門)	動画広告事業導入による、自主財源の確保と市政情報の発信	新たな広告事業として、動画広告事業を導入したことで、放映料による歳入確保や地域経済の活性化、市政情報の新たな発信が可能になった。
37	実績提案 (市民サービス向上部門)	キッズコーナー設置に係る取組みについて	既設のキッズコーナーを参考に、各地域行政機関において設置の適否を調査・検討し、設置可能な施設においてキッズコーナーを設置することで、市民が窓口の手続きに専念できるようになった。また、併せて、窓口環境全般の改善も実施した。
38	実績提案 (市民サービス向上部門)	電話応対改善に係る取組みについて	電話応対のマナーがわかる「電話応対ガイドブック」や「電話応対フローチャート」、業務名などから担当課や手続きが探せる「窓口コンシェルジュ手帳」を作成したことで、電話応対のマナーが向上したほか、回答漏れの減少や担当課の迅速な回答が可能になった。
40	実績提案 (市民サービス向上部門)	補助金申請の来庁者数の分散化	住宅用太陽光発電システム設置費補助金の昨年度の受付状況(受付開始日、補助予定件数到達日)を市のホームページで周知したことで、受付開始日の申請者の集中を分散することができた。
41	実績提案 (市民サービス向上部門)	常設型「お客様アンケート」の実施について	市民の利用の多い本庁舎1、2階や、出先機関の窓口で、職員の接遇や窓口環境の意見を伺う、常設型の「お客様アンケート」を設置したことで、市民が気付いたときに意見を入れやすい環境の整備と市民からの意見を基に、即改善に取り組むことができた。
42	実績提案 (市民サービス向上部門)	窓口サービス自己診断の導入	各部次長や総務担当主幹、各課庶務担当係長が職員の接遇や窓口環境を診断する「窓口サービス自己診断」を導入し、診断結果を基に各窓口で改善に取り組んだことで、毎回診断結果の点数が上がっており、窓口サービスの向上が見られた。
43	実績提案 (市民サービス向上部門)	市内における新規周知スペースの開拓	空きスペースであるトイレにおいて、トイレに関連するがん検診の周知を実施したことで、効果的な周知ができた。