

行政事例No.(1)－5

【成功事例】

<p>事例項目</p>	<p>市民課・保険年金課・保険収納課の窓口・待合ロビーのリニューアルについて <窓口の改善による待ち時間の短縮、サービスの充実></p>
<p>事例発生時期</p>	<p>平成18(2006)年10月</p>
<p>担当課</p>	<p>市民生活部 市民課 市民生活部 保険年金課 市民生活部 保険収納課</p>
<p>事例概要</p>	<p>①平成18(2006)年10月10日、市民の皆さんにわかりやすく丁寧な窓口をめざし、市役所別館1階の市民課・保険年金課・保険収納課の窓口・待合ロビーをリニューアルし、次のとおり改善を行った。 ・窓口カウンターを低くし、仕切りパネルを設置した。 ・番号案内機と大型ディスプレイを設置した。 ・フロアマネージャーをロビーに配置した。 ②平成19(2007)年10月、決算特別委員会において、窓口リニューアル事業の効果に関する質疑があった。【資料(1)－5－1】</p>
<p>事業効果など</p>	<p>○窓口カウンターを低くし、また、パネルで仕切ることにより、市民のプライバシーの確保が図られるとともに、高齢者、車椅子の方々にも、安心して利用いただけるようになった。 ○証明書の発行や届け出の受付状況を、音声及び大型ディスプレイで案内することで、待ち時間の目安となり、市民に利用しやすい環境となった。 ○フロアマネージャーが、親切で的確な案内を行うことにより、窓口での手続きが円滑に行われ、市民の待ち時間が短縮し、窓口サービスの充実を図ることができた。</p>
<p>添付書類</p>	<p>【資料(1)－5－1】…平成19(2007)年10月決算特別委員会議事録(抜粋)</p>