

平成26年度駒やかカイゼン運動

情報コーナーの設置、 窓口案内及び案内表示の改善

平成26年12月19日

建設部建設課・都市計画課

テーマ

設定

抽出

実行

効果

[目標の設定]

4階フロア環境の改善

(2課共通コンセプト)

- 「前年度の実績」を進化させる
- 「お客様の目線」 + 「職員の目線」での改善を図る

[課題の抽出]

各課それぞれでプロジェクト
チームを組織して協議

○ **建設課** ⇒ 「お客様の目線」

- ◆ 情報コーナーの設置
- ◆ 窓口案内及び案内表示

○ **都市計画課** ⇒ 「職員の目線」

- ◆ 内線番号柱・係名表示板の設置

[改善]

各課それぞれの取組み (No.1)

建設課

取組み①

エレベーター前に
「情報コーナー」を
設置

取組み②

案内図・案内表示
の更新

取組み①

(情報コーナーの設置)

着手前
(エレベーター前)

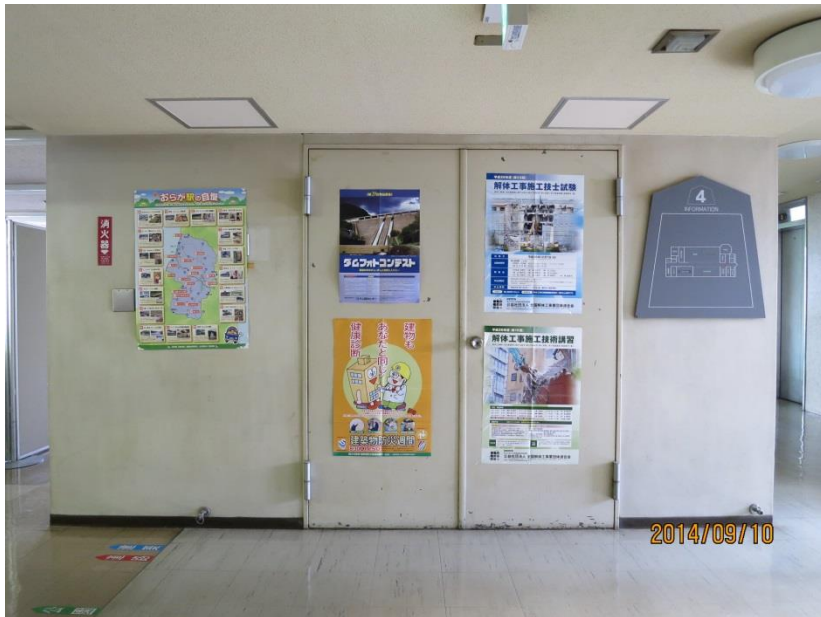
テーマ

設定

抽出

実行

効果



取組み①

(情報コーナーの設置)

作業中

テーマ

設定

抽出

実行

効果



取組み①

(情報コーナーの設置)

着手後

(エレベーター前)

テーマ

設定

抽出

実行

効果

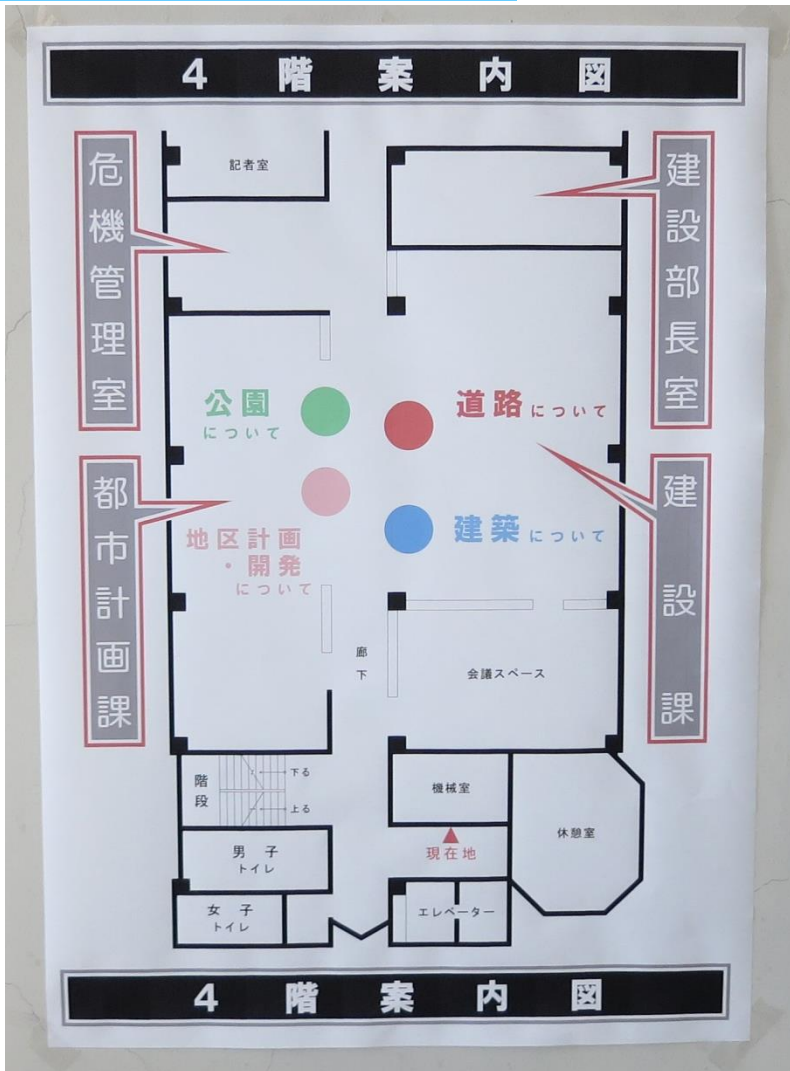


取組み②

(案内図・案内表示の更新)

着手前

着手後 (階段踊り場)



テーマ

設定

抽出

実行

効果

取組み②

(案内図・案内表示の更新)

着手後
(エレベーター前)

テーマ

設定

抽出

実行

効果

4階案内図

窓口のご案内

危機管理室

防災について

- 地域防災
- 危機管理

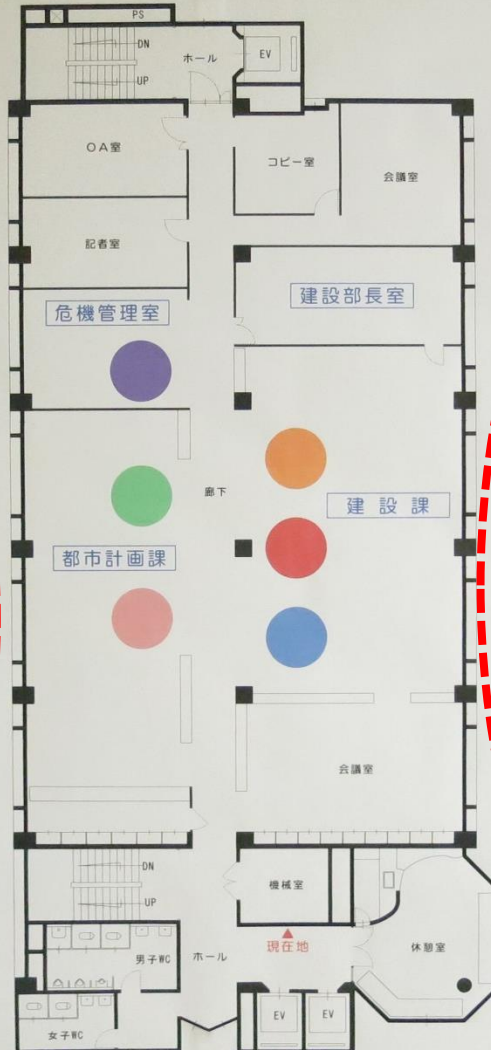
都市計画課

公園について

- 公園の維持管理
- パーベキュー広場の利用
- わくわくランドの維持管理

地区計画 宅地開発について

- 地区計画の届出
- 市街化調整区域の開発・整備
- 優良田園住宅の認定
- 土地区画整理事業関係



窓口のご案内

建設課

道路整備 その他

- 道路・橋梁整備計画
- 雨水排水計画
- 道路に関するその他の事項

道路管理について

- 道路の維持管理
- 24条・32条・境界立会申請
- 道路・河川清掃活動

建築について

- 建築確認申請
- 各種法令の届出
- 空き家の適正管理
- 住宅関連補助金

取組み②

(案内図・案内表示の更新)

着手後

(4階707)



テーマ

設定

抽出

実行

効果

[改善]

各課それぞれの取組み (No.2)

都市計画課

取組み①

将棋駒型の
内線番号柱を作成

取組み②

係名と内線番号を
表示した看板を設置

取組み①

(内線番号柱)

作業中

テーマ

設定

抽出

実行

効果



取組み①

(内線番号柱)



都市計画課内

着手後

(4階707)

テーマ

設定

都市計画課内



建設課内

抽出

実行

効果

取組み②

(係名・内線番号看板)

着手前

(4階707)

テーマ

設定

抽出

実行

効果



都市計画課内



建設課内

取組み②

(係名・内線番号看板)

作業中

テーマ

設定

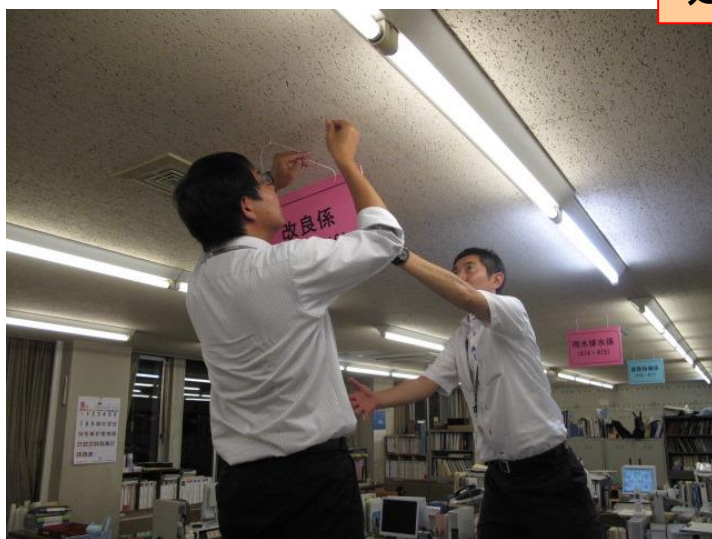
抽出

実行

効果



建設課内



取組み②

(係名・内線番号看板)

着手後 (4階707)

テーマ

設定



都市計画課内



建設課内

効果

[効果]

各課それぞれの取組みの成果

建設課

◆市民サービスの向上

- ◎用件以外の情報を得られ、持ち帰りやすい
- ◎低コストで作成でき、情報の更新が容易
- ◎窓口までのスムーズな誘導

[効果]

各課それぞれの取組みの成果

都市計画課

◆業務の効率化

- ◎電話転送に便利
- ◎お客様も係名を確認できる
- ◎将棋駒のPRにつながる