

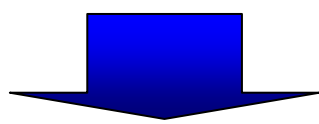


取組テーマ	取組課所
県庁へようこそ ～逆引き県庁案内～	文書課

取組の目的



- ◆ 「〇〇課→どこにある」という職員の発想を転換
- ◆ 県民の視点に立って、業務内容から担当課を引き出す「逆引き方式」の対応が必要

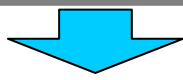


「逆引き辞書」方式の案内を作成

職員みんながコンシェルジェとなり、県庁のイメージをアップ！

取組の内容

- 1 リサーチ
- 普段どんな問い合わせが多いか、本庁舎1階の課室から情報を集める。
  - 課内から、以前の所属や自らの経験の情報を集める。



## 県庁へようこそ～逆引き県庁案内～

さ行

問い合わせの内容	担当課、担当名	内線	場所	備考
社会福祉施設全般について	社会福祉課 施設管理担当	3227	本庁舎4階西側	
社会福祉士・介護福祉士について	社会福祉課 社会福祉担当	3221	本庁舎4階西側	
児童手当について	こども安全課 児童手当・母子福祉 担当	3337	本庁舎1階西側	
		364	第三庁舎1階西側	
			第二庁舎南側 別館1階	
			本庁舎1階北側	
			1階東側	

### 2 逆引き案内の作成

- 問い合わせ・申請の内容から担当の課の情報を引き出せるようにする。
- 五十音順に索引を作り、問い合わせ等の内容をア行から順に列挙する。
- すぐに担当へ連絡して案内が出来るように担当名・内線と所在場所を併記。
- 空欄を設けて新しい情報を書き込めるようにしておく。



### 3 一階の課室へ配布

- ドア付近に設置し、来庁者の質問に対応。
- 載っていない問い合わせは追加記載として空欄に書き込んでおく。

### 4 情報のフィードバック

四半期に一度、情報を文書課へ集約。新たな情報を反映させてアップデートを行う。

### ● 取組効果

以前と比較すると逆引き案内に掲載のある問い合わせについては来庁者をお待たせする時間が大幅に減った。庁内からは「シンプルで分かりやすい」「うちの課もこういうものを作りたいと思っていた」と好評をいただいている。

### 取組課所のメッセージ

文書課は対外的事業の少ない課ですが、だからこそ「業務内容に関係なく職員誰にでもできる県民サービスは何か」という発想から、この逆引き県庁案内が生まれました。

今回の取組を通して、県民の皆様の視点に立つて考えることの大切さに改めて気付きました。今後も職員ひとりひとりがコンシェルジェの意識を持って来庁者に接し、県庁全体のイメージが向上することを期待します。