

平成 28 年度

「もし埼玉県庁が株式会社だったら」

「小さな改善」取組概要

～道路拡幅問い合わせ時間ダイエット～

川越県土整備事務所

1 はじめに

川越県土整備事務所は、道路拡幅を伴う交差点改良・歩道の整備、道路の新設事業等を 19 路線 27 箇所を進めている。

事業化に伴い、沿線の開発や土地の売買などが活発に行われているため、道路拡幅に関する問い合わせが絶えない。(以下、問い合わせ)

沿線の開発には、道路占用許可等の許認可を担当する管理担当で手続きする必要がある。手続き中で、拡幅の有無を確認する必要が生じると、2階の事業担当へ確認するよう案内する。2階で受付をすると工事担当に取り次ぎ、詳細を確認した上で事業担当者を探して取り次いでいた。しかし、事業担当者を探す間に苛立つ人が多く、クレームにつながるリスクがあった。

このことから、来庁者へのサービス向上、クレームの防止、業務の効率化を目的として、小さな改善を行った。

2 取組内容

(1) 道路拡幅箇所図の作成

受付机に掲示し、事業箇所を見える化する。



(2) 担当者リストの作成

受付机に掲示し、担当者を見える化する。

(3) 事業担当者へ取り次ぐ手順の明確化
受付した職員は、来庁者に知りたい箇所の番号を選択するよう案内する。選んだ番号とリストから、事業担当を確認し、速やかに取り次ぐ。

3 効果の確認方法

(1) 取組期間

平成 28 年 10 月 17 日から

平成 29 年 1 月 13 日まで (88 日間)

(2) 確認方法

担当者へアンケートを実施し、取組前後で変化があったか確認する。

(3) アンケートの対象者

事業担当：道路施設公園担当 (10 名)、
道路環境担当 (10 名)

窓口等：管理担当 (8 名)、

受付 (臨時職員 7 名)

4 結果

(1) 窓口・電話で問い合わせ対応をした職員の割合

全体の 90% から 39% と、半減した。

(2) 担当者を探しに行った職員の割合

(1) で対応したと回答した職員の

69% から 20% と 49% 減少した。

5 考察

当初、今回の取り組みでは、事業担当者を探す必要がなくなるため、対応に関わる職員が 1/2 になると見込んでいたが、想定通り減少した。同様に、問い合わせ対応した職員のうち、担当者を探しに行った職員も半減している。

これらのことから、来庁者を待たせてクレームを受けるリスクが減少するとともに、対応にあたる職員数が削減され、本来業務の業務時間を確保することができた。今後も、箇所図の掲示と運用を継続し、県民サービスの向上と効率的な執務執行に努めていきたい。