平成23年度「作ろう！いしかわ県庁マンシップ」プロジェクト　各所属の取組み

所属	目標	取組項目	取組実績
出納室	来庁者や一般県民の皆様からの電話に対しては、親切かつ丁寧な応対に努めます。	・来庁者に対して、室内に限らず廊下においても率先して声かけを実施します。 ・電話応対の際には、庁内外を問わず、所属名と名前を丁寧にわかりやすい口調でお伝えします。 ・電話応対は極力3コール以内に応対します。	・所属内に来庁者に向けての案内を貼付け、手続き窓口がわかりやすいようにしました。またそのことで、職員も来庁者を意識するようになり率先して声かけをするよう努めました。 ・電話応対については、所属内に県民サービス向上運動の目標を掲示し、職員に意識させた結果、所属と名前を名乗り、速やかに電話応対するよう努めました。
議会事務局	県民の皆様にご満足いただける接遇の向上に努めます。	・あいさつと笑顔を欠かさず、親切・丁寧に応対いたします。	・来庁者に対して、室内に限らず廊下においても率先して声かけを実施しました。
監査委員事務局	一般の来訪者や電話での問い合わせ等に対し、分かりやすい言葉で親切・丁寧・迅速な対応に努めます。	・OJT研修等をとおして、分かりやすい表現による説明能力の向上に努めます。 ・担当者が不在の場合でも応対ができるように、日頃から定期的に事務局内の意思疎通を図るための会議を開催するほか、電子メール等で職員間の情報共有に努めます。	電話等での応対以外でも、職場内の会議や資料作成の際には、職員各自が一般県民の皆様にも理解しやすい表現の使用や説明に努め、上司や管理者はその指導に努めました。
人事委員会事務局	来庁者や電話等での問い合わせに対し、迅速で丁寧な対応に努めます。	・情報を共有化し、迅速で丁寧な対応ができるよう努めます。 ・ホームページに最新の情報を適宜・適切に掲載し、県民の皆様が必要とする情報を積極的に提供するよう努めます。	・目標を執務室内に掲示するとともに、事務局職員に配布する毎月の行事予定表にも記載することで、常に職員の取組を促し、迅速で丁寧な対応に努めました。 ・採用試験や給与勧告の情報を適宜・適切に掲載することに努めました。
労働委員会事務局	県民の皆様に利用しやすい労働委員会の労使紛争処理制度をPRします。	・平成23年3月に策定した「石川県労働委員会活性化プラン」を基に、労働委員会の労使紛争解決制度の特徴である「速い」・「安い」・「安心」をアピールするべく、次のアクションプログラムについて可能なものから試行的に実施します。 （1）メディアを活用した情報の発信…チラシ配布、インターネットの利用等 （2）委員の顔が直接県民に見える取り組みの実施…委員による講演(セミナー)、労働相談会の開催等 （3）県民に親しまれる取り組みの実施…市町広報への掲載、市町相談窓口との連携等 （4）労使紛争処理機関・労働相談機関との相互連携の実施…労働局、裁判所、県労働企画課、他の労働委員会等との情報共有等	石川県労働委員会活性化プラン（アクションプログラム）にそって、次の内容を実施しました。 （1）広報用チラシ(約1万枚)を関係機関やコンビニに配布したほか、県広報(テレビ、新聞、情報誌、ラジオ、メールマガジン)を活用したPRや、石川労働局との共同PR、ホームページのリニューアル等を実施し、紛争処理制度の周知に努めました。 （2）ワークセミナー（県労働企画課・石川労働局と共同開催）や、労働団体の会合で会長が講演を行ったほか、県職業能力開発プラザの労働相談会等に職員を派遣して、県民との接点を広げました。 （3）市町広報誌に紹介記事が掲載されたほか、市町相談窓口を訪問して、円滑な連携ができるよう務めました。 （4）他の労働相談関係機関(労働局、労基署、金沢市、法テラス、社労士会等)を訪問し、円滑な事案処理ができるよう連携をはかりました。 また、他の紛争処理機関から講師を招いて研修会を開催しました。