平成24年度「作ろう！いしかわ県庁マンシップ」プロジェクト　土木部の取組実績

所属	目標	取組項目	取組実績
企画調整室・監理課	親切で丁寧な電話の対応に努めます。	・3コール以内に電話に出るように努めます。 ・電話を受けた場合には、課名と名前を名乗り、親切・丁寧に対応します。 ・電話の取り次ぎは、迅速に対応します。	・取組項目を職員が目に入りやすい壁に掲示しました。 ・電話応対のマニュアル（スマイル県庁から抜粋）を全職員へ送付し、実践を依頼しました。
道路建設課	常に相手の立場に立った接遇に努めるとともに、ホームページの内容が常に最新のものになるよう努めます。	・ワンストップサービスや応対時間の短縮に努めるため、問い合わせ等の内容を十分に確認したり、問い合わせ内容を周囲に聞こえるように話して担当者への確認を行うなどに努めます。また、よくある質問に対しては対応を課内で共有し、担当者以外でも応対できるようにします。 ・専門的な用語はできる限り使わず、わかりやすい平易な言葉で説明します。 ・道路の供用開始情報などを随時ホームページを更新します。	・電話機への標語貼付けによる課内啓発や、よくある質問への対応の課内共有を行いました。これらのことで問い合わせ等に対し迅速かつ的確な対応に務めました。 ・道路の供用開始情報など随時ホームページを更新しました。
道路整備課	県民からの問い合わせ、苦情、要望に迅速に対応します。	・来庁者、電話連絡者に対して、目的を正確に聞き取るとともに、報告のための連絡方法を確認します。 ・原則として、その日のうちに道路を所管する機関に対応を依頼し、対応方針を確認します。 ・問い合わせの多い事項について整理しておき、誰もが即時・的確に回答・案内できるようにします。	・道路に対する意見・苦情については、相手の連絡先を確認したうえで、迅速に所管土木事務所に連絡するよう努めました。 ・繰り返し寄せられるおそれのある苦情等については、応接内容を課内回覧し、情報を共有するよう努めました。

平成24年度「作ろう！いしかわ県庁マンシップ」プロジェクト　土木部の取組実績

所属	目標	取組項目	取組実績
河川課	河川総合情報システムの利用促進に努めます。	当課の来庁者に「河川総合情報システム」の周知を図るとともに、市町とも連携し、広く県民に同システムの利用を呼びかけます。	・リーフレットを配付し、来庁者にシステムの利用を呼びかけました。 ・平成24年度のシステムのアクセス件数は約4万7千件で、特に降雨時には多くのアクセスがあり、広く利用されるようになりました。
砂防課	県民からの問い合わせに対する接遇の向上に努めます。	よくある質問への対応マニュアルや回答一覧の作成に努めます。	対応マニュアルとして、具体的な解答例にチェックポイントを付記して取りまとめました。
港湾課	ホームページやパンフレットなどで、より県民にわかりやすいように再点検するとともに、適時、最新の情報掲載に努めます。	・一般県民でも極力わかりやすい用語を使うようにホームページ、パンフレットを再点検します。 ・常に最新の情報、トピックスをタイムリーに掲載するようホームページの更新に努めます。 ・職員一人一人が金沢港や七尾港について、一般県民にわかりやすく説明できるよう努めます。	平成24年度から国と連携して、共通のパンフレットを作成することとしました。作成の際には、県民に分かりやすくするため出来るだけ新しい写真、トピックスを入れることとし、平成24年度は日本海側拠点港の選定等、平成25年度にはトランスファークレーンの導入等の最新の話題を盛り込みました。
都市計画課	県民の皆様が満足していただける接遇に努めます。	・電話は極力3回コール以内で対応し、丁寧な口調で、所属名及び名前を名乗るとともに、遅れた場合は、「お待たせしました」と一言添えます。 ・執務時間中は名札の着用を徹底するとともに、来庁者に対して、気付いた職員が直ちに声がけを行い、用件を確認し、担当者へ迅速に誘導します。	・課内の見やすい場所に取組目標を掲示するとともに、課内会議やメールで管理職員が取り組みの徹底を呼びかけました。 ・課内の大半の職員が、電話は3回コール以内で対応するとともに、所属名及び名前を名乗るようになりました。 ・名札の着用を徹底し、来庁者には親切、迅速な応対をするように努めました。

平成24年度「作ろう！いしかわ県庁マンシップ」プロジェクト　土木部の取組実績

所属	目標	取組項目	取組実績
公園緑地課	様々な情報をタイムリーにわかりやすくお伝えいたします。	関係するホームページの内容等が常に最新のものとなるよう見直すほか、様々な媒体により、タイムリーな情報をわかりやすくお伝えするよう心がけます。	金沢城橋爪門の復元整備事業の一環として、案内文等で寄進事業のPR等を行った結果、寄進の申込みが増加しました。
建築住宅課	お客様目線でのサービスの提供に努めます。	・パンフレットを内容ごとに分類して配置するなど、より目的のパンフレットを探しやすくします。 ・書庫の整理整頓に努めるとともに、保存期限の過ぎたものや不用な書類等は速やかに廃棄するようにします。 ・来庁者の方が来られた際は、近くの職員が積極的に声掛けを行うようにします。 ・執務室の入り口には必要最小限のもののみを置くこととし、来庁者が訪問しやすい雰囲気となるように努めます。	・保存期限の経過した書類及び不用な書類については、文書廃棄の際に廃棄しました。 ・執務室の入り口に置いてあるもののうち、使用頻度の低いものは書庫等に移管しました。
営繕課	・職員相互に予定を把握し、問い合わせに対し、正確な情報の伝達に努めます。	・行先予定表には、執務室外での予定を一日分記載するよう徹底します。	・行先予定表の記載方法を課員に周知し、一日分の予定の記載の徹底に努めました。

平成24年度「作ろう！いしかわ県庁マンシップ」プロジェクト　土木部の取組実績

所属	目標	取組項目	取組実績
南加賀土木総合事務所	『3つのUP』を目標にクリーン・アップ、スピード・アップ、インフォメーション・アップを図り、県民サービスの向上に努めます。	① クリーン・アップ ・来所者に対する「あいさつ、声かけ」を徹底し、親切・丁寧な対応に努めます。 ・電話はできるだけ3回コール以内で対応し、所属名及び名前を名乗ります。 ・分煙や敷地内美化を徹底し、来所者に不快感を与えない清潔な環境づくりを進めます。 ② スピード・アップ ・標準的な事務処理時間を設定し、許認可等手続きの迅速な事務処理に努めます。 ・県民のニーズや苦情等に対し、早急な現場確認、迅速で臨機応変の処理に努めます。 ・継続的な訓練の実施により若手職員等の能力向上に努め、災害対応の迅速化を図ります。 ③ インフォメーション・アップ ・ホームページや所内掲示板に事業状況などの情報をリアルタイムで提供します。	①　スマイルUP ・来客へのあいさつや声かけを進んで行いました。 ・庁舎敷地内の清掃、草刈り等を行いました。 ②　スピードUP ・地元の要望に対して、できるだけ速やかな対応に務めました。 ・当所主催の訓練や土木部全体の訓練以外に、国土交通省主催の防災訓練に担当者を派遣し、災害に迅速に対応できるよう訓練に努めました。 ③　スキルUP ・所内掲示板に事業状況等の情報を提供しました。 ・スキルアップセミナーを定期的に開催し、知識の習得や技術力の向上に努めました。

平成24年度「作ろう！いしかわ県庁マンシップ」プロジェクト　土木部の取組実績

所属	目標	取組項目	取組実績
石川土木総合事務所	県民の皆様にご満足いただける窓口サービスと接遇の実現に努めます。	・申請窓口における対応マニュアルを作成し、課内で情報の共有化を図り、不在時に十分な対応が出来るよう努めます。 ・現在の事務所配置図を見直すとともに、来所者の目に付きやすい位置に配し、改善を図ります。 ・電話の応対時には、丁寧な口調で必ず所属の課名と名前を名乗るとともに、呼出し3コール以内に対応するよう努めます。 ・来所者に挨拶するとともに、親切丁寧に声をかけるよう努めます。 ・必ず名札を着用します。	・申請窓口対応マニュアル(道路占用許可等関係)を作成し、担当者不在時の対応が出来るように努めました。 ・事務所配置図を来所者の目に付きやすい正面玄関入口正面の壁面に設置し、より分かりやすいものとなるよう努めました。 ・電話の受け答えは課名と名前を名のるようになり、相手方に分かりやすい応対となるよう努めました。また、呼び出し3コール以内での応対に努めました。 ・来所者への挨拶はもちろんのこと、職員誰もが親切・丁寧な応対に努めました。 ・名札着用の徹底を職員に意識させた結果、着用忘れがなくなりました。
県央土木総合事務所	県民の皆様にご満足いただける窓口サービスの実現を目指します。	・笑顔をかかさず、親切・丁寧に応対するように努めます。 ・挨拶を励行するとともに、名札の着用を徹底するなど、担当の氏名をお伝えするように努めます。 ・事象毎の窓口（担当者）案内を作成・掲示するとともに、ご来庁の目的をお聞きし、担当までご案内するように努めます。 ・県民ニーズの把握に努め、満足度の向上に努めます。	・窓口に来られたお客様に対し、担当に関わらずきづいた者がすぐに応対し、お客様の用件毎に、適切な担当者に案内しました。 ・名札の着用を徹底し、挨拶を励行しました。 ・電話を受けた時は、氏名を名乗るようにしました。 ・業務内容入りの座席表を作成掲示しました。

平成24年度「作ろう！いしかわ県庁マンシップ」プロジェクト　土木部の取組実績

所属	目標	取組項目	取組実績
中能登土木総合事務所	県民の皆様にご満足いただける窓口サービスの実現に努めます。	・親切・丁寧に応対します。 ・執務中は名札の着用を徹底します。 ・迅速な対応、情報提供に努めます。 ・電話はワンコールで出るように努めます。 ・ホームページを最新情報に更新します。 ・パンフレットやチラシを整理・整頓します。	・事務所内に目標を掲示し、職員が意識して親切・丁寧な応対や迅速な対応、ワンコールで電話に出るように努めました。 ・お互いに名札の着用をチェックする習慣が定着しました。 ・ホームページに全国街路事業コンクールで優秀賞を受賞した情報をアップする等こまめに更新するようにしました。 ・ロビーのパンフレット置き場の整理・整頓に努め、衝立で仕切るなど来庁者が利用しやすい雰囲気を作りました。
奥能登土木総合事務所	親切で丁寧な電話応対に努めます	一人一人が県民サービス向上の意識をもって取り組むことが肝要であり、 ・普段からの取組として、「大きな声で」「ゆっくりと」「分かり易い言葉で」話すことを心がけます。 ・回答者を特定し、保留する場合は保留期間を明示（いつまでに回答します） し、、また回答出来ない場合は、調査検討後改めて連絡する旨をきちんと相手に伝えます。 ・電話応対時には名前を名乗ります。	・職員に対し、県庁全体の取組と事務所の取組の周知を行いました。 ・取組目標を各執務室に掲示するとともに、所内会議においても取組の徹底を図った結果、電話の応対が向上しました。

平成24年度「作ろう！いしかわ県庁マンシップ」プロジェクト　土木部の取組実績

所属	目標	取組項目	取組実績
辰巳ダム建設事務所	「県民に親しまれるダム」を目指して、職員一丸となり県民への情報・サービスの提供に努めます。	・事務所の来所者には、全員で挨拶を行い、来所者用にドアの配置図に受付マークを入れます。さらにダムの現状写真や新しいパンフ等を整備し情報発信を行います。 ・ダム周辺施設の活用については、現在ダム管理棟内で随時見学者に、ダムの必要性等パネルなどで紹介しているが、さらに再整備しダムの魅力を発信していきます。	・職員全員の挨拶が徹底され、配置図の受付マークにより、入口付近で立ち止まる人が少なくなった。また、新しいパンフレット等整備し、情報発信に努めました。 ・竣工式開催にあわせ、管理棟内の写真パネルを追加し見学者の興味を高めました。
大聖寺川ダム統合管理事務所	ダム見学者に親切な対応し、周辺の美化にも努めます。	あいさつと笑顔を欠かさず、親切・丁寧な応対をするように努めます。	ダム見学者に、親切・丁寧な応対をするように努めました。
赤瀬ダム管理事務所	ダム見学者に、ダム施設の概要が理解いただける説明に努めます。	あいさつと笑顔を欠かさず、親切・丁寧な応対をするように努めます。	パンフレットを配布し、親切・丁寧な説明に努めました。
犀川ダム管理事務所	管理事務所の経費や使用エネルギー節減に努めます。	クリーンなエネルギーを大切にするため、省エネルギー、省資源化を進めます。	暖房の設定温度を下げ、重油の消費量の節減に努めました。

平成24年度「作ろう！いしかわ県庁マンシップ」プロジェクト　土木部の取組実績

所属	目標	取組項目	取組実績
内川ダム管理事務所	ダム見学の皆様にご満足いただけるサービスの実現に努めます	・理解いただけるよう親切・丁寧に説明を行います。 ・ダム周辺の草刈・清掃を行います。	・小学生の団体見学の際、ダムの概要及び目的についての説明や児童の質問等に丁寧に対応しました。 ・釣り人からの放流の問い合わせに適切に回答しました。 ・ダム周辺の清掃や除雪に努めました。
安原・高橋川工事事務所	・安原川と高橋川の美化に努めます。 ・事務所の敷地及びその周辺の美化に努めます。	・改修工事現場付近の河川敷において、美化運動を行います。（年２回程度、雑草取りと低木の除去及びゴミ拾いを行います。） ・休憩時間を利用し、敷地内の除草や周辺道路のゴミ拾いを行います。	・改修工事現場付近の河川敷における草刈りやゴミ拾いを実施しました。 ・H24. 10. 25（木）　高橋川（大額大橋～殿田橋） ・H25. 3. 21（木）　高橋川（大額大橋～殿田橋） ・事務所敷地内における除草等を実施しました。 ・H24.　5. 21（月） ・H24. 10. 16（火）
金沢港湾事務所	庁舎構内の美化に努め、来訪者の心なごむ職場環境づくりに努めます。	・構内の緑地帯には、花などを植え、来庁者や周囲の企業・通行者の心を和ますような美化に努めます。 ・定期的な整理・整頓の日を設定して、庁舎内の整理に努めます。	・構内の緑地帯やプランターに花を植え、来庁者の心を和ますような美化に努めた。 ・毎月末を整理・整頓の日として設定し、庁舎内の整理に努めた。
七尾港湾事務所	・県民の皆様に、七尾港湾事務所について興味をもってもらえるよう「分かりやすい港湾行政」の説明に努めます。	・ホームページの掲載内容を見直し、分かりやすい画像やタイムリーな情報提供に努めます。 ・よくあるご質問について、ホームページにまとめておくなど迅速な情報提供に努めます。	ホームページの見直し ・飛鳥Ⅱの写真を平成24年10月寄港した際の写真に更新しました。 ・「EV／PHV充電スポット」を新設し、利用者へ新たな情報発信を行いました。 ・リンクの貼付けにより、ホームページの操作性の改善を行いました。

平成24年度「作ろう！いしかわ県庁マンシップ」プロジェクト　土木部の取組実績

所属	目標	取組項目	取組実績
金沢城・兼六園管理事務所	職員ひとり一人が自らの業務に誇りと責任を持って取組み、来園者の立場に立った親切で分かり易い対応に努めます。	・3コール以内に電話に出るよう努め、相手方の氏名・連絡先等を復唱するよう努めます。 ・挨拶を励行するとともに名札の着用を徹底し、氏名を明らかにするよう努めます。 ・笑顔をかかさず、役所言葉に気を付け、親切・丁寧な対応に努めます。 ・5S運動（整理・整頓・清掃・清潔・習慣）を推進し、パンフレットや資料等の整理整頓により、迅速なサービスの提供に努めます。 ・ホームページ等により四季折々の見所をタイムリーにお知らせするよう努めます。	・所内会議を通じ迅速・確実な電話応対及び名札着用の徹底を図りました。 ・各課長等の指導により、パンフレット等の整理・補充に努めました。 ・兼六園ガイド等に対し、外国人（台湾）観光客への対応について理解を深めるため、接遇研修会を開催しました。 ・外国語（中国・台湾・韓国）のホームページ及びブログ形式で四季折々の見どころをタイムリーにお知らせする「金沢城・兼六園日記」を整備し、公開しました。