

市役所を 気持ち良く



廊下の上に各課の案内表示板があります



県庁前通りにある
市役所案内表示板

カウンターから出て案内も

総合案内に1日150人が

訪れるそうです

総合案内は、市役所を訪れた人が所用を的確に果たせるための案内が目的。案内表示だけでは不十分な点を補い、来庁者が気持ちよくスムーズに用件を済ませられるための手助けをします。

庁舎正面玄関から入ると目の前にありますが、隣の1階と2階庁舎案内が大きく目立ってしまい、総合案内の人が分かりづらいという意見もあるようです。総合案内では「さわやかに、親切に、丁寧に」を基本方針に掲げ、年間三万五千人、一日平均約百五十人を案内。庁舎内の担当課や窓口だけでなく、総合福祉会館や保健センターなどの外部施設、道路やバス路線など公共交通機関についての案内、また、庁内放送、パンフレット

類の配布なども行っています。多くの人が訪れる課は1階と2階に集中しているため、その案内が多いそうです。また、他の公共施設への道を聞かれることもあり地図を活用します。

庁内で迷っている人にはカウンターから出て、積極的に声を掛け、また、タクシー乗り場やバス停の場所を言葉で説明しても分からない人には、付き添って行くこともあります。県外からの来庁者には、観光名所などを尋ねられることもあり、観光・イベント情報の収集にも心掛け、適切なアドバイスで感謝されることも多いとのことでした。

何かの用事で市役所を訪れたときには、総合案内でイベント情報を聞いてみてはいかがでしょうか。

すべての職員が 案内係という意識で

窓口で対応する職員はもちろんのこと、すべての職員が案内係という意識を持つため、専門の講師を外部から招いて、さまざまな職員研修を行っているそうです。

新規採用職員や採用後二、三

年目の若手職員に対しては、市民対応のマナー研修やコミュニケーション研修などを実施。また、部署によっては、折衝・交渉力研修、クレーム対応力研修などを受けて、資質向上のために努力しています。