

カイゼン通信 Vol.61

特集：会話で知る道路保全課の取り組み ～市民対応の工夫と未来への挑戦～

道路保全課の窓口では、日々多くの市民が訪れ、境界立会申請や許認可申請など多岐にわたる手続きが行われています。

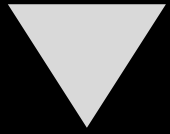
市民との接点が多いこの部署では、どのような工夫や改善が行われているのでしょうか？今回は、行政マネジメント課職員と道路保全課職員の会話を通じて、取り組みを紹介します。



こおりやま☆カイゼン運動
公式キャラクター「マジガエル」

2025年5月23日
郡山市行政マネジメント課

①窓口対応の工夫



**混雑時の声掛けで二度
手間防止、待ち時間の
短縮を実現**



行マネ

道路保全課の窓口対応についてお伺いしたいのですが、特に混在時の対応で工夫していることはありますか？

混雑時には、手の空いている職員が積極的に待合椅子に座っているお客様に声を掛けています。待ち時間を利用して、例えば『どの道路のどの場所についての相談ですか？』といった詳細を特定するようにしています。



道路保全課職員

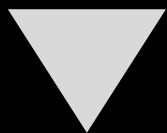


それは市民にとっても助かりますね！声掛けをすることで、どのような効果がありましたか？

声掛けをすることで、担当者が市民にお話を伺う前に、ある程度状況を把握できるので、話がスムーズに進みます。結果として、二度手間・三度手間が減り、対応時間を短縮できています。



②市民目線の姿勢



**正確な聞き取りと笑顔
で市民に安心感と信頼
を提供**



窓口対応では、市民目線に立った工夫もされているそうですね。具体的にはどんなことを意識しているのでしょうか？

市民の方が話している内容を正確に聞き取ることが大切なので、必ずメモを取りながら対応するようにしています。
『話をきちんと聞いてもらえている』と感じてもらえることで、安心感を与えられると思います。

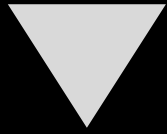


確かに、正確な聞き取りは信頼につながりますね。ほかに意識していることはありますか？

やっぱり笑顔ですね。窓口では直接対面するので、できるだけ柔らかい表情で接するよう心掛けています。



③ 未来への挑戦



オンライン化で市民負担軽減と業務効率化を同時に目指す



今後の取り組みについても教えていただけますか？

現状、窓口で直接相談を受ける必要がある業務も多いですが、手続のオンライン化を進めることで、窓口に来なければならない市民の方を減らしたいと考えています。



オンライン化は市民サービス向上の大きな一歩ですね。ただ、性質上どうしても対面が必要な手続きもありますよね？

確かにそういった業務もありますが、まずはオンライン化が可能な手続の洗い出しを行い、その中で市民の方が特に利用頻度が高い手続きから段階的に対応を始めたいと考えています。



まとめ

- 道路保全課職員の皆さんの話を伺う中で、日々の窓口対応の工夫と、市民目線に立った丁寧な姿勢が印象的でした。
- また、現在の取り組みにとどまらず、オンライン化を通じた未来志向のサービス改善への挑戦も始まっています。行政マネジメント課としても、この取り組みを全力でサポートしていきます！



👉 カイゼン事例等の応募はこちらからどうぞ！

事例報告



提案報告



気づき報告

