

# フロアマネージャー実施事業

## 施策のポイント

専属の職員を配置せず、番号案内システムを導入しないで、全職員がローテーションにより、フロアマネージャーを務める。

### 自治体情報

広島県府中市

人口 / 44,086人

標準財政規模 / 11,576.156千円

担当課 総務部人事秘書課

電話番号 直通0847-43-7105 代表0847-43-7111 内線212

実施主体 府中市

関連ホームページ <http://www.city.fuchu.hiroshima.jp/shisei/ippan/furoamaneija/index.html>

事業期間 平成21年度から

参考とした施策

関係施策分類

## 施策の概要

### 1 取組に至る背景・目的

市民サービスの向上、市のイメージ向上及び職員の行政サービス意識の高揚を図ることを目的に、平成20年度の職員提案制度により採択され、実施された。当初は、専任の職員を配置し、番号案内システムを導入することとしていたが、費用対効果を検討した結果、「簡素」「手づくり」「温かみ」のキーワードを盛り込んだ手法を考案し、全職員ローテーションで対応することとした。

### 2 取り組みの具体的内容

通年実施（閉庁日は除く）とし、全職員を対象にローテーションを組み、1日あたり2人を配置し、1人各2時間（午前10時から正午、午後1時から午後3時）の間、1階の窓口フロアにおいて、来庁者に対し、業務、庁舎施設の案内等を実施する。また、常時携帯するコードレス電話を活用し、担当課に対して詳細を照会する等、いわゆる「たらい回し」を生じさせないよう努めている。場合によっては、担当課まで案内をする。

### 3 施策の開始前に想定した効果、数値目標など

市役所での諸手続きに対する、来庁者の不安を取り除く。

「たらい回し」を生じさせないためには、対応する職員が行政サービス全般に係る知識を持ち合わせる必要があると、職員自身の資質向上にもつながる。

接遇を改善することで、職員に対する来庁者のイメージが変わる。

### 4 現在までの実績・成果

来庁者には好評で、「(職員のローテーションは) 良いアイデア」「案内してもらえるので安心」等の評価をいただいている。また、体験した職員は、「他課の業務を知ることができた」「(来庁者からの) ありがとうという言葉が増えた」等、職員のスキル向上、職務に対する意欲増進にもつながっている。

## 5 導入・実施にあたり工夫した点や苦労した点とその対処法・解決策など

職員に対し、事前レクチャーを実施した。また、来庁者及び対応した職員の意見等を反映できるように、対応マニュアルを作成した。

## 6 今後の展開と課題

「親切」「丁寧」「スピーディー」を合言葉に、市役所の手続き等に対する不安（バリア）を取り除くため、より洗練された対応を心がけるよう努める。

フロアマネージャー実施概要	
1	<p>目的</p> <p>(1) 市民サービスの向上</p> <p>ア 庁舎及び市施設等市民の求める場所を案内することで利便性向上を図る。</p> <p>イ 障がい者、高齢者等のサポート、各種窓口申請者のサポートにより利便性向上を図る。</p> <p>(2) 市のイメージ向上</p> <p>爽やかな挨拶、親切な対応で市民の役に立つ、わかりやすく親しみのあるサービス、やさしい行政の実現に取り組んでいる姿勢を示す。</p> <p>(3) サービス意識の高揚</p> <p>市民の生の声に接することで、サービス意識を高め、担当する業務の改善や職員指導に生かす。</p>
2	<p>実施時期</p> <p>実施は通年とし、平成21年は6月から試行期間とし、7月から本格実施とする。1日2人、1人各2時間（午前10時から正午、午後1時から午後3時）</p>
3	<p>フロアマネージャーの役割</p> <p>フロアマネージャーは1の目的を達成するため次に掲げる業務を行う。また、市民のニーズは多様であることから、平素から培った行政マンとしての能力を発揮し適宜適切なサービスに努める。</p> <p>(1) 主な業務</p> <p>ア 庁舎及び市施設等の案内</p> <p>来庁者へ声を掛ける、用件が複雑な場合や、どの担当課か分からない場合は、常時携行しているコードレス電話により直接電話して確認し、状況によっては担当課まで案内する。</p>
4	<p>その他</p> <p>(1) 事業実施前に広報掲載。</p> <p>(2) マネージャー用に椅子を設置。（基本は立って）</p> <p>(3) フロアマネージャーには部長を除く本庁の職員があたる。</p>

## 予算関連データ

総額 ①～⑤の計		財源内訳（財源区分：①～⑤）				
		①国費	②県費	③起債	④その他	⑤一般財源
0千円		0千円	0千円	0千円	0千円	0千円
①～④の名称、 所管など	名称					/
	所管					
	金額					
	補助率					

提供可能資料：フロアマネージャー実施概要