

総合窓口 サービス

始めます。

5月7日（火）から、役場庁舎1階の総合窓口サービスが始まります。幸田町が考える総合窓口サービスとは、住民目線での行政サービスを第一に考え、お客さまが1カ所に腰を落ち着かせて必要な手続きを済ませることができるよう「ワンストップサービス」です。まちの規模と住民の皆さまの住み心地の良さを生かし、身近な行政サービスが体感できるよう「顔の見えるワンストップサービス」を目指していきます。

また、フロアマナーシヤを配置し、役場に来られたお客さまがどのような用事で来庁し、どこへ行けば良いのかをご案内することにより、スムーズに用事が済むようにしていきます。

※フロアマナーシヤ

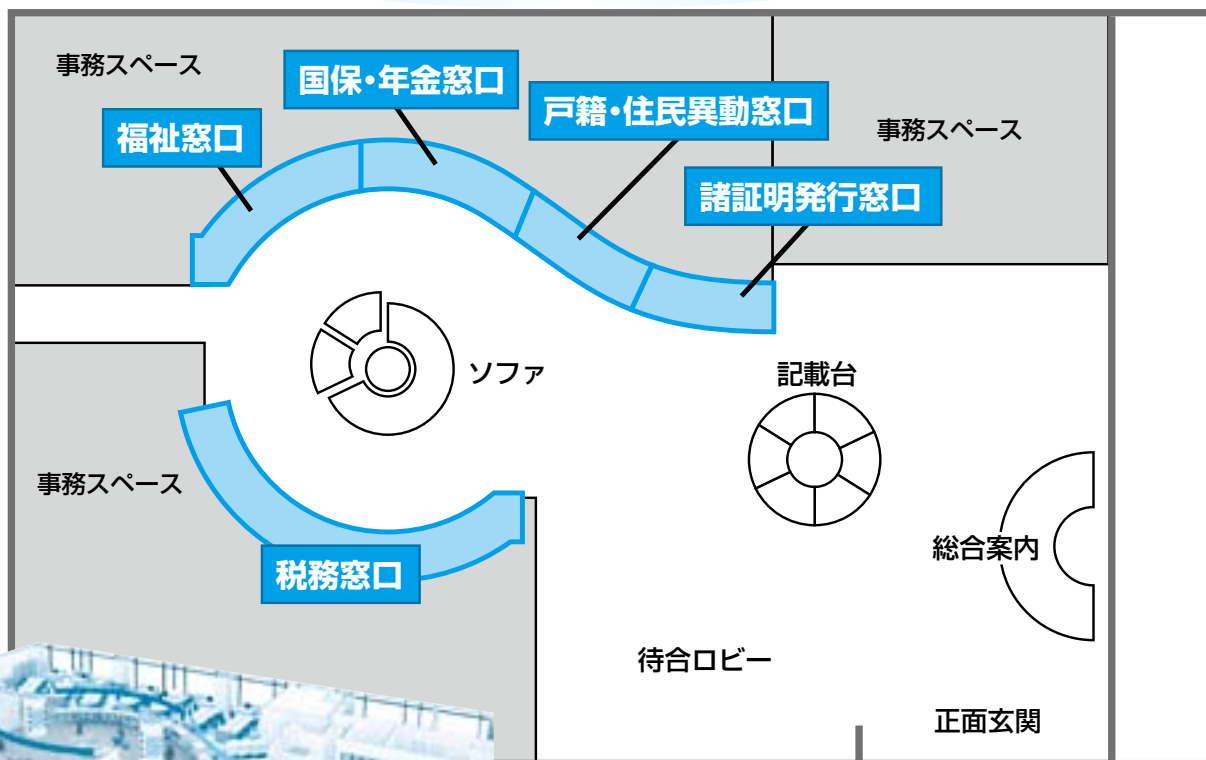
来庁されたお客さまの用件を聞き、迅速にその担当窓口へ案内する役場庁舎の案内人

幸田町総合窓口の基本コンセプト

「もれなく やさしい窓口」

もれなく…一度の来庁で処理をする「漏れをなくす」ことと、「すべてのお客さま」にサービスを提供する意味が込められています。

やさしい…お客さまに「わかりやすい」ことと、お客さまを無駄に動かすことのない親切で「やさしい」窓口の意味が込められています。



◀▲役場庁舎1階フロア



ココがポイント！

☆上から見て、幸田町の特産である「筆柿」をイメージした流線型のカウンター配置

☆住民票を始めとする諸証明発行の専用窓口（一部諸証明を除く）を新設することで、諸証明を取りに来られた人が異動の届け出や相談をされる人と混同せず、スムーズに発行可能

☆内容にもよりますが、基本的にお客さまの座った窓口に担当職員が出向いて対応することで、できる限りお客さまが動かなくて済むワンストップサービス

☆手続きの申請書はカウンターに座って記入（証明発行は除く）

☆フロアマネージャーを配置し、来庁者のお客さまをカウンターにご案内

☆来庁者のお客さまにわかりやすく、使いやすい設計とユニバーサルデザインに配慮した配置

※ユニバーサルデザイン

通路やソファの間などに、車いすやベビーカーが通れる幅を確保するなど、誰もが使いやすいデザイン

問合せ 人事秘書課人事研修G（内線3023）

