

# 市民課受付窓口の改善

笑顔 安心 信頼を届ける窓口を目指して



市民部市民課

# 市民課のコンセプト

笑顔 安心 信頼を届ける窓口

- ① おもいやり(思いやり) を大切に
- ② もしもの事を想定しつつ
- ③ てんどう(天童)市役所の顔として
- ④ なっとく(納得) いくサービスを目指し
- ⑤ しんらい(信頼) を高めよう

# 市民課の窓口

① 受付番号交付



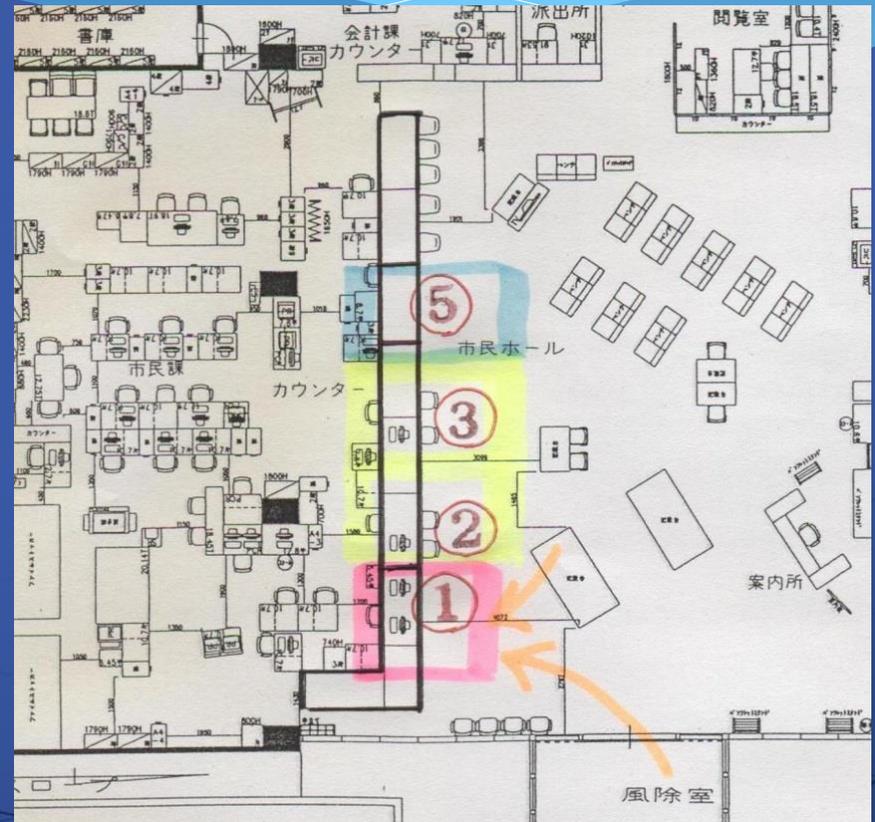
② 戸籍届・異動届

③

”



⑤ 交付窓口



# 市民課窓口の問題点

- 1) 1番窓口が狭い。  
(各種申請の受付・問合せ)
- 2) 1番窓口の表示がわかりにくい。
- 3) 市民ホールに癒しを与えるものがない。

# 1番窓口の改善

- 1) 1番窓口付近を整理整頓
- 2) 受付スペースを広げる。
- 3) わかりやすい表示と矢印を設置
- 4) 季節の花を飾り、市民ホールを癒しの空間とする。

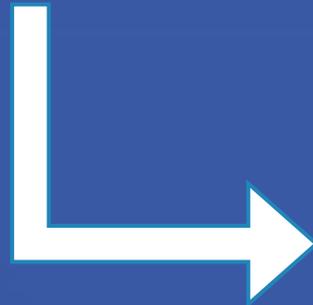
# 改善前の市民課窓口(その1)



# 改善前の市民課窓口(その2)



# 改善前



# 改善後



改善前



改善後



# 広くなった一番窓口



# 設置した表示物と床の矢印



# 事務室から見た一番窓口



# 改善後の市民課窓口



# おもてなしの心



# 癒しの空間



# 市民課全体を見渡す

