

発表番号	チーム名	山城旅券窓口チーム
	担当者 【所属名】	山城広域振興局 企画総務部 総務室 旅券窓口 前田潤 上田恭子 市田進 杉山春幸 並川まり子 角田京子
Ⅱ - 4		

タイトル	心がなごむ旅券窓口 ～来客の待ち時間も短縮～
------	---------------------------

アピールポイント	ちょっとした知恵と工夫を積み重ねることにより、府民サービスの向上につながった。
----------	---

背景	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 山城旅券窓口には、多い日は100人近い府民の方が旅券の申請や受領に来られる。職員は迅速に審査するために工夫をこらしているが、不正取得を防ぐために厳格に審査を行う必要があり、どうしても待ち時間が生じてしまう。</li> <li>2. 乳幼児を連れて来庁される方も多いが、小さい子どもは、すぐに動き回るため、親御さんは子どもから目を離せず、旅券申請に専念できない。</li> </ol>
----	---

改善内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 山城旅券窓口では、以前から観葉植物を設置しているが、一昨年に、庁舎屋上に溜まった不要土を腐葉土として活用して、季節の花々を設置した。昨年夏にはゴーヤカーテンも設置し、省エネ、地球温暖化防止にも貢献した。</li> <li>2. 以前は、子どもに紙を渡して絵を書いてもらっていたが、効果が今ひとつであったので、昨年、絵本を設置した。</li> </ol>
------	--

成果	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 待ち時間が長くても、「心がなごむ」、「雰囲気明るい」と来庁者に好評である。</li> <li>2. 子供は絵本に見入って動き回らなくなり、親御さんは安心して旅券申請に専念できるようになった。職員も審査に専念できるようになり、来庁者の待ち時間短縮につながった。 なお、昨年設置した絵本が損傷しつつあったので、本年2月に宇治総合庁舎職員に絵本の寄贈を呼びかけた。その結果、自宅に眠っていた絵本約100冊を寄贈いただき、より多くの来庁者に絵本を利用してもらえるようになった。</li> </ol>
----	---

今後の展開	今後とも、知恵と工夫で、「心がなごむ旅券窓口」に努めます。
-------	-------------------------------

# 心がなごむ旅券窓口

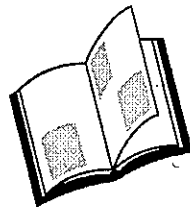
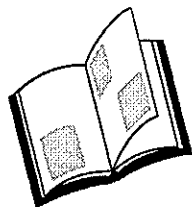
## ○背景

- ・多い日は100人近い来庁者。待ち時間が長い。
- ・しかし、旅券の不正取得防止のために、日々厳格な審査しており、どうしても待ち時間が生じる。
- ・乳幼児を連れた方も多し。子どもから目を離せず、親御さんは、旅券申請に専念できない。



## ○改善取組

窓口には季節の花々、絵本を設置。



## ○成果

- ・待ち時間が長くても、心がなごむ、雰囲気明るいと好評
- ・子どもが絵本を見ている間に、安心して旅券申請に専念。
- ・来庁者の待ち時間が短縮。

山城旅券窓口チーム