

市民部 部長マニフェスト（評価及び検証）

重点課題 ①

窓口事務処理の迅速化と休日開庁の実施



（作成日）平成 25 年 8 月 23 日

（評価日）平成 26 年 1 月 31 日

戦略課題の目標

- 1 個々の市民ニーズに応じた窓口事務の処理体制の構築
 - ・ 諸手続きの迅速化を求められる方にはその対応を、制度や施策の内容を詳細に理解したい方にはその対応ができる体制を整えておく。
- 2 市民の利便性の向上
 - ・ 市民が来庁しやすい体制を構築することで、利便性が図られるとともに、信頼性の向上に繋げる。

セルフレビュー

- 1 総合窓口の設置を政策推進部へ提言しました。また、市民課においては、住民登録異動手続きの際に、同時に手続きが必要な関係各課への案内を来庁者にわかりやすくするため、住民異動届書を改善しました。
- 2 市民が来庁することの容易さを図るため、部長会議を経て、業務時間の延長及び休日開庁の試行実施を決定しました。

施策推進上の目標

一点目は、個々の市民ニーズに応じた新しい窓口の創設であることから、職員の意識改革と能力及び資質向上を図りたいと考え

取組結果・実施状況

- 1 総合窓口は、市全体の構想であるため、部長会議で検討し、検討委員会を設置するよう政策推進部に提案しました。市民課の諸

ています。また、『市民総合窓口』は新たな部署の創設となりますので、政策推進部をはじめとする各部との調整が不可欠ではありますが、実現に向けた話し合いを持ちたいと考えております。その新部署の運営形態は、新たな配属職員は少数に抑え、主は各課から時間刻みの応援部隊体制で出来ないかということも提案していきたいと考えています。

二点目は、来庁することの容易さを図るため、市民生活に関連する部署の休日開庁を、試験的に実施することです。市民ニーズが、土曜日なのか日曜日なのか、全日なのか半日なのかを、一定期間定期的に実施して、市民ニーズに合った窓口体制を構築することで、市役所への信頼性を高めたいと考えています。

アウトプット

この取組は、市民の満足度及び市への信頼度の向上と窓口業務の効率化を目標としていることから、数値的な評価は難しいと考えますが、来庁者の市役所内での滞留時間の短縮や休日開庁を実施することで、市民満足度調査やアンケートがあれば、満足度を5人に1人は1点アップを目指したいと考えています。また、数値には表せませんが、職員の意識改革も伴ってくるものと考えます。

証明発行では、すでに統合窓口として市民税の課税証明書などの発行を行っております。

- 2 窓口関係業務を担当する部長会議、各課代表者による検討委員会を受け、市民課（国分出張所・JR 柏原駅前サービスコーナー）においては、試験的に2月から4月の間に木曜日月2回午後8時まで時間延長の実施が決定しました。また、3月の最終と4月の最初の日曜日午前中に、本庁1階の開庁の試行実施が決定されました。

取組結果・実施状況

- 1 マニフェスト公表以降、来庁者の満足度調査やアンケート調査が実施されておきませんが、時間延長や日曜窓口の試行の際に、市民部独自で来庁者向けの簡単なアンケートを実施することに決定しました。

アウトカム

市民の市役所に対するイメージが、「市役所は時間がかからないで、懇切丁寧な対応でしかも明るく行動的で、第〇週目の〇曜日は休日でも開いているから行きやすくなった。」との評価が上がり、市民の市役所での拘束時間が短縮されるとともに、市役所への信頼度が上がることを期待します。

取組結果・実施状況

現時点では、試行前であるので評価等ができませんが、今回の試行により、今後の窓口業務のあり方を見出せるようにしたいと考えます。

(評価日) 平成26年3月19日

行政評価委員の評価

- 総合窓口の設置により、市民の利便性の向上が期待できると考える。市民部長の提言が、提言することだけに留まらないことを期待する。
- しかしながら、市民が窓口課に期待することは、職員の迅速な対応である。市民によって必要な手続きが異なるため、窓口を統合しなくても、長い時間待たされることなく、手続きを行うことができれば、満足度が高まる。
- 時間延長及び休日開庁の試行においてアンケート調査を実施するとのことであるが、本格実施には多額の人件費を要するため、最適な実施体制を整備することを求める。アンケート調査の結果を公表することで、市民の理解を得るとともに、市民ニーズを的確に捉えられたい。時間延長及び休日開庁の実施については反対しないが、市民ニーズに合致するよう最小限の経費を見積もるよう努められたい。

市民相談業務の迅速な対応の強化

取組中

(作成日) 平成 25 年 8 月 23 日

(評価日) 平成 26 年 1 月 31 日

戦略課題の目標

- 1 市民相談窓口を一本化し各課との連携を図り迅速な対応を行うことにより市民生活の向上を目指す。
- 2 市民が生活を営む上での、経済的な問題、精神的な問題、教育問題などを気軽に相談できる窓口を設置することにより、住みたい柏原市を目指す。

セルフレビュー

- 1 最終目標とする相談窓口の一本化に向けて、庁内をはじめ各関係機関との連携を深め、市民が抱えるいろいろな問題に対する迅速な対応と人材の育成。
- 2 相談から見える市民の諸問題の中にある、複合的な問題に早期な対応が可能となる。

施策推進上の目標

全庁的に相談窓口の担当者によるワーキング会議を開催し、それぞれの分野における相談内容や関係機関について協議・確認を行い複合する課題に対応できる調整機関を構築する。

取組結果・実施状況

今年度目標としていた、庁内の各種相談窓口のワーキング会議は、日程の都合で開催できなかったが、個々の相談窓口の相談内容の把握を行い、それぞれの窓口が持つ専門的な分野を明確にし、そのことにより、市民からの専門的な相談の迅速な対応と複合問題に対処できるようになった。

アウトプット

この取組により、現在各課が抱え社会的問題ともなっている、生活困窮者支援・就労、児童虐待、女性問題、いじめ問題などについて市民が気軽に相談できる体制を構築し、大きな問題が発生する前に未然に対応できると考えております。

取組結果・実施状況

相談窓口の連携の強化と相談員の相互理解を図るためのワーキング会議を早急に開催し、相談窓口の一本化を図るためのステップとして窓口の充実と相談員の資質の向上のための研修会へ参加した。今後、福祉部門、教育部門の各種団体と連絡を密にし、相談者のアウトリーチを行い対応していきたい。

アウトカム

各相談担当者が連携しネットワークを構築することにより、相談担当者の心のケアと、それぞれが持つ関係機関やアンテナを活用することによりアウトリーチを実践し相談事業を待ちの姿勢から、積極的な対応を行えるようになり、市民サービスの向上を図ることができると思っております。

取組結果・実施状況

総合的に相談窓口を一本化するには多くの課題が生じると思われるが、相談窓口が連携することにより、問題解決がスムーズに行えるので市民に安心感を与え、行政に対する信頼も得て「市民の声」を反映する行政を確立できる。

(評価日) 平成26年3月19日

行政評価委員の評価

- 相談窓口の一本化は有意義なことと考えるが、市民の相談は多岐にわたるため、相談窓口を一本化したとしても、市民の満足度は向上されないように考える。また、相談内容によっては、市民満足度が相談員の資質に左右されることもあるため、相談窓口を一本化する効果が不明確である。取組効果を明らかにするとともに、市民サービスの向上に努められたい。
- 平成25年8月に市長ディスカッションで全庁的な相談窓口一本化に向けたワーキング会議を開催予定しているにもかかわらず、平成

26年1月の段階で開催されていない。重点課題に対する実施スケジュールを整理し、取組を進めていくべきである。