

第8回 しあわせ倍増・行革推進プラン市民評価委員会 次第

日時：平成27年8月6日（木）

午後6時30分～午後8時30分

場所：浦和コミュニティセンター第14集会室

1 開会

2 議事

(1) 重点審議事業の審議について

3 その他

[配布資料]

・資料1 重点審議調書

重点審議調書

| | | | |
|----------|-------------------|---------------|---|
| 事業番号・事業名 | 15 区役所窓口総合サービスの向上 | H26年度 内部評価 | A |
|----------|-------------------|---------------|---|

| | |
|----|-----------|
| 担当 | 市民局 区政推進室 |
|----|-----------|

<平成26年度数値目標に対する>

| |
|--|
| 達成状況 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・窓口満足度アンケートにおける満足度の割合は、84%（取組指標）を上回る、97.2%の結果となった。 ・「市民の声データベース」における区役所窓口に関する苦情等の件数は、平成25年度比で15%削減（取組指標）に対し、18.5%の削減となった。〔参考：平成25年度／65件⇒平成26年度／53件〕 |
| 達成方法（手段） |
| <ul style="list-style-type: none"> ・区役所窓口総合サービスの向上に係る調査及び提案業務（接遇）については、民間ノウハウを活用し、委託により業務を実施した。 ・各区役所が主体的に調査結果及び改善提案に基づき、接遇の向上に向けた取組を実施した。 ・区役所窓口総合サービス向上本部会議を6回開催し、取組内容などを協議するとともに情報の共有を図った。 |
| 工夫した点 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・調査業務では、民間ノウハウを活用した調査方法により、全区役所の各所属で実施した。 ・業務委託における受託者からの報告（調査結果及び改善提案）については、情報の共有を図るため区役所窓口総合サービス向上本部会議の席上で行った。 ・各区役所が主体的に実施した改善の取組について、情報を共有するとともにホームページで公開した。 |
| 平成27年度に向けての課題・分析による改善点 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・区役所ではこれまでも接遇向上に取り組んできており、また、平成26年度において取組指標を上回って達成しているが、更なる向上を図るため継続して取り組む必要がある。 ・区役所窓口総合サービスの向上においては、行財政改革推進プランの工程にもあるとおり、接遇のみならず、窓口環境・案内サービスなどの様々な視点からの改善に取り組む必要がある。 |

評価委員が考える問題点

| |
|--|
| |
|--|

評価委員が考える問題解決への意見

| |
|--|
| |
|--|

評価委員会からの意見・提案に対する担当課の所見

| |
|--|
| |
|--|

事業を達成する上での関連事業

| |
|---|
| <p>前プラン〔行革プラン2010〕における取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各区の独自性が発揮できる区政運営 ・区役所窓口サービスの充実 ・春の窓口大混雑の改善 ・感謝の気持ち共有メールの推進 |
|---|

重点審議チェックシート

| | | | |
|----------|-------------------|---------------|---|
| 事業番号・事業名 | 15 区役所窓口総合サービスの向上 | H26年度 内部評価 | A |
|----------|-------------------|---------------|---|

| | |
|----|-----------|
| 担当 | 市民局 区政推進室 |
|----|-----------|

| |
|------------------------------------|
| 数値目標等（取組指標・方針）の設定ならびに実績について |
| |
| 達成方法（手段）について |
| |
| 各年度の数値目標と取組内容（工程表）について |
| |
| 平成27年度に向けての課題・分析による改善点 |
| |
| 達成時の効果（アウトカム）の設定について |
| |

| |
|-------------------------|
| 評価委員が考える問題点 |
| |
| 評価委員が考える問題解決への意見 |
| |

| |
|---|
| 事業を達成する上での関連事業 |
| 前プラン〔行革プラン2010〕における取組 <ul style="list-style-type: none">・各区の独自性が発揮できる区政運営・区役所窓口サービスの充実・春の窓口大混雑の改善・感謝の気持ち共有メールの推進 |