

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

- 前プラン〔行革プラン2010〕における取組
- ・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