

経営課題4

区民の皆さんに信頼される区役所づくり

めざすべき将来像（概ね10～20年間を設定）

- ・ 区民が利用しやすい便利で親切的な区役所
- ・ 多様な区民の意見やニーズを区政に反映し、地域実情に応じた区政運営が行われており、区民がそれを実感している状態

現状・データ

- ・ 区役所業務格付けの区役所来庁者サービスの格付けにおいて「2つ星」（民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル）の評価である。
（平成27年度「来庁者等に対する窓口サービス」の格付け結果）
- ・ 旧庁舎は、昭和34年に建築され老朽化がすすみ、また狭隘のため、来庁者に不便をかけていたが、平成28年3月から区役所・区民センター・図書館・老人福祉センターが一体となった複合施設を供用開始した。
- ・ 保険年金担当の窓口においては、来庁者数が多く、窓口での待ち時間が長くなっており、1時間を超える待ち時間となる場合がある。
- ・ 区の区域内の基礎自治に関する施策や事業など区政運営について、計画段階から区民との対話や協働により進められていると感じている区民の割合 26.4%
（平成27年度格付けアンケート）
- ・ 多様な意見やニーズが区役所に届いていると感じている区民の割合 28.1%
（平成27年度格付けアンケート）

分析

- ・ 職員の窓口・電話対応などの向上をめざし接遇研修を行っており、職員の市民対応に対する苦情は、減少し、お褒めの声も時にはいただいている状況である。研修を継続する事が重要である。
- ・ 国民健康保険の資格・喪失及び給付関係や国民年金の資格・免除関係、さらに後期高齢者医療保険の資格・給付から保険料収納までの全般といった多種多様な手続きを受け付けていること、また、申請期限が限定されている場合や、文書を大量に一齐発送した直後などの特定時期（月初めと週初め）に来庁が集中することが主な原因である。
- ・ 区民にとって、多様な区民の意見やニーズが区政運営に反映されているという実感は薄い。
- ・ 職員による不祥事の発生が続き、個人情報への漏えい事故も減少していない。過去の事件や事故が他部署の事、他人の事としてとらえられ、自らの問題として業務を検証していない状況がみられる。

課題

- ・ 窓口での対応や電話対応など職員の対応については、民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るように全職員に対し、民間業者による接遇研修を実施する。
- ・ 迅速・正確・丁寧な窓口サービスの提供と効率的な業務運営。
- ・ 現状の人員体制で対処できる方法として、フロアマネージャーの活用や、繁忙期のみの職員配置などの工夫を通じて、窓口処理がスムーズに進むように取り組む。
- ・ 多様な区民の意見やニーズを把握するとともに、それを反映した区政運営を行う必要がある。
- ・ 他部署の事件・事故であっても、自らの問題として日常の業務にコンプライアンス上の問題がないか常に点検できるような組織づくりが必要である。

【戦略4 - 1】 コンプライアンスの確保

めざす成果（概ね3～5年間を設定）

《めざす状態》

- ・個人情報の漏えい事故や職員不祥事などのコンプライアンス違反が発生しない状態

《成果目標》

- ・個人情報の漏えい事故、及び職員不祥事の発生件数を前年度より半減させる（平成29年度）

戦略

- ・コンプライアンス違反を発生させないための自律的な取組を促進し、風通しのよい、職場づくりに向け職員一丸となって取り組む。

戦略4 - 1の具体的取組

【4 - 1 - 1 職員のコンプライアンス意識の向上】

- ・城東区服務規律確保推進委員会により定期的にコンプライアンス関連情報の共有や注意喚起を行うとともに、全職員に対して朝礼などで日常的な啓発やコンプライアンス研修・服務研修などにより職員一人ひとりの意識向上に取り組む。
- ・個人情報の漏えいなどを防止するため、重要管理ポイントの遵守を徹底する。また、ケアレスミスを減らすため身の回りの整理整頓を図る。
- ・現金の取り扱いに関して現金等保管チェックリストなどを用い事務の適正化に取り組む。また、現金取扱事務監察チームによる金庫監査など実地調査を行い補完する。

【業績目標】

個人情報にかかる事務処理誤り、不祥事の発生件数を前年度より半減させる。

【撤退基準】

前年度発生件数の半数を超えた場合、手法を再構築。

【前年度までの実績】

個人情報にかかる事務処理誤り7件（平成28年10月末現在）

H27 決算額	- 千円	H28 予算額	- 千円	H29 予算算定額	- 千円
------------	------	------------	------	--------------	------

【戦略4 - 2】 窓口サービスの向上

めざす成果（概ね3～5年間を設定）

《めざす状態》

- ・迅速、正確、丁寧な窓口サービスを提供できる状態
- ・来庁者がストレス少なく窓口対応を受けられる状態
- ・職員が市民目線を理解し、区民とともに考え、市民の要求に迅速・正確に行動できる状態

《成果目標》

- ・来庁者への案内や、証明発行、届出受付をはじめとする窓口対応について、サービス（説明や対応）の向上が図られていると感じる区民の割合 平成29年度末までに80%以上（格付けアンケート：平成27年度実績 80.0%）
- ・区役所業務の格付けにおける「来庁者に対する窓口サービス」の格付け結果、平成29年度までに「2つ星」（民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル）以上（格付け調査：平成27年度実績「2つ星」）

戦略

- ・新庁舎への移転に伴い来庁者に快適で満足していただける窓口サービスの提供に取り組む。



戦略4 - 2の具体的取組

【4 - 2 - 1 窓口環境の改善】

- ・「手続き案内書」の作成・配布、婚姻・出生届時の「お祝いカード」（コスモちゃん挿入）の作成、ウチワ型「証明交付用番号札」の使用など、時宜に応じた細やかなサービスを提供する。
- ・最繁忙期にフロアマネージャーや窓口以外の職員により事前の申請用紙交付と記入補助を行い、窓口での所要時間を短縮する。
- ・回収するだけの書類は、専用ポストを設置して窓口処理の必要をなくす。
- ・適正に手続きを行い、信頼される事務処理を実施する。
- ・子育て情報コーナーや、絵本スペース、授乳スペースなどを設け、子育て世代の方が利用しやすい窓口にする。
- ・区役所における一時保育の試行的実施（再掲2 - 1 - 2）
- ・タブレット型端末機のテレビ電話機能を使用した、遠隔手話、遠隔外国語（英語、韓国・朝鮮語、中国語）通訳サービスの提供
- ・多くの来庁者が不満を感じる待ち時間に関して、待ち時間の短縮、待ち時間を感じさせない環境の整備、待ち時間の明確化など対策する。

【業績目標】

気持ちよく窓口利用できたと感じる来庁者の割合80%以上。
（来庁者アンケート）

【撤退基準】

上記目標が70%に達しない場合、再構築する。

【前年度までの実績】

平成27年度実績

気持ちよく窓口利用できたと感じる来庁者の割合 69.8%（来庁者アンケート）

- ・「手続き案内書」の改訂・配布（年度当初・随時）
- ・「お祝いカード」の作成・配布（コスモちゃん挿入）
- ・ウチワ型「番号札」の使用（夏季）

H27 決算額	- 千円	H28 予算額	- 千円	H29 予算算定額	- 千円
------------	------	------------	------	--------------	------

【4 - 2 - 2 接遇能力の向上】

- ・全職員を対象に、窓口対応・電話対応の能力向上のため、外部講師による研修を実施する。（年2回）

【業績目標】

職員の市民対応の向上が感じられる市民が70%以上（格付けアンケート）

【撤退基準】

前年度実績を下回る場合は手法を再構築

【前年度までの実績】

平成27年度実績

職員の市民対応の向上が感じられる市民 80.0%（格付けアンケート）

平成26年度実績

職員の市民対応の向上が感じられる市民 64.0%（格付けアンケート）

H27 決算額	514千円	H28 予算額	700千円	H29 予算算定額	650千円
------------	-------	------------	-------	--------------	-------

【戦略4 - 3】

区民の皆さんとすすめる区政運営

めざす成果（概ね3～5年間を設定）

《めざす状態》

- ・区民ニーズを正確に把握し、区民が区政運営に参画できる仕組みができている、と区民が実感している状態

《成果目標》

- ・区の区域内の基礎自治に関する施策や事業など区政運営について、計画段階から区民との対話や協働により進められていると感じている区民の割合 平成29年度末までに30%以上（格付けアンケート：平成27年度実績 26.4%）
- ・多様な意見やニーズが区役所に届いていると感じている区民の割合 平成29年度末までに30%以上（格付けアンケート：平成27年度実績 28.1%）

戦略

- ・区政会議や教育会議等において、計画段階から区民との対話や協働により区政運営を推進し、また、その評価をしてもらう仕組みを効果的に運営する。
- ・区政会議をはじめ、様々な機会において区民ニーズを把握し、それらの内容を踏まえて区運営方針を策定する。
- ・区政情報が区民全体に着実に届けられるようにする。

戦略4 - 3の具体的取組

【4 - 3 - 1 区民との対話や協働による区政運営】

区政会議を効果的に運営

区政会議本会（年3回）、3部会（年2回）

区長と区民（グループ）が直接対話、交流できる機会の提供

教育会議の開催（再掲1 - 1 - 2）

【業績目標】

・「区政会議」の認知度 30%以上（区民アンケート）

・教育会議の開催回数 3回以上（再掲）

【撤退基準】

前年度実績を下回る場合手法を再構築

【前年度までの実績】

平成27年度実績
、区民モニター：平成27年度実績 20.3%（の平均値）

2回開催

平成26年度実績
、区民モニター：平成26年度実績 15.6%（の平均値）

H27 決算額	348千円	H28 予算額	931千円	H29 予算算定額	860千円
------------	-------	------------	-------	--------------	-------

【4 - 3 - 2 区民ニーズの的確な把握と積極的な情報発信】

・区政会議や教育会議、区民アンケート（年2回）、コスモスメール（ご意見箱）、市民の声によるニーズ把握

・区の様々な取組や区運営方針などの区政情報が広く区民に届くよう、工夫して情報発信する。（区運営方針冊子（区独自様式）のカラー化、区政会議かわら版の発行、SNSの活用等）

【業績目標】

「区運営方針」の認知度30%以上（区民アンケート）

【撤退基準】

前年度実績を下回る場合、手法を再構築

【前年度までの実績】

平成27年度実績
「区運営方針」の認知度21.6%（区民モニター）

平成26年度実績
「区運営方針」の認知度18.4%（区民モニター）

H27 決算額	33,657千円	H28 予算額	38,425千円	H29 予算算定額	39,029千円
------------	----------	------------	----------	--------------	----------