

経営課題4

区民の皆さんに信頼される区役所づくり

区役所内会議の様子



区の花 コスモスとモクレンと城東区役所

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 1つ（民間の窓口サービスの平均的なレベル）の評価である。
- ・ 現在の庁舎は、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る。
- ・ 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 平成25年度12.4%
- ・ 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25年度8.6%

分析

- ・ 職員の窓口・電話対応などの向上を目指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

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。

窓口 ちょこっと！案内コーナー

城東区役所 **出前講座 あ～らよ 出前一庁**



**区民の皆さんの暮らしに関わる身近な問題について、
もっと知りたいことはありませんか？**

「出前講座」は職員が直接皆さんの所へ伺い、市政・区政について解説する制度です。平成25年度は、34件の依頼があり、のべ1,160名の方が受講されました。

区民の皆さんにますますご利用いただけるよう、メニューを更新し、35講座をご用意しています。

地域や学校、事業所での学習会、研修会などに是非ご活用ください！詳しくは担当まで。

問合せ 総務課 電話：06-6930-9625

メニューの一例
 「巨大地震に備えて」
 「人権問題について」
 「健康に過ごすための食生活」

【戦略4 - 1】 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》

- ・平成29年度末までに、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80%以上
- ・平成29年度末までに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つ以上（民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル）をめざす。

戦略

- ・住民情報業務に関して、民間委託により対応、接遇面でそのノウハウを活用するとともに、本市職員の関与により正確な発行を維持して、区民満足度の高い、迅速・正確・丁寧なサービス提供と業務運営を行う。
- ・フロアマネージャーの活用や繁忙期の職員配置の工夫などを通じて、窓口での処理がスムーズに進むように取り組む。
- ・市民サービスの向上に向け、城東区職員力向上基本プランに基づく各種研修を実施し、職員の育成に取り組む。

戦略4 - 1の具体的取組

【4 - 1 - 1 住民情報窓口の民間委託】

- ・全市的な取組動向、新庁舎の建設計画等を踏まえ、住民情報業務の民間委託について円滑実施と充実に取り組む。

H25 決算額	- 千円	H26 予算額	- 千円	H27算定 見込額	- 千円
------------	------	------------	------	--------------	------

【業績目標】

民間委託によるサービス（窓口対応や説明）について、良いと感じる来庁者の割合が80%以上。

【撤退基準】

サービスが良いと感じる来庁者の割合が70%に達しない場合、実施方法を再構築する。

【前年度までの実績】

平成26年2月より住民票等の証明書発行業務について民間委託を開始した。

【4 - 1 - 2 住民情報窓口のサービス向上】

- ・「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、時宜に応じため細かなサービスを提供する。

H25 決算額	- 千円	H26 予算額	- 千円	H27算定 見込額	- 千円
------------	------	------------	------	--------------	------

【業績目標】

市民サービスに役立つ対応と考える来庁者の割合が80%以上。

【撤退基準】

市民サービスに役に立つ対応と考える来庁者の割合が70%に達しない場合、再構築する。

【前年度までの実績】

「手続き案内書」を改訂・配布（年度当初）、「お祝いカード」の作成（季節ごと等）、ウチワ型「番号札」の使用（夏季）を行った。

【4 - 1 - 3 保険年金窓口のサービス向上】

- ・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。

H25 決算額	- 千円	H26 予算額	- 千円	H27算定 見込額	- 千円
------------	------	------------	------	--------------	------

【業績目標】

70分を超える待ち時間を年間で1回も発生させない。

【撤退基準】

70分を超える待ち時間を年間で7回以上発生する場合手法を再構築する。

【前年度までの実績】

70分を超える待ち時間が年間8回発生

戦略4 - 1の具体的取組

【4 - 1 - 4 人材育成】

- ・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1回）

【業績目標】

来庁者アンケートにおいて窓口における市民満足度の前年度実績を上回る

【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】

H25：87.2%

H25 決算額	472千円	H26 予算額	540千円	H27算定 見込額	700千円
------------	-------	------------	-------	--------------	-------

窓口 ちょこっと！案内コーナー

タブレットを使って窓口サービスの向上！



城東区役所の窓口では、タブレット型端末機のテレビ電話機能の使用による通訳を行い、手話、外国語（英語、韓国・朝鮮語、中国語）での会話をスムーズにし、窓口サービスの向上に努めています。

区役所窓口で通訳が必要なときは、気軽にお声をかけてください。

問合せ 総務課 電話：06-6930-9625



タブレットを使用している様子

【戦略4 - 2】 区民目線の区政運営

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
(H25 : 12.4% H24 : 8.6%)
- ・ 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
(H25 : 8.6% H24 : 10.4%)

戦略

- ・ 区政会議等において、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。
- ・ 区政会議や各種ミーティング、市民の声や区民モニターアンケートなどの内容を踏まえて区運営方針を策定し、また、それを広く区民に伝える。

戦略4 - 2の具体的取組

【4 - 2 - 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）
- ・ 区長との「ふるさとーく」の実施
随時

H25 決算額	338千円	H26 予算額	717千円	H27算定 見込額	886千円
------------	-------	------------	-------	--------------	-------

【業績目標】

「区政会議」、「ふるさとーく」の認知度平均値
40%以上

【撤退基準】

前年度を下回る場合、手法を再構築

【前年度までの実績】

区政会議本会 4回開催
3部会 2回開催

区政会議認知度

H25：26.4%

【4 - 2 - 2 区民ニーズを反映した区政運営】

- ・ 区民モニター（年2回）、無作為抽出によるアンケート（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
- ・ 区民ニーズや意見を正確に把握し、区政運営に反映
- ・ 区運営方針が広く区民に届くよう、情報伝達の方法を工夫する

H25 決算額	989千円	H26 予算額	1,550千円	H27算定 見込額	1,386千円
------------	-------	------------	---------	--------------	---------

【業績目標】

「区運営方針」の認知度平均値 40%以上

【撤退基準】

前年度を下回る場合、手法を再構築

【前年度までの実績】

区運営方針認知度

H25：20.2%

H26：38.8%

窓口 ちょこっと！案内コーナー



区長との「ふるさとーく」の参加グループを募集しています！

区民の皆さんとまちづくりについてざっくばらんにトークする場です。

区内在住・在勤・在学の方々のグループやサークル・団体ならどなたでもお申し込みいただけます。私たちのふるさと城東区のことをいっぱい語り合いましょう！

申し込み方法など詳しくは担当まで。

問合せ 総務課（総合企画） 電話：06-6930-9937