

2 自律した自治体型の区政運営

(5)	区役所における区民サービスの向上と効率的な業務運営	<取組所管> ・取組①～④：局・室
-----	---------------------------	----------------------

□ 3年間の取組と成果の総括

・窓口業務の民間委託や証明書のコンビニ交付サービスを計画どおり実施するとともに、窓口業務の格付けや各区の取組の共有化等により切磋琢磨を促進し、各区の窓口サービス向上の取組を推進した。

・その結果、各区の区民サービスの向上については、成果目標の達成に至らないまでも、区民に相当程度認識されるとともに、格付けの評価についても毎年向上するなど、一定の進捗をみることができた。一方、各区の効率的な業務運営に向けた取組については、具体的な成果は出せなかったが、区長会議において引き続き検討が進められている。

□ 3年間の取組状況

・平成 24 年度に区長会議が設置した窓口業務改革プロジェクトチームにおいて、区役所来庁者への案内サービスの向上等について検討された。平成 25 年度には、市民局の実施した「来庁者等に対する窓口サービス」の格付け結果を踏まえた、各区の改善事例を取りまとめて共有化が図られ、各区の窓口サービスの向上が推進された。(取組①)

・区役所窓口以外の証明書発行サービスについて、全体的な方向性や課題の検討を行い区長会議・部会において共有化するとともに、所要の条例整備・システム開発等を進め、平成 27 年 1 月から証明書のコンビニ交付サービス等を開始した。(取組②)

・窓口業務の民間委託について、平成 24 年度に 9 区役所において委託を開始し、委託後の状況を検証して委託手法の改善を図りつつ、平成 25 年度に 11 区役所、平成 26 年度に 4 区役所において、順次委託を開始し、全区において委託を実施した。(取組③)

・庶務関係業務やバックオフィス業務等の共同処理については、実施の可能性があると考えられる全業務について類型化し、実施に向けた課題等の分析を行うとともに、その検討状況を平成 26 年度に区長会議に報告した。それ以降は、区長会議において、集約化・共同処理可能な業務について、可能なものから順次実施していくことをめざして検討が続けられている。

【取組の実施状況】取組①：A、取組②：A、取組③：A、取組④：C

□ 成果目標の達成状況

目 標	実 績	評価区分
来庁者への案内や証明書発行をはじめとする窓口業務についてサービスの向上が図られていると感じている区民の割合 平成 26 年度までに全区で 80%以上	平成 26 年度 各区平均 65.4%	②
区役所の効率的な業務運営に向け、区の実情や特性に応じて、取組が進められていると感じている区民の割合 平成 26 年度までに全区で 80%以上	平成 26 年度 各区平均 36.2%	②

□ 課題と今後の方向性

・各区の窓口サービスについて、さらに改善を進める必要があるため、引き続き格付けを活用するなど、各区が行う自律的・主体的な業務改善を支援する。(取組①)

・民間委託についての課題の改善のため、委託後の各区の状況について、引き続き課題の抽出や来庁者の満足度調査を行い、その結果の検証・分析をふまえ、各区において窓口サービスの向上に必要な業務改善が行われるよう支援する。(取組①、③)

・各区の効率的な業務運営に向けて、平成 27 年度市政改革の基本方針において、区役所業務の集約化・共同処理については平成 26 年度からの区長会議の各部会における集約化・共同処理可能な業務の検討結果をふまえ、できるものから関係局・室と調整のうえで順次実施すると位置づけられていることから、その検討を支援するなど、各区の効率的な業務運営に向けた取組や情報発信を支援する。(取組④)

【評価区分の凡例】

〔取組の実施状況〕 A：実施できた B：一部に実施できない取組があった C：実施できなかった
〔成果目標の達成状況〕 ①：成果目標を概ね達成できた ②：成果目標を達成できなかった