

【資料2-2】

経営課題6

平成29年度

取組み実績・評価

鶴見区役所

経営課題6

区役所力の強化



6-1 窓口サービスの向上

計画

- 外部講師による接遇研修や窓口対応についての実地指導
- 窓口アンケートの公表
- 窓口サービス課市民サービス向上検討委員会を中心に、窓口サービス課内の連携(住民情報・保険年金)だけでなく、保健福祉課を含めたさらなる連携強化
- 混雑予想日をHP等に掲載することによる、窓口の混雑緩和

目標

窓口アンケートにおいて、窓口サービスについて肯定的な回答をした区民の割合80%以上
⇒ 91.6%

実績・評価

・外部講師による接遇研修・窓口対応についての実地指導

→課長級職員を対象とした接遇研修、実施指導、事後研修を開催した。評価の目安としている「区役所来庁者等に対するサービスの格付け調査」の結果は平成28年度を上回ったものの、引き続き☆(星1つ)にとどまった。

・窓口アンケートの公表

→平成29年11月に3日間、平成30年2月に4日間実施し、416人の来庁者から回答を得た。案内(約95%)や職員の対応(約92%)は肯定的な結果だが、待ち時間について、適切との回答が約65%あったものの、長かったとの回答が10%以上あった。(詳細4～6ページ)

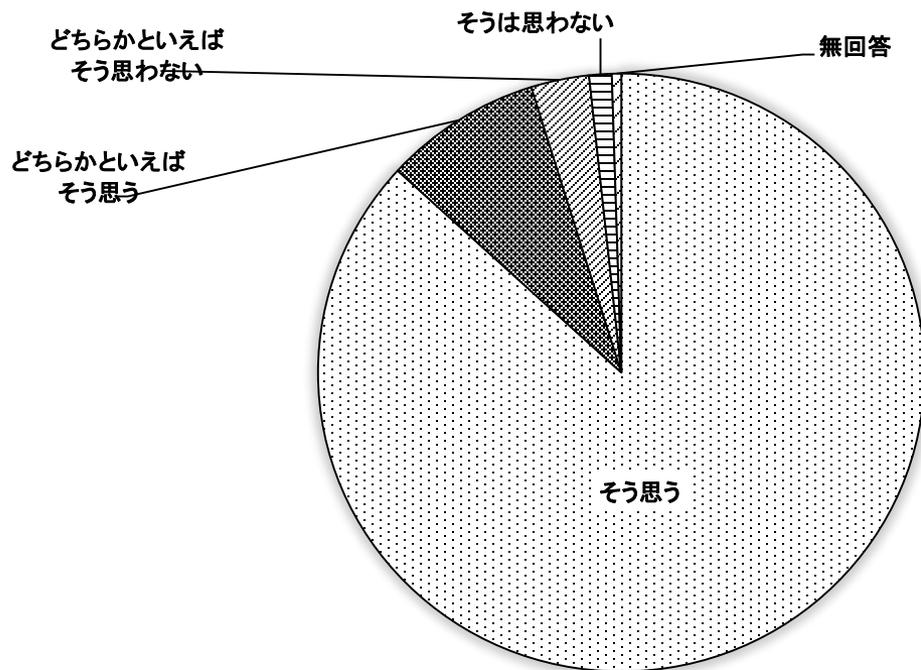
実績・評価

- ・市民サービス向上検討委員会を中心とした窓口サービス課、保健福祉課の連携
→住民登録への来庁者を関係窓口に案内するためのオーダーシートの更新を実施。
窓口終了間際の来庁者の引継連絡の取り扱いを確認。
- ・混雑予想日をHPに掲載
→平成28年度実施の窓口サービス課(住民情報グループ)に続いて、窓口サービス課(保険年金グループ)も平成29年10月から混雑予想日を鶴見区ホームページに掲載。

平成29年度窓口アンケート結果

問2 目的の窓口までスムーズに行けましたか。

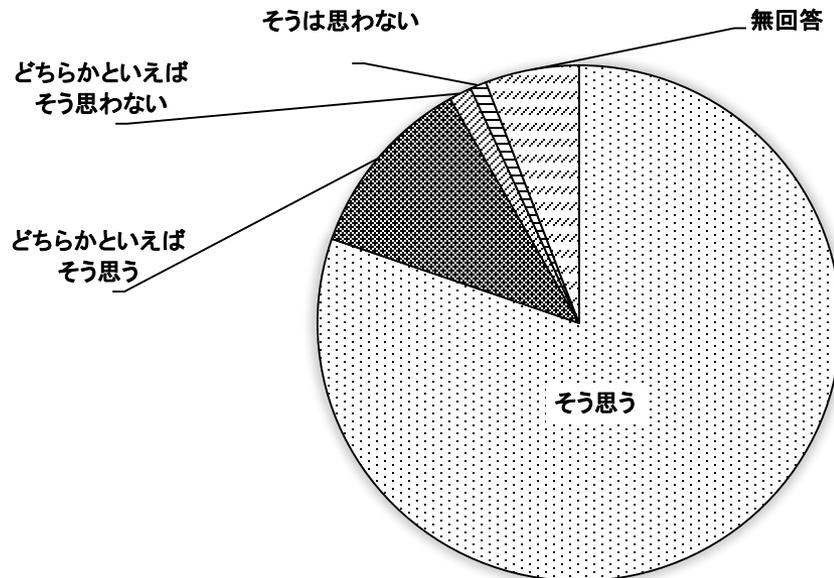
1 そう思う	361名	86.8%
2 どちらかといえばそう思う	35名	8.4%
3 どちらかといえばそうは思わない	13名	3.1%
4 そうは思わない	5名	1.2%
5 無回答	2名	0.5%
回答者計	416名	100.0%



平成29年度窓口アンケート結果

問8 窓口での職員の説明はわかりやすかったですか。

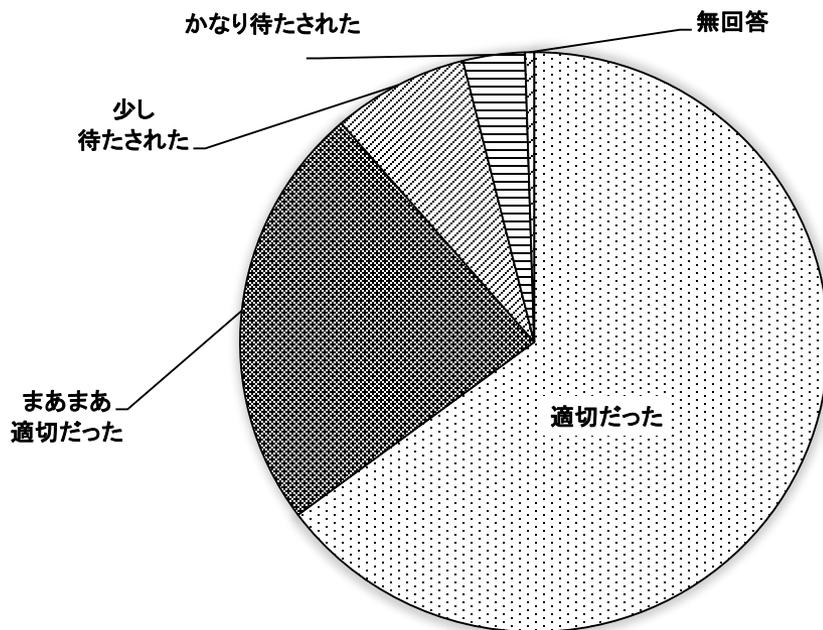
1 そう思う	334名	80.3%
2 どちらかといえばそう思う	48名	11.5%
3 どちらかといえばそうは思わない	6名	1.4%
4 そうは思わない	4名	1.0%
5 無回答	24名	5.8%
回答者計	416名	100.0%



平成29年度窓口アンケート結果

問5 受付までの待ち時間について、どのように感じましたか。

1 適切だった	270名	64.9%
2 まあまあ適切だった	99名	23.8%
3 少し待たされた	31名	7.5%
4 かなり待たされた	14名	3.4%
5 無回答	2名	0.5%
回答者計	416名	100.0%



30年度の 取組み

- 【継続】 接遇研修の実施→専門家による当区の課題抽出や全職員を対象とした研修実施と実地指導を行うなど、昨年度よりも内容や期間を拡充して実施する。
- 【継続】 窓口アンケートを平成29年度と同時期に実施する。
- 【継続】 窓口サービス課、保健福祉課の連携
→連携ツールであるオーダーシートの年次更新等に取り組む。
- 【継続】 混雑予想日のHP掲載。

31年度の 方向性

経営課題6

区役所力の強化



6-2 住民主体の区政運営

計画

- 区政におけるさまざまな事務事業について、ご意見や評価をいただき区政へ反映する。
- 幅広く区民の意見やニーズを把握するとともに、区の施策や事業について、区民の客観的な評価を得るなど、企画・計画にかかる基礎データを収集する。

目標

区政会議等での意見について、対応、反映を行った件数15件 ⇒ 46件

実績・評価

・区政会議(全体会・部会)を開催し、さまざまな事務事業について、ご意見や評価をいただき区政へ反映

→ 67件(別添様式4)

・区民アンケートの実施 4回

→ 幅広い層からの意見・ニーズを把握し、実施可能な事案について区政への反映を行った。

・転入者リサーチアンケートの実施

→ 同じ方を対象に、転入時、転入から約6か月後、1年後、計3回に分けてに実施することにより経年による鶴見区や鶴見区政への変化を把握することを目的としている。現在実施している転入から1年後のアンケートの実施結果を踏まえ、課題の掘り起しや整理を行う。