

年間取組検証シート

種別	内部事務改革
----	--------

No	改革名称
4-①	庁内連携の強化(窓口改善)

部	課
総務部 市民部	行政経営企画課 市民課

現状・課題		
窓口改善に関して、部署ごとに対応が可能なものについては、個々に取り組んでいるが、フロア全体での改善や、部署を越えたシステムの構築等については進んでいるとは言えない状況である。		
改革内容		
窓口改善のための庁内連携会議を設置する。 横断的な部署による会議を定期的に行い、各部署間で連携し改善を行う。		
基準値	目標	効果
/	<ul style="list-style-type: none"> ・会議の設置 ・福岡都市圏トップレベルの窓口 	<ul style="list-style-type: none"> ・サービスの向上 ・職員間の連携強化

	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度
年次計画	<ul style="list-style-type: none"> ・会議の設置 ・改善の一部実施 	改善の実施	⇒	⇒	⇒
年次実績	会議設置 福岡市城南区視察	<ul style="list-style-type: none"> ・会議の開催 ・福間庁舎の基本設計に伴う窓口改善の検討 	<ul style="list-style-type: none"> ・会議の開催 ・福間庁舎の実設計に伴う窓口改善の検討 	<ul style="list-style-type: none"> ・会議の開催 ・福間庁舎の窓口改善実施 	

平成24年度取組み内容(実績)	平成25年度取組み内容(計画)
窓口関係部署による窓口連携会議を設置し、2回開催し、城南区へ視察を行った。 改善方法、項目の検討を行い、早急に行う事項として①総合案内②庁内サイン③市民課バックヤードの設置について進めていくこととした。	定期的に会議を行い、情報・課題の共有をする。 また、さらに窓口の改善を進めるために総合窓口や、庁内サイン(わかりやすい各課の案内板)について検討、視察し、設置する。
平成25年度取組み内容(実績)	平成26年度取組み内容(計画)
窓口連携会議を2回開催すると共に玖珠町への視察、窓口セミナーへの参加、庁内意見聴取等を行い、庁舎統合後の福間庁舎1階のレイアウトについて、市民サービスの向上及び窓口業務の効率化を図るため、各種証明の集中発行や市民の利用頻度・部署間の連携に応じた配置などの検討を行った。	引き続き窓口連携会議を行い、庁舎統合後の福間庁舎1階における窓口案内システム等の検討を行い、実施設計に反映させる。
平成26年度取組み内容(実績)	平成27年度取組み内容(計画)
窓口連携会議を1回開催し、庁舎統合後の福間庁舎1階のレイアウトについて検討を行いその成果を実施設計へ反映するとともに、発券機システム導入の検討のためデモンストレーションを行った。また、窓口業務の民間委託に向けて協議した。	今までの検討結果を反映した実施設計に基づき、具体的な実施に向けてのスケジュール、詳細の協議を行う。また、平成28年4月からの窓口業務の民間活用の実施に向けて、業務内容について関係課と最終確認を行う。
平成27年度取組み内容(実績)	平成28年度取組み内容(計画)
実施設計に基づき、スケジュール、詳細について協議後、福間庁舎整備工事において既存棟1階の改修を行い、窓口連携会議にて協議の上決定した市民の利用頻度や部署間の連携に応じたレイアウトの変更、案内サインの設置等を行った。また、平成28年4月から本格稼働する民間活用に向けての業務内容の最終調整を行った。	福間庁舎整備工事の完了と共に、市役所庁舎が統合される。統合後の市民の来庁状況を観察しながら、更なる窓口サービスの向上及び部署間の連携強化に向けて、必要に応じ連携会議を行い、情報共有を図る。
5か年の取組み内容(実績)及び今後の方針	