

年間取組検証シート

| | |
|----|------|
| 種別 | 施策改革 |
|----|------|

| No | 改革名称 |
|----|---------|
| 33 | 庁舎窓口の改善 |

| 部 | 課 |
|------------|-----------------------|
| 総務部 市民部 | 行政経営企画課 市民課 財政課 |

| 現状・課題 | | |
|--|----------------|-------------------------|
| 市民が庁舎を訪れたとき、どのように手続きを行うか、どの窓口に行けば良いか等迷うことが多く、身近な窓口での問い合わせが多くなっている。 | | |
| 改革内容 | | |
| 窓口連携会議(仮称)を設置し、受付窓口での案内の充実や、フロアマネージャー(案内人)の配置、フロアサイン等について検討し実施する。 | | |
| 基準値 | 目標 | 効果 |
| | 福岡都市圏トップレベルの窓口 | ・市民サービスの向上 ・窓口業務の効率化 |

| | H24年度 | H25年度 | H26年度 | H27年度 | H28年度 |
|------|--------------------|-------------------|---------------|------------------|-------|
| 年次計画 | ・会議の設置 ・改善の一部実施 | 改善の実施 | ⇒ | ⇒ | ⇒ |
| 年次実績 | ・会議の設置 ・改善の一部実施 | 会議実施 視察、セミナー参加 | 会議実施 調査、研究 | ・会議実施 ・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連携会議を設置し、会議を2回開催し、城南区役所への視察を行った。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。市民課バックヤードの設置は、一部実施した。 また、総合案内に関しては庁舎管理契約(長期継続)の更新を平成25年度に控え、人的配置等が今後の窓口改善方針によっては影響を受けることから、契約に付す仕様書の中身について検討を行った。 | 窓口連携会議での協議結果を元に、庁舎を訪れる人が迷わず目的を済ませることができる庁内サインの充実を行う。 また、よりよい窓口のあり方のため視察を行う。 |
| 平成25年度取組み内容(実績) | 平成26年度取組み内容(計画) |
| 窓口改善への取組みとして、窓口づくりセミナーへ参加(四街道市、海老名市、玖珠町の事例発表)と、玖珠町窓口の視察を行った。また、証明発行等の業者委託に関する資料収集等を行った。 | 窓口改善を行うにあたり、庁舎統合と併せたレイアウト等を決定する。市民課業務の一部をアウトソーシングするため、他市町村へのアンケート調査を実施し内容等について詳細な検討を行い、事業化に向けて事務を進める。 |
| 平成26年度取組み内容(実績) | 平成27年度取組み内容(計画) |
| 窓口連携会議において、庁舎統合に併せたレイアウト等の検討を行い、実施設計に反映させた。また、市民課窓口業務の民間活用に向けて、他市町村へのアンケート調査を実施し、業務内容と開始時期を決定した。 | 市民課等窓口業務の民間活用を行うため、業者を決定して事前研修等を行い、平成28年4月からの本格実施を目指す。また、庁舎統合後のレイアウト等についても効率的に業務が遂行できるよう最終確認を行うとともに、受付窓口の充実に向けた検討を行う。 |
| 平成27年度取組み内容(実績) | 平成28年度取組み内容(計画) |
| 窓口業務の民間活用に向けて事業者を決定して2月から開始するとともに、総合案内及び証明書交付専用窓口の新設、フロアマネージャーの配置等を行った。また、福岡庁舎整備工事において既存棟1階の改修を行い、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し、案内サインの充実をさせた。 | 福岡庁舎整備工事の完了と共に、市役所庁舎が統合される。統合後の窓口機能や窓口対応等についての検証し、更なる窓口サービスの向上及び窓口業務の効率化に向けた検討および廊下等の備品の整理や空間の確保等を行う。 |
| 5か年の取組み内容(実績)及び今後の方針 | |
| | |