

# 重点改革項目Ⅰ「安心政令市にいがた」の実現に向けた機能強化

大項目	選択と集中による経営資源の適正配分				No.	17	
中項目	窓口サービスの向上				担当課	行政経営課	
具体的な改革項目	新潟市民サービス向上システム(NCSIS)の構築・推進						
現状と課題 (これまでの取組)	平成18年度から、「市民満足度の向上」、「業務の継続的改善」を目的として、国際規格であるISO9001の認証を取得し、品質マネジメントシステムを運用してきた。これまでの運用により、市民満足度や職員の改善意識の向上など有効な成果を上げてきたが、認証維持にかかる経費的負担、類似の既存制度との事務重複などの業務的負担といった課題について対応していく必要がある。						
改革実施概要	改革の目的、考えられる効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>ISOのノウハウを生かしながら、本市の実態に即した独自のシステムを構築することにより、ISO認証維持の経費を削減できるとともに、さらに効率的・効果的な市民サービス向上のためのシステムを運用することができる。</li> <li>独自システムの構築にあたっては、既存制度を活用することにより事務の重複がなくなり、効率化が図られる。</li> </ul>					
	取組の内容	本市の独自システムである「新潟市民サービス向上システム(NCSIS)」を構築し、推進する。					
	取組工程 (具体的な内容)	現状	平成25年度		平成26年度		最終目標/ 27年度以降
			計画	実績	計画	実績	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ISO9001の運用により、市民満足度などが向上</li> <li>NCSISの検討・構築</li> <li>NCSISに係る説明会の開催及び意見聴取</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>28課でNCSISを運用</li> <li>NCSIS運用説明会の実施</li> <li>窓口アンケートの実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>28課でNCSIS運用を開始</li> <li>NCSIS運用説明会の実施</li> <li>窓口アンケートの実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き、28課でNCSISを運用</li> <li>NCSIS運用説明会の実施</li> <li>窓口アンケートの実施</li> <li>マネジメントレビュー(市長による改善のための見直し)実施</li> <li>NCSIS運用の成果を検証し、適用範囲などを見直し</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き、28課でNCSISを運用</li> <li>NCSIS運用説明会の実施</li> <li>窓口アンケートの実施</li> <li>マネジメントレビュー(市長による改善のための見直し)実施</li> <li>NCSIS運用の成果を検証し、適用範囲などを見直し</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>NCSIS運用の成果を検証し、適用範囲の拡充などを見直し、平成27年度以降も継続実施</li> <li>NCSIS運用説明会の実施</li> <li>窓口アンケートの実施</li> <li>マネジメントレビュー(市長による改善のための見直し)実施</li> </ul>	
指標	窓口アンケート年平均点	4.55	4.57	4.58	4.59	4.61	4.60点以上を継続
	NCSISの運用・継続的改善	検討・構築	実施・改善	実施・改善	実施・改善	実施・改善	実施・改善
	NCSISの見直し	—	検討	検討	検討	検討	実施

進捗管理	(各年度10月、年度終了後に実施)		平成25年度		平成26年度	
	取組の状況	上半期 (4~9月)	<ul style="list-style-type: none"> <li>NCSISの運用を開始(28課)</li> <li>NCSIS運用説明会を開催(4月)</li> <li>第1回窓口アンケートを実施(6月)</li> </ul>	予定通り進捗	<ul style="list-style-type: none"> <li>マネジメントレビューを実施(4月)</li> <li>NCSIS全体研修会を開催(4月)</li> <li>第1回窓口アンケートを実施(6月)</li> </ul>	予定通り進捗
		下半期 (10~3月)	<ul style="list-style-type: none"> <li>第2回窓口アンケートを実施(12月)</li> <li>運用方法の一部見直しを実施</li> </ul>	予定通り進捗	<ul style="list-style-type: none"> <li>第2回窓口アンケートを実施(12月)</li> <li>システムの見直しの方針を策定</li> </ul>	予定通り進捗

年度評価	(年度終了後に実施)		平成25年度		平成26年度	
	取組工程、指標に対する評価		計画どおりNCSISの運用を開始した。窓口アンケート年平均点も4.58となり目標を達成した。	B	計画どおりNCSISを運用し、関係課からの意見照会等を基にシステム見直し方針を策定した。窓口アンケート年平均点も4.61となり目標を達成した。	B
		課題、今後の方針、改善事項など		<ul style="list-style-type: none"> <li>システムの見直しに向けた検討</li> <li>マネジメントレビュー</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>システム見直しの決定(実施)</li> <li>見直しに係る周知・徹底</li> </ul>

(平成26年度上半期終了後に実施、下半期終了後に最終確定)		総合評価		平成27年度以降
計画期間の評価	取組工程、指標に対する評価	計画どおりNCSISの運用を開始するとともに、所管課の意見等を基にシステムの見直しについて方針を策定した。窓口アンケート年平均点についても、平成25年度・平成26年度とも目標を達成した。	B	引き続き窓口アンケート等により市民ニーズを把握・分析し、システムを継続的に改善して市民満足度の向上に努めていく。
	課題、今後の方針、改善事項など	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成27年4月のマネジメントレビューにおいて、システム見直しの最終決定を行う。</li> <li>・システム見直し後は関係課に対し周知徹底を図り、適正な運用に努めていく。</li> <li>・窓口アンケートは継続して行い、市民満足度の向上に努めていく。</li> </ul>		