

# 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	選択と集中に基づく経営資源の適正配分		No.	18		
中項目	窓口サービスの向上		担当課	中央区区民生活課● 東都区民生活課 行政経営課		
具体的な改革項目	窓口改善運動の推進					
現状と課題 (これまでの取組)	窓口の第一線となる区民生活課の中でも利用者の多い中央区及び東区では、「日本一の窓口」を目指し、平成23年度より業務改善に関するプロジェクトチームを立ち上げ、窓口改善活動を進めてきた。改善活動は行政サービス提供における市民満足度の向上や職員意欲の向上に大きく寄与することから、中央区及び東区での取組を参考に他区でも窓口改善運動を推進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>市民満足度の向上</li> <li>職員意欲の向上</li> </ul>				
	取組の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>各區で改善活動を推進するチームを立ち上げ、中央区及び東都区民生活課のノウハウや改善事例を参考にしながら、改善項目の抽出及び改善を推進する。</li> </ul>				
	取組工程 (具体的な内容)	現状	平成25年度 計画 実績	平成26年度 計画 実績	最終目標/ 27年度以降	
指標	勉強会	実施	実施			
	改善チーム	立ち上げ	立ち上げ			
	各區における改善の実施			実施	実施	継続して実施

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>他の6区に対し、改善活動事前勉強会を開催</li> </ul>	予定通り進捗	<ul style="list-style-type: none"> <li>各區で改善項目の抽出及び改善を推進</li> <li>各區改善チーム代表による情報交換会を開催</li> </ul>	予定通り進捗
		下半期 (10~3月)	<ul style="list-style-type: none"> <li>各區で改善チームの立ち上げを完了</li> </ul>	予定通り進捗	<ul style="list-style-type: none"> <li>各區で改善を推進</li> <li>8区の改善報告会を開催</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		<ul style="list-style-type: none"> <li>計画どおり勉強会を開催し、各區で改善チームを立ち上げることができた。</li> </ul>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>計画どおり、各區で改善項目を抽出し順次改善を推進している。</li> <li>また、各區改善チーム代表による情報交換会の開催や、8区の改善報告会の開催により各區の連携を図ることができた。</li> </ul>	B
		課題、今後の方針、改善事項など	<ul style="list-style-type: none"> <li>各區連携のあり方(区によって改善組織構成・手法などが異なるので連携が難しい)</li> </ul>	改善活動の継続・定着		

計画期間の評価	(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
	取組工程、指標に対する評価		<ul style="list-style-type: none"> <li>計画どおり、平成25年度に他の6区に対し中央区及び東区のノウハウや改善事例を紹介する勉強会を開催し、各區で改善チームを立ち上げることができた。各區では、平成25年度から平成26年度にかけて改善項目を抽出し、できることから改善を実施しており、市民サービスの向上に繋がっている。</li> <li>また、各區改善チーム代表による情報交換会や8区の改善報告会により、相互に進捗確認や意見交換ができ、各區が改善活動を展開するうえで有効であったと考える。</li> </ul>	B	引き続き、8区で連携をしながら、各區の改善活動の継続と定着を図り、市民サービスの向上を進めていく。
		課題、今後の方針、改善事項など	各區の改善活動の継続・定着		