

新潟市民サービス向上システム（NCSIS）  
平成29年度運用状況及び市長マネジメントレビューについて

## 1 新潟市民サービス向上システム（NCSIS）とは

- 平成25年度にISO9001品質マネジメントシステムから移行した独自システム
- 市民サービスの向上を目的として、サービス品質向上と組織力向上の2つのプロセスで、継続的に市民サービスの改善を図る組織経営のシステム
- 適用範囲は、福祉部、建築部、財務部、8区役所の市民窓口を有する28課37組織

## 2 市民満足度の状況

- 窓口アンケート実施結果【行政改革プラン2015目標 4.5点以上】

	年度平均点	第1回（5～6月）	第2回（11～12月）
平成29年度	4.58点	〔 4.57点 4.54点 〕	4.59点
平成28年度	4.57点		4.59点

## 3 市民サービスの改善状況

- 改善実践件数（全所属）

平成29年度	2,534件	【行政改革プラン2015目標 前年度比以上】
平成28年度	2,486件	【行政改革プラン2015目標 前年度比以上】
平成27年度	2,475件	【行政改革プラン2015目標 2,300件】

## 4 不適合市民サービスの管理状況

- 不適合市民サービスの発生件数

平成29年度 2件（平成28年度 4件、平成27年度 5件）

◆ 国民健康保険料の算定誤り

◆ 特定医療費支給認定申請に伴う書類紛失

⇒ チェック体制の強化、マニュアル整備などの再発防止措置を実施済

※NCSIS対象所属以外で5件発生

保育料の算定誤り、開票集計誤り、入札の最低制限価格の設定誤り2件、障がい児通所給付費等の算定誤り

⇒ リスクマネジメントを加味したコンプライアンス研修を実施

## 5 市長マネジメントレビュー

### 市長指示事項

#### 1 業務ミス根絶に向けた組織としての点検・見直し

これまでも再三にわたり、ダブルチェック等のチェック体制の強化を指示してきたにもかかわらず、これらを怠ったことにより依然として業務ミス等が発生している。所属長はこれらの業務ミス等を根絶するようマニュアルの整備や見直しを行い、チェックが形骸化することのないようミスを組織的に予防する仕組みづくりに全力を挙げること。

#### 2 現金取扱い業務の点検と「内部統制※」実施を見据えたリスク管理

所属長は、現金取扱い業務に係る業務手順やチェック体制の確認を徹底し、適正な取扱いがなされているか随時点検を行うとともに、現金取扱い業務そのものを廃止できるかなど、事務改善の検討もあわせて行うこと。また、内部統制の本格実施を見据え、業務手順に想定される危険性（リスク）を評価し、必要な措置を講ずること。

#### 3 情報の共有化による業務ミスの防止

業務ミス発生の要因の1つに、所属内の情報共有が図られていないこと等チームワークの欠如が見られることから、確実にミスを防ぐことができる職場づくりのため、日頃から朝礼等を活用し、職員の業務の進捗状況の確認を行うなど情報の共有化を徹底すること。

※ 地方自治法改正により、市長は、事務の適切な執行を確保するため、特に財務に関する事務について内部統制に関する方針を定め、これに基づき必要な体制を整備することが義務付けられた（平成32年4月施行）。

【参考】不正のトライアングル⇒3つの不正リスク要因が拡大、重なると不正が生じやすい

