

平成 22 年度

第 3 回八戸市行政改革委員会

日 時 平成 22 年 12 月 16 日（木） 午後 2 時 30 分から
場 所 八戸市庁本館 3 階 議会第 2 委員会室

次 第

- 1 開 会
- 2 委員長挨拶
- 3 審 議
 - (1) 窓口サービス改革について
 - (2) 類似自治体との行財政比較について
 - (3) ネーミングライツ事業について
- 4 閉 会

窓口サービス改革推進事業について

○ 目的

第5次八戸市行財政改革大綱の基本理念である「質の高い市民サービスを追求し、多様な行政課題に柔軟に対応できる自治体」の実現に向けて、市民サービスの基本である「窓口サービス」の全庁的な改革を推進することにより、市民の視点に立った質の高い市民サービスを提供し、市民満足度の向上並びに市政に対する市民の信頼の更なる獲得を目指すもの。

○ 取組経過

H22.7	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口サービス改革ワーキンググループ設置 (構成：窓口関係 11 課及び人事課、行政改革推進課の担当)
H22.8	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口サービス向上指針策定 (8月4日) ・窓口サービスアンケート実施 (実施期間：8/5～8/11 回答数：2,498 件) ・接遇リーダー養成研修開催 (参加者数：34 名)
H22.10	<ul style="list-style-type: none"> ・CS向上研修開催 (参加者数：290 名) ・接遇基本研修開催 (参加者数：66 名)

○ 窓口サービス向上指針の内容

1 取組の方向性

行政のプロとしての自覚を持ち、市民一人ひとりのニーズに応じた窓口サービスを心をこめて誠実に提供していくため、接遇の基本を押えながら、現状として抱える課題の解決に向けた取組を行い、更なるサービスの質の向上を目指すことを基本とする。

2 窓口サービス改革の2本柱

窓口サービスの更なる質の向上を目指していくため、職員を「点」、組織を「面」に例え、点と面の関係と同様、職員の意識改革と組織的な改革とが両輪となるよう、新たな視点に立って改革を推進する。

(1) 窓口サービスに対する意識改革の実現

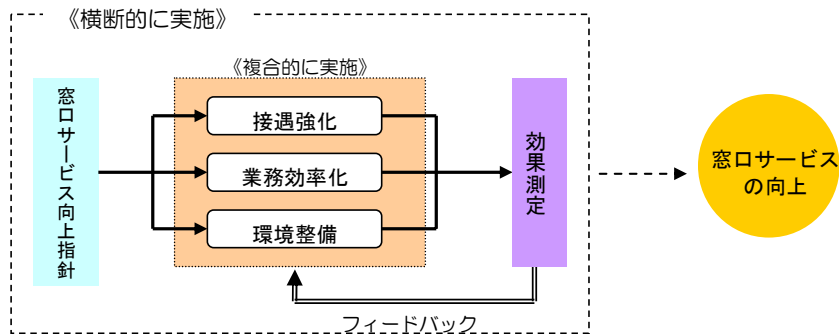
- ・専門性の向上と接遇に対する基本認識の確立

(2) 「点から面へ」の視点による組織改革の推進

- ・「全ての職員、全ての窓口は市役所の顔」という意識の浸透
- ・組織内コミュニケーションの活性化 (連携強化) によるサービスの充実・均質化

3 窓口サービス向上のための具体的取組

市民と接する際の「接遇面」、市民が快適にサービスを利用するための「業務効率面」及び「環境面」の3点について、複合的に展開し同時並行でレベルアップさせ、課の枠を超えた横断的な視点でサービス水準の全庁的な「底上げ」を図る。



○ 業務改善計画の内容について

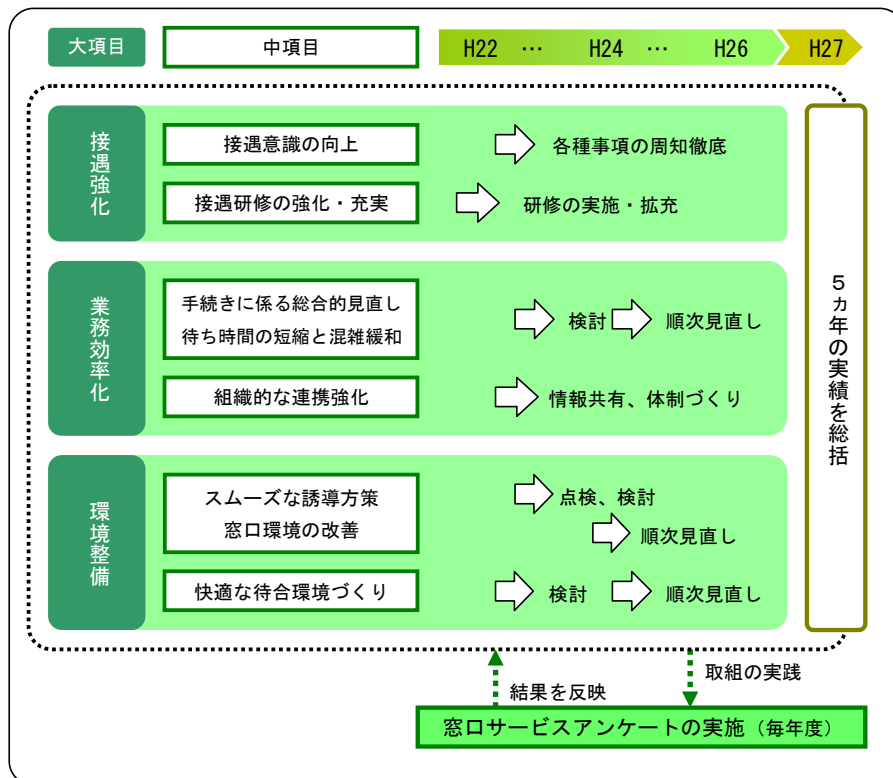
1 策定の目的

本計画は、「八戸市窓口サービス向上指針」及び窓口サービスアンケート結果を踏まえた当市の窓口サービスにおける課題に対する具体的な改善方策並びにスケジュール等を定め、円滑に取り組むことを目的とする。

2 実施期間

平成22年度から平成26年度までの5ヵ年を基本とする。但し、実施のために検討を要するような中長期的な取組については、実施期間を超える場合であっても、本計画の示す方向性に則り、今後の市政の方向性も踏まえながら、引き続き検討・実施するものとする。

【本計画の全体像】



八 戸 市 窓 口 サービス 向 上 指 針

～ 市 民 の 皆 様 と の 約 束 ～

平成 22 年 8 月 4 日 策定

I はじめに

1 目的

当市では、平成 22 年 2 月に策定した第 5 次八戸市行財政改革大綱において、「質の高い市民サービスを追求し、多様な行政課題に柔軟に対応できる自治体を目指す」ことを基本理念に掲げ、その実現に向けて人と組織の改革に重点的に取り組むとともに、市民の視点に立った、質の高い市民サービスの提供を目指すこととしています。

そこで、今回、同大綱の基本理念の実現に向け、特に市民サービスの基本ともいえる「窓口サービス」について全庁的な改革を推進することにより、サービスの質の向上を図っていくこととしました。

今後、同大綱に基づく改革の方向性に沿って、市民ニーズや社会情勢を的確に把握しながら、窓口サービスの質の向上に取り組むことにより、市民満足度の向上並びに市政に対する市民の信頼の更なる獲得を目指します。

2 これまでの取組

当市ではこれまで、接遇研修や窓口サービスの改善に向けた取組を継続的に実施しており、その主な取組は次のとおりとなっています。

(1) 階層別接遇研修の実施

民間から招聘した講師又は市職員による、若手職員を中心とした階層別の接遇研修を実施することにより、接遇に関する市民満足度の向上に向け、基礎的な接遇能力の強化を図っています。

(2) 接遇向上マニュアルの作成及び周知

平成 19 年度に接遇についての基本的事項を整理した「八戸市職員接遇向上マニュアル」を作成するとともに、全職員に配布し、挨拶や身だしなみなど、接遇面の向上に努めています。

(3) 各課での独自の改善

日常の窓口業務を通して、課毎に業務内容に応じた様々な改善に取り組み、待ち時間の短縮や手続きに関する案内の仕方の工夫など、市民が安心して手続き等を済ませることができるよう窓口づくりを実施しています。

3 窓口業務を取り巻く現状

これまでの取組の結果、窓口業務における対応について、良くなったと評価する声がある一方、厳しい指摘を頂く場面が依然としてあることを踏まえ、再度、窓口業務を取り巻く現状について正確に把握し、適切な対応をすることが求められています。

(1) 市民ニーズの高度・多様化

情報化社会の進展により、各種制度等についての（情報量の増加に伴う）市民の理解度の高まりから、市に対する要求内容もこれまで以上に高度・多様化しつつあります。

さらには、少子高齢化の進行など社会環境が大きく変化している中で、窓口対応全般において、速さや正確さだけでなく、これまで以上にプライバシー保護への配慮や市民一人ひとりの尊厳を尊重した、より親身な対応や行政としての説明責任の徹底が求められています。

(2) 法制度の複雑化

社会的要請に対応した法改正等に伴い、それらに関連する業務量の増加とともに、職員の担当分野も複雑・専門化する傾向にあり、担当分野以外の業務について理解を深めることが容易ではない状況になってきています。

また、各種法令・制度間の関係が複雑となり、届出等の手続きが複数の課にまたがる事例が増え、これまで以上に関係課間での連携が求められています。

4 現状から見える解決すべき課題

このように、複雑・専門化する窓口業務の現状から考えると、これまでの取組に加え、新たな課題解決に向けた取組を展開することが必要です。

(1) 組織全体としての接遇レベルの更なる充実と均質化

更なる窓口サービスの向上を目指していくためには、市民それぞれの状況に応じた適切かつ柔軟な対応ができるようなサービス内容の充実と、職員一人ひとりの資質だけに留まらず、全職員が提供する接遇レベルの均質化が今後の課題となってきます。どの職員が対応しても、同じレベルで窓口サービスを提供することが可能となるよう、組織一丸となってより一層の窓口サービスの充実と均質化に努める必要があります。

(2) 関係課間の相互理解と連携強化

業務内容の複雑多様化に伴い、複数の関係課による緊密な連携がこれまで以上に必要となります。互いの所管業務内容の把握及び積極的な情報の共有化を推進することにより、組織の連携強化に努め、窓口サービスの円滑な提供を目指すことが求められます。

(3) 待合環境のあり方の検討

プライバシーへの配慮や混雑時の待ち時間の対応など、待合環境の面についても、市民がより快適に窓口サービスを利用することができるような配慮の必要性が高まっています。

Ⅱ 窓口サービス向上に関する基本方針

1 取組の方向性

行政のプロとしての自覚を持ち、市民一人ひとりのニーズに応じた窓口サービスを心をこめて誠実に提供していくため、接遇の基本を押えながら、現状として抱える課題の解決に向けた取組を行い、更なるサービスの質の向上を目指すことを基本とします。

2 取組における基本的視点【改革2本柱】

職員が「点」だとすれば、組織は「面」に例えることができます。点と面の関係と同様、職員の資質が充実していなければ、組織としての新たな発展は期待できず、逆に、組織に結束力がなければ、単なる職員の集合体でしかなくなってしまいます。

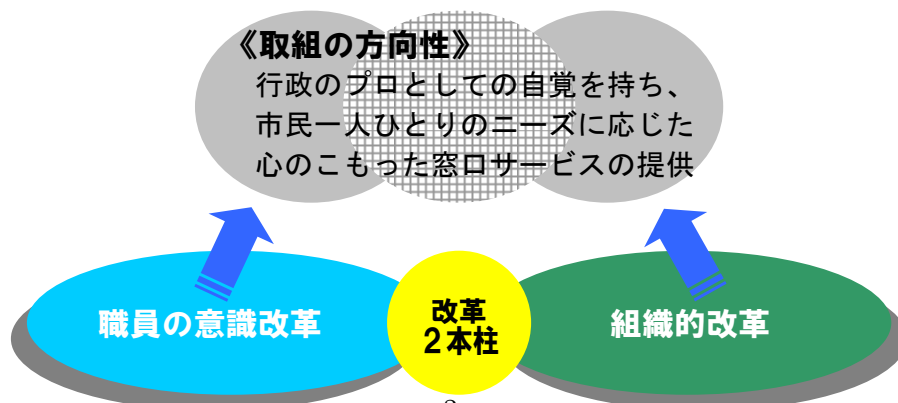
そこで、今回の取組により、窓口サービスの更なる質の向上を目指していくため、職員の意識改革（資質向上）と組織的な改革とが両輪となるよう、新たな視点に立って改革を推進します。

(1) 窓口サービスに対する意識改革の実現

職員自らが、行政に携わる一員であるという理念のもと、主体的に質の高い窓口サービスを提供できるよう、専門性の向上はもとより、接遇に対する基本認識の確立を図ります。

(2) 「点から面へ」の視点による組織改革の推進

一つの組織として、質の高いサービスを継続的に提供していくため、「全ての職員、全ての窓口は市役所の顔」という意識の浸透を図ると同時に、これまで以上に組織内コミュニケーションの活性化（連携強化）を通して、窓口サービス向上に向けた取組によるサービスの充実・均質化を目指します。



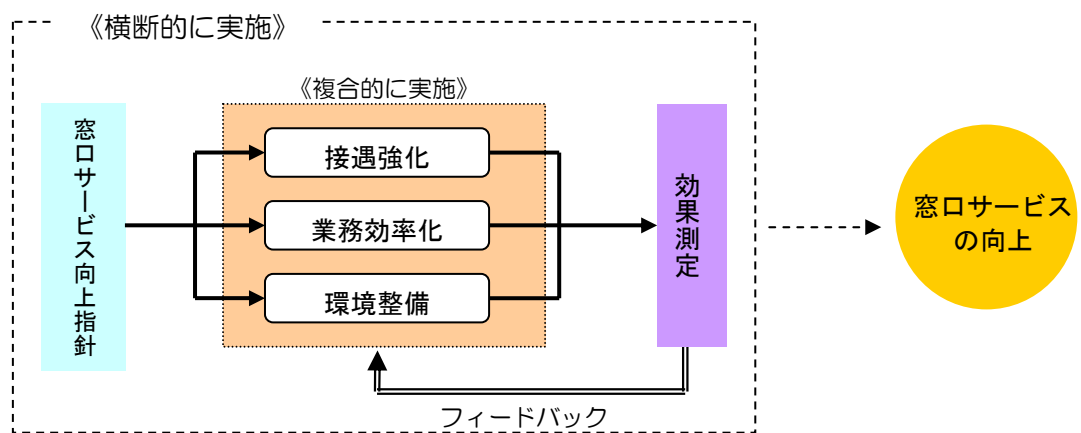
Ⅲ サービス向上のための具体的取組

1 取組の全体像

窓口サービスの要素を大別すると、市民と接する際の「接遇面」、市民が快適にサービスを利用するための「業務効率面」及び「環境面」の3点に捉えることができ、これまで以上のサービス提供を目指していくためには、これらの要素を同時並行でレベルアップさせていくことが効果的であると考えます。

そこで、以下の取組を複合的に展開し、課の枠を超えた横断的な視点でサービス水準の全庁的な「底上げ」を図っていきます。

また、取組の推進にあたり、具体的な方策等を取りまとめた業務改善計画を策定します。



2 取組項目

(1) 接遇強化

「接遇向上マニュアル」における接遇の心構え5箇条を遵守するとともに、現在、階層別実施されている接遇研修を関係課の全職員（臨時職員等も含む）を対象に実施し、組織全体での市民満足度の向上につながる「心のこもった」接遇レベルのより一層の向上に取り組めます。

また、新たに接遇リーダーを育成し、このリーダーを中心とする職場内研修の積極的な実施を促すことにより、各課における窓口サービス水準の維持向上を目指します。

(2) 業務効率化

待ち時間の短縮、手続き方法の見直しや関係窓口との連携など、来庁した市民が気持ち良く用務を済ませることができるよう、全体効率の観点から窓口業務の効率化を図ります。さらに、各課の実情に合わせた個別の取組だけではなく、組織的な連携をこれまで以上に強化するため、課の枠を超えた横断的な取組についても同時に検討を進めます。

(3) 環境整備

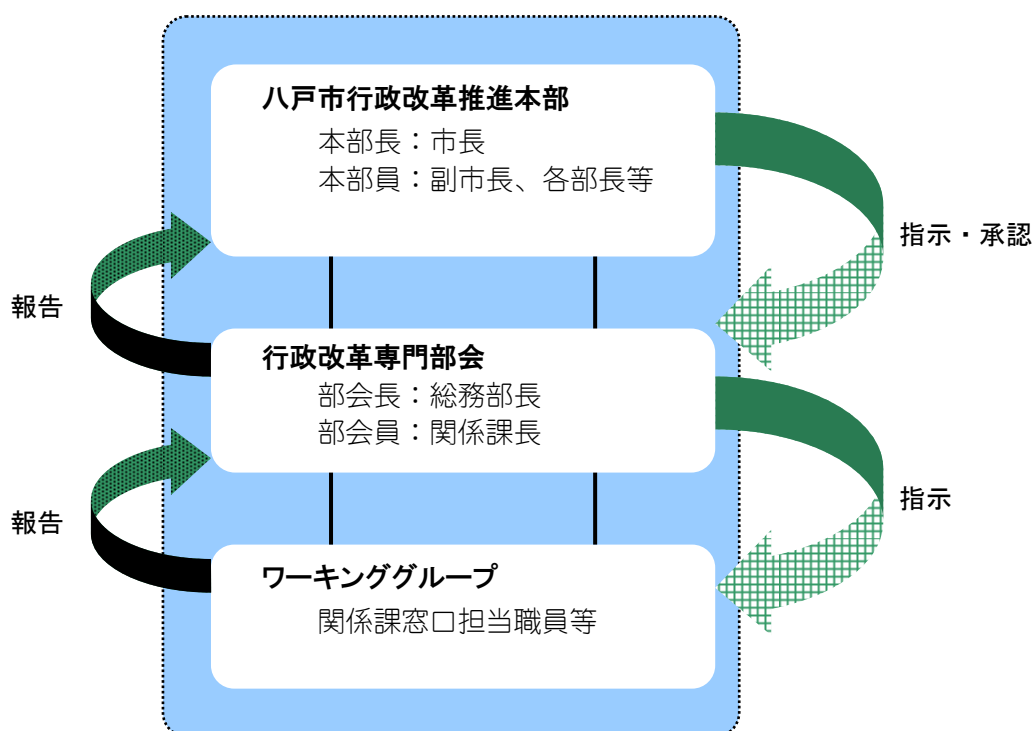
来庁した市民が快適に手続きを行っていただけるように、より快適な環境のあり方について検討し、受付又は待合スペースのレイアウトの工夫など、窓口環境の整備に取り組みます。

(4) 効果測定

毎年度、来庁した市民と市政モニターを対象として、職員の対応の仕方を始めとする窓口サービスの基本的な事項についてアンケート調査を行うなど、その取組効果を定点的に測定するものです。その評価結果から課題の抽出を行うとともに、更なる改革に向けた取組へフィードバックをし、窓口サービス改革を着実に推進していきます。

IV 庁内推進体制

市長を本部長とする行政改革推進本部及びその下部組織である行政改革専門部会において本取組の推進方策を決定し、全庁的な推進を図ります。また、窓口関係課の職員で構成されるワーキンググループにおいて、具体的な取組内容等の検討を行っていきます。



**平成22年度
窓口サービスアンケート集計結果**

1 概要

八戸市では、さらなる窓口サービスの質の向上を目指していく上で、市役所へ来庁された方々などを対象に、現状の窓口サービスに対する市民の皆様の評価及びご意見を頂くため、「窓口サービスアンケート」を実施いたしました。

今後は、本アンケート結果を踏まえ、窓口対応全般や待合環境の改善に向け、更なるサービス向上に努めてまいります。

調査名	窓口サービスアンケート	
対象者	来庁されたお客様 ※	市政モニター
回収件数	2,409件	89件 《登録 99名 (回収率 89.9%)》
実施方法	窓口での用務終了後、担当職員からアンケート用紙を直接配布。本館・別館1階に設置した回収コーナーにて用紙を回収。	郵送による配布・回収
実施期間	平成22年8月5日～8月11日 (土日を除く5日間)	平成22年8月5日～8月20日

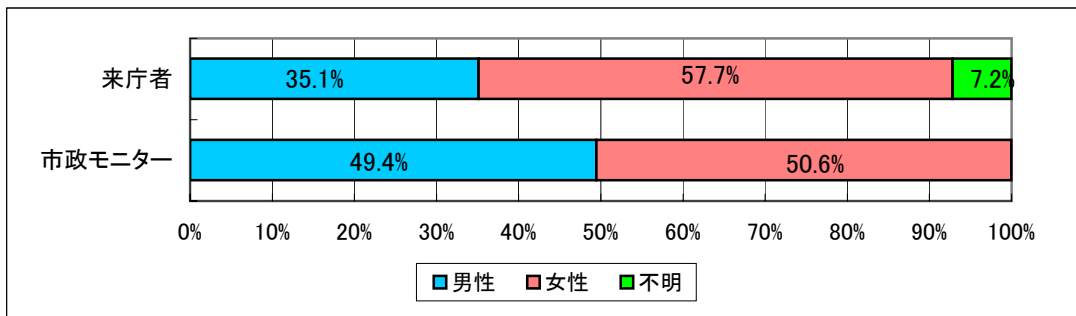
※実施対象課

住民税課、資産税課、子ども家庭課、高齢福祉課、障がい福祉課、市民課、健康増進課、国保年金課、介護保険課

2 回答者の属性

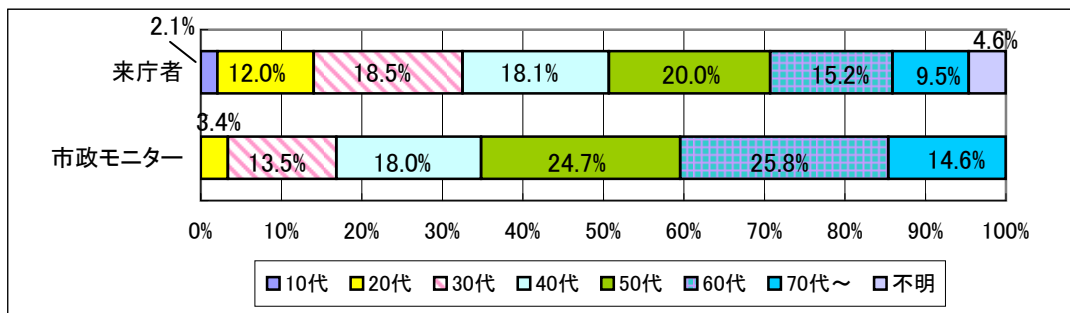
(1) 性別

回答者のうち、来庁者の性別は、「男性」が35.1%、「女性」が57.7%となっており、女性が男性の1.6倍となっています。



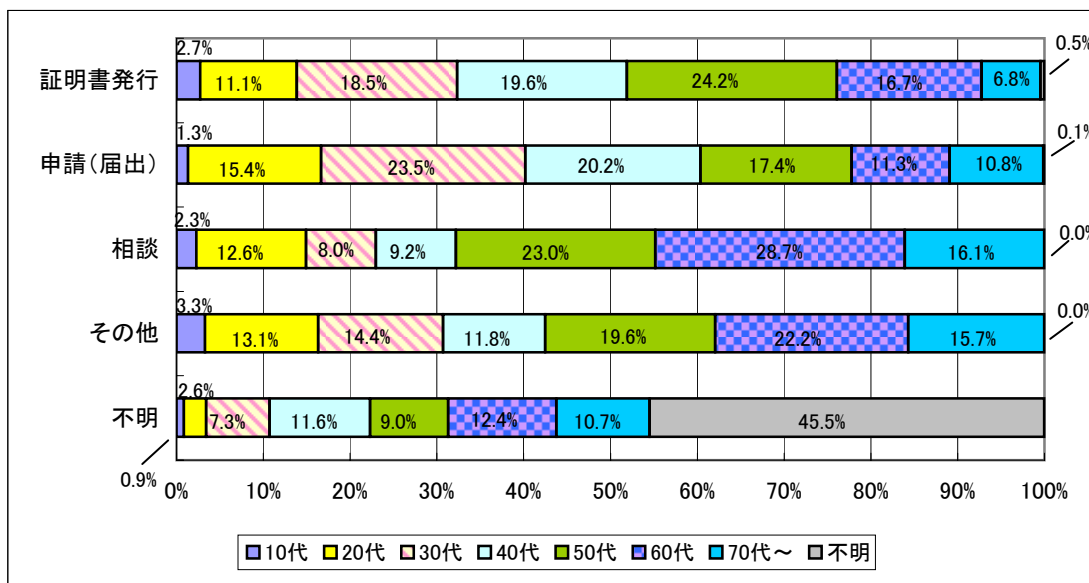
(2) 年齢

回答者の年齢構成は、来庁者では、「50代」が20%で最も多く、次いで「30代(18.5%)」、「40代(16%)」という割合となっています。市政モニターでは、「60代」が25.8%で最も多く、次いで「50代(24.7%)」、「40代(18%)」となっています。



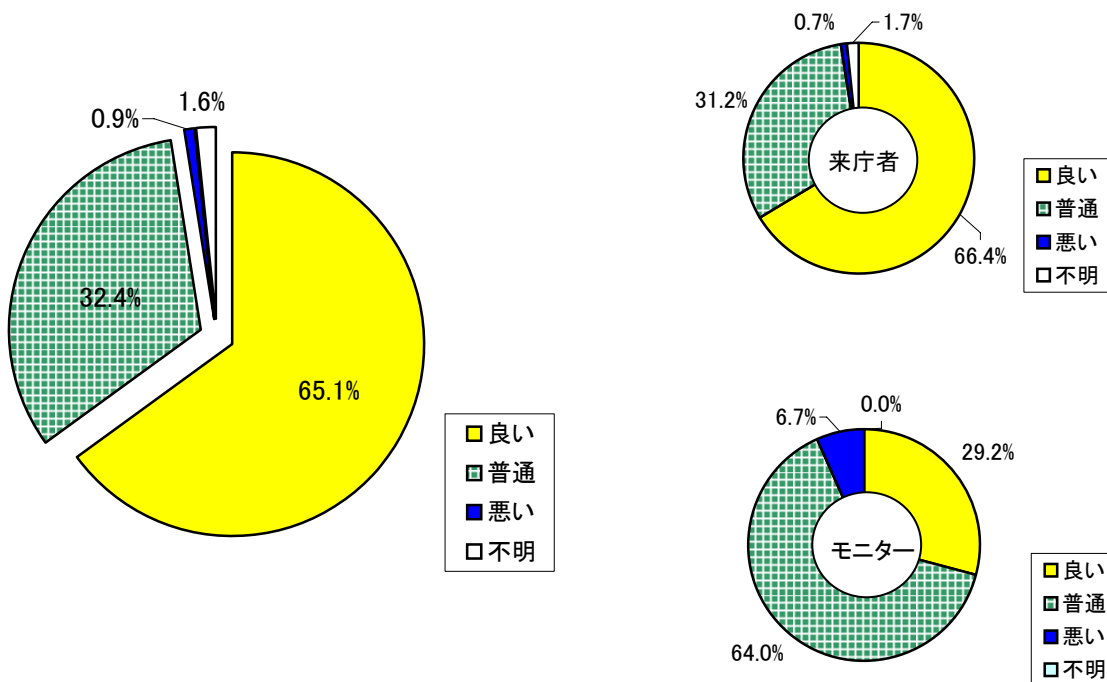
(3) 年齢別用件(来庁者)

年齢別の来庁用件は、30代、40代で「証明書発行」や「申請(届出)」の割合が多いのに対し、60代以上になると「相談」のための来庁が全体の約45%を占め、前者と逆転する結果となりました。



3 窓口サービスに対する全体評価

今回のアンケートにおいて、市役所の窓口サービスについて総合的に評価をいただいた結果、約65% (1,625件)にあたる市民の皆様から「良い」との評価をいただきました。次いで、「普通」が約32% (809件)、「悪い」が0.9% (23件)でした。

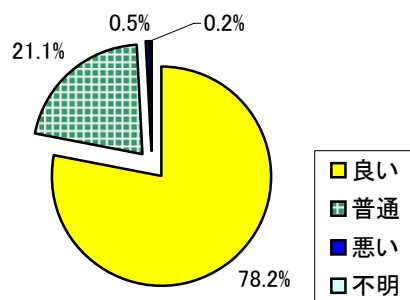


4 集計結果

(1) 来庁者(2,409人)

Q1 職員の挨拶、態度

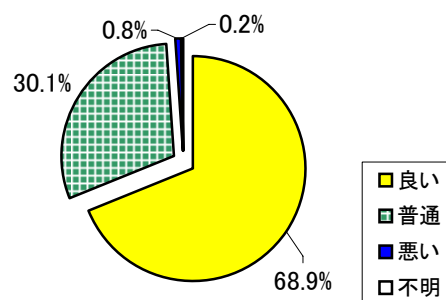
回答内容	回答数	割合
良い	1,883	78.2%
普通	509	21.1%
悪い	12	0.5%
不明	5	0.2%



- 窓口対応時における職員の挨拶や態度については、1,883人(約78.2%)の方が「良い」と回答しました。
- 【自由回答】では、「良い」という評価が多くあった一方で、「態度が悪い」、「挨拶をしない」といった指摘がありました。

Q2 職員の身だしなみ

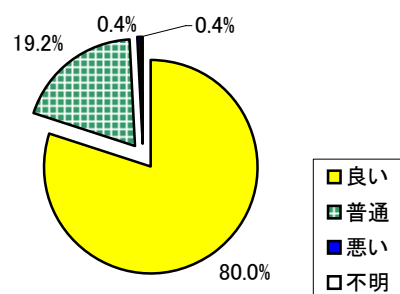
回答内容	回答数	割合
良い	1,661	68.9%
普通	724	30.1%
悪い	20	0.8%
不明	4	0.2%



- 職員の身だしなみについては、1,661人(約68.9%)の方が「良い」と回答しました。
- 【自由回答】では、「良い」が約34%にとどまった市政モニターと同様に、職員の服装についての厳しい指摘が多くありました。

Q3 職員の言葉づかい、説明の仕方

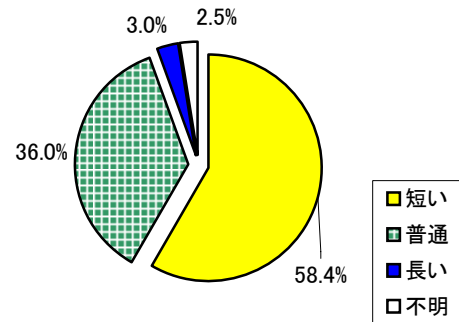
回答内容	回答数	割合
良い	1,927	80.0%
普通	463	19.2%
悪い	10	0.4%
不明	9	0.4%



- 窓口対応時における職員の言葉づかいや説明の仕方については、1,927人(80%)の方が「良い」と回答しました。
- 【自由回答】では、概ね「説明が分かりやすい」など高い評価が多くあった一方で、「説明不足」とのご指摘も一部ありました。

Q4 待ち時間の長さ

回答内容	回答数	割合
短い	1,407	58.4%
普通	868	36.0%
長い	73	3.0%
不明	61	2.5%



【分析1】「待ち時間の長さ」と「待合場所の過ごしやすさ」との関係

待ち時間長さ	待合場所の過ごしやすさ		
	良い	普通	悪い
短い	75.9%	45.4%	35.2%
普通	23.2%	50.4%	50.8%
長い	0.9%	4.3%	14.1%

【分析2】「待ち時間の長さ」と「職員の身だしなみ」との関係

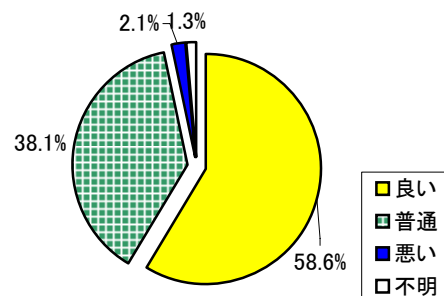
待ち時間長さ	職員の身だしなみ		
	良い	普通	悪い
短い	66.8%	45.1%	20.0%
普通	31.6%	49.2%	45.0%
長い	1.6%	5.7%	35.0%

※分析1,2ともに回答が「不明」は除いて集計

- 手続き時における待ち時間の長さについては、1,407人(58.4%)の方が「良い」と回答しました。
- 【分析】では、待ち時間を長いと感じた方ほど、待合場所での過ごし易さは低下する傾向にあることが分かりました。これは、順番が来るまで何もできないという状態であること、かつ、待ち時間がどの程度か見当が付かないため、不安が生じ、それが待ち時間中の快適性に影響するものと推測されます。
- また、待ち時間を長いと感じた方ほど、職員の身だしなみについて良い印象を持たない傾向があります。これは、待ち時間中に、窓口の稼働状況や職員の勤務態度(姿)に自然と意識が向くことに因るものと推測されます。
- 【自由回答】では、特に、職員の昼休み時間帯の対応に関して不満を感じている記述が目立ちました。手続き等にある程度、時間がかかることについては理解を示す一方で、窓口が手薄となりがちな昼休みには、休憩している職員の姿が見えるため、不快感を感じるものと推測されます。特に、回答者の中には仕事の合間を見て、昼時間帯に来庁した方もおり、迅速な手続きを求めている傾向にあります。

Q5 申請書類の分かりやすさ

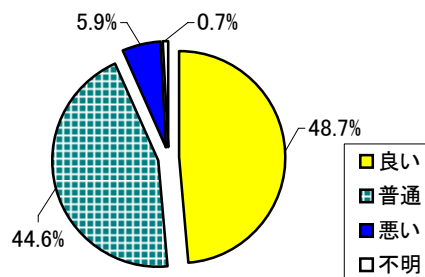
回答内容	回答数	割合
良い	1,411	58.6%
普通	917	38.1%
悪い	50	2.1%
不明	31	1.3%



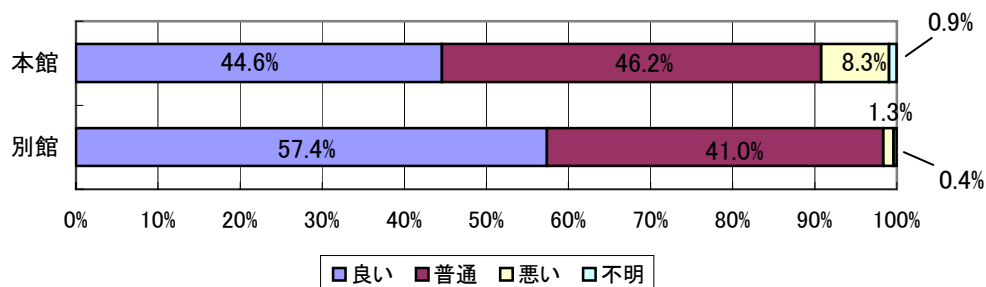
- 手続き時に用いる申請書類の分かりやすさについては、1,411人(約59%)の方が「良い」と回答しました。
- 【自由回答】では、申請書類の「分かりにくさ」を感じた方がおり、さらには、添付書類の省略や本人確認などの手続きの簡略化を望むような意見も多く寄せられました。

Q6 待合場所の過ごしやすさ

回答内容	回答数	割合
良い	1,174	48.7%
普通	1,074	44.6%
悪い	143	5.9%
不明	18	0.7%



【分析3】棟別評価

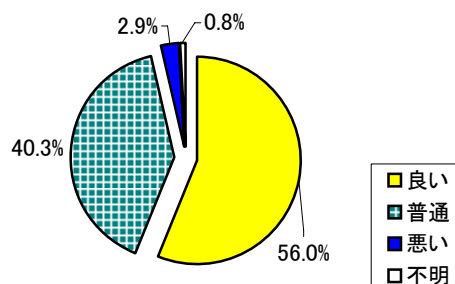


※利用棟が「不明」の回答は除いて集計

- 待合場所の過ごしやすさについては、1,174人(約49%)の方から「良い」との回答がありました。
- 【分析】では、棟別に見ると、別館では概ね快適さが評価されている一方で、本館では133人(約8%)が「悪い」と回答しています。
- 【自由回答】では、全回答数543件のうち97件(約20%)が庁舎内の室内温度の高さに関するものであり、そのほとんどが本館利用者でした。これは、本館の大部分には冷房設備が設置されていないこと、及びアンケート実施期間中が猛暑に見舞われた時期と重なったことが影響したものと推測されます。

Q7 窓口案内表示の分かりやすさ

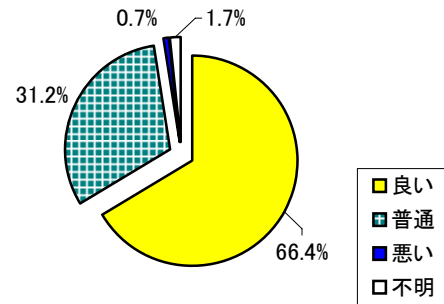
回答内容	回答数	割合
良い	1,350	56.0%
普通	971	40.3%
悪い	69	2.9%
不明	19	0.8%



- 窓口案内表示の分かりやすさについては、1,350人(56%)の方から「良い」との回答がありました。
- 【自由回答】では、目的の課までの移動経路に分かりづらさを感じた方がいた一方で、迷っているところに居合わせた職員による誘導に良い印象を持った方もいました。

Q8 窓口サービスに係る全体評価

回答内容	回答数	割合
良い	1,599	66.4%
普通	752	31.2%
悪い	17	0.7%
不明	41	1.7%



【分析4】「職員の挨拶・態度」と「窓口サービスに係る全体評価」との関係

職 員 の あ い さ つ の た い ど	全体評価		
	良い	普通	悪い
良い	81.6%	18.2%	0.2%
普通	16.2%	82.4%	1.4%
悪い	0.0%	36.4%	63.6%

【分析5】「職員の言葉づかい・説明の仕方」と「窓口サービスに係る全体評価」との関係

職 員 の あ い さ つ の た い ど	全体評価		
	良い	普通	悪い
良い	81.0%	18.9%	0.1%
普通	12.2%	86.0%	1.8%
悪い	0.0%	22.2%	77.8%

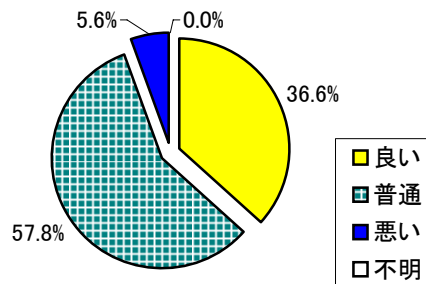
※分析4,5ともに回答が「不明」は除いて集計

- 窓口サービスの全体評価として、1,599人(約66%)の方から「良い」、752人(約31%)の方から「普通」との回答をいただきました。
- 【分析】では、職員の挨拶や態度、言葉づかいなど、窓口での対応について低い評価をした方ほど、窓口サービス全体の評価も低くなる傾向にあることが分かりました。この結果から、窓口の総合的な印象は、職員の対応により左右される度合いが強いと考えられます。
- 【自由回答】では、職員が親切丁寧に対応したことに対して満足されている方が大半を占めています。但し、回答の中には、「以前より良くなった」「この前に行った課の職員より良かった」などといった各職員の対応のバラツキを感じている方が少なくないため、今後は提供する窓口サービスの均質化を強化していくことが必要であると思われます。

(2) 市政モニター(89人)

Q1 職員の挨拶、態度

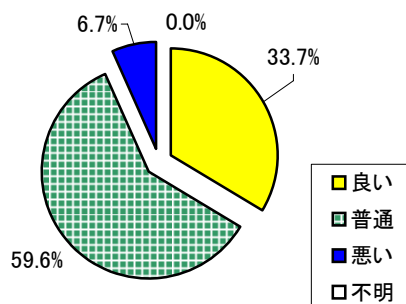
回答内容	回答数	割合
良い	33	37.1%
普通	52	58.4%
悪い	4	4.5%
不明	0	0.0%



- 窓口対応時の職員の挨拶、態度については、33人(約37%)の方が「良い」と回答しました。
- 【自由回答】では、主に、「大きな声で挨拶を心がけた方が良いのでは」という意見がありました。
- 来庁者の回答結果(「良い」約78%)と比較し、評価に差が見られた点については、市政モニター回答では、過去の来庁時の経験が少なからず影響していることが要因として考えられます。

Q2 職員の身だしなみ

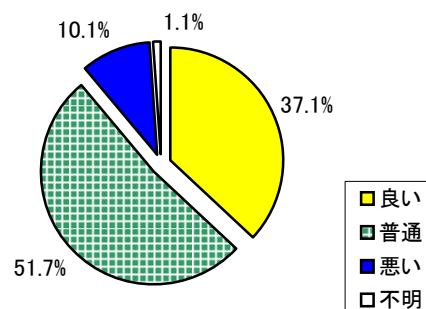
回答内容	回答数	割合
良い	30	33.7%
普通	53	59.6%
悪い	6	6.7%
不明	0	0.0%



- 職員の身だしなみについては、30人(約34%)の方が「良い」と回答しました。
- 来庁者による回答では、「良い」が全体の約69%を占める結果となっていますが、来庁者および市政モニターともに、【自由回答】で、職員の服装について厳しい指摘がありました。

Q3 職員の言葉づかい、説明の仕方

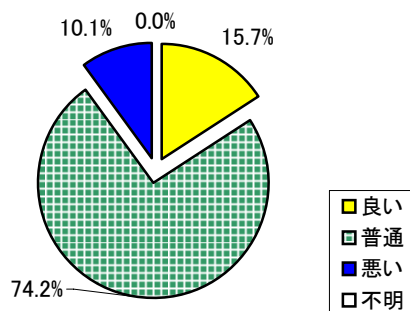
回答内容	回答数	割合
良い	33	37.1%
普通	46	51.7%
悪い	9	10.1%
不明	1	1.1%



- 窓口対応時の職員の言葉づかいや説明の仕方については、33人(約37%)の方が「良い」と回答しました。
- 【自由回答】では、主に、行政のプロとしての専門性強化を求める意見が出ています。
- 来庁者の回答結果(「良い」約80%)と比較し、評価に差が見られた点については、市政モニター回答では、過去の来庁時の経験が少なからず影響していることが要因として考えられます。

Q4 待合場所の過ごしやすさ

回答内容	回答数	割合
良い	14	15.7%
普通	66	74.2%
悪い	9	10.1%
不明	0	0.0%

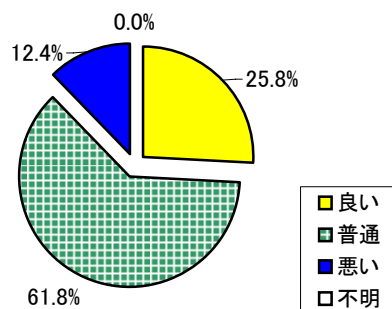


● 待合場所の過ごしやすさについては、14人(約16%)の方から「良い」、66人(約74%)の方から「普通」との回答がありました。

●【自由回答】では、待合場所の過ごしやすさ向上に関して、いくつかの提案が寄せられています。市政モニター全回答者の約83%が、年に数回もしくはそれ以上の頻度で来庁していることから、何度も足を運ぶにつれ、庁舎内の状況がよく把握されたことによるものと推測されます。

Q5 窓口案内表示の分かりやすさ

回答内容	回答数	割合
良い	23	25.8%
普通	55	61.8%
悪い	11	12.4%
不明	0	0.0%

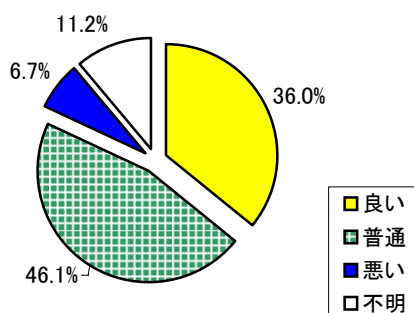


● 窓口案内表示の分かりやすさについては、23人(約26%)の方から「良い」、55人(約62%)の方から「普通」との回答がありました。

●【自由回答】では、案内表示の分かりやすさ以前に、庁舎内での各課の配置に伴う不便さについて指摘がありました。

Q6 電話での対応の仕方

回答内容	回答数	割合
良い	32	36.0%
普通	41	46.1%
悪い	6	6.7%
不明	10	11.2%

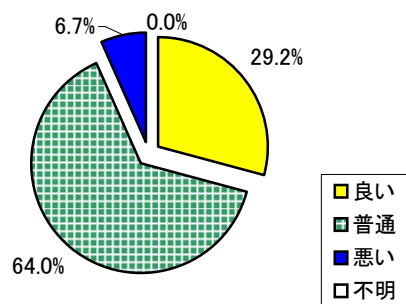


● 電話での対応の仕方については、32人(36%)の方から「良い」との回答がありました。

●【自由回答】では、電話対応が「事務的」「不親切さを感じる」と回答している方がいることから、お互いの顔(表情)が見えない分、通常の対応以上に十分な気遣いや配慮が必要であることが考えられます。

Q7 窓口サービスに係る全体評価

回答内容	回答数	割合
良い	26	29.2%
普通	57	64.0%
悪い	6	6.7%
不明	0	0.0%



● 窓口サービスの全体評価として26人(約29%)の方から「良い」、57人(64%)の方から「普通」との回答がありました。

●【自由回答】では、応対全般について、概ね良いと評価がある一方で、職員による応対レベルのバラツキについて指摘がありました。また、専門性の強化もさることながら、相手の立場に立った心のもった応対を望むという回答が多くありました。

5 窓口サービスアンケート自由回答(概要)

アンケートの自由意見欄では、来庁者の皆様にご記入いただき、500件を超える回答がありました。各意見等の概要は以下のとおりです。

1 分類別回答数

単位: 件

集計分類	肯定的な意見 (良い評価やお礼等)	それ以外の意見 (苦情、要望等)	合計
1 職員の接遇全般について			
市民の皆様への挨拶、態度	10 (29%)	24 (71%)	34
職員の身だしなみ	0 (0%)	30 (100%)	30
職員の言葉づかい、説明の仕方	38 (73%)	14 (27%)	52
職員の電話応対	3 (50%)	3 (50%)	6
職員による声掛け等	4 (57%)	3 (43%)	7
その他、窓口対応全般	111 (72%)	44 (28%)	155
2 手続き全般について			
待ち時間の長さ	7 (41%)	10 (59%)	17
申請書類の分かりやすさ	1 (13%)	7 (88%)	8
開庁時間	0 (0%)	5 (100%)	5
昼休み時間中の対応	2 (18%)	9 (82%)	11
手続きの簡素化	0 (0%)	14 (100%)	14
順番呼出等	0 (0%)	17 (100%)	17
記入指導等	1 (25%)	3 (75%)	4
3 窓口環境について			
待合場所の過ごしやすさ	6 (6%)	100 (94%)	106
窓口案内表示の分かりやすさ	2 (25%)	6 (75%)	8
その他、窓口環境に関すること	0 (0%)	12 (100%)	12
4 その他			
職員に関すること	2 (10%)	18 (90%)	20
駐車場等に関すること	0 (0%)	7 (100%)	7
上記(1)、(2)以外に関すること	16 (53%)	14 (47%)	30
合計	203 (37%)	340 (63%)	543

2 主な意見

(1) 職員の接遇全般について

① 市民の皆様への挨拶、態度について

- : 丁寧に親身になって教えてくださいました。
- : 職員の態度が非常に丁寧な事、そして入ったらすぐ案内するという手際の良さにびっくりしました。
- : 分からないところを教えてください、笑顔で接してくれて良かった。
- ×: 態度が悪い、口の利き方が悪い。
- ×: 上から目線でものを言われた。
- ×: 大きな声で挨拶を心がけた方が良いのでは。
- ×: 来庁者への言葉の掛け方で誤っている職員がいるので気をつけるべき(「ご苦労様でした」と「お疲れ様でした」の違い)。

② 職員の身だしなみについて

- ×: 女性職員で公務員らしくない服装をしている人が見受けられる。
- ×: サンドル履きなど職員の足元が気になった。
- ×: 服装や化粧が派手。

③ 職員の言葉づかい、説明の仕方について

- : 分かりやすくゆっくりと話してくれるのはありがたいことです。
- : 届出側の立場で話してくれるのが嬉しかった。
- : いろいろと親切に説明していただきました。
- ×: 相談で伺った時にずいぶんと傷つくようなことを言われたことがあります。言葉づかいやおっしゃる内容は気遣いや配慮が必要ではないかと思います。
- ×: カウンターの係の人が早口で聴き取りづらい。
- ×: 説明が不十分のため、何度も足を運んだり、書類が必要になった。勉強が不十分で一つひとつ確認にも時間がかかり、不愉快であった。

④ 窓口対応その他

- : 来る前に電話で記入の仕方、必要な物を確認して来たのでスムーズでした。電話の対応が良かった。
- : 手続き窓口が不明でまごまごしているところに、担当の方がすぐに来て、窓口を案内していただいたので助かりました。
- : 私一人じゃないんだと励まされました。相談して良かったです。
- ×: 「すみません」と言っても知らないふりをされ、結構待った時があり、とても不愉快な思いをしました。
- ×: 窓口で対応する際は、常に相手の立場に立って接するべき。窓口での対応＝市役所全体の評判になることから、民間を参考にしながら、改善していくべき。
- ×: 手が空いている職員がいても、来客対応しない。

(2) 手続き全般について

① 待ち時間の長さについて

- : 待ち時間がかからないのでとても助かりました。
- : スピーディで良かったです。

- ×: 確認に時間がかかる。
- ×: もう少し待つ時間を短くするか、涼しくしていただきたい。

② 申請書類の分かりやすさ

- ×: 申請書類、もっと分かりやすく簡単明瞭にお願いしたい。用紙記入前に何に必要なのか聞いてくださる方がいると助かります。
- ×: 職員の方の対応は良かったのですが、書類が複雑で分かりにくい。

③ その他、手続き全般について

- : 込み入った話が多いので、手続き等面倒だったが、間違えないように誘導して下さったので助かりましたが、スムーズに手続きがいき過ぎて、メモをとる時間が欲しかった。

- ×: 仕事の合間に来て、短時間で用事を済ませたい市民もいるので、昼休み時間の対応を考えて欲しい。(職員が休憩中で窓口が一つしかなく、随分待たされた。)
- ×: 転入手続きがスムーズに行かず、その他いろんなところに手間がかかった。
- ×: 順番券のシステムが分かりづらい。発券場所を明確にして欲しい。

(3) 窓口環境について

① 待合場所の過ごしやすさ

- : 清潔で良い。
- : 通路、待合がゆったりで気持ち良い。

- ×: 待合場所のイスが低く、座ったり立ったりがきつい。
- ×: 冷房がなく、とても暑い。環境を整えるのも、サービスの一つではないか。

② 窓口案内表示の分かりやすさ

- ×: 福祉関係は分かりにくい。
- ×: 初めて来庁する者には案内が分かりにくいです。(車の駐車から申請書の記入、番号順番券の受取り等)

③ その他、窓口環境について

- ×: 掲示物ははがれているものもありましたので、定期的に外からも眺めた方がいいと思います。
- ×: 相談用の個室の設置をするなど、安心して用を足せる配慮が必要。

(4) その他

- : エレベーターに乗る時など、気を遣ってくれる方がいるので良いと思います。
- : 職員は、業務効率化を図りながらも、心身のゆとりを持てるように頑張るって欲しい。
- : 八戸市民の模範となるようこれからも頑張るって欲しい。

- ×: 書類の内容を分からない職員が多すぎる。その為、一つの書類でたらい回しされる
ことが多々あった。
- ×: 職員の私語が多いと思います。休み時間みたいです。
- ×: 窓口にいなくても、職員は勤務態度がすべて見られているという意識を持つと
より良い印象を受けるのではないか。(実際、窓口の奥にいる職員の状態は全て見
えるため)

3 窓口サービスの向上に向けて、検討を要すべき事項

- (1) 窓口及び電話における対応レベルの更なる強化(サービス水準の均質化)
- (2) 職員(臨時職員)の服装の基準の明確化
- (3) 手続きに係る総合的見直し(様式の簡素化、添付書類等の省略、手続過程の簡略化等)
- (4) 待ち時間対策の強化(時間短縮、時間視覚化、精神的緩和)
- (5) 昼休み時間中の窓口体制の見直し
- (6) 順番券、呼出方法等の見直し
- (7) 庁舎内の環境整備(課の配置、空調、窓口案内表示、行政文書・事務用品等の整理)
- (8) 職員の執務態度

窓口サービス改革 業務改善計画 (案)

平成〇年〇月
八 戸 市

業務改善計画 目次

1 はじめに	1
(1) 業務改善計画策定の目的	1
(2) 策定の経緯	1
2 計画における基本的事項	1
(1) 業務改善の視点	1
(2) 実施主体	2
(3) 実施期間	2
3 窓口サービス向上のための具体的取組	3
(1) 接遇強化に関する取組	3
① 接遇意識の向上	3
② 接遇研修の強化・充実	4
(2) 業務効率化に関する取組	5
① 手続きに係る総合的な見直し	5
② 待ち時間の短縮、混雑緩和	6
③ 組織的な連携強化	6
(3) 環境整備に関する取組	7
① スムーズな誘導方策	7
② 窓口環境の改善	8
③ 快適な待合環境づくり	8
(4) 改革推進に関する取組	9
4 計画の推進	9
(参考)業務改善スケジュール	10

1 はじめに

(1) 業務改善計画策定の目的

この計画は、第5次八戸市行財政改革大綱に基づく「窓口サービス改革」の推進にあたり、「八戸市窓口サービス向上指針（平成22年8月策定）」及び窓口サービスアンケート結果を踏まえた当市の窓口サービスにおける課題に対する具体的な改善方策並びにスケジュール等を定め、円滑に取り組むことを目的として策定するものです。

(2) 策定の経緯

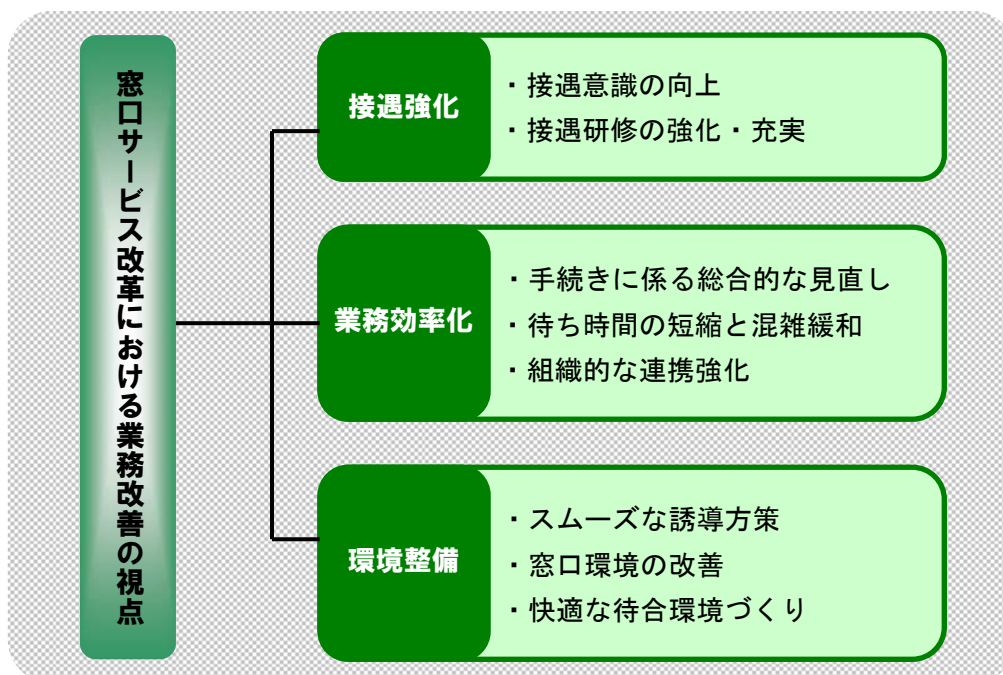
本改革を推進するにあたり、課題及びその解決方策等について部署の枠を超えた横断的な視点で検討を行うことを目的に、窓口関係課の職員で構成される「窓口サービス改革ワーキンググループ」を設置し、窓口サービスに係る各種事項の検討を行ってきました。

また、窓口サービス向上指針策定後に実施した窓口サービスアンケートの結果から抽出された課題に対して、どのように改善に取り組んでいくべきかについても併せて検討を重ね、計画をとりまとめております。

2 計画における基本的事項

(1) 業務改善の視点

市民の視点に立った質の高い窓口サービスを提供し、更なる市民満足度の向上を図るため、次の3つの視点に立って業務改善に取り組みます。



(2) 実施主体

業務改善を進めるにあたっては、まず、一般的に来庁者が多い窓口関係課（※）及び行政改革推進課が中心となって進めることを基本としながら、全庁的な実施が望ましい取組については、可能なものから順次取組を広げていくこととします。

※ 主な窓口関係課

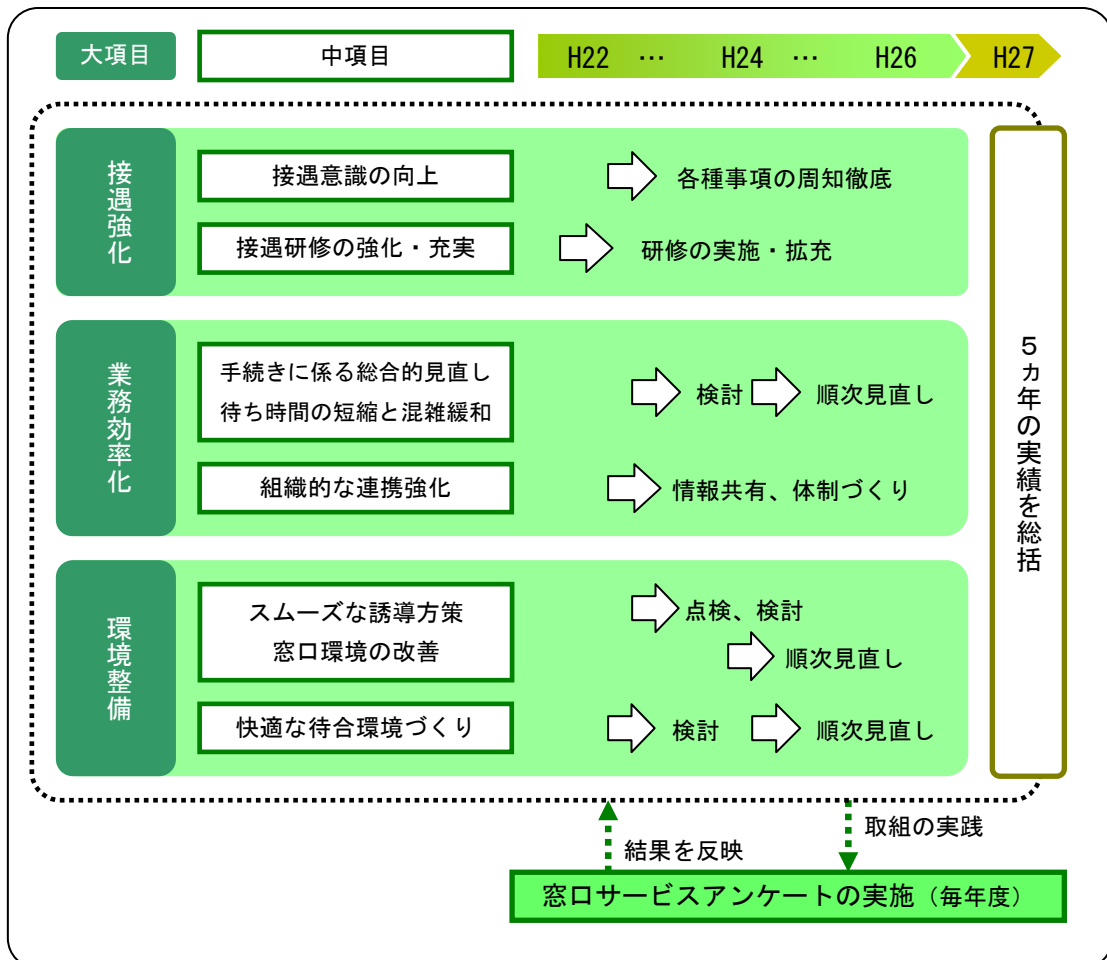
住民税課、資産税課、収納課、生活福祉課、子ども家庭課、高齢福祉課、障がい福祉課、市民課、健康増進課、国保年金課、介護保険課

(3) 実施期間

本計画の実施期間は、平成 22 年度から平成 26 年度までの 5 カ年を基本とし、可能なものから速やかに実行に移します。

但し、実施のために検討を要するような中長期的な取組については、実施期間を超える場合であっても、本計画の示す方向性に則り、今後の市政の方向性も踏まえながら、引き続き検討・実施するものとします。

【本計画の全体像】



3 窓口サービス向上のための具体的な取組

(1) 接遇強化に関する取組

市民満足度の向上につながる「心のこもった」接遇レベルのより一層の向上に向け、接遇研修内容の充実・拡大のほか、全庁的な接遇意識の醸成を図るための各種取組を実施します。

	取組名	内容	実施主体
① 接 遇 意 識 の 向 上	接遇向上マニュアルの周知徹底	「八戸市職員接遇向上マニュアル（H19年度策定）」を、改めて全職員へ周知するとともに、特に「接遇の心構え」5箇条の実践を徹底させ、全庁的な接遇意識の醸成を図ります。 【H22年度～ 実施 】	人事課
	重点改善事項の周知徹底	市民からの指摘・苦情が多く、特に改善が必要とされるものを「重点改善事項」と位置づけ、全庁へ周知を行います。 【H22年度～ 実施 】	人事課
	職場単位での接遇意識向上	職員個人のみならず、職場単位での接遇に対する意識向上を図るため、所属長及び接遇リーダーを中心として接遇意識の向上に努めます。 【H22年度～ 実施 】	人事課 窓口関係課 (段階的に全課へ)
	身だしなみに係る基準の明確化及び周知徹底	身だしなみに係る基準を新たに定め、全職員に周知するとともに、所属長及び接遇リーダーによる指導の徹底を図ります。 【H23年度～ 検討 → 実施 】	人事課
	おもてなしの心によるサービスの実践	窓口に来訪された市民に対する出迎え・見送りにおける立礼での挨拶等、おもてなしの心を窓口サービスに添えて提供します。 【H22年度～ 実施 】	全課

	取組名	内容	実施主体
② 接 遇 研 修 の 強 化 ・ 充 実	職場研修の充実	<p>接遇をはじめとする職場研修を進める際のガイドラインとなるマニュアルを作成します。</p> <p>また、接遇リーダーを中心とした職場研修を各課において積極的に実施します。</p> <p style="text-align: right;">【H22年度～実施】</p>	人事課 窓口関係課 (段階的に全課へ)
	接遇リーダー養成研修の実施	<p>窓口関係課における接遇リーダーを育成することにより、課及びグループ単位での指導体制を強化します。</p> <p>なお、順次、対象課を全庁的に広げて実施します。</p> <p style="text-align: right;">【H22年度～実施】</p>	人事課
	CS向上研修の実施 ※CS：住民満足	<p>職場単位での接遇意識の向上を図るため、窓口関係課の一般職員全て（所属長、接遇リーダーを除く）を対象とした研修を継続的に実施します。</p> <p>なお、順次、対象課を全庁的に広げて実施します。</p> <p style="text-align: right;">【H22年度～実施】</p>	人事課
	接遇基本研修の実施	<p>臨時（非常勤）職員を対象とした接遇研修を実施し、基礎的な接遇技術の向上を図ります。</p> <p style="text-align: right;">【H22年度～実施】</p>	人事課
	階層別研修における接遇研修の継続実施	<p>新採用、主事級及び主査級職員の研修において、接遇に関する研修内容の充実を図り、継続的に実施します。</p> <p style="text-align: right;">【H22年度～実施】</p>	人事課

(2) 業務効率化に関する取組

来庁された市民が気持ち良く用務を済ませることができるよう、手続き方法の見直しや待ち時間の短縮に向け、全体効率の観点から窓口業務の効率化を図るとともに、組織的な連携をこれまで以上に強化するため、課の枠を超えた横断的取組を実施します。

	取組名	内容	実施主体
① 手 続 き に 係 る 総 合 的 な 見 直 し	手続き方法の見直し	<p>市民の視点に立ち、主なライフイベントに応じた各種手続きの簡素化（届出等の統合など）を検討し、可能なものから順次実施します。</p> <p>また、窓口のみでの対応となっている手続きに関しても、郵送等での手続きが可能かどうかの検討を行います。</p> <p>【H23年度～検討→段階的实施】</p>	窓口関係課
	手続き関連様式の見直し	<p>各種手続きに使用されている様式について、記入内容の簡素化を図るとともに、統合（1枚の様式で複数の用務が済むようにするなど）について検討し、可能なものから順次見直します。</p> <p>また、添付書類の種類・数についても、必要最小限となるよう、単独若しくは関係課間で根拠法令等に照らし合わせながら点検及び見直しを行います。</p> <p>【H23年度～検討→実施】</p>	窓口関係課
	説明資料の見直し	<p>窓口での定型的な説明事項については、より理解を深めてもらうため、あらかじめ簡易な説明書（資料）を作成し、それに基づいて説明を行うようにします。</p> <p>【H23年度～実施】</p>	窓口関係課
	通知文書の見直し	<p>各種手続き等の通知文書について、その内容や体裁などの全体的な見直しを行い、市民にとってより分かりやすい内容での通知となるよう努めます。</p> <p>【H23年度～検討→実施】</p>	全課

	取組名	内容	実施主体
② 待ち時間の短縮と混雑緩和	業務手順の見直し	<p>窓口の各種手続きに係る業務プロセスの検証及び更なる簡素・効率化に向けた改善を可能なものから順次実施し、全体的な業務効率化及び窓口における待ち時間の短縮を図ります。</p> <p>【H24年度～検討→実施】</p>	窓口関係課
	窓口配置人数の検討	<p>混雑時や繁忙期にも、来庁者ができるだけスムーズに手続きを済ませられるような窓口体制を整えるとともに、臨時窓口の設置等を検討します。</p> <p>また、窓口案内や申請書等への記入指導を行う職員の配置についても、併せて検討します。</p> <p>【H23年度～実施】</p>	窓口関係課
	番号札（整理券）の活用	<p>番号札を活用する場合、札の形状や設置方法（設置場所）を十分に検討し、来庁者の利便性向上を図ります。</p> <p>また、混雑時や繁忙期においては、平均的な待ち時間をあらかじめお知らせする方法を検討します。</p> <p>【H23年度～実施】</p>	窓口関係課
③ 組織的な連携強化	課内における情報共有及び連携強化	<p>職員個々の専門性の向上並びに職員間の連携強化を図るため、課内業務マニュアル及びQ&Aを作成し、担当以外の業務にも広く対応できる体制を構築します。</p> <p>【H23年度～実施】</p>	窓口関係課 (段階的に全課へ)
	関係課間での情報共有及び連携強化	<p>複数課が関わる手続きについて、関連する業務内容の再確認を共同で実施するとともに、各課が積極的な情報提供に努め、特定案件に係るマニュアルの作成や合同での勉強会を開催するなど、更なる連携強化に努めます。</p> <p>【H23年度～検討→実施】</p>	窓口関係課 (段階的に全課へ)

	取組名	内容	実施主体
③ 組織的な連携強化	連絡票等の活用	<p>複数課で手続きを行う必要がある市民に対し、スムーズな取次ぎを可能とするため、連絡票を積極的に活用します。</p> <p>また、窓口で対応する職員は簡易名刺をあらかじめ用意し、後日、連絡調整が必要な場合など、状況に応じて来庁者へ手渡すようにします。</p> <p style="text-align: right;">【H22年度～実施】</p>	全課

(3) 環境整備に関する取組

来庁した市民が快適に手続きを行っていただけるように、より快適な環境のあり方について検討し、受付又は待合スペースのレイアウトの工夫など、窓口環境の改善に取り組めます。

	取組名	内容	実施主体
① スムーズな誘導方策	誘導表示の点検	<p>庁舎内の誘導表示が、来庁者に分かりやすいものになっているか点検し、表示場所や字体などさらに工夫の余地があるものについては、必要に応じて改善を図ります。</p> <p style="text-align: right;">【H23年度～点検・検討→実施】</p>	総務情報管理室
	課名表示等の見直し	<p>課名表示が来庁者にとって見やすいデザイン（文字の大きさ、字体、色）であるかどうかを点検します。</p> <p>また、目的の課を課名だけでなく、窓口番号でも識別可能なよう、窓口番号の割当範囲の拡大について検討します。</p> <p style="text-align: right;">【H23年度～点検・検討→実施】</p>	総務情報管理室
	窓口における各種表示の見直し	<p>各窓口に掲示している業務内容等の表記が、来庁者から見て一目で分かるような表示のあり方を検討します。</p> <p style="text-align: right;">【H23年度～点検・検討→実施】</p>	総務情報管理室 窓口関係課

	取組名	内容	実施主体
② 窓口環境の改善	カウンター、椅子等の配置の見直し	来庁者が快適に用務を済ませられるような窓口スペース確保のため、カウンターや椅子の配置を点検するとともに、必要に応じて執務スペースの配置見直しを実施します。 【H23 年度～点検・検討→実施】	窓口関係課
	プライバシーへの配慮	プライバシーに配慮したカウンターの整備（仕切板の活用等）及び面談スペースの確保について、既存の相談用スペースの複数課による共同利用や遊休スペースを活用した新規設置などを検討します。 【H23 年度～点検・検討→実施】	総務情報管理室 窓口関係課
③ 快適な待合環境づくり	待合スペースの見直し	来庁者が待ち時間を快適に過ごせるよう、待合スペースにおける記載台及び椅子の配置を見直すとともに、市政に関する各種刊行物や資料の設置等についても検討します。 【H23 年度～点検・検討→実施】	総務情報管理室 窓口関係課
	美観の確保	執務スペース及び廊下等における書類や事務用品等の整理を徹底し、庁舎内の美観の確保に努めます。 また、窓口スペース付近の掲示物の状況を点検し、貼付場所の限定や定期的な整理をすることにより、来庁者への効果的な情報提供を実施します。 【H22 年度～実施】	全課
	待合環境の改善	来庁者が快適に用務を済ませることができるよう、庁舎内における極端な寒暑の解消に向けた取組について検討します。 【H22 年度～検討】	総務情報管理室

(4) 改革推進に関する取組

	取組名	内容	実施主体
	窓口サービス アンケートの実施	来庁者等を対象に窓口サービスに係るアンケートを毎年度実施し、その評価を経年比較するとともに、その結果及び意見を取組に反映していきます。 【H 22 年度～ 実施 】	行政改革 推進課

4 計画の推進

本計画に掲げた具体的な取組を計画期間において着実に実施するため、窓口関係課等の職員で構成するワーキンググループにおいて、取組項目の詳細な検討を行い、最適な課題解決方策を実施していきます。

また、窓口関係課を中心に全庁的な取組を進めることにより、職員の意識改革及び組織的改革を図り、もって、第 5 次八戸市行財政改革大綱に掲げた「質の高い市民サービス」の提供を目指します。

(参考) 業務改善スケジュール

		計画期間				
		22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
接客強化	接客向上マニュアルの周知徹底	周知	5箇条の課内掲示・職員携行等(各課)			
	重点改善事項の周知徹底		(定期的に周知)			
	職場単位での接客意識向上					
	身だしなみに係る基準の明確化及び周知徹底	検討	周知	基準適用(全職員)		
	おもてなしの心によるサービスの実践	周知	全課実施			
	職場研修の充実		マニュアル作成・改訂(各課)			
			窓口関係課実施		全課実施	
	接客リーダー養成研修の実施	窓口関係課実施	対象課を拡大しながら実施			
	CS研修の実施					
	接客基本研修の実施					
階層別研修における接客研修の継続実施	実施(対象職員)					
業務効率化	手続き方法の見直し		手続き内容の再検証・見直し(各課)			
		検討	窓口関係課実施			
	手続き関連様式の見直し		様式の再検証・見直し(各課)			
		検討	窓口関係課実施			
	説明資料の見直し	窓口関係課実施				
通知文書の見直し	検討	全課実施				
業務手順の見直し			手順の再検証・見直し(各課)			
		検討	窓口関係課実施			

		計画期間				
		22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
業務効率化	窓口配置人数の検討		全課実施			
	番号札（整理券）の活用		番号札の見直し(各課) →	待ち時間の把握・周知(各課) →		
	課内における情報共有及び連携強化		窓口関係課実施	全課実施		
	関係課間での情報共有及び連携強化		検討	窓口関係課実施		
	連絡票等の活用		周知	窓口関係課実施	全課実施	
環境整備	誘導表示の点検		点検・検討	見直し		
	課名表示等の見直し		点検・検討	見直し		
	窓口における各種表示の見直し		点検・検討	見直し		
	カウンター、椅子等の配置の見直し		配置の点検・見直し(各課) →			
	プライバシーへの配慮		点検・検討	見直し		
	待合スペースの見直し		点検・検討	見直し		
	美観の確保		周知	全課実施		
	待合環境の改善		点検・検討			
改革推進	窓口サービスアンケートの実施		毎年度実施			

[連絡用付箋(見本)]

お客様へ(ご案内)

お客様のご用件の

国民年金の減免申請の手続きは、本館(低い方の建物)別館(高い方の建物) 1階の国保年金課です。
(7番窓口)

用件について先方へ

連絡済です。(ご用件については、担当 〇〇〇 へお尋ねください。)直接窓口でお尋ねください。対応者 〇〇〇課 △△△ 内線 582

「簡易名刺(見本)」

お客様へ

本日、お客様のご用件については私_____がお話しをさせていただきました。

お問合せ先：八戸市住民税課

TEL 43-2111 内()

類似自治体との行財政比較について

1 目的

当市は、平成 17 年度から 21 年度までの 5 年間、第 4 次行財政改革大綱及び集中改革プランに基づき、徹底した行財政改革を推進し、一定の成果を挙げてきたところである。

そこで今回、職員数等の人事関係、財政関係をはじめとした行財政改革進捗度等について、八戸市と類似自治体との比較分析を行うことにより、当市の行財政改革が客観的にどのような状態にあるのかについて把握し、今後の行財政改革における課題を抽出することを目的とする。

2 比較対象とする自治体について

比較対象とする団体は、人口、産業構造、保有する事務権限の範囲などの視点から当市に類似する自治体として、次の 3 つの条件を全て満たす自治体とした。

- (1) 特例市 (41 市)
- (2) 人口 20 万人以上 30 万人未満 (27 市)
- (3) 産業構造が概ね八戸市と同一の自治体 (31 市)



「特例市のうち、人口が 20 万人以上 30 万人未満で、産業別就業人口構成比における二次及び三次産業が全体の概ね 95%以上、かつ、三次産業のみで全体の 65%以上の自治体」

なお、北東北における類似自治体として青森市、弘前市、盛岡市、秋田市を追加する。

上記条件により全国で 25 市を選定した。当市以外の 24 市は以下のとおり。

- | | | | |
|-------------|-------------|-------------|--------------|
| 1. 青森県青森市 | 2. 青森県弘前市 | 3. 岩手県盛岡市 | 4. 秋田県秋田市 |
| 5. 山形県山形市 | 6. 茨城県水戸市 | 7. 茨城県つくば市 | 8. 埼玉県熊谷市 |
| 9. 埼玉県春日部市 | 10. 埼玉県草加市 | 11. 神奈川県平塚市 | 12. 神奈川県茅ヶ崎市 |
| 13. 神奈川県厚木市 | 14. 神奈川県大和市 | 15. 福井県福井市 | 16. 静岡県沼津市 |
| 17. 大阪府岸和田市 | 18. 大阪府茨木市 | 19. 大阪府八尾市 | 20. 大阪府寝屋川市 |
| 21. 兵庫県明石市 | 22. 兵庫県宝塚市 | 23. 広島県呉市 | 24. 長崎県佐世保市 |

3 行財政比較の方法

当市と類似自治体との行財政状況の比較及び当市における改革の進捗度を測るために第4次八戸市行財政改革大綱（集中改革プラン）取組前と現在の当市の状況を比較することとする。

比較する指標は、どの程度行財政改革が進んでいるのか（自治体としての行革進捗状況はどうか）を主眼に、次の項目から比較を行う。

《比較する指標（88指標）》 ※詳細は別紙のとおり

(1) 人事関係 22 指標

(2) 財政関係 29 指標

(3) 事務事業等 24 指標

○ 経費節減 … 補助金の見直し、職員互助会への負担金の有無 等

○ 歳入確保 … 有料広告の実績額、縁故債の入札の有無 等

(4) その他 13 指標

○ 透明度 … 情報公開制度の利用件数、外部監査の導入の有無 等

○ 住民参加度 … 附属機関等公募委員登用率、地域担当職員制度の有無 等

4 公表時期

平成23年4月（予定）

類似自治体との行財政比較分析 指標案

☆ 人事関係

- 1 職員総数(全会計)
- 2 職員1人当たりの市民の数(全会計)
- 3 職員総数(普通会計)
- 4 職員1人当たりの市民の数(普通会計)
- 5 職員増減数(過去5ヵ年実績) 普通会計
- 6 職員増減率(過去5ヵ年実績) 普通会計
- 7 職員増減数(将来5ヵ年計画) 普通会計
- 8 職員増減率(将来5ヵ年計画) 普通会計
- 9 ラスパイレス指数
- 10 職員給与の平均額(給与実態調査)
- 11 職員構成比率(年代別 10代ずつ)
- 12 臨時職員(非正規職員)の数
- 13 特殊勤務手当の数(企業会計を除く)
- 14 管理職の比率
- 15 女性の役付(管理職以上)比率
- 16 特別職給料月額及び減額措置(市長)
- 17 特別職給料月額及び減額措置(副市長)
- 18 議員1人当たりの市民の数
- 19 法定上限に対する議員定数率
- 20 議員報酬(議長)
- 21 議員報酬(副議長)
- 22 議員報酬(議員)

☆ 財政関係

- 1 歳入総額
- 2 市民1人当たり歳入額
- 3 市税徴収率
- 4 普通地方交付税交付額
- 5 歳入総額に占める地方税の割合
- 6 市民1人当たり地方税歳入額
- 7 財政調整基金及び市債管理基金現在高
- 8 市民1人当たり財政調整基金及び市債管理基金
- 9 歳出総額
- 10 市民1人当たり歳出額
- 11 市民1人当たり目的別歳出額(議会費)
- 12 市民1人当たり目的別歳出額(民生費)
- 13 市民1人当たり目的別歳出額(土木費)
- 14 市民1人当たり目的別歳出額(教育費)
- 15 市民1人当たり性質別歳出額(人件費)
- 16 市民1人当たり性質別歳出額(公債費)
- 17 市民1人当たり性質別歳出額(扶助費)
- 18 市民1人当たり性質別歳出額(投資的経費)
- 19 地方債現在高(普通会計)
- 20 市民1人当たり地方債額(普通会計)
- 21 地方債現在高(全会計)
- 22 市民1人当たり地方債額(全会計)
- 23 標準財政規模

- 24 実質的将来財政負担額
- 25 市民1人当たりの実質的将来財政負担額
- 26 自主財源比率
- 27 財政力指数(3ヵ年平均)
- 28 経常収支比率
- 29 プライマリーバランス

☆ **事務事業等**

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 1 指定管理者制度導入率 2 附属機関等の数 3 補助金の見直しの有無 4 委託契約の見直しの有無 5 出資比率25%以上の出資法人の数 6 出資法人の見直しの有無 7 事業仕分けの実施の有無 8 特別職の専用公用車の有無 9 異動内示書のペーパーレス化 10 旅費制度の見直しの有無 11 職員互助会への負担金の支出の有無 12 職員への制服支給の有無 13 縁故債(利率)の入札の有無 14 有料広告の実績額 15 ネーミングライツの実施の有無 16 講師謝礼制度の有無 17 使用料・手数料の見直し(無料⇒有料化など) 18 未利用地処分の実績額 19 職員提案制度の有無 20 異動に関する庁内公募制の有無 21 工事看板・刊行物へのコスト表示の有無 22 公用車の一括管理の実施の有無 23 市場化テストの導入の有無 24 PFIの導入の有無 | <p>} 経費節減</p> <p>} 収入確保</p> <p>} その他</p> |
|---|--|

☆ **その他(透明度・住民参加度)**

- | | |
|--|-----------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> 1 情報公開制度の利用件数(年間) 2 監査委員への民間人登用率 3 外部監査の導入の有無 4 電子入札導入率(工事) 5 一般競争入札実施率(工事) 6 随意契約率(工事のうち、修繕除く) 7 附属機関等の公募委員登用率 8 附属機関等の女性委員登用率 9 市政モニター制度の有無 10 地域担当職員制度の有無 11 協働のまちづくり基本条例制定の有無 12 有償ボランティア制度の有無 13 選挙事務への民間人活用の有無 | <p>} 透明度</p> <p>} 住民参加度</p> |
|--|-----------------------------|

合計 88指標

ネーミングライツ事業の実施について

1. ネーミングライツ事業とは

企業等に対し、市有施設に企業名、商品名等を含む呼称を付ける権利（ネーミングライツ）を与え、その対価として、当該企業等からネーミングライツ料を得るもの。
ただし、条例上の施設名称（正式名称）は変更しない。

2. 当市におけるネーミングライツ導入の考え方

八戸市有料広告事業の一環として、地域貢献活動に意欲のある企業を主なネーミングライツの取得候補と捉え、ネーミングライツ導入により自主財源を確保し、公共サービスの維持向上を図ることを目指す。

3. 対象施設について

ネーミングライツ事業の対象とする施設は、文化施設、スポーツ施設など、以下の条件を満たす施設の中から設置目的及び利用状況等を考慮し、選定する。

- (1) ネーミングライツ事業の導入により、当該施設の設置目的の妨げにならないこと。
- (2) 施設等の性格、利用者数、メディア等に取り上げられる頻度などを考慮し、ネーミングライツ事業の導入により一定のネーミングライツ料収入が見込まれること。

平成23年度は、次の2施設を導入対象施設とする。

①子ども交流館（こどもの国園内）

平成23年4月オープン予定。室内に大型ネット遊具を備える全国的にもあまり例がない施設であり、オープン時には注目を集めることが予想される。

親子での利用が多く見込まれ、広告媒体としての魅力が高いと思われる。

また、新設施設であるため、名称変更による市民の混乱という問題が生じない。

②新井田インドアリンク

2009年よりプロアイスホッケーチームの本拠地となっており、市内のスポーツ施設の中でも広告媒体としての価値が高いと思われる。

プロスポーツ施設へのネーミングライツ導入事例は国内でも多く見られ、広く認知されていることから、市民の理解も得やすいと思われる。

4. 企業アンケートについて

上記2施設のネーミングライツに対するニーズを探るため、企業178社に対するアンケート調査を実施した。（回答：120社）

○アンケート結果：ネーミングライツに対する関心の有無

【子ども交流館】

ア. 関心あり	10社
イ. 関心なし	74社
ウ. 判断がつかない	36社

【新井田インドアリンク】

ア. 関心あり	10社
イ. 関心なし	71社
ウ. 判断がつかない	38社

5. ネーミングライツ事業実施概要

(1) ネーミングライツの内容

ネーミングライツ事業により決定した呼称は、施設の名称看板、敷地内の案内標識等に表示する（施設毎に募集要項に定める。）ほか、市や施設のホームページ、広報紙及び施設パンフレット等で使用する。

(2) 募集方法等

原則として公募とし、ホームページ、広報紙、マスコミ等を通じて周知する。

公募にあたっては、対象施設の所管課において「有料広告掲載に関する基本方針」及び「ネーミングライツ事業実施指針」に従い契約条件等を検討し、実施要綱（募集要項・選定基準含む）を策定する。

(3) ネーミングライツ料の希望金額

市の希望金額は、類似事業に係る実例価格、施設の利用状況、事業実施に要する費用等を勘案して設定する。

(4) 契約期間

契約期間は、名称の変更による市民の混乱防止や安定収入の確保の観点からは長期間であることが望ましいことから、原則3年以上とする。

ただし、企業側の契約のしやすさを考慮し、企業から期間の提案を募ることも可能とする。

(5) ネーミングライツ事業者の資格

「八戸市有料広告掲載基準」第2項に掲げる業種又は事業者（風営法第2条に該当する営業に関するもの、市税を滞納しているもの等）は、ネーミングライツ事業者には選定しない。

(6) ネーミングライツ事業者の決定方法

市が設置する選定委員会において、募集時に定める選定基準に従い、金額・期間、呼称の妥当性、経営の安定性、事業内容、社会貢献性等を総合的に判断・点数化し、合計点が高いものを選定する。

(7) 費用の負担

原則として次のとおりとする。

企業負担 施設の名称看板、敷地内の案内標識の変更、原状回復に係る費用
市負担 ホームページ及びパンフレット等印刷物の表示変更に係る費用

(8) ネーミングライツ料の用途

ネーミングライツ料は、施設の維持・向上に活用する。

(9) 導入スケジュール（子ども交流館）

12月 募集要項等作成

1月 八戸市行政改革推進本部で検討

〃 八戸市議会定例協議会で実施の報告

〃 ネーミングライツ事業者募集（1月下旬～2月下旬）

3月 ネーミングライツ事業者の決定

4月 呼称使用開始

※新井田インドアリンクは、来シーズンの開館に合わせて募集予定。