

窓口サービス改革 業務改善計画

平成 23 年 1 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

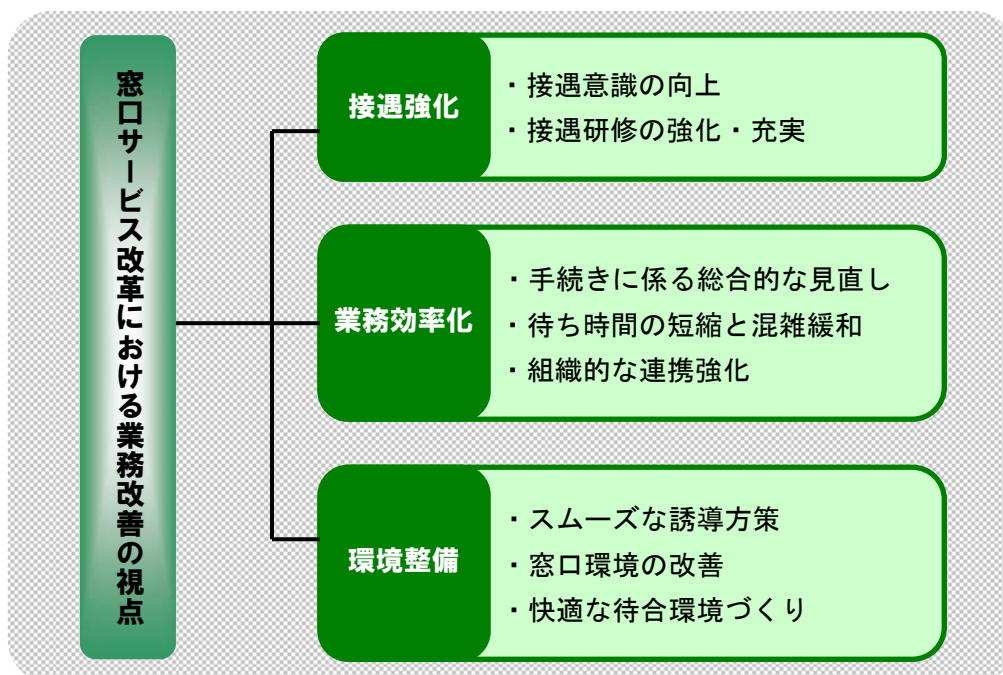
本改革を推進するにあたり、課題及びその解決方策等について部署の枠を超えた横断的な視点で検討を行うことを目的に、窓口関係課の職員で構成される「窓口サービス改革ワーキンググループ」を設置し、窓口サービスに係る各種事項の検討を行ってきました。

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

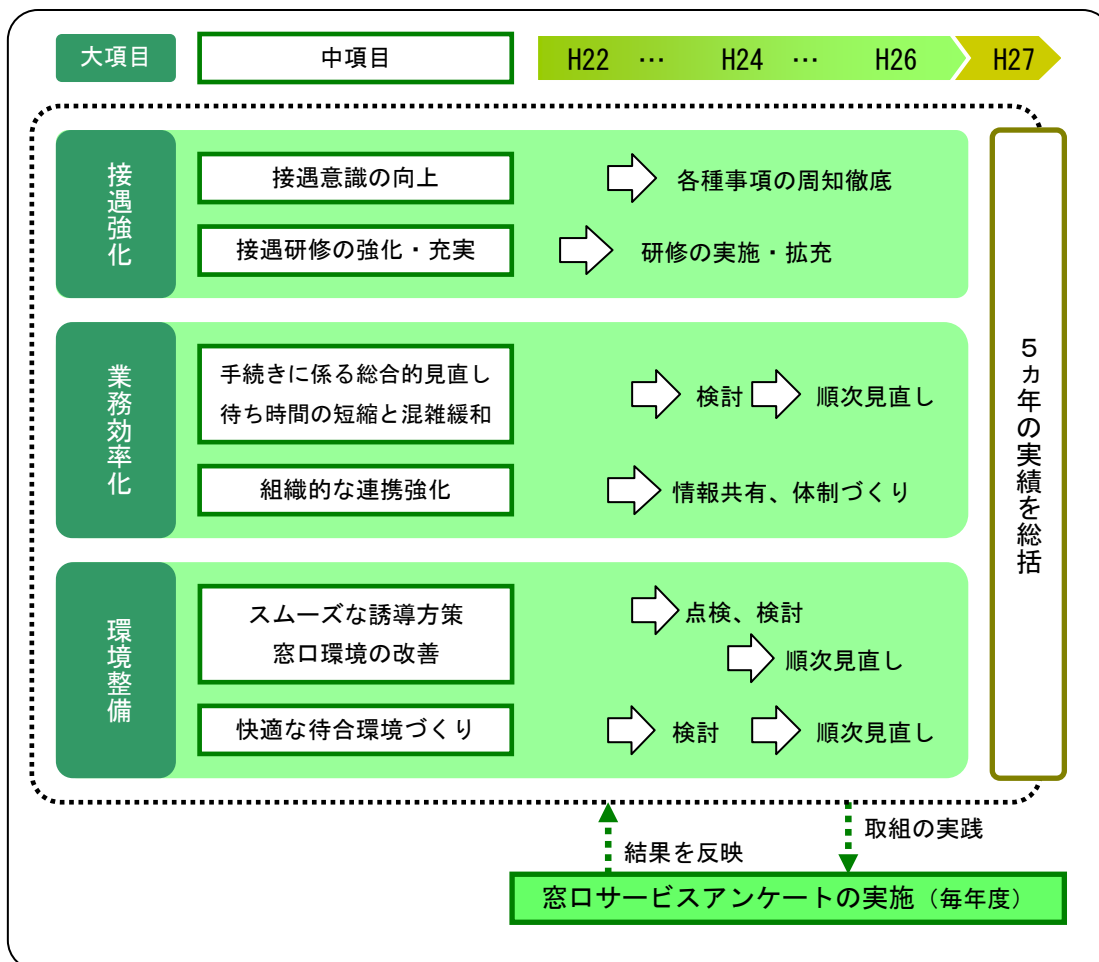
住民税課、資産税課、収納課、生活福祉課、子ども家庭課、高齢福祉課、障がい福祉課、市民課、健康増進課、国保年金課、介護保険課

(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。

ただし、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)
	身だしなみに係るガイドラインの明確化及び周知徹底	身だしなみに係るガイドラインを新たに定め、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～ 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>【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>【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>【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>【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>【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 style="text-align: center;">【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 style="text-align: center;">【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 style="text-align: center;">【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 style="text-align: center;">【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>	全課
		【H22年度～ 実施 】	

(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>【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>【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>【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		----->			
	職場単位での接客意識向上		----->			
	身だしなみに係るガイドラインの明確化及び周知徹底	周知	ガイドライン適用(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)			
	接客リーダー養成研修の実施		窓口関係課実施		全課実施	
	CS研修の実施	窓口関係課実施	対象課を拡大しながら実施			
	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)				
	手続き関連様式の見直し	様式の再検証・見直し(各課)				
	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			