

前回会議からの変更点及び報告等について

1 第8次宮崎市行財政改革大綱の位置付けについて

策定中の第五次宮崎市総合計画（以下「第五次総合計画」という。）において、基本体系の見直しが行われたことから、第8次宮崎市行財政改革大綱の位置付けを次のように変更します。

（体系見直し前）

章	節	重点項目	主要施策
第2章 健全な行財政運営の確保	第3節 健全な行財政運営を確保する具体的な取組（基本的方向及び主要施策）	重点項目 持続可能で信頼される「行財政運営の確保」	1 効率的で効果的な行政経営
			2 職員の資質向上と機能的な組織体制の確立
			3 情報化の推進
			4 広報広聴機能の充実
			5 広域連携の推進

（体系見直し後）

章	主要施策
第4章 健全な行財政運営の確保に向けた取組	1 効率的で効果的な行政経営
	2 職員の資質向上と機能的な組織体制の確立
	3 情報化の推進
	4 広報広聴機能の充実
	5 広域連携の推進

2 窓口対応の市民満足度向上に向けた取組について

1) 関連する調査結果について

①窓口対応において改善が必要な項目のアンケート調査

調査期間：平成29年8月

調査方法：市民意識調査(郵送配付・郵送回収)における調査項目の1つとして設定

回答者数：1,295人/3,000人（回答率43.17%）

設問：「あなたが、市役所の窓口対応において、改善が必要だと思うものすべてに○をつけてください。」

調査結果：既設の13項目の中から複数回答

順位	カテゴリ	件数	(全体)%
1	待ち時間の短縮	514	39.7
2	記入する書類の削減・簡素化	473	36.5
2	積極的な声かけや申請書等の書類作成の補助	473	36.5
4	分かりやすい説明の実施	359	27.7
5	分かりやすい記載例の充実	316	24.4
6	職員の言葉遣い・態度	295	22.8
7	開設時間の延長	273	21.1
8	窓口の集約化(ワンストップ窓口の設置)	248	19.2
9	案内表示の見やすさ	223	17.2
10	バリアフリーの充実	126	9.7
11	待合スペースの拡充	102	7.9
12	その他	93	7.2
13	多言語への対応	64	4.9
	無回答	124	9.6
	N(%ベース)	1295	100

②中核市における窓口満足度の調査結果

調査期間：平成29年8月30日～9月26日

調査方法：中核市（48市）あて、調査票をメールにて送信・回答

回答数：38市/48市（回答率79.17%）

設問：「窓口対応に関する市民満足度の調査（アンケート等）の設問とその調査結果を教えてください。」

調査結果：各市の回答結果をもとに作成

各中核市の窓口対応に関する満足度							
順位	中核市名	満足度	備考	順位	中核市名	満足度	備考
1	岐阜市	97.6%	窓口配付	11	長崎市	80.3%	窓口配付
2	高松市	97.0%	窓口配付	12	豊橋市	75.2%	窓口配付
3	枚方市	94.1%	窓口配付	13	佐世保市	73.8%	郵送配付
4	船橋市	90.9%	窓口配付	14	八戸市	70.5%	窓口配付
5	呉市	88.8%	窓口配付	15	高崎市	62.9%	郵送配付
6	鹿児島市	88.7%	窓口配付	16	豊田市	52.5%	郵送配付
7	横須賀市	88.5%	窓口配付	17	大分市	48.4%	郵送配付
8	富山市	88.3%	窓口配付	18	宮崎市(H28)	44.9%	郵送配付
9	久留米市	81.3%	郵送配付	19	青森市	23.7%	郵送配付
10	長野市	81.0%	窓口配付	20	和歌山市	18.0%	郵送配付
平均						72.3%	

2) 窓口対応の満足度向上に向けた取組状況

①取組の目的とスケジュール

調査結果によれば中核市における窓口対応の満足度は、平均72.3%であり、本市の満足度を上回っている状況にあります。加えて、窓口対応において改善が求められる項目の調査では、4割近くの回答者が改善を求める項目があることから、市民からの要望に答え、満足度の向上を図るため、窓口業務の改善に取り組めます。

月日	取組項目	概要
8月25日	第1回宮崎市行政改革推進委員会	数値目標「窓口対応など市民サービスに対する満足度」の低下報告・改善に取り組む
8月～9月	窓口改善項目の市民意識調査・集計	市役所の窓口対応において、改善が必要な項目についてアンケート調査を実施
9月～10月	中核市における窓口対応の満足度調査・集計	中核市に対して、窓口の市民満足度をアンケート調査
11月16日	主要な窓口担当課（23課）への改善取組の依頼	改善取組の説明会の開催及び既存取組の情報共有・新たな改善への取組依頼
12月1日	窓口業務の新たな改善取組の報告・情報共有	各課から新たな改善取組の報告とその実施に向けた取組
H30年5月	取組状況の追跡調査	新たな改善取り組みの実施状況について追跡調査を予定

②新たな改善取組について

市民の満足度向上を図るため、主要な窓口担当課において、新たに窓口業務の改善に取り組めます。

【新たな改善取組例】

取組項目	概要
案内職員（コンシェルジュ）の配置	混雑時に来庁者の案内をする職員を配置し、目的に合った窓口の案内や発券機利用のサポート、必要な申請書類の書き方の補助等に努めます。
レイアウトの変更	来庁者の動線見直しや関係書類の配置など、効率的なレイアウトへの変更に取り組めます。また、衝立の設置や個室の活用など、相談しやすい体制の確保に取り組めます。
窓口体制の強化	窓口対応の当番制の導入や混雑時のサポート体制の構築など、窓口体制の強化に取り組めます。
所要時間のお知らせ	所要時間がわからないことがストレスにつながることから、混雑時の所要見込み時間の表示や来庁者へ見込み時間を伝えるなど、所要見込み時間の伝達、明確化に取り組めます。

（*上記表は、窓口担当課における取組の一部を整理して作成。）