

V 具体的な取組

(I) 区政運営のベースとなる機能の充実強化

I 基礎的行政サービスを的確に提供するための体制の充実

1 職員の行政能力の向上

区役所窓口等で市民と接する機会の多い区役所職員一人一人の接遇能力や事務処理能力、企画力、課題解決能力などの行政能力を高め、市民に満足度の高いサービスを提供します。

(1) 職員の接遇能力の向上

〔平成25年度から拡充実施予定〕

- 職場単位で接遇研修や始業前のあいさつ運動に取り組むなど、年間を通じて、職員の接遇能力の向上に向けた継続的な取組を推進します。特に年度当初に強化月間を設け、重点的に取り組みます。
- 区役所が一丸となり市民満足度の高いサービス提供に取り組むため、年度当初に、区役所ごとに接遇向上に向けた目標を設定の上、ホームページ等で公表します。
- 窓口サービスに対する市民満足度等を把握するため、定期的に来庁者に対する窓口アンケートを実施し、課題に対しては速やかに改善に取り組みます。
- 接遇向上に向けた各区の取組は、全区で情報共有し、優れた取組事例については取組を広げることにより、全市的な窓口サービス水準の向上を図ります。

(2) 職員の能力向上のための研修の充実

〔平成25年度から拡充実施予定〕

- 市民ニーズや地域課題を把握した上で、それらを調整し施策として実施できる職員を育成するため、研修センターの職場外研修と本庁の業務元課が実施する業務研修を体系化し、効果的な研修を実施します。
- 市民に対し、よりの確な行政サービスを提供するため、本庁の業務元課による区の担当職員を対象とした業務研修の充実や職場単位での実務研修に取り組み、職員の業務遂行能力の向上を図ります。
- 業務等における課題解決能力の向上など職員のスキルアップを図るため、職場研修として日常業務を通じたOJTに積極的に取り組みます。

2 区役所の組織力の強化

区役所の市民部・厚生部・(農林)建設部の各部相互の連携の強化や情報の共有化を徹底することにより、区役所全体としての組織力を高め、より的確な行政サービスを提供します。

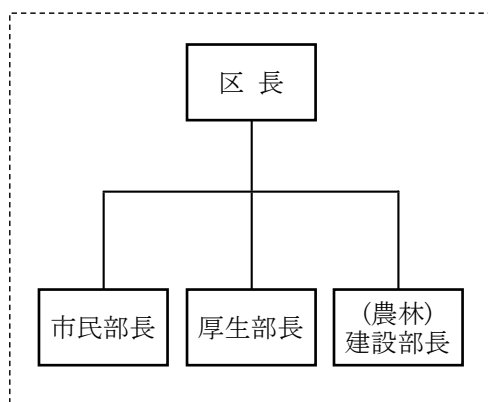
(1) 区役所内調整機能を強化する体制の整備

〔平成25年度から実施予定〕

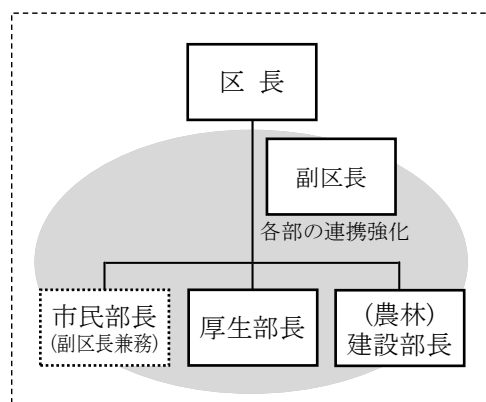
- 区役所の市民部・厚生部・(農林)建設部各部の横の連携を強化するとともに、区長が担っている区役所内の調整事務を補佐するため、各区に副区長を配置します。なお、副区長は部長級とし、市民部長の職を兼ねます。

〔副区長配置のイメージ〕

現行



副区長配置後



(2) 本庁・区役所間における人事異動の積極的な実施

〔平成25年度から拡充実施予定〕

- 市職員として、市民と対話する機会の多い区役所での勤務は貴重な経験となるものです。また、市職員全体が局及び区の実情を把握し、幅広い視点で円滑に業務を実施するため、職員の適性等を踏まえながら、本庁・区役所間における職員の人事異動を積極的に実施します。

(3) 区役所各部が情報を共有し、連携して対応する体制の充実

〔平成25年度から拡充実施予定〕

- 区役所が主体となって実施する事業について、市民部・厚生部・(農林)建設部各部が連携し、協力しながら実施していくため、各部が適時、協議・検討し、区役所組織として意思決定を行う庁内会議等の充実に取り組みます。

- 市民からの要望や相談等に担当者個人や担当課だけではなく、区役所組織として対応できるよう、記録・報告を徹底するとともに、庁内会議等での情報共有化を図るなど、組織内で担当業務を超えて情報共有できる仕組みを充実させます。

3 効率的な事務の執行

各区共通で行っている事務の集約化・委託化などを行い、より効率的な事務執行体制を確立するとともに、効果的な行政サービスの提供に取り組めます。

(1) 本庁及び区役所における業務の見直し

〔平成24年度から実施〕

- 業務の実施について、本庁と区役所のどちらが主体となることがより効果的・効率的かを考慮し、統一性や専門性の高い業務の本庁への集約化や、より市民に身近な業務の区役所での実施などに取り組めます。

(2) 共通事務の効率化

〔平成27年度から実施予定〕

- 住民異動等の各種届出・申請データの入力業務や郵便請求による住民票の写し等の証明書発行事務など、各区役所市民課で行われている共通の事務の集約化や委託化を行います。

(3) 連絡所等の見直し

〔平成27年度から実施予定〕

- 区役所の窓口機能を補完する連絡所等について、ICT環境の進展や道路網、公共交通機関の利便性の向上により、その役割も変わりつつあります。

特に連絡所については、証明書交付が主なサービスとなっており、今後、証明書の自動交付機の設置などに合わせ、機能の再考が必要であり、更なる効果的・効率的な行政運営を推進する観点から、廃止も含めた配置の見直しを行います。