

市民サービス検討結果

| | |
|-----------------|--|
| 市民サービス 向上事業名 | 市役所に簡易型エスカレーターを設置 |
| 担 当 課 | 総務課、各課 |
| 現状と課題 | <ol style="list-style-type: none"> 1 お年寄りや妊婦さんが来庁されても、階段しかなく身体的負担が大きい。 2 車椅子で生活している方が、2、3階へ上がるのは、補助者があっても困難である。 3 不特定多数の市民が集まる会議や各種受付を大会議室で行っていることがある。 4 現庁舎にエレベーターやエスカレーターを設置することは、構造的に不可能であるが、簡易型エスカレーターの設置は可能である。 <p>ただし、安全確保の面で監視人が必要であり、また、車椅子の場合は介護が必要となる。</p> |
| 今後の方針 | <ol style="list-style-type: none"> 1 現庁舎に簡易型エスカレーターを設置することはできない。 2 不特定多数の市民が集まる会議や各種受付の会場には、できるだけ大会議室は使用しないこととし、総合福祉センターなどエレベーターが設置されている公共施設を使用することとする。 |
| 実施時期 | 平成12年度 |
| 効 果 | 現庁舎では、バリアフリー対策が十分に実施できないため、他施設を使用することにより、お年寄り、障害者、妊娠されている方などの身体的負担を軽減する。 |
| 参 考 | |

市民サービス検討結果

| | |
|-------------|--|
| 市民サービス向上事業名 | 市役所1階のローカウンター化 |
| 担当課 | 総務課 |
| 現状と課題 | <ol style="list-style-type: none"> 1 市民課などでは申請業務に時間がかかる場合がある。 2 福祉課、保険年金課では老人や身体障害者のお客様が多く、立ったままの申請は苦痛である。 3 ローカウンターにした場合、90センチ程事務室側にカウンターを移動しなければならない。また、現在カウンターの下に書類が入っている場合、それを取り除く必要がある。 4 新庁舎の完成は、最短で平成18年度の予定であり、まだ6年後である。 |
| 今後の方針 | <ol style="list-style-type: none"> 1 一階の一部をローカウンター化する。(別紙図面の塗りつぶした部分) 2 新庁舎は基本的にローカウンターとする。 |
| 実施時期 | 平成12年度 |
| 効果 | <ol style="list-style-type: none"> 1 ローカウンター化されて椅子が設置されれば、時間のかかる申請をする方や老人、障害者の方に親切である。 2 苦情を受ける場合、感情的になりにくい。 |
| 参考 | 概算工事費 12.4mで約1,300千円 |

市民サービス検討結果

| | |
|-----------------|--|
| 市民サービス 向上事業名 | 来庁者用ベビーカーの設置 |
| 担 当 課 | 総務課 |
| 現状と課題 | 書類申請時に、受付カウンターに子どもを座らせたり、腕にかかえている市民がいる。 |
| 今後の方針 | ベビーカーを3台程度、1階に設置して各課で共用する。 |
| 実施時期 | 平成12年度 |
| 効 果 | 子どもをベビーカーに乗せておけば、気楽に相談、書類の記入ができる。 |
| 参 考 | 1 所要経費 43,000円 × 3台 = 129,000円 2 ベビーカーが原因による事故に対応するため、保険に加入することが適当。 |

市民サービス検討結果

| | |
|-------------|--|
| 市民サービス向上事業名 | さわやか行政サービス運動 |
| 担当課 | 人事秘書課 |
| 現状と課題 | <p>1 来庁した市民などに不快感を与える職員がいる。</p> <p>(1)市民と廊下ですれちがってもあいさつしない職員が多い。</p> <p>(2)市民が案内看板を見ている職員から声をかける職員が少ない。</p> <p>(3)市民が窓口付近で迷っていても、声をかけない職員がいる。</p> <p>(4)名札がついていない職員がいる。</p> <p>(5)電話の対応が悪い職員がいる。</p> <p>2 職員の高圧的な態度や説明不足で市民とのトラブルが発生するケースが多い。</p> <p>3 職員同士がすれ違ってもあいさつや会釈をしない者がいる。</p> |
| 今後の方針 | <p>1 「さわやか行政サービス運動」として、まず次のことに取り組む。</p> <p>(1)廊下等で市民とすれ違う時は、あいさつ又は会釈をする。</p> <p>(2)案内看板を見ている受付け付近にみえる市民には、職員から声をかけ、受身の姿勢から脱却する。</p> <p>(3)上着を着ていない時も、名札は必ず着用する。</p> <p>(4)好感のもてる身だしなみとする。</p> <p>(5)笑顔 (smile) 迅速 (speed) 真心 (sincerity)の対応を心掛ける。</p> <p>(6)電話での対応は明るい声ではっきりと行う</p> <p>2 来庁される市民が、満足し、気持ち良く帰っていただく市役所を目指して、職員の「接遇改善計画」を策定する。</p> |
| 実施時期 | 平成12年度 |
| 効果 | <p>1 市民に好印象を与える。</p> <p>2 職員同士の意思疎通が図れる。</p> <p>3 市役所が活気づく。</p> |
| 参考 | |

市民サービス検討結果

| | |
|-----------------|---|
| 市民サービス 向上事業名 | 空調機 (冷房) の臨機応変な運転 |
| 担 当 課 | 総務課 |
| 現状と課題 | <ol style="list-style-type: none"> 1 冷房は、6月議会の開会から9月議会の閉会までの間、運転されている。 2 運転期間外でも暑い日があり 大勢の人が出入りする1階窓口では、市民から苦情が出ることがある。 3 市民課ロビーは単独で冷房運転ができるが、この場合、一階の他の課では窓を開けており 冷房効率が極めて悪い。 |
| 今後の方針 | <ol style="list-style-type: none"> 1 冷房運転の基準を1階にし、暑い時は時期を限定せず、冷房を運転することとする。 2 冷房は一元管理であり全庁的に稼働してしまうため、2、3階の各課については、所属長が運転するかどうか決める。 |
| 実施時期 | 平成12年度 |
| 効 果 | <ol style="list-style-type: none"> 1 多くの市民が出入りする1階フロア が快適になる。 2 職員の事務効率が向上する。 |
| 参 考 | |

市民サービス検討結果

| | |
|-----------------|---|
| 市民サービス 向上事業名 | 地域情報化の推進 |
| 担 当 課 | 情報課 |
| 現状と課題 | <ol style="list-style-type: none"> 1 公共施設のネットワーク化がされていない。 2 行政内部のパソコン導入が遅れている。 3 パソコン同士のグループウェアがされていない。 4 ケーブルテレビの加入者が少ない。 5 インターネット機能を用いて各種申請ができない。 |
| 今後の方針 | <ol style="list-style-type: none"> 1 地域情報化計画を策定する。 2 住基法改正に伴って市民に配られる IC カードに付加価値を持たせ、市民病院や図書館、各公共施設の予約などで使用できるか検討する。 3 ケーブルテレビへ加入する際、補助制度の導入を含めた促進策を検討する。 4 行政内部の情報化 (パソコン導入、グループウェア) を促進する。 |
| 実施時期 | 平成12年度 |
| 効 果 | <ol style="list-style-type: none"> 1 市民は利便性の高いサービスが受けられる。 2 CATVの地域密着番組を視聴することにより、コミュニティ意識が高揚する。 3 行政の情報化を進めることにより、職員の発想転換を促す。 |
| 参 考 | |

市民サービス検討結果

| | | | |
|-------------|--|------------------|----------|
| 市民サービス向上事業名 | 申請業務の簡素化 | | |
| 担当課 | 各課 | | |
| 現状と課題 | <p>1 市民、事業者が各種申請行為を行う際、住民票の写しなどの住民関係証明や納税証明などの税務関係証明の添付を義務づけている場合がある。</p> <p>2 必要とする証明内容が、申請者に十分理解されていないため、要件を満たさない証明が発行されることがある。</p> <p>(1)職員の説明が不十分である。</p> <p>(2)市民課や税務課で市民とのトラブル発生の原因となる。</p> <p>3 証明書の添付を義務づけていながら、職員が証明内容の確認作業を行っている事例がある。</p> <p>4 担当課において調査することの同意書を提出させ、証明書の添付を省略している事例がある。(例 保育園の入園申請)</p> | | |
| 今後の方針 | <p>1 証明書の添付が省略できるものは、担当課において調整の上、省略する。</p> <p>2 法令上又は事務上省略できないものは、担当課名と必要とする証明内容を明記した発行申請書を渡すなどして、丁寧な指導に心掛ける。</p> | | |
| 実施時期 | 平成12年度 | | |
| 効果 | <p>1 証明書のむだな発行を防ぐことができる。</p> <p>2 申請者のたらい回しが減る。</p> <p>3 職員同士の確認作業が減る。</p> | | |
| 参 考 | 省略可能な申請等 | | |
| | 番号 | 申請書名称 | 添付する証明書 |
| | 1 | 軽自動車税減免申請書 | 住民票 |
| | 2 | 住宅用家屋証明申請書 | 住民票 |
| | 3 | 母子栄養食品支給申請書 | 非課税証明書 |
| | 4 | 信用保証委託申込書 | 納税証明書 |
| | 5 | 西尾市看護婦等修学資金貸与申請書 | 住民票 |
| | 6 | 保育料等減免措置に関する調書 | 課税証明書 |
| 7 | 転入学通知書 | 外国人登録済証明書 | |
| | | | 担当課 |
| | | | 税務課 |
| | | | " |
| | | | 保健センター |
| | | | 商工課 |
| | | | 市民病院 |
| | | | 教育委員会庶務課 |
| | | | 学校教育課 |

市民サービス検討結果

| | |
|-------------|--|
| 市民サービス向上事業名 | 市民サービスガイドブックの作成 |
| 担当課 | 情報課 |
| 現状と課題 | <ol style="list-style-type: none"> 1 各課ごとに市民向けのパンフレットを作成している。 2 市政全般に渡るガイドブックが無い。 3 公共施設ガイドは平成10年度に改定されたが、以後改定されていない。 |
| 今後の方針 | <ol style="list-style-type: none"> 1 市民生活に密着したガイドブック (市政情報、公共施設案内、申請、補助手続きなども含む)を作成して、転入者や希望者に配布する。 2 各課で啓発に努めている内容をガイドブック1冊に集約する。 |
| 実施時期 | 平成12年度以降 |
| 効果 | <ol style="list-style-type: none"> 1 市民に密着した行政が一目で理解できる。 2 職員も他課の業務を理解でき、かつ、市民への対応が幅広くなる。 3 各課での啓発パンフなどの作成予算を一冊にまとめることによって、経費の削減が期待できる。 |
| 参考 | 所要経費 約3,000千円 |