

市民サービス検討結果

| 市民サービス 向上事業名 | 保育サービスの充実 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|---|------|----|----|--------------------------|-----|---|--------------------------|---------------------------------|---|-----------------------------|----|---|--------------------------|---|---|--------------------------|---------------------------|---|
| 担 当 課 | 児童課 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 現状と課題 | <p>1 核家族化、女性の社会進出の増加に伴い、休日及び延長保育のニーズが高まりつつある。</p> <p>2 厚生省は自治体の保育サービスの充実を求めている。(資料)</p> <p>3 西尾市では、休日保育は実施していない。 県内の認可保育所では高浜市のみ実施。</p> <p>4 保育所の開所時間は以下のとおり</p> <div style="text-align: right; margin-right: 20px;">(民間保育所含む)</div> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse; width: 80%;"> <thead> <tr> <th style="padding: 5px;">開所時間</th> <th style="padding: 5px;">園名</th> <th style="padding: 5px;">園数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;">AM7 :30 ~ PM7 :30 (12時間)</td> <td style="padding: 5px;">ハツ面</td> <td style="padding: 5px;">1</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">AM7 :30 ~ PM6 :30 (11時間)</td> <td style="padding: 5px;">伊文、西野町、花ノ木、寺津 福地北部、三和、平坂、中野郷</td> <td style="padding: 5px;">8</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">AM7 :30 ~ PM6 :00 (10時間30分)</td> <td style="padding: 5px;">熊味</td> <td style="padding: 5px;">1</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">AM8 :00 ~ PM6 :00 (10時間)</td> <td style="padding: 5px;">恵</td> <td style="padding: 5px;">1</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">AM8 :00 ~ PM4 :00 (8時間)</td> <td style="padding: 5px;">米津、室場、福地南部、中畑 矢田、巨海、東部</td> <td style="padding: 5px;">7</td> </tr> </tbody> </table> <p>5 課題</p> <p>(1)延長保育は、主に臨時職員で対応している。</p> <p>(2)職員の勤務体制の整備及び人材の確保を図る必要がある。</p> <p>(3)保育所が、保育に欠ける児童のための施設ではなく、集団活動に慣れさせるための施設になってきている。</p> | 開所時間 | 園名 | 園数 | AM7 :30 ~ PM7 :30 (12時間) | ハツ面 | 1 | AM7 :30 ~ PM6 :30 (11時間) | 伊文、西野町、花ノ木、寺津 福地北部、三和、平坂、中野郷 | 8 | AM7 :30 ~ PM6 :00 (10時間30分) | 熊味 | 1 | AM8 :00 ~ PM6 :00 (10時間) | 恵 | 1 | AM8 :00 ~ PM4 :00 (8時間) | 米津、室場、福地南部、中畑 矢田、巨海、東部 | 7 |
| 開所時間 | 園名 | 園数 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| AM7 :30 ~ PM7 :30 (12時間) | ハツ面 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| AM7 :30 ~ PM6 :30 (11時間) | 伊文、西野町、花ノ木、寺津 福地北部、三和、平坂、中野郷 | 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| AM7 :30 ~ PM6 :00 (10時間30分) | 熊味 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| AM8 :00 ~ PM6 :00 (10時間) | 恵 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| AM8 :00 ~ PM4 :00 (8時間) | 米津、室場、福地南部、中畑 矢田、巨海、東部 | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 今後の方針 | <p>1 休日及び延長保育を含めた保育サービスを充実する。</p> <p>2 休日保育は、民間保育所への委託又は補助事業で行うこととする。</p> <p>3 延長保育(8時間超)及び乳児保育は地域のバランスに配慮して、実施する。</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 実施時期 | 平成13年度以降 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 効 果 | <p>1 多様化する保育サービスのニーズに応えられる。</p> <p>2 少子化対策になる。</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 参 考 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

市民サービス検討結果

| 市民サービス 向上事業名 | ISO 9001について (事務事業のマニュアル化) | | | | | | | | |
|-----------------|---|------|----|-----------|-----------------------|-----------|-----------------------------|-----------|----------|
| 担 当 課 | 企画課 | | | | | | | | |
| 現状と課題 | <p>1 ISO9001の概要</p> <p>(1)ISOとは、スイスのジュネーブに本部を置く国際標準化機構 (International Organization for Standardization) の略称である。有名な規格として、写真フィルムの感光度を示す『ISO 400』、環境マネジメントに関する『ISO 14001』などがある。</p> <p>(2)ISO 9001とは、世界のほとんどの国で採用されている品質保証に関する国際規格であり顧客の要求を設計、製造、引渡し、アフターサービスの全段階で満たすことを可能にするものである。</p> <p>一般的に、企業の製造部門を対象としており、国内外を問わず取引関係を信頼のあるものにする可能性を持っている。</p> <p>なお、最近ではISO 9001取得を歌い文句にしてPR活動をする企業が増えてきている。</p> <p>(3)行政においては、地方公共団体が供給するサービスの品質を保証するため、サービス提供者の責任を明確にするとともに、データの受け渡し方法や管理手順、処理スケジュールなどの細部にわたる業務の仕組みを文書化 (マニュアル化) し、標準化することにより、これまで担当職員が経験により維持してきたサービス品質を、経験の少ない職員が同じように維持できるようにするものである。</p> <p>(4)導入にあたっては、独立した内部審査を行うとともに、第三者機関による定期的審査が義務づけられている。</p> <p>(5)ISO 9001を取得する標準的スケジュールは次のとおりである。</p> <table border="1" data-bbox="443 1335 1390 1518"> <thead> <tr> <th>ステップ</th> <th>内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1期 (4か月)</td> <td>キックオフ会議、組織づくりなど推進体制構築</td> </tr> <tr> <td>第2期 (4か月)</td> <td>学習、文書 (マニュアル、手順書) 作成、内部審査など</td> </tr> <tr> <td>第3期 (4か月)</td> <td>予備審査、本審査</td> </tr> </tbody> </table> <p>(6)費用として、登録料 約3,000千円、登録維持料金 約100千円/年、定期審査料金 約500千円/年、その他会議費用が必要となる。</p> <p>(7)取得団体では、長野県佐久市、群馬県太田市、兵庫県洲本市、滋賀県近江八幡市がある。</p> <p>なお、取得予定団体として岐阜県美濃加茂市、神奈川県横須賀市がある。</p> <p>2 経過</p> <p>平成11年3月 西尾市行政評価委員会が報告書の中でISO 9001の取得を提言</p> <p>平成12年3月～5月 市民サービス検討委員会で審議3回</p> <p>平成12年5月～6月 日高氏 (審査員) の説明2回</p> | ステップ | 内容 | 第1期 (4か月) | キックオフ会議、組織づくりなど推進体制構築 | 第2期 (4か月) | 学習、文書 (マニュアル、手順書) 作成、内部審査など | 第3期 (4か月) | 予備審査、本審査 |
| ステップ | 内容 | | | | | | | | |
| 第1期 (4か月) | キックオフ会議、組織づくりなど推進体制構築 | | | | | | | | |
| 第2期 (4か月) | 学習、文書 (マニュアル、手順書) 作成、内部審査など | | | | | | | | |
| 第3期 (4か月) | 予備審査、本審査 | | | | | | | | |

| | |
|--------------|--|
| | <p>3 検討委員会での主な意見</p> <p>(1)市民サービスの現状</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市役所の業務が市民に理解されにくい。 ・職員によって事務処理に差がある。 ・市民に対するサービス意識が不足している。 ・苦情に対する対応にばらつきがある。 <p>(2)取得によるメリット</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人事異動によるサービス低下を防ぐことができる。 ・組織や職員の責任が明確になる。 ・業務指示書により新任職員への情報提供が短時間で可能になる。 ・毎年、第三者機関による審査が行われるため、業務の「質」が維持できる。 ・苦情に対する処理システムが構築できる。 ・職員の意識改革につながる。 <p>(3)課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ISO 9001は、企業の製造部門を対象とした規格であり、行政への適用例は少なく、その実効性は十分に検証されていない。 ・全庁的に導入する場合、膨大な事務量になり、また、専任職員の配置が必要となる。 (群馬県太田市では、秘書課へ専任職員 2名を配置している。) ・定期審査料金が毎年必要となる。 |
| <p>今後の方針</p> | <p>1 ISO 9001の取得は見送る。</p> <p>2 各課において事務事業のマニュアル化を進める。</p> |
| <p>実施時期</p> | <p>平成13年度</p> |
| <p>参 考</p> | <p>参考資料</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自治日報 (長野県佐久市、群馬県太田市の取り組み例) |

市民サービス検討結果

| | |
|-----------------|---|
| 市民サービス 向上事業名 | 市民ICカード導入の検討委員会設置 |
| 担 当 課 | 市民課 |
| 現状と課題 | <p>1 住民票等の各種申請、市民病院等の受付、福祉センター及び公民館等の公共施設の利用申請は、書面により本人(又は代理人)が申請している。</p> <p>2 住民基本台帳法改正(平成11年8月施行)に伴い、住民基本台帳ネットワークシステムが平成14年8月に稼働する。</p> <p>3 住民基本台帳カードはICカードに決まっており、市町村の判断によりICカードに住民情報以外の付加価値を加えることができる。</p> <p>4 課題 (1)カードの発行は本人の希望によることから、従来のシステムも生かしておく必要がある。 (2)ICカードの情報を読み取る機械及びソフト開発経費が必要である。</p> |
| 今後の方針 | 市民課、情報課、企画課が核となり、関係課を含めた検討委員会を設置する。検討委員会では、住民基本台帳カードを市民課以外の部門でどのように活用するか検討する。 |
| 実施時期 | 平成13年度 |
| 効 果 | <p>1 迅速、かつ正確な事務処理が可能になる。</p> <p>2 1枚のカードで市民の多様なニーズに対応できる。</p> |
| 参 考 | <p>資料 ・改正住民基本台帳法の骨子 ・住民基本台帳カードについて</p> |