

西尾市行政改革 第2次実行計画 進捗状況一覧

6 市民サービスの向上

平成16年 10月現在

実行計画名	主な内容	期待される効果・目標	進捗状況・経費節減(見込み)額					備考
			進捗状況	H14年度まで 千円	H15年度 千円	H16年度 千円	H17年度以降 千円	
第4号 利用しやすい公共施設 の在り方について H11年10月18日決定	1 施設のPR (1) ガイドブックの作成 (情報課)	・施設の特徴、場所、申込方法等を網羅したガイドブックを作成し、情報提供する	未定					
	(2) 当直室にイベント掲示板を設置 (総務課)	・問合せに迅速に対応する	完了 H14.4					・既存掲示板を活用して実施
	2 使用料 (1) 市民団体への支援 (生涯学習課)	・公民館会議室の市民団体利用は無料とし、市民活動を支援する	完了 H12.4					・市民に開放する相談室を設置
	(2) 文化会館にセット料金制を導入 (文化振興課)	・分かりやすい料金制度とし、申請の簡素化を図る	完了 H15.5					・モデル料金を設定することで対応
	3 設備の改善		実施中					
	4 予約申込 (1) 公共施設予約システムの導入 (生涯学習課等)	・ネットワーク化により、自宅や最寄りの施設から予約状況が確認できる	実施予定 H16.4着手					・H18年度から順次システム稼働予定
	(2) 当面の改善点 ア施設の利用は、電話での予約を受け付ける イ類似する施設は、申込期間を統一する ウ講座等の受付において、抽選方式を取り入れる (生涯学習課等)	・公共施設予約システムが導入されるまでの間、利便性を向上させる ・申込みで市民を並ばせない	実施中 H12.4実施					
	5 職員の接遇 ア委託内容の見直し イ若手職員の採用 ウ接遇研修の実施 (生涯学習課等)	・接遇の改善、魅力的な行動の企画といったサービス面での充実を図る	実施中					
	6 その他 (1) 講座の見直し ・男性や若者を対象とした講座、開始時刻を遅くした講座を開設 (生涯学習課)	・新たな利用増を図る	完了 H15.3					・男性向け講座や託児付講座を企画するとともに、開始時刻を遅くした講座を開催している。
	(2) 文化会館等イベントの掲示板の設置を検討 (文化振興課)		実施予定 H16.10着手					・文化事業ポスター掲示場の設置予定

実行計画名	主な内容	期待される効果・目標	進捗状況・経費節減(見込み)額					備考
			進捗状況	H14年度まで	H15年度	H16年度	H17年度以降	
第10号 市民サービスの向上について(その1) H12年2月21日決定	1 市役所に簡易型エスカレーターを設置 ・エスカレーターは設置しない ・多数の市民が集まる会議室等には、エレベーターが設置されている施設を利用する (総務課・各課)	・H12年度実施 ・現庁舎ではバリアフリー対策が十分できない ・お年寄り、障害者等の身体的負担を軽減する	完了 H13.3	千円	千円	千円	千円	
	2 市役所1階のローカウンター化 ・1階の一部をローカウンター化する (総務課)	・H12年度実施 ・時間のかかる申請をする人やお年寄り、障害者等の身体的負担を軽減する	完了 H13.3					
	3 来客者用ベビーカークの設置 ・1階に3台程度設置する (総務課)	・H12年度実施 ・小さな子供連れの方の負担を軽減する	完了 H13.3					
	4 さわやか行政サービス運動 ・さわやか行政サービス運動として6項目を実施する ・接遇改善計画を策定する (人事課)	・H12年度実施 ・市民が満足し、気持ちよく帰ってもらえる市役所を目指す	完了 H12.4					
	5 空調機(冷房)の臨機応変な運転 ・運転の基準を1階にする (総務課)	・H12年度実施 ・1階フロア-を快適にする	完了 H12.10					
	6 地域情報化の推進 ・地域情報化計画を策定する ・その他 (情報課)	・H12年度実施 ・利便性の高いサービスを提供する	実施中 H12.9実施					・H13.8地域情報課基本計画策定 ・電子申請・届出システムを県内市町村と共同でH17.1の稼働を目指し構築中
	7 申請業務の簡素化 ・証明書の添付が省略できるものは省略する ・省略できない場合は、丁寧な指導を心がける (各課)	・H12年度実施 ・証明書の無駄な発行、申請者のたらい回しを防ぐ ・事務の軽減	完了 H13.3					
	8 市民サービスガイドブックの作成 ・市政情報、公共施設案内、申請手続き等を掲載したガイドブックを作成する (情報課)	・H12年度以降実施 ・市民へのサービスが一目で理解できる ・職員の市民への対応が幅広くなる	未定					

実行計画名	主な内容	期待される効果・目標	進捗状況・経費節減(見込み)額					備考
			進捗状況	H14年度まで 千円	H15年度 千円	H16年度 千円	H17年度以降 千円	
第15号 市民サービスの向上 について(その2) H12年8月21日決定	9 保育サービスの充実 ・休日及び延長保育を含めた保育サービスを充実する ・休日保育は民間保育所への委託又は補助事業で行う ・延長保育及び乳児保育は地域のバランスに配慮して実施 (児童課)	・H13年度以降実施 ・多様化する保育サービスのニーズに応える ・少子化対策	実施中 H13.4実施					・延長保育は19園中14園で実施 ・乳児保育は14園で実施 ・休日保育は、民間保育園で実施できるよう検討中 ・子育て支援センター1園、サブセンター3園設置
	10 ISO9001について(事務事業のマニュアル化) ・ISO9001の取得は見送る ・各課において事務事業のマニュアル化を進める (企画課)	・H13年度実施 ・サービス水準の均一化	実施予定 H16.9着手					・市民と直接対応する業務からマニュアル化を進める ・継続性を考えると行政評価制度との連携を検討する
	11 市民ICカード導入の検討委員会設置 ・関係課を集めた検討委員会を設置する ・住民基本台帳ICカードの活用を検討 (市民課)	・H13年度実施 ・迅速かつ正確な事務処理 ・1枚のカードで多様なニーズに対応	完了 H14.3					・当面は国の方針待ち。 市の地域情報化計画に合わせて各団体との連携を図り、事務のシステム化を推進する
第19号 市民サービスの向上 について(その3) H12年11月20日決定	12 庁内案内図の作成 ・市庁舎案内図を作成する ・職員が庁舎案内する際や通知文等に活用する (総務課)	・H12年度実施 ・市民サービスの向上	完了 H13.3					
	13 たらい回し防止計画 ・電話対応、来客者への対応への留意 ・逆引き事務分掌一覧の作成 (企画課、総務課)	・H12年度実施 ・たらい回しの防止 ・問合せに正確に対応	完了 H15.9					・庁内電話番号簿は作成済 ・キーワード検索による事務分掌一覧を作成
	14 接遇の充実 ・接遇リーダーの養成 ・接遇研修 (人事課)	・H13年度実施 ・市民に好印象を与え、行政への理解を深める	完了 H13.8					・各課接遇リーダー(管理職)を選出 ・H13.8管理職接遇リーダー研修を実施