

【基本施策】

**39. 窓口サービスの向上を目指す**

【基本方針】

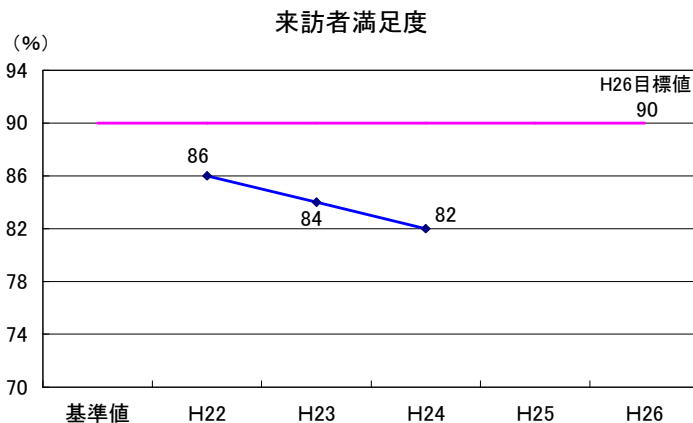
ワンストップサービスを目指し、市民の立場に立った窓口対応に心がけ、簡易な申請等は市民負担が軽減されるよう総合窓口で対応します。

また、総合窓口対応アンケート調査を定期的実施し、市民の声を生かした総合窓口の充実を図ることで、市民満足度向上に努めます。市民サービスの向上と業務の高度・効率化を図るため、市と市民とを結ぶ電子窓口としてのICTの活用は、本市が目指している電子自治体の構築に向けた情報化施策を進めていく上でも最も基本となるものです。市民がいつでもICTの活用を通して、届出や証明書等の交付申請をはじめ、将来的には市民が簡易に、気軽に利活用できる、窓口業務の更なる電子サービス化を目指します。

【実施施策】

◇ワンストップサービスの充実 ◇電子サービスの推進

【施策成果指標】



【満足回答数／来訪者アンケート回答総数】  
市民の目線、生活者の視点に立った市民サービスの成果を図るための指標として、来訪者の満足度向上を目指します。

【構成事務事業の達成ランクおよび方向性】

基本施策	構成事務事業の状況											
	H24 ランク				H26 方向性							
	A	B	C	小計	事務改善	内容拡大	内容縮小	維持	終了	廃止休止	統合	小計
<b>窓口サービスの向上を目指す</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
ワンストップサービスの充実	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1
電子サービスの推進	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1

## これまでの取り組み成果

来訪者に対する明るい笑顔と積極的なあいさつと声かけを行い、親近感と安心感を醸成するような市役所窓口を心掛け、来庁者の満足度を82%とした。

## 今後の課題

親切でわかりやすい市役所を目指し、来訪者の満足度を得るためには、市民窓口課職員だけでなく、全職員の接遇や資質の向上とともに、意識改革や協力が必要不可欠である。

## 今後の施策展開

総合窓口を起点に、市民の意見や要望等の情報を収集し、各課への橋渡しをするとともに、担当課と連携するなど総合的改善に向け、全庁的な取組を推進する。

## 【総合評価】

**A 政策目標に向けて高いレベルで推移している。**

B 政策目標に向けて概ね順調であるが、一部努力を要する。

C 政策目標に向けてあまり順調ではなく、一層の努力が必要である。

D 政策目標の達成には程遠く、全体的な努力が必要である。

〈H24 総合評価：A〉