

# 『評価からはじめるまちづくり！2009』（第5グループ）

施策名	より便利な行政サービスの構築		
対象	市民	成果指標	アンケート調査「窓口サービスの接遇が気持ちよく、待ち時間も適切である」(接遇・対応)と答えた市民の割合 アンケート調査「窓口サービスが利用しやすく便利である」(制度や仕組み)と答えた市民の割合
意図	快適に相談や手続きが受けられる		
参加者	武藤 喜治, 若菜 千穂(25日欠席), 小松 良太, 大崎 真土		

## グループワーク

理由など	市民の評価
<p><b>案内方法 2.5</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>担当課がわかりづらい</li> <li>担当課の名前と性格に知らないとどこに行けばいいか迷ってしまう</li> <li>正面玄関にしか受付の職員がいないので、気軽に相談しづらい</li> <li>他の部署への案内</li> </ul> <p><b>接遇 3.8</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>職員の対応</li> <li>説明が丁寧</li> <li>窓口の空気(話しかけないで、という雰囲気)の職員がいる</li> <li>接遇が昔に比べて丁寧</li> <li>説明がわかりやすい</li> </ul> <p><b>窓口の利便性 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民窓口3月,4月の待ち時間が長い</li> <li>来庁者のワンストップサービスが不足</li> </ul> <p><b>電子 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>電子申請・届出の認識(知らなかった。周知が十分か。)</li> </ul> <p><b>ハード面 1.75</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>部屋・スペース(狭い、活用のしかた)</li> <li>国民健康保険の窓口がせまい。いつも混み合っている。</li> <li>議会の傍聴席のアクセスが分かりづらい。バリアフリーもしてほしい</li> <li>エレベーターの待ち時間が長い</li> </ul> <p><b>平均 2.41</b></p>	<p>3</p> <p>市の評価</p> <p>2</p>

## グループワーク

効果	成果指標及び課題
	<p><b>感情指数</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>心地よさ・安心感(相談しやすい雰囲気)(アンケート)</li> <li>お礼件数が増えている</li> <li>相談して「助かった」と思う人の数</li> <li>毎日カウント(カウンターにボタンを用意して、対応の良し悪しについて来庁者の意見をカウントする)</li> <li>対応の良し悪しについて、来庁者が赤と白のボールを入れる 赤・・・良かった 白・・・いまいち</li> <li>窓口対抗! 評価Week 評価の“見える化”</li> </ul> <p><b>回数</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(窓口で他の窓口にまわされた回数(窓口アンケート))</li> <li>市役所で迷った人の数(窓口アンケート)</li> <li>目的課に辿り着くまでの移動数(中継数)</li> <li>苦情件数がゼロ(の日数をカウントする)</li> <li>自己申告(窓口アンケート)</li> </ul> <p><b>電子</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>電子申請・届出利用数</li> <li>電子申請の件数</li> <li>電子申請・届出認識度(アンケート)</li> <li>電子申請件数</li> <li>申請した人の感想(アンケート)</li> <li>申請様式の改善(書式野煩雑さ解消)</li> <li>市のホームページのアクセス数</li> </ul> <p><b>時間</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>待たされ時間(ストップウォッチでカウントする)</li> <li>待ち時間</li> <li>市民一人に対するサービス時間(発行関係と相談は別々)</li> <li>窓口毎にお客さんの平均滞在時間数を出してみる(短い方がいい)</li> </ul>