

# 新城市市民サービス向上委員会

## 設立の背景

私たち職員は、社会経済情勢の変化に柔軟かつ弾力的に対応し、多様化する市民ニーズに的確に応えながら、公平かつ効率的な質の高い市民サービスを提供することによって、市民満足度の向上に努めなければならない。

そのため、日頃の業務の中で感じたさまざまな課題や問題、市民ニーズに対し、自発的な事務の改善や創意工夫による市民サービスの向上に日々心がけている。

一方、組織的な取り組みとしては、行政評価制度や人事考課制度、職員自主研究グループ支援制度、職員提案制度が整備されている。

しかしながら、これらの制度は、行政運営や市民サービスの向上を図るために策定されたものでありながら、相互に関連性がなく個別に運用（評価）されているのが現状である。

結果として、「市民サービスの向上」という共通の意識を持っていながらも、必ずしもベクトルが同じ方向に向いているとは限らない。これは、職員一人ひとりの行動にも同じことが言える。

これらの課題を解決するためには、まず、全職員のベクトルの向きを合せなければならないと考える。

そのため、市民サービス向上委員会を立ち上げ「最高の市民サービスの提供」の実現に向けて、取り組みについて方針を策定し継続的に改善しながら組織的に市民サービスを向上させていく。

## 「市民サービス」とは

市民サービス向上委員会が職員のサービス向上ベクトルの向きを同じにするためには、まず具体的な市民サービス像をイメージできるように定義づけをしなければならないと考える。

当委員会における市民サービスとは、公共サービス基本法等の法令を踏まえ、公共サービスの体系のうち、ソフト系の「金銭の給付」、「規制・監督等」及びハード系の「公共施設の整備」については、法令又は政策的な要素が非常に強く、当委員会での処理にはなじまないため、ソフト系の「物の給付」、「役務の提供」に係るサービスを「市民サービス」と定義づけることとする。

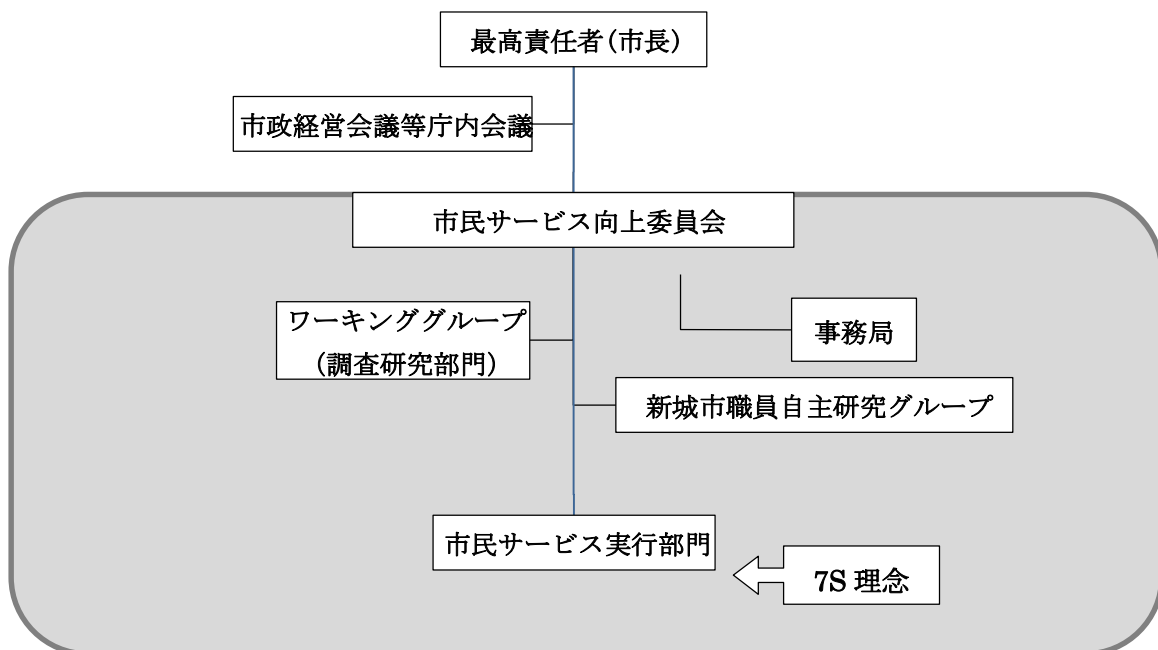
新城市の業務を分類した場合は次のとおりである。

当委員会の定義する市民サービス	
物の給付	例: 上水道、IT活用 等
役務の提供	例: 介護保険サービス、障害者福祉サービス、ごみ処理、医療、子育て支援、Sバスの運行、証明書発行業務窓口時間の拡大、コンビニ納付、事務の効率化、接遇の向上(おもてなし)、業務内容の改善、戸籍事務 等

また、市民に直接提供するサービスを主体とするが、事務の結果が市民に影響を与える間接的なサービスも含むものとする。

直接的なサービス	例: 水道水の安定供給
間接的なサービス	例: 水質確保のための監視や点検

### 市民サービス向上推進体制



## 市民サービス向上委員会

市民サービスを向上させていくためには、職員一人ひとりの意識を高め、全職員が取り組む必要がある。

そのため、全職員を市民サービスの実行部門とし、委員会の一員という意識を持って業務を行うものとする。

## 市民サービス向上委員会構成メンバー

委員会は委員9人以内で組織し、課長、副課長又は係長である職員（それぞれ相当する職員を含む）で構成する。

## ワーキンググループ(調査研究部門)

市民サービス向上委員会が策定した方針に基づき、市民サービスを向上させていくには具体的にどうしたら良いかを調査・研究するチーム。

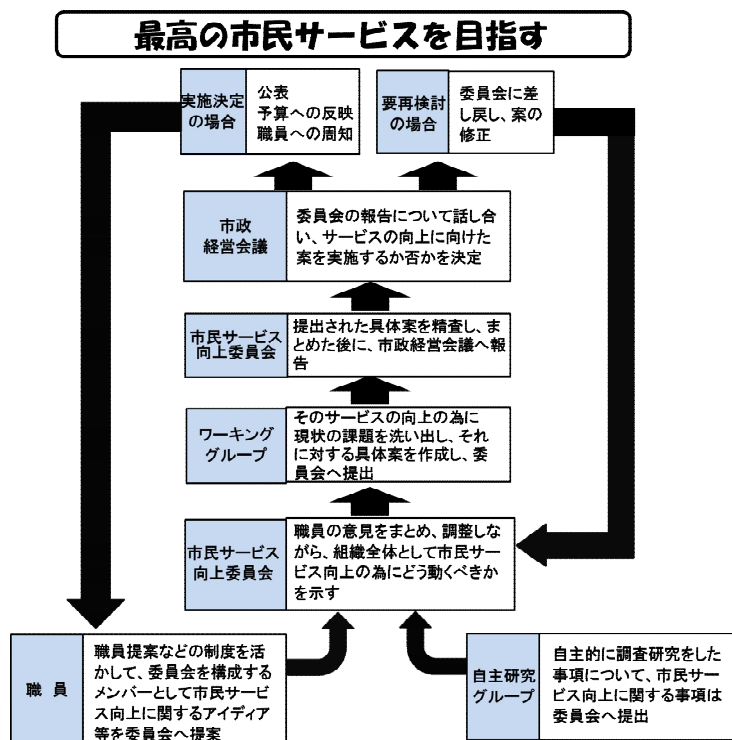
ワーキンググループの構成員は、委員長が指名する。

## 新城市職員自主研究グループ(有志)

市政に関する事項について自主的に調査研究を行うグループ。

市民サービス向上委員会は、こうしたグループや職員提案など、さまざまな意見を聞いて、話し合いを進める。

## 市民サービス向上推進イメージ



## 職員一人ひとりの取り組み

市民サービスを向上するためには、継続的かつ効果的なシステムの運用が求められるが、そのためには職員の意識改革が必要不可欠である。最高の市民サービス提供の成否は、職員というマンパワーをどれだけ向上できるのかにかかってくる。

ここでは、職員が市民サービスを提供する上で念頭においておくべき基礎的な要素を7つ挙げる。

## 市民サービス7S理念

### 1. Style

【公務員らしい服装と身だしなみ】

- ◆華美でない清潔で落ち着いた服装
- ◆おしゃれではなく、身だしなみ

### 2. Smile

【笑顔のおもてなしを】

- ◆「こんにちは」「お待たせいたしました」などあいさつの徹底
- ◆窓口や電話などにおける言葉づかいや態度
- ◆庁舎内や施設内における市民等への積極的な声かけの推進
- ◆職場内のコミュニケーションの活性化

### 3. Simple

【わかりやすく丁寧に】

- ◆年齢や心身の状況に応じた案内や説明
- ◆専門用語は原則使用しない

### 4. Speed

【迅速な対応】

- ◆待ち時間や処理時間の短縮
- ◆速やかな取りつぎや連絡(回答)の徹底

### 5. Security a f e t y

【安心・安全】

- ◆プライバシーや個人情報の保護
- ◆市民の安全や安心に対する気配り

### 6. Skill up

【知識や技量の向上】

- ◆講習会等への自発的な参加
- ◆OJTを活用した人材育成

### 7. Sincerely

【誠実な職務の遂行】

- ◆組織の一員として服務規程を遵守
- ◆公務員としての倫理観の保持
- ◆全体の奉仕者という自覚と責任ある行動