

市民部 部長マニフェスト

私の思い

市民部長 岡本 彰司



市民部長として、73,000 人もの方々が、日々日常生活において、それぞれの年齢階層での違いはあるものの、不安に感じていることや疑問に思われていることを、解消するあるいは少しでも和らげていただき、この柏原市で、安心して暮らしていただくための施策を展開したいと考えます。

中長期的な構想としては、全庁的な取り組みとして『市民総合窓口』を創設し、市民の方が数カ所の窓口へ異動しながら手続きをしていく手間を省く一いわゆる事務手続きの迅速化を図るとともに、懇切丁寧な対応サービスを提供することを理想としていますが、キャパシティの不足や人材育成の期間を要することから、今回は、今年度における取り組みについて、述べてまいりたいと思います。

『市民総合窓口』を開設すれば、現在市民課の窓口に来られた方々にアコーダー（巡回チェック表）で各課の案内を行っているものを、別途説明書等を用いて案内・説明することで、より見やすくわかりやすくする取り組みを実施したいと考えております。

平成 24 年度における市民課窓口での取扱い件数は、転入・転出・出生・死亡・市内転居などの住民基本台帳関係の届け出が 8,012 件、婚姻・離婚・入籍・転籍などの戸籍関係の届け出が 758 件、他に相談業務も多くあり、それらの方々の手続きすべき窓口の案内にも相当の時間を要しているのが実状であります。

その手続きをしている市民の方々は、何をどうすればよいのかがわからない不安な状態で各課の窓口に行かれる。その状況を少しでも軽減することにより、市役所への信頼性が高まり、行政への不信感が和らげられるものと期待するものであります。

「市役所へ行けば、職員はみんな優しく丁寧に手続きしてくれるよ」という市民の感覚が定着するよう、徹底して取り組んでいきたいと考えます。

また、平日には来庁する時間がないという方のために、月に 1 回程度は休日開庁を実施したいと考えます。開庁する部署は、転入・転出・出生・死亡などに起因する関連部署全部を対象に考えています。

さらには、人権推進課で担当している人権いろいろ相談や女性のための相談をはじめとする、各課の相談窓口を一本化し、複合的な相談に対応できる体制を構築したいと考えています。

これら市民部の取組が、結果的に、市長が掲げられた第一の柱「効率的で質の高い行財政運営の確立」と第二の柱「市民の声を反映する行政運営の確立」に繋がるものであると考えます。

重点目標

- ① 窓口事務処理の迅速化と休日開庁の実施
- ② 市民相談業務の迅速な対応の強化

部の施策概要

市民と行政機関を繋ぐ架け橋となり、その入口（窓口）体制の充実を図るとともに、市民の利便性の向上を図ります。 =【重点課題①】

また、日頃から不安に感じられていることや、あるいは突発的に生じた事に関する相談が、即時にできる部署として、人権推進課に設置できるよう各相談業務を行っている部署との調整を行います。 =【重点課題②】

- 職員の能力向上
 - ・住民基本台帳法や戸籍に関することにとどまらず、裁判関係や警察関係の制度についても、知識を備えておくよう自己研鑽及び研修を行う。
 - ・事務処理や電算関係のスキルアップに努める。
- 職員の意識改革
 - ・現状に満足せず、常に向上心を持って、市民ニーズに応える意識を継続して持ち続ける気運の醸成に努める。
- 休日開庁に向けた関係部署との調整
 - ・全庁的な休日開庁に向けた、試行的に実施するための調整を行う。
- 『市民総合窓口』の創設に向けた関係部署との調整
 - ・市民課の業務である住基や戸籍の異動に伴う、各関連部署への案内や制度説明を行う部署の在り方を検討する会議を立ち上げるための調整を行う。
- 『総合相談窓口』の創設に向けた関係部署との調整
 - ・複合的に諸法が絡む相談は、「どこに行けばいいのか」さえもわからないことがあることから、各担当課で行っている相談窓口とのネットワークを構築し、相談がしやすい体制を構築する。

窓口事務処理の迅速化と休日開庁の実施

戦略課題の目標

- 1 個々の市民ニーズに応じた窓口事務の処理体制の構築
 - ・諸手続きの迅速化を求められる方にはその対応を、制度や施策の内容を詳細に理解したい方にはその対応ができる体制を整えておく。
- 2 市民の利便性の向上
 - ・市民が来庁しやすい体制を構築することで、利便性が図られるとともに、信頼性の向上に繋げる。

施策推進上の目標

一点目は、個々の市民ニーズに応じた新しい窓口の創設であることから、職員の意識改革と能力及び資質向上を図りたいと考えています。また、『市民総合窓口』は新たな部署の創設となりますので、政策推進部をはじめとする各部との調整が不可欠であります。その新部署の運営形態は、新たな配属職員は少数に抑え、主は各課から時間刻みの応援部隊体制で出来ないかということも提案していきたいと考えています。

二点目は、来庁することの容易さを図るため、市民生活に関連する部署の休日開庁を、試験的に実施することです。市民ニーズが、土曜日なのか日曜日なのか、全日なのか半日なのかを、一定期間定期的実施して、市民ニーズに合った窓口体制を構築することで、市役所への信頼性を高めたいと考えています。

アウトプット

この取組は、市民の満足度及び市への信頼度の向上と窓口業務の効率化を目標としていることから、数値的な評価は難しいと考えますが、来庁者の市役所内での滞留時間の短縮や休日開庁を実施することで、市民満足度調査やアンケートがあるとするれば、満足度を5人に1人は1点アップを目指したいと考えています。また、数値には表せませんが、職員の意識改革も伴ってくるものと考えます。

アウトカム

市民の市役所に対するイメージが、「市役所は時間がかからないで、懇切丁寧な対応でしかも明るく行動的で、第〇週目の〇曜日は休日でも開いているから行きやすくなった。」との評価が上がり、市民の市役所での拘束時間が短縮されるとともに、市役所への信頼度が上がることを期待します。

市民相談業務の迅速な対応の強化

戦略課題の目標

- 1 市民相談窓口を一本化し各課との連携を図り迅速な対応を行うことにより市民生活の向上を目指す。
- 2 市民が生活を営む上で、経済的な問題、精神的な問題、教育問題などを気軽に相談できる窓口を設置することにより、住みたい柏原市を目指す。

施策推進上の目標

全庁的に相談窓口の担当者によるワーキング会議を開催し、それぞれの分野における相談内容や関係機関について協議・確認を行い複合する課題に対応できる調整機関を構築する。

アウトプット

この取組により、現在各課が抱え社会的問題ともなっている、生活困窮者支援・就労、児童虐待、女性問題、いじめ問題などについて市民が気軽に相談できる体制を構築し、大きな問題が発生する前に未然に対応できると考えております。

アウトカム

各相談担当者が連携しネットワークを構築することにより、相談担当者の心のケアと、それぞれが持つ関係機関やアンテナを活用することによりアウトリーチを実践し相談事業を待ちの姿勢から、積極的な対応を行えるようになり、市民サービスの向上を図ることができると考えております。