

[平成20年 6月 9日市民人権委員会-06月09日-01号]

◆芝田 委員 ありがとうございます。それでは、区役所での、今7区体制でありますけども、区役所での独自の取り組みがありましたら、それをお聞かせ願いたい。また、その中で、どう自分らのしてるCS研修、CS向上の取り組みについて評価してるか、お聞かせ願いたいと思います。

◎吉富 北区役所企画総務課長 北区役所におきましては、平成15年度からCS向上運動を始めまして、現在、全職員がCS向上運動の推進に取り組んでいるところでございます。今年度は、北区役所は、その運営方針としまして、まちづくりビジョンの策定、区地域の危機管理体制の充実、区で実施する関連業務の連携促進を掲げておりまして、CS向上運動につきましても、この運営方針と合致させた推進体制へと変更いたしました。従来は、具体策立案、目標達成度評価、PR、アンケートの各分科会を設けて取り組んでいましたが、今年度から、危機管理、区内連携促進、住民サービス向上の3つのワーキンググループへと推進体制を一新いたしました。これによって、CS向上運動を単なる接遇対応の向上という切り口のみでとらえるのではなく、より広い視野で市民サービスの向上を考えていくことができるものと考えております。

また、職員一人一人が意識改革、自己変革し、職場風土の改善を図りながら、市民の行政サービスに対する満足度を向上させる活動を推進することで、区民が親しみやすく利用しやすい区役所をめざしてまいりたいと考えております。以上でございます。

◎新熊 美原区役所企画総務課長 美原区役所におきましては、平成17年度からCS運動を始め、全職員がCS運動の推進に取り組んでおります。平成19年度は業務改善、接遇改善、職場環境改善を含め、各課の実情に応じて目標を設定する職場単位の取り組みを基本に、全体で取り組むことは、ワーキングチームを設置して実行するという形の推進体制の転換を図りました。このことにより、自分たちの運動が展開できるようになったと考えております。また、テーマに応じてワーキングチームという職場を横断する組織を設置したことで、リーダー以外の方も積極的に運動に参加できるようになったと考えております。今年度は、各課独自の取り組みに加え、サイン標示、窓口環境のさらなる改善を図るユニバーサル電化ワーキングチーム、課業務・他課業務の熟知、情報共有のさらなる徹底を図るため、業務案内改定ワーキングチーム、CS向上意識のさらなる高まり、広がりを図るため、各種マニュアル作成ワーキングチームを設置し、推進委員会、リーダー会議、ワーキングチームの3つの推進組織で、市民の皆様に親しまれ、喜ばれる区役所となるように取り組んでまいりたいと考えております。以上でございます。

◆芝田 委員 ありがとうございます。代表で北区と美原区の担当の方にお答えいただきましたけども、北区の方は、平成15年度からCS運動を展開していると、美原区はその2年後、平成17年度からということで、また中身等も違うということだと思います。今の答

弁で、やはりCS運動というのは、これでいいという窓口の接遇、また受け答え、また業務改善だけじゃなくて、今やろうとしていることをこれに結びつけてるという運動に変わってるのかなというふうに思います。特に北区のこの今の答弁の中で、CS運動を単なる接遇・対応の向上という切り口のみでとらえるのではなく、より広い視野で市民サービスの向上を考えていくことができるものと考えております。ということを受けて、本年度、北区役所は運営指針としてまちづくりビジョンの策定、区地域の危機管理体制の充実、区で実施する関連業務の連携促進を掲げておるということで、これをCS運動と連動させて、この運営方針と合致させた推進体制と変えていくというふうに答弁をいただきましたけれども、地元北区であります、私の地元であります、区長がかわりまして、これはちょっと言うてなかったんですけど、やはり区長がかわってこういう流れになったんでしょうか、ちょっとお聞かせ願いたいと思います。

◎吉富 北区役所企画総務課長 ただいまのCSの取り組みが、区長がかわったから内容が変わったのかというご質問かと思いますが、区長がかわったからという理由ではございません。従来から、北区につきましては、平成15年度から取り組んでおりまして、ある程度、接遇面なりは充実した内容になって、それなりの評価はあろうかと思っております。ただ、CSと申しますのは、対市民向けだけではなく、職員自身の意識改革等を通じまして、より広い分野で充実させていくことがCSの向上につながるという理解で進めております。たまたま、今年度につきましては、区の運営方針として3つの柱を設けましたので、この3つの柱、まちづくりのビジョン、危機管理体制、関連業務の連携と、これらを充実させ、そのことがイコールCSの向上にもつながるという理解で、事務局、区長も当然交えてですけれども、今回、内容を一新した形で進めたいと考えております。以上です。

◆芝田 委員 ありがとうございます。美原区は美原区で、先ほど答弁いただきましたように、着実に進めていただけてるということで、また、あと残りの5区もですね、きょうは時間ありませんけれども、進めていただけてるというふうに思っております。

それでは、こういう主に区役所を中心に今お話を進めておりますけれども、この区役所ごとのCS向上運動のこういった取り組み、またその評価を、どのような形で区内の中にフィードバックさせてるか、お聞かせ願いたいと思います。

◎松木 市民人権総務課長 区役所内の各課の代表者によりまして分科会、これにおいてアンケートなどをもとに、市民の評価を分析するとともに、各課の業務内容・予定、またCSの活動状況を記載したCSだよりですとか、CSトピックスというのを各区で似たようなのも発行いたしまして、区役所内の情報共有というものに努めて、職員の意識改革、情報共有等に努めているところでございます。以上でございます。

◆芝田 委員 今答弁の中で、CSだより、またCSトピックスということで、東区と西区のをいただいておりますけれども、東区ではですね、こういった内部資料ですけれども、区長の意見、区長のすばらしい内容の話が載っており、また、左の上にはですね、これ、昨年9月に発行された分ですけれども、9月、10月のCS具体策テーマ、駐車券お持ちですかの声

かけを、手渡しにもう一声添えてということで、本当に現場から上がってきたスローガンだなというふうに感心しております。こういうことがずっと続けられてると、またほかもそうだというふうに思っておりますけども、うれしく感じる次第であります。

それでは、CS向上について、どのような評価軸をお持ちか、お聞かせ願いたいと思います。

◎松木 市民人権総務課長 CS向上運動は、職員が自発的に取り組むことが大切でございます。区役所の形状とか、また来庁者数、それから区域や職場の風土というものもそれぞれ異なりますことから、各区役所の特徴というものを勘案して、真に必要な取り組みというものをそれぞれ各区役所において行う必要があると考えております。CSの評価軸ということで、CSの評価サイクルにつきましては、今現在、区でしたら区1つ、課でしたら各課におきまして、年度ごとに実行計画書というものを作成し、それに基づきまして具体策を実行、その結果を検証し、次年度の実行計画書に反映するというので、いわゆるP I a n・D o・C h e c k・A c t i o nという計画、実行、検証、それから翌年度への改善という、いわゆるPDCAサイクル、PDSサイクルという言い方もしますが、そういうもので継続的に自己評価を行っております。以上でございます。

◆芝田 委員 今、PDCAサイクルと、これは大事な方程式かなというふうに思いますが、今、答弁の中で、こういった実行計画書ということで、A3の大きさですね。こういったことが半期ごとに出されてるということでありますけれども、これを所管している部署がどこか、お教え願いたいと思います。

◎松木 市民人権総務課長 実行計画書は、先ほども申し上げましたとおり、各区でしたら区レベル、また各課でしたら課レベルでそれぞれ作成をし、自分たちの課で市民と接することに対して、よりよくしていこうという取り組みですけど、その総括といいますか、実際にまとめを行っているというのは、総務局の人材開発課の方が全体の企画立案的なもの、制度的なものというのは担ってるというふうに認識をしております。以上でございます。

◆芝田 委員 各区と、それとまた別ということで、最初の方の質問で、CS向上についての取り組みということで、大きく出先機関といたらあれですけども、7区の区役所、そしてまた、それ以外のことが別枠で考えられているということであります。人材開発課の方が局が違うということで、きょうは来てはいただいておりませんが、こういったことが、そういった、どこに出して、PDCAサイクルで進めていくということであると思えます。

それでは、全区的に評価はどのようにフィードバックされてる。というのは、各区での横の情報の交換とか、また、こういったことがCSアンケートによって改善して、すごい評価を受けたとか、また、こういう新たな取り決めをしてると、そのような全区的な評価をどのようにフィードバックされてるか、お聞かせ願いたいと思います。

◎松木 市民人権総務課長 CS向上運動の全区的な評価のフィードバックというこ

とで、向上運動の成果として、他の区の問題点とか、また改善例などを知ることは、とても非常に参考になります。平成18年度には、各区の合同の分科会によります意見交換会を開催いたしました。また、ことし、平成20年の2月26日には、各区役所から総勢157名の参加によります成果発表会というものも、本庁で1日かけて行われたということでございます。

幾つかの例、今、委員がおっしゃいましたような例で申し上げますと、幾つかの例を紹介させていただきますと、堺区役所におきましては、例えば市民からの電話がスムーズに関係部署につながるよという趣旨のもと、電話交換手との意見交換を実施するといったことや、南区役所では、開庁と同時に職員が窓口に向かって、おはようございますという一言、あいさつを実施すると、ほかの区にもさまざまなものがございますけども、区役所独自の取り組みについて、相互に熱心に報告がなされたということでございます。今後も引き続き、成果発表会というものを開催するなど、全区的な情報の共有化に努めまして、各区役所がお互いレベルアップを図っていったらというふうを考えております。以上でございます

◆芝田 委員 2年前の18年度には、各区合同の分科会による意見交換会、そしてまた、ことしの2月、19年度でありますけども、各区役所から157名の参加による成果発表会を本庁会議室において、1日行われたということで、新たな取り組みがスタートして、また今年度もされるというふうにお聞きしております。CSの話を今進めておりますけども、私も婦人服のメーカーにありまして、もうことし50でありますので、25年以上前ですけどね、その当時、今でもそうですけど、生産する、またものづくりをするところでは、QCという、Quality Controlという、これで品質を上げる。そしてまた日常の仕事も効率を上げるということで、もちろん、今、トヨタなど大手のところは今でも進めているわけですけども、市役所、また区役所におきましては、こういうCSがもう進んで、堺市もあるレベルまで、私は来てるかなと思っておりますけども、これからますます重要になってくると思いますし、また、そういう年1回のそういう成果発表会というのは、一つの励みであるし、また切磋琢磨されて、より高みに上っていくかなというふうに思っております。

それでは、再度、市民の視点、市民の立場を考えるについての本市のお考えをお聞かせ願いたいと思います。

◎松木 市民人権総務課長 市民の視点、また市民の立場を考えるということについてということでございますけども、そのことは、まあまあ市民に最も身近な窓口であります区役所の職員にとっては、日々の業務を遂行する中で、市民に接する際に、自分の問題として感じることであるというふうに思います。それは接遇だけにとどまるものではなくて、市民満足度を常に追求していく中で、日ごろから問題意識を持って、市民から信頼される職員に成長していく、この過程こそがCS向上ということなのではないかというふうに考えております。以上でございます。

◆芝田 委員 それでは、最後の質問で、今後の新たな取り組みについて、あればお聞か

せ願いたいと思います。

◎松木 市民人権総務課長 今後の取り組みということでございます。委員が先ほど冒頭ですか、申し上げられましたように、ユニバーサルデザインの中での庁舎案内ということでございますけども、堺区を中心にCS向上運動から得られた意見、また要望というものを反映した例としましては、本庁舎サインのユニバーサルデザインを検討する際に、わかりやすい案内表示、また利用しやすい区役所の窓口サービスという観点で、堺区役所が入っております本庁舎、これの本館1階から3階につきましては、平成19年度にユニバーサルデザインによる案内表示のリニューアルが行われました。このリニューアルは、市民からの評判も上々ということで聞いております。今年度、今後ですね、今年度につきまして、他の区においてもCS向上運動と連携し、今年度じゅうに案内表示のリニューアルというのをやっていく予定をしております。以上でございます。

◆芝田 委員 ありがとうございます。3点について要望いたしたいと思います。

CSが進んで、また、いろんなCSアンケート等も活用されながら、よくなってる事実も私も把握しておりますけど、やはりまだまだ区役所、また本庁におきましても、職員の対応が悪い。そしてまた、電話かけても、たらい回しになる。そしてまた、高齢者の弱者と言ったらあれですけども、そういったことを考えてくれて対応してるのかなというような声を多く聞きます。そういった意味で、やはり積み重ねて、そしてまた継続して、そしてまた切磋琢磨しながら、より市民にとって、市民サービスが向上するにはどうしたらいいかということ絶えず考えながら業務を進めていただきたい、そのように思います。

それとまた、今後の取り組みについて言われましたけれども、やはりユニバーサルデザインの視点をさらに取り入れまして、レイアウトも含めながら、いい意味でよくなってる、また使いやすくなってる、そしてまたお年寄り、また障害者にとってよくなってるという声がさらに聞けるようにご努力をお願い申し上げたいと思います。

最後に3点目は、質問の流れの中でありましたように、区役所はかなり私は進んでるかなというふうに思いますけども、いろんな部署がまだ出先でいろんなところありますし、また、本庁でも、そういった窓口対応をされる部署も実際あるわけありますので、しっかり、そういったことをさらに進めていくために中心になる部署をやはり明確にさせていただいて、区役所のそういったCS向上とともに、前へ前へ、さらに高く向上を進めていただきますようお願いをいたしまして、私の質問を終わらせていただきます。本日はありがとうございました。