

北区 区域まちづくり事業 効果検証シート

事業名称			実施主体				
北区窓口サービス向上事業			北区企画総務課・市民課・保険年金課・地域福祉課				
事業目的	事業内容	活動指標	R2	R3	R4		
区民に最も身近な行政機関として、「利便性の高い区役所」を実現するため、区役所の窓口機能を強化し、さらなる市民サービスの向上を図る。	窓口での来庁者と職員との会話を正確かつスムーズにするため、窓口用スピーカーシステムを導入する。	スピーカー利用者数	/	/	74		
		窓口アンケートの満足度	/	/	89.2%		
①妥当性	②協働の視点	③インパクト	④効率性				
○	窓口での市民とのやり取りを円滑化し、ひいては混雑緩和や待ち時間の縮減などに繋がる取組を実施することは、多くの来庁者の利便性を向上させるため、区で実施することが妥当である。	×	窓口設備に係る改善のため、協働による事業実施はなじまない。	○	窓口用スピーカーシステムについては、市町村での導入事例はまだ少なく、インパクトのある事業である。	○	窓口用スピーカーシステムを利用することにより、来庁者とのやり取りがスムーズになるため、窓口対応の効率性も向上する。
⑤自立発展性	総合評価						
×	窓口設備に係る改善のため、自立発展性はない。	○	窓口アンケート(2月20日～3月17日実施)において、職員の声が聞き取りやすかったと回答した割合は89.2%となっており、おおむね好評をいただいた。また、利用した職員側からも、聞き返す回数が減るなど、やり取りがスムーズになることにより、対応効率の向上にも繋がっているとの声を聞いており、市民サービスの向上及び効率化、両方の観点から効果的であると評価できる。				
今後の方向性(課題、改善提案等)							
拡充 継続 見直し 廃止	今回導入した窓口用スピーカーシステムについては、特に高齢者など聞こえに不安のある方とのやり取りに効果的である。ただし、やり取りする内容がセンシティブであるときなどは、周りの状況に応じ、音量等配慮しながら使用する必要がある。こういった機器での環境改善と併せて、効率性のみを追求するのではなく、常に市民側の目線に立った丁寧な説明などが重要である。今後、先進自治体の事例収集・分析なども行いながら、市民サービスの向上に繋がる方策などについて引き続き検討する。						