

第3期行財政改革プログラム 個別取組工程表

取組番号		1-1-5	取組項目名	窓口対応力の強化					
所管		各区役所		局		部		課	
〔P〕 取組内容	実施内容	より質の高い窓口サービスを提供するため、市民に対する窓口アンケートの調査結果を検証し、評価の低い項目を中心とした職場内研修を実施することで区役所職員の意識や接客スキルを向上させる。 また、市民ニーズや課題を区役所内で共有し、窓口対応力を強化するため「窓口サービス向上会議」を定期的に開催するとともに、7区の合同会議での情報共有や検討を通じ、市全体のサービスの底上げにつなげる。							
	目標	H30	窓口サービス向上のための研修実施数(全区合計) 14回以上						
		R1	窓口サービス向上のための研修実施数(全区合計) 14回以上						
		R2	窓口サービス向上のための研修実施数(全区合計) 14回以上						
〔D〕 実績・進捗状況	H30	・各課における業務内容を理解し、窓口対応スキルを向上するため、新任者研修を実施。 ・その他、各区にて、窓口サービスを向上させるため、手話研修、クレーム対応研修、職場環境改善研修、リスクマネジメント研修等を実施。 全区 合計 14回実施。							
		H30の達成度	b	〔基準〕 a:上回って(前倒しで)達成 b:達成 c:概ね達成 d:未達成					
	R1	・各区において、各課における業務内容を理解し、窓口対応スキルを向上するため、新任者研修を実施。 ・その他、窓口サービスを向上させるため、ヒューマンエラー防止研修、整理力向上研修、クレーム対策・対応研修、応急手当講習、コミュニケーション能力向上研修を実施。 全区 合計 14回実施。							
		R1の達成度	b	〔基準〕 a:上回って(前倒しで)達成 b:達成 c:概ね達成 d:未達成					
		H30～R1の達成度	b	〔基準〕 a:上回って(前倒しで)達成 b:達成 c:概ね達成 d:未達成					
	R2	・各区において、各課における業務内容を理解し、窓口対応スキルを向上するため、新任者研修を実施。 ・その他、窓口サービスを向上させるため、ハードクレーム研修、窓口対応に関する総合研修、窓口印象向上研修、家庭児童相談及び女性相談課内研修、区役所業務研修、整理力向上研修を実施。 全区 合計 14回実施。							
		R2の達成度	b	〔基準〕 a:上回って(前倒しで)達成 b:達成 c:概ね達成 d:未達成					
		H30～R2の達成度	b	〔基準〕 a:上回って(前倒しで)達成 b:達成 c:概ね達成 d:未達成					
	行革効果額 の見込み 及び実績			平成30年度		令和元年度		令和2年度	
		見込み		—	百万円	—	百万円	—	百万円
実績			—	百万円	—	百万円	—	百万円	
〔C〕 評価	評価	B	〔基準〕 S:優良 A:良好 B:普通 C:不良						
	課題分析	上記、実績欄記載のとおり、各区2回研修を実施する計画のところ、コロナ感染の影響で1回実施できない区があったが、3回研修を実施した区により、目標は達成できた。 今後、新型コロナウイルス感染の拡大が想定されることから、研修のあり方等について検討を行う必要がある。							
〔A〕	改善策	コロナ感染予防対策を念頭におき、今後の窓口サービスの提供について、「窓口サービス向上会議」を全7区合同で開催し、窓口対応力の向上に必要な研修を検討していく。							
備考									