

重点改革項目 I 時代の変化に即応した行政経営品質の向上

取組項目(中項目)	3 選択と集中による経営資源の適正配分				No.	14	
具体的な取組項目(小項目)	4 窓口サービスの向上				担当課	行政経営課	
改革実施項目名称(細項目)	新潟市民サービス向上システムの継続的改善による市民満足度の向上						
現状と課題 (これまでの取組み)	市民対応窓口を設置する所属を中心に平成18年度から国際規格であるISO9001の認証を取得し、品質マネジメントシステムを運用し一定の成果をあげてきたが、認証維持にかかる経費的負担、類似の既存制度との事務重複などの業務的負担といった課題に対応するため、平成25年度から本市の独自システム「新潟市民サービス向上システム」へ移行した。移行後の2年間の運用を踏まえ、システムの継続的な改善と窓口設置所属以外への適用範囲の拡大について検討を行う必要がある。						
事業の目標・目的 (考えられる効果)	≪計画期間の目標≫ 新潟市民サービス向上システム移行後の2年間の運用を踏まえ、システムの継続的な改善と窓口設置所属以外への適用範囲の拡大について検討を行って、新たな運用体制へ移行する。						
	≪事業の最終目標≫ 新潟市民サービス向上システムを継続的に改善して運用する。						
取組の内容	・新潟市民サービス向上システムの継続的な改善 ・窓口設置所属以外への適用範囲の拡大に関する検討						
改革実施概要	取組工程 (具体的な内容)	現状 (平成26年度)	平成27年度		平成28年度		中間目標/ 29年度以降
			計画	実績	計画	実績	
		市民対応窓口を設置する所属を中心に「新潟市民サービス向上システム」を運用	・運用所属への意見聴取を基にしたシステム改善を実施 ・窓口アンケートに係るワーキンググループを設置し、見直しを実施 ・適用範囲の拡大について検討	・引き続き、28課でNCSISを運用 ・NCSIS運用説明会の実施 ・窓口アンケートの実施、見直し ・マネジメントレビュー(市長による改善のための見直し)実施 ・NCSIS運用の成果を検証し、適用範囲などを見直し	・見直しを踏まえた新たな窓口アンケートを実施 ・適用範囲の拡大について方針を決定するとともに、あわせてシステムの見直し方針を決定	・新たに2つの項目を追加して窓口アンケートを実施 ・適用範囲の拡大及びシステムの見直し方針については、内部統制の制度整備と併せて検討していくことに決定	・適用範囲の拡大とシステム見直し方針に基づき、新たな運用体制へ移行
指標	窓口アンケート年平均点	4.61	4.62	4.64	見直し後の指標による	4.57	見直し後の指標による
	システムの継続的改善	改善を実施	改善を実施	改善を実施	改善を実施	改善を実施	改善を実施
	適用範囲の見直し	検討	検討	検討	方針決定	方針決定	見直しを実施

進捗管理	(各年度10月に実施)		平成27年度		平成28年度		※平成29年度上半期に計画期間の中間評価を実施する。
	取組の状況	上半期 (4~9月)	・システム改善を実施 ・第1回窓口アンケートを実施	予定通り 進捗	・第1回窓口アンケートを実施(2項目を新設)	予定通り 進捗	

年度評価	(年度終了後に実施)		平成27年度		平成28年度	
	取組工程、指標に対する評価		計画どおりNCSISを運用し、関係課からの意見照会等を基にシステム見直し方針を策定した。 窓口アンケート年平均点も4.64となり目標を達成した。	B	計画どおり窓口アンケートの項目の見直しを行い、新たに2つの項目を追加してアンケートを実施した。 見直し後のアンケート年平均点は4.57となり、見直し後の指標(4.5以上)を達成した。	B
	課題、今後の方針、改善事項など		・システムの見直しに向けた検討 ・マネジメントレビュー		・内部統制の制度整備と併せてシステムの見直しを実施していく	

計画期間の中間評価	(平成29年度に実施)		中間評価			平成29年度以降
	取組工程、指標に対する評価 (指標の適正性等)		計画どおりNCSISを運用し、平成28年度には窓口アンケートの見直しを行い、新たに2つの項目を追加してアンケートを実施した。年平均点については、平成27年度・28年度ともに目標を達成した。			B
	課題、今後の方針、改善事項など		窓口アンケートは継続して行い、市民満足度の向上に努めていく。今後は、内部統制制度の整備と併せて適用範囲の拡大とシステムの見直しの検討を進めていく。			引き続き窓口アンケート等により市民ニーズを把握・分析し、システムを継続的に改善して市民満足度の向上に努めていく。

重点改革項目 I 時代の変化に即応した行政経営品質の向上

取組項目(中項目)	3 選択と集中による経営資源の適正配分					No.	14
具体的な取組項目(小項目)	4 窓口サービスの向上					担当課	行政経営課
改革実施項目名称(細項目)	新潟市民サービス向上システムの継続的改善による市民満足度の向上						
現状と課題 (これまでの取組み)	市民対応窓口を設置する所属を中心に平成18年度から国際規格であるISO9001の認証を取得し、品質マネジメントシステムを運用し一定の成果をあげてきたが、認証維持にかかる経費的負担、類似の既存制度との事務重複などの業務的負担といった課題に対応するため、平成25年度から本市の独自システム「新潟市民サービス向上システム」へ移行した。移行後の2年間の運用を踏まえ、システムの継続的な改善と窓口設置所属以外への適用範囲の拡大について検討を行う必要がある。						
事業の目標・目的 (考えられる効果)	≪計画期間の目標≫ 新潟市民サービス向上システム移行後の2年間の運用を踏まえ、システムの継続的な改善と窓口設置所属以外への適用範囲の拡大について検討を行って、新たな運用体制へ移行する。						
	≪事業の最終目標≫ 新潟市民サービス向上システムを継続的に改善して運用する。						
取組の内容	・新潟市民サービス向上システムの継続的な改善 ・窓口設置所属以外への適用範囲の拡大に関する検討						
改革実施概要	取組工程 (具体的な内容)	現状 (平成26年度)	平成29年度		平成30年度		最終目標/ 31年度以降
			計画	実績	計画	実績	
		市民対応窓口を設置する所属を中心に「新潟市民サービス向上システム」を運用	・適用範囲の拡大とシステム見直し方針に基づき、新たな体制へ移行して運用する	・窓口アンケートを実施 ・内部統制制度の検討	・システムを運用する ・運用所属への意見聴取等を行いシステム改善を実施	・窓口アンケートの実施 ・内部統制制度の検討	・システムを運用する ・システムの継続的改善を実施する
指標	窓口アンケート年平均点	4.61	4.50以上	4.58	4.50以上	4.58	見直し後の指標による
	システムの継続的改善	改善を実施	改善を実施	改善を実施	改善を実施	改善を実施	改善を実施
	適用範囲の見直し	検討	実施	検討	—	—	—



進捗管理	(各年度10月に実施)		平成29年度		平成30年度	
	取組の状況	上半期 (4~9月)	・第1回窓口アンケートを実施	予定通り 進捗	第1回窓口アンケートを実施	予定通り 進捗

年度評価	(年度終了後に実施)		平成29年度		平成30年度	
	取組工程、指標に対する評価		NCSISを継続して運用しながら内部統制制度の検討を実施した。窓口アンケート年平均点も4.58となり目標を達成した。	B	NCSISを継続して運用しながら内部統制制度の検討を実施した。窓口アンケート年平均点も4.58となり目標を達成した。	B
	課題、今後の方針、改善事項など		・内部統制の制度整備と併せてシステムの見直しを実施していく。		・内部統制の整備と併せてシステムの見直しを実施していく。	

計画期間の評価	計画期間の評価					平成31年度以降
	取組工程、指標に対する評価 (指標の適正性等)	計画どおりNCSISを運用し、平成28年度には窓口アンケートの見直しを行い、新たに2つの項目を追加してアンケートを実施した。年平均点についても、各年度、目標を達成した。				B
	課題、今後の方針、改善事項など	窓口アンケートの結果は高い水準を維持することができ、良質な窓口サービスが提供できた。令和元年度からはじまる内部統制制度の整備と併せてシステムの見直しの検討を進めていく。				