

新潟市民サービス向上システム（NCSIS）

平成28年度運用状況について

1 新潟市民サービス向上システム（NCSIS）とは

- 平成25年度よりISO9001品質マネジメントシステムから移行
- 平成29年4月14日に市長によるマネジメントレビューを実施

2 市民満足度の状況

- 窓口アンケート実施結果 【行政改革プラン2015目標 4.5点以上】

	年度平均点	第1回（5～6月）	第2回（11～12月）
平成28年度	4.57点	4.54点	4.59点

平成28年度から庁舎に関する2項目を追加し、全7項目で実施。

既存項目：「職員の説明はわかりやすかったですか。」

（5項目） 「書類の書き方など手続き方法はわかりやすかったですか。」 など

新設項目：「庁舎内の案内表示は、わかりやすかったですか。」

（2項目） 「窓口や窓口の掲示物は整理整頓され、清潔感がありましたか。」

3 市民サービスの改善状況

- 改善実践報告数（全所属）【行政改革プラン2015目標 2,300件】

平成28年度報告数 2,492件

平成27年度報告数 2,475件

平成26年度報告数 2,252件

◆ 上記のうち「サービス向上」に関連する改善は608件。

◆ 優良な改善を他所属に広げる水平展開にも取り組んでいる。

4 不適合市民サービスの管理状況

● 窓口等での不適合市民サービスの発生件数

平成28年度 4件 (平成27年度 5件 , 平成26年度 4件)

主なもの：納付依頼文書の投函誤り，国民健康保険料の算定誤りなど

⇒チェック体制の強化，マニュアル整備などの再発防止措置を実施済

全所属では，上記以外に 5件 (特別弔慰金請求事務の遅延，市営住宅家賃の算定誤りなど)

⇒ リスクマネジメント研修を実施予定

市長指示事項

1 業務ミス根絶に向けた組織としての点検・見直し (全ての所属)

これまでも再三にわたり，ダブルチェック等のチェック体制の強化を指示してきたにもかかわらず，これらを怠ったことにより依然として業務ミス等が発生している。所属長はこれらの業務ミス等を根絶するようマニュアルの整備や見直しを行い，チェックが形骸化することのないようミスを組織的に予防する仕組み作りに全力を挙げること。

さらに，万が一ミスが発生した場合に迅速に対応できるよう，研修などの機会を捉え，組織のリスクマネジメント能力を高めること。

2 情報の共有化による業務ミスの防止 (全ての所属)

業務ミス発生の要因の1つに，所属内の情報共有が図られていないなどチームワークの欠如が見られることから，確実にミスを防ぐことができる職場づくりのため，日頃から朝礼等を活用し，職員の業務の進捗状況の確認を行うなど情報の共有化を徹底すること。

3 部長・区長のリーダーシップによる継続的な組織力向上 (全ての所属)

部長・区長がより強力なリーダーシップを発揮して，組織力や職員の力量を向上させるとともに，業務の平準化を積極的に進め，必要な業務のチェック体制を確立すること。