

# 市民と行政の約束制度

## 三重県名張市

人口：83,725 人

面積：129.76 km<sup>2</sup>

### 取組の概要

行政サービスに関し、その処理時間や情報の提供、苦情、要望などの処理について、具体的な内容を市民に約束する「市民と行政の約束制度」を創設し、行政サービスの向上に取り組んでいる。

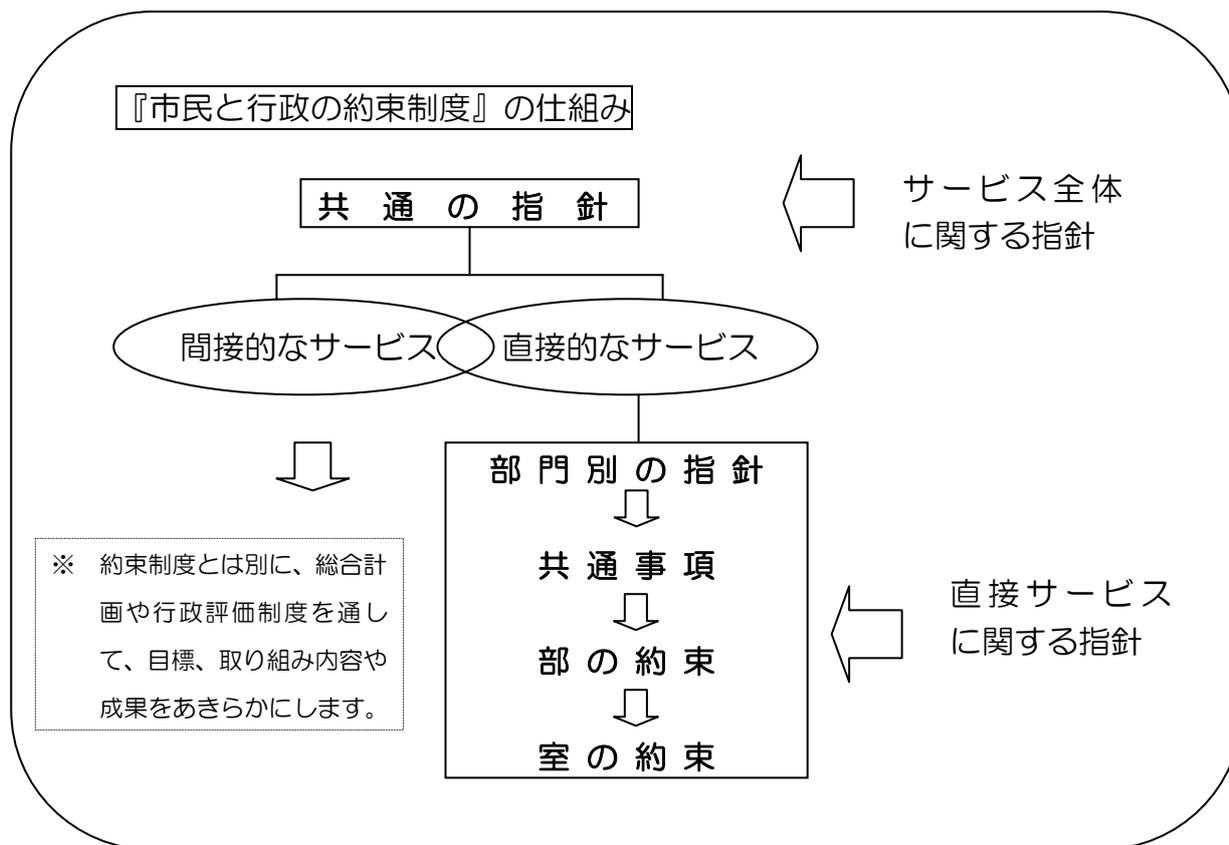
### 取組の紹介

#### 1 取組の背景

- ・ 分権型社会の進展、住民ニーズの高度化・多様化、そして厳しい行財政環境に対応するためには、行政サービスは行政の都合ではなく市民の視点に立つて行うよう転換する必要がある。
- ・ そのため、市民と直接接する日常の業務の中で何ができるかを職員が考え、また、市民からの苦情や要望を積極的に受け止め、行政サービスの改善のきっかけとするとともに、市民に十分な情報提供を行い、わかりやすく説明することが大切であることから、「市民と行政の約束制度」を創設し、市民サービスの向上に取り組むこととした。

#### 2 取組の具体的内容

- ・ 『市民と行政の約束制度』は、市の行政サービス全般を対象とする「共通の指針」（平成 15 年公表）と市民に直接サービスを提供する部門を対象として個別の行政サービスの内容について定める「部門別の指針」（平成 17 年公表）からなっている。



- ・ 「共通の指針」は、5項目の“市民の皆さまへの約束”と、3項目の“市民の皆さまへのお願い”から構成されている。
- ・ “市民の皆さまへの約束”は、次のとおり定めている。
  - ① 市民への情報提供
  - ② 行政サービスの水準や処理期限の公表
  - ③ 市民からの相談等の窓口の充実
  - ④ 意見・苦情等に対する対応
  - ⑤ 行政サービスの誤りがあった場合の謝罪と再発防止
- ・ 「部門別の指針」は、市民に直接提供するサービスについて定めることを前提に、全庁的に共通の業務について定めた「共通事項」5項目と、各部ごとに共通の業務についての「部の約束」5項目、また室ごとの固有の業務についての「室の約束」162項目の3段階の構成となっている。
- ・ すべての職員が日常業務において留意し、守るべきものである「共通事項」は、次のとおり定めている。
  - ① 窓口での受付・応対
  - ② 各種問合せに対する対応
  - ③ 情報提供のあり方
  - ④ 個人情報の保護
  - ⑤ 苦情処理のあり方

- ・ また、「部の約束」では、産業部・建設部・都市環境部・下水道部で、公共事業実施についての約束を、教育委員会で共催名義の使用申請についての約束を定めている。
- ・ 「室の約束」は、住民に直接サービスを提供する窓口や施設の利用などにおいて、時間や期限を明示した具体的な約束を定めている。

#### 「室の約束」の例

- \* 証明書等の交付・発給業務について定めたもの  
「住民票・印鑑証明書の交付については、受付から 15 分以内に発行します。15 分以内に発行できない場合には、前もってお知らせします。」  
(市民部戸籍登録室)
- \* 施設の維持管理等について定めたもの  
「道路等の維持補修の依頼があった場合には、1 週間以内に現場の調査を行います。」  
(建設部維持室)
- \* 施設の利用許可について定めたもの  
「施設の利用許可証は、受付から 5 分以内に発行します。」  
(教育委員会スポーツ振興室)

- ・ また、「部門別の指針」の策定にあたっては、各部ごとに設置した「業務向上委員会」において、単に約束を設定するだけでなく、業務の改善を行う観点から議論を行った。
- ・ 「業務向上委員会」は、行政サービスの質の向上を図るため、『市民と行政の約束制度』の推進のみではなく、市民からの意見等に対する回答の確認や各部室の日常的な事務の改革・改善についても検討し、推進する役割を担っている。
- ・ 『市民と行政の約束制度』については、複雑化する社会経済情勢や高度化・複雑化する住民ニーズに対応し、業務改善をより進めるために毎年見直しや検証を実施している。

### 3 取組の効果

- ・ 約束を策定することにより、自らの業務内容を、お客様へのサービスという別の視点で捉える契機となり、それにより職員の意識も大きく変化した。
- ・ 平成 17 年 4 月に各業務向上委員会にて「部門別の指針」についての自己評価を実施した結果、具体的な指針である「部門別の指針」の策定により、各部・各室において約束事項を今まで以上に意識をしながら業務を行っているという評価結果が得られている。

#### 4 住民の反応・評価

- ・ 平成 18 年 4 月に実施された『名張市総合計画「理想郷プラン」にかかる市民意識調査』では、市の行政のサービスの質や仕事ぶりに満足している人は 56.5%、一方で不満がある人は 37.8%となっている。
- ・ 平成 17 年 2 月に実施された前回調査では、満足している人は 56.8%、不満がある人は 38.8%となっており、不満がある人は 1.0 ポイント減少しているものの、一方で満足している人も 0.3 ポイントの減少となっている。
- ・ 「部門別の指針」を導入することにより、職員の意識は向上したとはいえ、市民ニーズはより高度化・多様化しており、サービスを提供する行政の視点ではなく、サービスの受け手である市民の立場に立ったサービスを提供することが求められている。

#### 5 今後の課題

- ・ 今後、より一層の行政サービスの向上を図るため、『市民と行政の約束制度』そのものをより進化させていく必要があるが、そのためには、次の課題に対応しなければならない。
  - 守りの約束が多い。
    - 年度ごとに重点化して取り組む目標「部目標」や「室目標」を定め、それを達成するための方策を各室及び業務向上委員会で検討する。(目標は、現状を維持するものではなく、よりチャレンジングで発展的なものとし、また、必ず業務改善を伴うものとする。)
  - 制度が、自己啓発的な評価に重きを置いているとはいえ、第三者的な評価などについて工夫が必要である。
    - また、市民からの苦情・要望を伺い、サービスの向上や改善に役立てるため「ご意見箱」を設置しているが、市民の関心も薄く利用度が低い。
    - 第三者評価については、窓口アンケートや市民意識調査等により行い、市民意見のもとに継続的に行政サービスの向上を図る仕組みを整えることとしている。
    - 自己評価については、実施状況について見つめ直せるよう約束制度についての評価シートを作成する。
    - また、「業務向上委員会」を充実させ、業務の見直しを図るとともに、「部門別の指針」に、さらに市民の意見等を取り入れて、より一層制度の充実を図る。
- ・ 『市民と行政の約束制度』は、指針の策定にとどまらず、各種の取り組みを進めていくこととしている。
  - 市民サービス向上の一環として、市民の方がこれまで複数の窓口で行わなければならなかった届出・申請手続きを統合した(仮称)総合窓口センターを平成 19 年 7 月に設置する。
  - また、開設と同時期に、要望に応じて必要な情報を提供し、来庁者をスムーズかつ適切に目的の窓口まで誘導する「フロアアシスタント」を、1 階フロアに配置を予定している。

## **6 今後取り組む自治体に向けた助言**

- ・ 約束の策定にあたっては、市民との約束が抽象的なものにとどまることのないよう、できる限り数値目標を設定する必要がある。
- ・ また、単に約束を策定するだけでなく、業務の改善が図られるような運用が必要であると思う。

### **(参考) 当該取組内容の関連ホームページ**

『市民と行政の約束制度』について

<http://www.city.nabari.mie.jp/webc/HC1000000025HC2000000226HC3000001971EXPL111.htm>

**担当部署：行政改革推進室**