

京都市オフィスモニター

京都府 京都市

人口：1,387,935人

面積：827.90km²

担当部署：行政改革課

概要

普段、市民の皆様の評価や意見を直接受ける機会の少ない市の事業所を対象とし、市民の皆様「声」を業務改善に活かし、より質の高い市民サービスを提供することを目的に、公募による市民モニターが直接、事業所を訪問し、職員の対応、職場の状態等について、アンケートによる評価を行う。

選定理由

(総務省コメント)

若者から高齢者まで、身体に障害がある方もない方も幅広い住民の視点を取り入れて、住民サービスの基本となる対応の仕方から職場の状態などについて、住民の目が届きにくい部署に市民モニターを入れ、声を拾い、業務改善に取り入れている点を評価し、選定。

背景

市民の市政参加を推進し、市民対応窓口サービスの向上を図るため、区役所をはじめ、多数の市民の来庁のある職場の職員の対応等について来庁者からアンケートによる評価を受ける「京都市市民対応窓口サービス評価制度」を平成14年度から隔年で実施してきた。

一方、来庁者が比較的少ない事業所については、客観的な評価の仕組みがなく、市民からの評価、意見、提案、要望などを直接受ける機会が少ないのが現状であった。

このため、平成19年度にそれらの事業所を対象として、市民の皆様からの評価、意見等を直接受け、業務の改善に生かす「京都市オフィスモニター」を実施することとした。

具体的内容

(1) 実施事業所

来庁者が比較的少ない本市市長部局の事業所のうち、市域の一部を所管区域として事業を実施する事業所（まち美化事務所や土木事務所など計 28 事業所）

(2) モニター参加者

- ・ モニター募集人数 30 名に対し 72 名の応募があった。多くの市民に参加していただくため、66 名をモニターに委嘱した。
- ・ モニターの最低年齢は 19 歳、最高年齢は 92 歳と幅広い年齢層の方が参加した。うち、身体に障害のある方も 4 名（視覚障害者（1 名）、聴覚障害者（1 名）、車いすを使用されている方（2 名））参加した。

(3) モニターの活動結果

- ・ モニターは、3 名 1 組としてグループに分かれ、日時を予告したうえ、対象事業所を匿名で 1～3 箇所訪問。訪問事業所において、業務内容等の説明を受けた後、施設見学や質疑応答等を行い、それらをもとにアンケート評価を実施した。
- ・ 実施事業所において、アンケート評価結果を基に、検証のうえ、意見のうち実施可能なものについては速やかに改善し、実施事業所及び各事業所の所管局において、改善（対応）状況及び今後の改善予定等を取りまとめ、公表した。
- ・ モニターから改善（対応）すべきとの意見の 429 件に対し、概ね 5 割程度の 249 件について、改善（対応）し、又は改善（対応）することとした。
（改善（対応）146 件、改善（対応）予定 103 件）

(4) 取組に伴う事業費

450,000 円（モニターに対する謝礼）

<「京都市オフィスモニターチェック表」チェック項目>

次の各項目について、5 段階評価（大変良い（5 点）、良い（4 点）、普通（3 点）、あまり良くない（2 点）、良くない（1 点））を行うとともに、各評価の理由について記述

■ 対応の仕方

- 1 職員は、あいさつを気持ちよくできていましたか
- 2 職員の言葉遣いはいかがでしたか

■ 身だしなみ

- 3 職員は、仕事を行うのにふさわしい身だしなみでしたか
- 4 職員は、名札を着用していましたか

■ 説明の仕方

- 5 皆さんへの職員の説明の仕方はいかがでしたか
- 6 皆さんへの職員の説明は、理解しやすかったですか

■ 職場の状態

- 7 職場の広さは適切でしたか（広すぎたり、狭すぎたりしていませんか）
- 8 職場の雰囲気はどうでしたか
- 9 職場の清掃は行き届いていましたか
- 10 職場の整理整頓はできていましたか
- 11 ごみや空き缶などは、分別して決められた場所に捨てられていましたか

■ 業務の執行状況

- 12 てきぱきと仕事をしていましたか（しているように見えましたか）
- 13 私語をしていませんでしたか。また、手持ちぶさたにしていなかったか
- 14 電話がかかってきたときは速やかに取っていましたか。また、丁寧に対応できていましたか
- 15 定例会議が開かれるなど、職員間での必要な情報の伝達やコミュニケーションが図られていましたか
- 16 業務内容などの情報発信はいかがでしたか（ホームページ、パンフレットなど）
- 17 職場の業務改善に真剣に取り組まれていましたか

■ 施設の管理状況

- 18 施設内の案内表示はいかがでしたか
- 19 破損した箇所など修繕や手入れの必要のあるところはありませんでしたか
- 20 施設の土地・建物に必要なと思われるスペースはありませんでしたか
- 21 来客用の駐車スペースの状況はいかがでしたか

取組中の課題・問題点

取組の冒頭、参加者を一堂に会してモニターの活動内容説明会を行ったため、本市からの一方的な説明に終始した感があり、結果として、取組の趣旨や活動内容についての個々の参加者の理解にばらつきが発生した。

なお、平成20年度には本取組を継承し、全庁の職場を対象とした「京都市職場訪問チーム」の実施において、一定の実施対象職場ごとの説明会の見直しにより、スムーズに取組を進めることができた。

工夫点

より多くの視点から評価、御意見を得るため、募集人数を大きく超えてモニターを委嘱した。

効果

職員の応対などの基本的なことはもとより、業務をどのように行っているか、また、施設の管理の状況はどうかなど多くの観点から、モニターのシビアな評価、意見などをいただくことができ、新しい目線で業務を見直すきっかけとなった。また、市民の皆様の目に触れることにより、職場規律の維持、向上、職員の意識の向上を図ることができた。

住民（職員）の反応・評価

モニターから、429件を改善（対応）すべきとの意見がある一方、「今まで知らなかった業務内容などを知ることができて、楽しいモニターだった。」「年に1回でも、このように市民の目が入ることは、職場全体を見直す機会になると思った。」等、取組について好意的な評価もあった。

このほか、「市民と市役所が近くになった。」という声もあった。

フォローアップ

「京都市オフィスモニター」を実施した事業所については、「京都市職場訪問チーム」における実施対象職場とすることで、業務改善の状況等について改めて評価できる仕組みとしている。

今後の課題

結果的に多くの応募があったが、モニターの確保について懸念がある。公募だけでなく、各方面からの参加者を募る必要がある。

今後取り組む自治体に向けた助言

身体に障害のある方が事業所等を訪問する場合に、サポートをどのように行うか、関係者等と事前に十分調整・検討しておく必要がある。

アドレス

<http://www.city.kyoto.lg.jp/somu/page/0000043602.html>