

行財政改革の進捗状況について

「葛飾区第2次改革パワーアッププラン」の第一の柱である「区役所改革の推進」について、進捗状況は以下のとおりである。

I 全体計画等について

特命担当課長を新設し、区として喫緊の課題である施設の長寿命化をはじめとする公共施設のあり方等の特命事項を検討していく。

II 行政評価見直し・業務分析の実施について

新たな行政評価制度について、今年度の実施結果を踏まえ、改善事例の分析などの検証に着手するとともに、職員自らが事務事業の改善策を検討する能力を身に付けられるよう職員への研修体制も強化していく。

なお、新たな行政評価制度等を踏まえ、平成24年度に向けて取り組んだ各事務事業に係る見直し内容については、「庶務報告1(5)平成23年度経営改革の取組結果について」のとおり。

III 総合窓口化の推進について

平成23年度については、子育て支援部窓口及び税務課窓口の整備を行うとともに、総合案内及び総合庁舎案内・誘導サインの整備を実施した（窓口アンケート調査結果は資料1のとおり）。

平成24年度については、戸籍住民課において、取扱い手続きを拡充するとともに、窓口整備を実施していく（詳細は資料2のとおり）。

IV 民間活用ガイドラインの策定及び運用について

当該業務に最適かつ効率的なサービス提供体制の視点から見直しを行い、保育相談業務について、平成23年12月から業務委託を導入するとともに、戸籍住民業務、福祉総合窓口業務、介護保険業務について、平成24年4月からの業務委託導入に向けた検討を行った。

葛飾区子育て支援窓口アンケート調査結果について

- 1 調査期間 平成24年1月26日(木)～1月27日(金)
- 2 調査場所 葛飾区総合庁舎新館4階子育て支援部窓口
- 3 調査対象 子育て支援部窓口(本庁)利用者
- 4 調査項目 (1)案内・誘導のわかりやすさ
(2)職員のあいさつ
(3)職員の説明のわかりやすさ
(4)プライバシーへの配慮
(5)全体的な印象
- 5 調査票 葛飾区子育て支援窓口アンケート調査票 別紙のとおり
- 6 回答数 108件
- 7 調査結果
 - (1)案内・誘導のわかりやすさ
「満足」「やや満足」の合計が85.2%、「やや不満」が2.8%であった。「不満」はなかった。
 - (2)職員のあいさつ
「満足」「やや満足」の合計が87.9%、「やや不満」「不満」はなかった。
 - (3)職員の説明のわかりやすさ
「満足」「やや満足」の合計が87%、「やや不満」「不満」はなかった。
 - (4)プライバシーへの配慮
「満足」「やや満足」の合計が83.3%、「やや不満」が0.9%であった。「不満」はなかった。
 - (5)全体的な印象
「満足」「やや満足」の合計が90.7%であり、概ね肯定的な評価を得ている。

(6) 自由意見

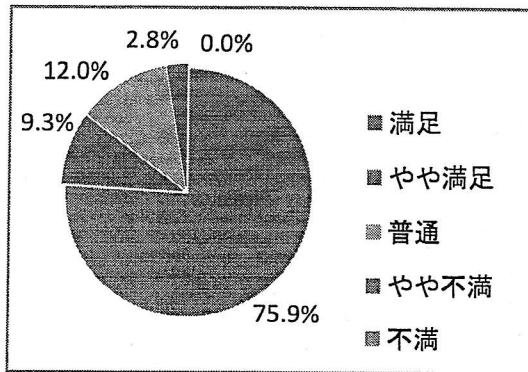
肯定的な主な意見

- ・ 職員の対応のよさ
- ・ 雰囲気明るさ
- ・ ゆっくり相談できるようになったこと
- ・ 窓口のわかりやすさ
- ・ 順番がわかり、待ちやすくなったこと
- ・ プライバシーへの配慮
- ・ 案内係によるスムーズな対応

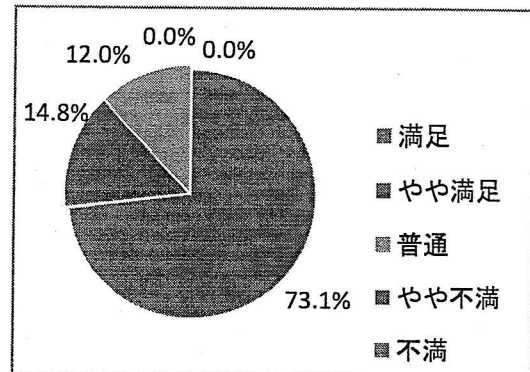
改善が望まれるという主な意見

- ・ 案内係に声をかけづらかったこと
- ・ 以前よりも手間がかかる印象
- ・ 本館からの案内サインが不十分
- ・ 職員により説明内容に違いがあったこと

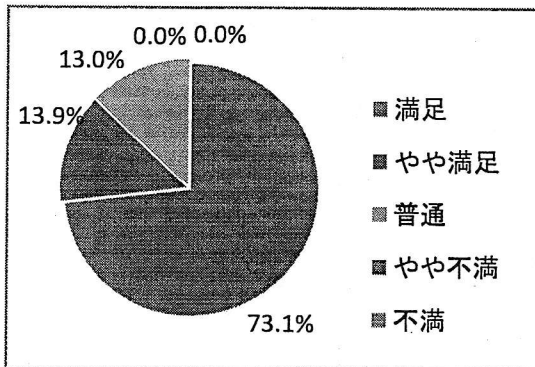
◇案内・誘導のわかりやすさ



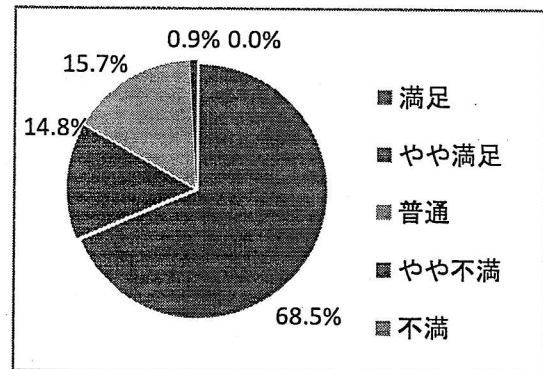
◇職員のあいさつ



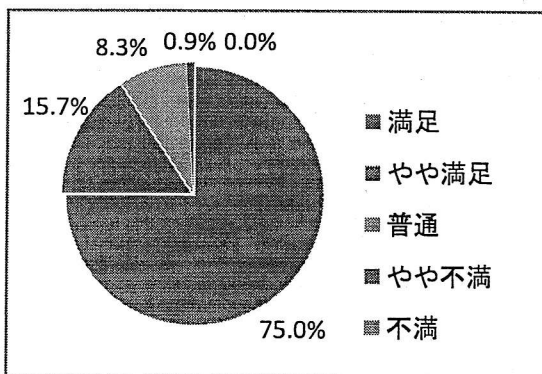
◇職員の説明のわかりやすさ



◇プライバシーへの配慮



◇全体的な印象



葛飾区子育て支援窓口アンケート

葛飾区では、平成24年1月4日に子育て支援部の窓口をリニューアルしました。今後のサービスの参考とするため、アンケートにご協力をお願いいたします。

◇子育て支援窓口の対応はいかがでしたか？

案内・誘導のわかりやすさ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
職員のあいさつ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
職員の説明のわかりやすさ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
プライバシーへの配慮	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
全体的な印象	満足	やや満足	普通	やや不満	不満

◇子育て支援窓口について、お気づきの点がありましたらご記入ください。

ご協力ありがとうございました。

葛飾区税務課窓口アンケート調査結果について

- 1 調査期間 平成24年1月23日(月)～1月24日(火)
- 2 調査場所 葛飾区総合庁舎本館3階税務課窓口
- 3 調査対象 税務課窓口利用者
- 4 調査項目 (1)案内表示のわかりやすさ
(2)職員のあいさつ
(3)職員の説明のわかりやすさ
(4)プライバシーへの配慮
(5)全体的な印象
- 5 調査票 葛飾区税務課窓口アンケート調査票 別紙のとおり
- 6 回答数 98件
- 7 調査結果
 - (1)案内表示のわかりやすさ
「満足」「やや満足」の合計が75.5%、「やや不満」「不満」の合計が3.0%であった。
 - (2)職員のあいさつ
「満足」「やや満足」の合計が87.8%、「やや不満」「不満」はなかった。
 - (3)職員の説明のわかりやすさ
「満足」「やや満足」の合計が90.9%、「やや不満」「不満」はなかった。
 - (4)プライバシーへの配慮
「満足」「やや満足」の合計が74.8%、「普通」の割合が25.3%であった。
 - (5)全体的な印象
「満足」「やや満足」の合計が85.7%であり、概ね肯定的な評価を得ている。

(6) 自由意見

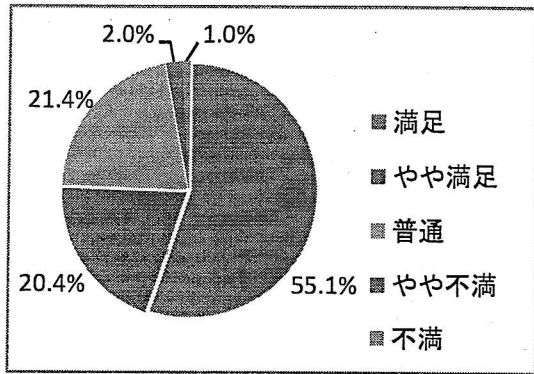
肯定的な主な意見

- ・ 職員対応のよさ
- ・ 案内表示の字が大きく分かりやすいこと

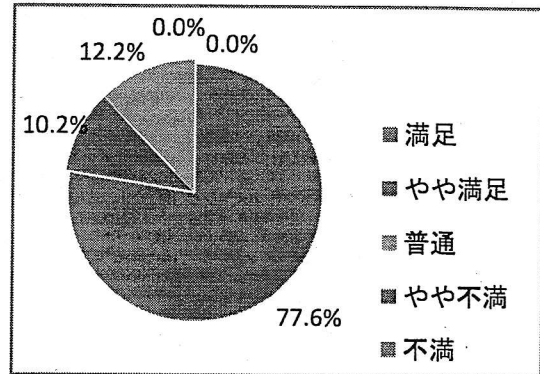
改善が望まれるという主な意見

なし

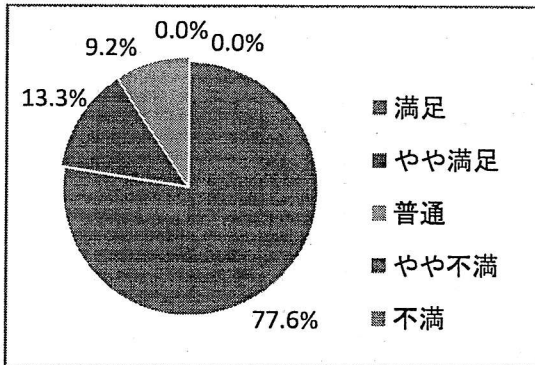
◇案内表示のわかりやすさ



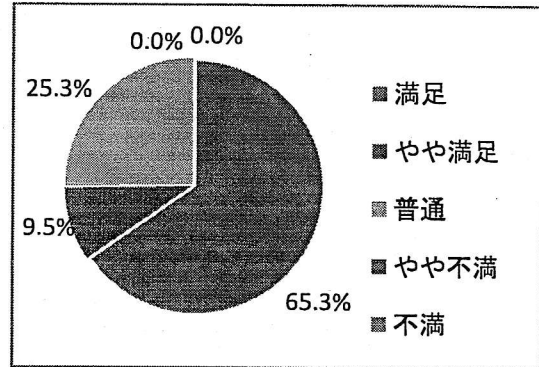
◇職員のあいさつ



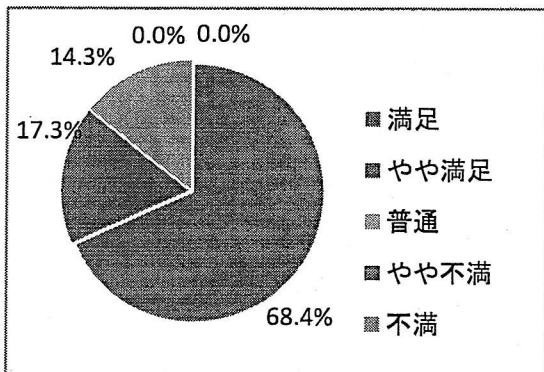
◇職員の説明のわかりやすさ



◇プライバシーへの配慮



◇全体的な印象



葛飾区税務課窓口アンケート

葛飾区では、平成24年1月4日に税務課の窓口をリニューアルしました。今後のサービスの参考とするため、アンケートにご協力をお願いいたします。

◇税務課窓口の対応はいかがでしたか？

案内表示のわかりやすさ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
職員のあいさつ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
職員の説明のわかりやすさ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
プライバシーへの配慮	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
全体的な印象	満足	やや満足	普通	やや不満	不満

◇税務課窓口について、お気づきの点がありましたらご記入ください。

ご協力ありがとうございました。

別紙

1 戸籍住民課取扱い手続きの拡充について

(1) 引越し等に伴い発生する手続きの取扱いを拡充する。

新たに取扱う 5 手続き

No.	手続き名称	主管課
1	後期高齢者医療制度加入申請（都外からの転入に伴う加入）	国保年金課
2	後期高齢者医療制度届出事項変更申請 （都内からの転入、区内転居、氏名変更）	国保年金課
3	国民健康保険加入申請（出生に伴う加入）	国保年金課
4	子ども医療費助成申請（出生、転入に伴う申請）	子育て支援課
5	子ども手当申請（出生、転入に伴う申請）	子育て支援課

現在扱っている他課 13 手続き

No.	手続き名称	主管課
1	特別区民税・都民税課税（非課税）・納税証明書交付申請	税務課
2	特別区民税・都民税課税（非課税）・納税証明書交付手数料収納	税務課
3	国民健康保険加入申請（転入）	国保年金課
4	国民健康保険証再交付	国保年金課
5	国民健康保険高齢受給者証の交付（転入）	国保年金課
6	国民健康保険届出内容変更（住所・氏名等証記載事項の変更）	国保年金課
7	国民健康保険届出内容変更（世帯合併・分離）	国保年金課
8	介護保険被保険者証等交付申請（転入・転居・記載事項変更）	介護保険課
9	介護保険被保険者証等亡失届（転出・死亡を除く）	介護保険課
10	介護保険被保険者証等紛失届（再交付のみ）	介護保険課
11	小中学校転校手続き（転入・転居学区域のみ）	学務課
12	区民葬儀利用券の交付	福祉管理課
13	出生通知票の届	子ども家庭支援課

(2) 実施時期

平成24年10月1日

2 戸籍住民課窓口の整備について

(1) 戸籍住民課窓口整備の方向性

戸籍住民課では、平成24年7月に外国人住民に係る改正住民基本台帳法等が施行され、執行体制を変更することから、窓口を改修する必要がある。改修にあたっては、同年10月に予定している取扱い手続きの拡充も踏まえ、外国人を含め、窓口を利用するすべての方が

迷わず、できる限り少ない窓口で、手続きをすばやく行うことができるよう、番号案内表示等の充実を図る。

(2) 整備内容

下記の備品等を配置する。

- ① 戸籍住民課窓口カウンター
(ハイカウンター 6ブース、ローカウンター (2人用) 14ブース)
- ② 窓口案内表示板
- ③ その他 収納什器、職員用机 等

(3) 整備スケジュール (予定)

平成24年5月3日(木)～ 平成24年5月6日(日)	・戸籍住民課窓口カウンターの設置 ・窓口案内表示板等の設置
平成24年5月7日(月)	・戸籍住民課新窓口開設

(4) その他

戸籍住民課窓口整備にかかる経費については、平成24年度当初予算案に計上