

第8回 しあわせ倍増・行革推進プラン市民評価委員会 会議録

- 1 日 時 平成27年8月6日(木) 午後6時30分から午後8時30分まで
- 2 場 所 浦和コミュニティセンター 第14集会室
- 3 出席者 <委員>
源 由理子委員長、長野 基委員長職務代理、鶴沢 勇委員、
内田 雅巳委員、大内 洋委員、岡田 晴美委員、金友 清三委員、
坂根 伸江委員、島田 栄子委員、鈴木 奈穂美委員、
中村 正樹委員、藤枝 陽子委員
<事業所管課>
区政推進室：木島参事、金子副参事、小林主査、橘主査
<事務局職員>
濱里総合政策監兼都市経営戦略部長
都市経営戦略部：原副理事、齊藤副参事、小島主幹、吉田主査、
菅原主査
行財政改革推進部：真々田部長、溝副参事、大塚主幹、吉田主任、
神田主任、松下主任
- 4 議 題 重点審議事業の審議について
- 5 公開又は非公開の別 公開
- 6 傍聴者の数 0人
- 7 審議した内容 別紙のとおり
- 8 問合せ先 都市戦略本部 行財政改革推進部
電話 048-829-1106
FAX 048-829-1985
E-mail : kaikaku@city.saitama.lg.jp

第 8 回

「しあわせ倍増・行革推進プラン」

市民評価委員会

平成 27 年 8 月 6 日（木）

さいたま市都市戦略本部都市経営戦略部

行財政改革推進部

午後 6時30分 開会

○事務局

それでは定刻となりましたので、開会させていただきます。

皆様、本日もお忙しいところ、お集まりいただきまして、誠にありがとうございます。

これより「第8回 しあわせ倍増・行革推進プラン市民評価委員会」を開会いたします。

私は進行を務めます、事務局の都市経営戦略部の齊藤と申します。よろしくお願いたします。

また、今回も、市のホームページ掲載用に写真撮影と録音をさせていただきますので、御了承のほどお願いいたします。

なお、本日は、江渕委員、金子委員、田矢委員から御欠席との御連絡をいただいておりますので、御報告いたします。

本日の議題は、「行財政改革推進プラン2013」の事業No.15「区役所窓口総合サービスの向上」でございます。

それでは、これからの議事につきまして、源委員長に進行をお願いいたします。よろしくお願いたします。

○源委員長

それでは次第に沿って進めます。

議事の（1）重点審議事業の審議になりますが、「区役所窓口総合サービスの向上」について説明をお願いします。

○区政推進室参事

市民局区政推進室の木島と申します。

早速ですが、重点審議事業「区役所窓口総合サービスの向上」について御説明いたします。まず、事業全体の御説明をさせていただきます。恐れ入りますが、「行財政改革推進プラン2013」の34ページをお開きください。

当事業は、プランの基本目標である、「（1）見える改革 ③満足度の高い、区役所窓口への改革」に位置付けられています。

区役所窓口の改革については、平成21年度から明るい区役所づくりの推進を契機に継続的に取り組んできました。その結果として、一定の評価をいただいていると認識しています。しかしながら、窓口職員の接客、勤務態度に対する改善の要望や、窓口

で何度も同じ説明をさせられる、本来なら受けられるべきサービスが受けられなかったなどといった市民の声が依然として寄せられていることも事実です。

そこで、プランが目指すしあわせ倍増を支える高品質経営区役所への転換に向けて、引き続き区役所窓口の改革として、区役所窓口総合サービスの向上に取り組むこととしたところです。なお、事業に取り組む上では、外部調査やコンサルティングなど民間のノウハウを活用し、これまで以上に市民目線を意識し、取り組んでいくこととしました。

次に、具体的な取組についてご説明いたします。

区役所窓口総合サービスの向上とは、区役所の窓口におけるサービスを多角的アプローチにより総合的に向上させることと決めました。また、ここでいう窓口とは、単にカウンターなどを示すものではなく、市民と接する機会、場所の全てを指すこととし、職員の待遇、窓口環境、案内サービスの3つの項目を柱に取り組むこととしました。

具体的には、それぞれの項目について民間ノウハウを活用した外部調査を行い、区役所窓口の現状や課題を把握し、改善提案を受けることとしました。各区役所ではその改善提案を踏まえ、主体的に窓口の改善に取り組むこととなります。なお、取組指標となっている窓口満足度アンケートについては、平成26年度からプランの期間中に継続して実施します。

以上が事業全体の説明となります。

続きまして、平成26年度の取組実績についてご説明いたします。本日お配りさせていただきましたA3判の資料をご覧ください。

まず、資料の左側上段ですが、先ほどの事業全体の説明でも触れましたが、区役所窓口の改革については平成21年度から明るい区役所づくりの推進を契機に継続的に取り組んでいます。ここでその取組内容について簡単にご説明いたします。

前のプランである行財政改革推進プラン2010では、基本目標の見える改革の「市民に身近で区の個性を生かした区政運営」において資料に記載しました4つの取組を実施しました。

まず、64の各区の独自性が発揮できる区政運営としては、区長の権限強化として係の編成に関する発案権限、人事配置に関する発案権限及び予算の要求権限を付与しました。

66の区役所窓口サービスの充実では、明るい区役所づくりの一環として案内サインの

見直しや窓口接遇研修などを実施しました。また、区役所窓口の休日開設を実施したほか、区役所で取り扱う窓口業務等を拡大し、45の業務を本庁から移管しました。

67の春の窓口大混雑の改善としては、予想される混雑状況をカレンダー形式により窓口やホームページにおいて公表しました。

68の感謝の気持ち共有メールの推進では、区民の皆様から区に寄せられた感謝の気持ちの言葉を職員間で共有化し、職員のモチベーションの向上を図りました。また、しあわせ倍増プラン2009では、重点項目であった行財政改革における「全ての窓口業務を区役所で行えるようにします」におきまして、区役所あり方見直しプロジェクトとして区役所改革に取り組んできたところです。

長くなりましたが、これまでの区役所改革、市民満足の向上に向けた取組についてのご説明となります。

それでは、資料上段の右側の方をご覧ください。

こちらは、平成26年度に取り組んだ事業のうち外部調査の内容となっています。先ほどご覧いただいた行財政改革推進プランの34ページの各年度の工程にあるとおり、平成26年度は職員の接遇を取組項目に掲げていることから、区役所窓口総合サービスの向上に係る調査及び提案業務（接遇）ということで委託業務として実施したところです。

調査概要としては、調査員が身分や委託業務による調査であることを示すことなく、いわゆる覆面調査として訪問調査と電話調査を実施しました。

訪問調査については、待ち時間への配慮、要配慮者へのケア、挨拶、身だしなみ、話を聞く態度、言葉づかい、声、話すスピード、説明、書類の受け渡し、所管外業務への対応、そして総合評価の12項目、電話調査では、受電の仕方、転送や保留、話を聞く技術、言葉づかい、声、話すスピード、説明、そして所管外業務への対応と、それに加えた総合評価の9項目についてそれぞれ実施しました。

なお、調査結果をもとに評価をまとめるにあたっては、「不明な点を速やかに調査し、顧客に的確にフィードバック」というくらし応援室の事例や、「笑顔、立ち上がったの挨拶の好感度向上」という区民課の事例、また保険年金課の「所管外業務についての顧客の立場に立ち、積極的に対応」という事例など、好事例をまとめることにより、職員のモチベーションを高める工夫を行いました。

次に、調査結果に基づく改善提案については、訪問調査及び電話調査の結果を踏まえ

た区役所全体に対する改善案として委託業者から提案を受けました。

訪問調査に基づくものとしては、「シミュレーションの実施により顧客理解度向上を！」ということで、「定期的に問い合わせに対する説明のシミュレーションを実施し、お互いに評価をしあう機会をつくるべきではないか、評価の高い職員の接遇の機会に同席し観察することも有効である」という提案や、「総合案内は外に出て迷い顧客はいないか常にチェックを！」ということで、「特別に急ぎの用件のない場合にはカウンターの外に出て、どこの窓口に行ったらよいか分からず迷っている顧客を積極的にナビゲートする役割を果たすべきでは」という提案など、全部で5つの提案がありました。

また、電話調査に基づくものとしては、「所管外業務への対応に対する早期の検討を！」ということで、「所管外の業務であるだけに難しい課題ではあるが、所管外業務の対応に関する課題の詳細化、対応ルール、対応マニュアルづくりなどを早急に検討を開始するべきでは」という提案や、「電話の接遇を録音して比較検討し、さらなる底上げを！」ということで、「録音することにより見本となる電話の接遇や逆にまねしてはいけない電話の接遇を課内、係内で比較検討し、全体の底上げを目指すべきでは」という提案など、全部で4つの提案がありました。

以上の業務委託における調査結果及び改善提案については、単に業務委託における成果物として報告書の提出を受けるのではなく、全区役所で情報を共有し、共通認識を持つことがその後の各区役所が主体的に改善に取り組む上で重要であることから、副市長を本部長、市民局長を副本部長とし、10区役所区長を委員とする区役所窓口総合サービス向上本部会議の席上において、受託者から直接報告及び説明を受けることとしました。

次に、資料下段左側をご覧ください。

市民満足度の向上に向けたこれまでの取組や平成26年度取組である職員の接遇における外部調査結果及び改善提案を受け、各区役所では主体的にさまざまな改善に取り組んでいます。ここに記載した主な取組について具体例を挙げますと、「ゆっくりと丁寧な説明に努めます」など、毎月強化目標を設け取り組むとともに、庁舎内に掲げることでそれを市民に約束するというものや電話対応の標語「名乗ってゆっくり丁寧に！」を定め、電話機に掲示することで職員にその実行を徹底するというもの、また、セルフチェックシートなどを活用し、自己点検や研修などに供するもの、行動指針や宣言などを定めるとともに独自の接遇マニュアルを作成するものなどとなります。

これらの各区役所の取組については、市民へのアピールを行うため、市のホームページに掲載するとともに、職員の意識改革を促すため全区役所で情報共有を図っています。

次に、先ほども申しあげました窓口満足度アンケート調査の結果についてご説明いたします。

資料下段の右側をご覧ください。

窓口満足度アンケート調査については、区役所窓口総合サービスの向上に係る取組の成果を把握し、市民満足度の高い窓口総合サービスの実現に資することを目的としており、平成28年度まで継続的に実施します。

質問に関しましては、問1として、プランの取組指標となる「本区役所の窓口サービスの印象」を聞いています。問2以降は案内サービスについて、窓口や待ち合いスペース等の印象について、職員の挨拶の印象についてなど12件を含め9問を設定しました。

次に、調査概要、つまり実施方法ですが、原則として各区役所の各課所室の窓口において来庁者に対して直接配布を行いました。また、回収については、来庁者ご自身に回収箱へ投函していただくこととしました。なお、サンプル数については各区役所で有効な調査票を100枚程度回収しました。合計で1,150サンプルとなっています。

次に、取組指標である「本区役所の窓口サービスの印象はいかがでしたか」の調査結果ですが、こちらの説明に対しては、選択肢である「1 とても満足」、「2 おおむね満足」、「3 やや不満足」、「4 不満足」からの1つを選んでいただくという単一回答としました。その結果、とても満足の割合が50%、おおむね満足の割合が47.2%でその合計は97.2%となり、平成26年度の目標値84%を13.2ポイント上回ったところです。

なお、アンケート調査における自由記述では、「質問の内容を理解しているのか不安であった」、「お渡し窓口で待つ時間が長い」、「相談窓口に仕切りがほしい」などといった厳しいご意見もいただいています。

お手数ですが、お手元の重点審議調書をご覧ください。

もう一つの取組手法である市民の声データベースにおける区役所窓口に関する苦情等の件数については、達成状況欄に記載しましたとおり、平成25年度15%の目標に対しまして18.5%削減となっています。件数では平成25年度65件に対し、平成26年度が53件でした。

最後に、平成27年度に向けての課題、分析による改善点についてご説明いたします。

区役所では先ほどご説明しました前のプランにおける取組を含め、以前から常に職員の接遇の向上に努めてきました。その積み重ねに加え、今回は民間のノウハウを活用した調査により市民目線による改善提案を受け、各区役所が主体的に取り組むという新たな取組により指標を上回る結果を得ることができたものと考えています。しかし、これによしとは考えていません。区役所窓口総合サービスの向上の取り組みは当然のことながらプランの終わる平成28年度をもって完結するものではなく、引き続き不断の努力により取り組んでいく必要があるものと認識しています。

平成27年度は窓口環境、案内サービスの項目について調査等を行っていくことから新たな課題も見えてくるかと思いますが、接遇を含め、さまざまな観点からの改善に取り組んでいきます。

また、平成26年度のアンケート結果では満足度97.2%と極めて高い評価をいただいたわけですが、この97.2%のうち、「とても満足」の割合は50%にとどまっていることから、今後はこの「とても満足」の割合を増やすことも念頭に置いて取り組んでいく必要があると考えています。

以上で重点審議事業の説明を終わります。

○源委員長

ありがとうございました。

ただいまのご説明ですが、こちらは重点審議調書の下にある前回における取組についてもあわせてご説明いただいたということによろしいですか。

○区政推進室参事

はい、そうです。

○源委員長

前回2010年における取組というのは、この横長のA3資料の左上のところですか。

○区政推進室参事

はい。区役所で取り組んでおります。

○源委員長

それではまず、今のご説明あるいは資料をご覧になってご質問等ありましたら、よろしくをお願いします。

○大内委員

印象値で結構なのですが、窓口にいらっしゃる方々で、いわゆるモンスターと言われるような方々は、印象値で100人いたらどのぐらいの割合でしょうか。

○区政推進室副参事

割合というのはなかなか答えるのは難しいですね。

○大内委員

同じような観点の質問で、いわゆる世間話を長々とされる方もいらっしゃると思うんですが、そのような方も同じような回答になりますか。

○区政推進室参事

今のご質問を受けて、私も区役所にいたことはありますが、やはりどのぐらいというのはなかなかお答えできないですね。

○大内委員

分かりました。ありがとうございます。

○鶴沢委員

資料に載っている「くらし応援室」、「保険年金課」はすばらしい成果というか、行っても即時対応ですごく良いのですが、そこだけのアンケートなんですか。他の課でやはりいろいろな苦情とか、良くなかったというところは別の課だと思うのですが、その辺の統計というのは、良い・悪いの部署によっての統計値もあるのですか。窓口だけではなくて、くらし応援室とか保険年金課でアンケートがあるじゃないですか。そこは、どこの区役所に行ってもすばらしく良いと思うのです。対応の仕方も早いし、迅速だし、迷っていたらお声がけもするしということで。他の課ではどうなんですか。

○区政推進室参事

先ほど例に挙げたのは、好事例として例に挙げただけで、アンケートは全部のところでやっております。

○鶴沢委員

では、これは総合評価なんですね。区役所に行った感覚で、全体を見た中で良い・悪いというパターンなんですね。

○区政推進室参事

アンケートは窓口でお配りしていますので、どうしてもお客様がたくさん来る部署のサンプルが多くなるのは否めないところだと思います。市役所を利用される方というのはどうしても部署によって多いところがありますので。

○鶴沢委員

では、どこの課の対応が悪かったといった統計は資料としてはないのですか。

○区政推進室参事

それは区別しておりません。

○源委員長

つまりどこに行ったかによって、クロスで分析はしていないということですか。

○区政推進室参事

どうしても区役所の窓口の仕事の種類によっては、なかなかここに対応すればいいかというところでもない部署もありますので、こちらの方でアンケートを配ったときには、どこの課のアンケート結果なのかが分かるような形での回収はしておりません。回収箱を何カ所か置いて、そこで回収する形にしておりますので、どこの課のアンケート結果が良かったとか悪かったかということは出ておりません。

○坂根委員

駅前などに出張所などの窓口がありますよね。そういったところのアンケートはないということなんですか。

○区政推進室参事

今回は区役所の中です。

○中村委員

2点ありまして、1つはA3の紙の右上の方に26年度の取組というのがありますけれども、中ほどに改善提案が4つ書いてありますが、これは実施はしているのですか。これらを踏まえ、区役所が主体的にと左下に表が書いてあるわけですが、具体的な内容の中でこの4点はそれなりに良いかなと思うのですが、それは入っているのでしょうか。

○区政推進室参事

ここに列記して挙げた4つを参考に取り組んでいるということですか。

○中村委員

分かりました。

2点目は、この行財政改革推進プラン2013で、27年度の工程の中に今年度外部の調査を行うことになっておりますけれども、これについて先ほどのご説明の中には具体的な内容はなかったように思っているのですが、どういう内容についてどういう調査を実

施していらっしゃるのでしょうか。

○区政推進室参事

平成27年度の「窓口環境」と「案内サービス」ということですか。

今年度の委託の事業については、「窓口環境」という中でレイアウトとかお客様の動線のチェックとか待ち合いの雰囲気とか、そういったことについては委託の事業者が各区役所を訪問して目視で確認しております。それから、「案内サービス」の部分については、職員の仕事をしているところに直接入って、窓口でどのようなサービスを提供できているか、より効率良く、なるべくお待たせしないで、本来なら受けられるはずのサービス・説明が漏れたとか、そういうことがないようにするためにどのように仕事を進めるかといったところを民間の目線を見てチェックしてもらい、こういった改善をしたらどうかという提案をいただく調査を進めているところです。まだ結果は出ておりません。

○中村委員

分かりました。

○源委員長

その他にご質問はありますか。

○内田委員

ちょっと教えていただきたいのですが、窓口アンケートはすばらしい結果なのですが、けれども、「やや不満足」、「不満足」という結果について、具体的なお客様からの声というのは、皆さんは把握していらっしゃるんですか。

○区政推進室参事

「やや不満足」とか「不満足」とぴったりリンクした形で理由を把握できてはいないです。先ほど説明申し上げたとおり、「待たされた」とか、「きちんと質問したことに答えてくれなかった」という自由意見としていただいているのはあります。

○内田委員

そういった自由意見をまとめているものもあるんですか。

○区政推進室参事

それはきちんとフィードバックとして、先ほども申し上げた本部会議等もありますし、各区役所とはやりとりはしておりますので、そういうところで伝えて、改善するように努めています。

○内田委員

分かりました。

○中村委員

後半の議論にもつながってしまうかもしれませんが、もらった苦情を集積して分析して、どこが良いのか悪いのか改善するというプロセスは、今はどの辺までいっていらっしゃるのか。苦情のようなものが寄せられた場合には、それを記録するシステムにはなっているんですか。

○区政推進室参事

はい。それは市民の声というもので、良いものから悪いものまで一通りデータベース化するというので、さいたま市全体として取り組んでいますので、区役所だけではなくて、全部で共有できるような形になっております。

○中村委員

それは、こういうカテゴリーの苦情が多いとか、こういう時期にとか、こういう課にとか、そういった分析というのはどこまでやっておられるのですか。

○区政推進室参事

どこが苦情を受けたとかはもちろん分かりますけれども、委員がおっしゃっているような本当にその後の改善に向かうような分析、それからどういうところに目をつけたらそれが改善していくのか、そこまで踏み込んだ形ではやっていません。

○源委員長

藤枝さん、どうですか。

○藤枝委員

区役所が10ございますよね。この10の総まとめがこのアンケートの結果ですか。

○区政推進室参事

そうです。10の区役所の窓口でお配りして、その回答を集めた結果です。

○藤枝委員

そうすると、やはり地区によって温度差というのはありますよね。

○区政推進室参事

それほどはないと思いますが。

○藤枝委員

他の区役所の方と普段交流がありますから聞くと、やはり随分違うなという印象が

あります。そういうものをここで一括しているとすると、これはある程度大ざっぱなアンケートの集計ですよ。区役所といえども温度差はあるように私は感じているんですが、アンケートで「とても満足」というのが50%と大変良い数字で、「おおむね満足」と両方合わせると97.2%という、申しわけないのですけれども、少し疑問に思うのですが。

○区政推進室参事

例えば、区役所で待ち時間が長かったということで不満とした方がいらっしやったとすれば、区役所によっては特に混む区役所と比較的空いている区役所もありますし、多少結果に差は出てくるかとは思いますが、市民の方に提供しているサービスの部分での評価はそれほどの差は出ていなかったと思います。

○源委員長

今のお話に関連して私も伺いたいのですが、こちらの満足度アンケート調査の質問の仕方というのは、「窓口サービスの印象はいかがでしたか」という質問の1問だけですか。

○区政推進室参事

指標に使うのはそこです。ですから、評価として97.2%というのは極めて高い数字をいただいているのですけれども、それはあくまでも指標として見ていくためのものでして、どちらかというところ以外の間2以降の質問の方が今後の改善になると思っています。

○源委員長

その結果は見ることはできるのですか。

○区政推進室参事

すみません。今日は資料がなくて申しわけないのですけれども、ホームページでは公表していますので、後ほどご覧いただければと思います。

○源委員長

どういう質問をされているのですか。

○区政推進室参事

質問の内容というのは、質問1は先ほど申し上げたもので、質問2として、「利用したい窓口、担当の課はすぐに分かりましたか」としています。これは窓口環境とか案内サービスに関わってくることです。それから、質問3「本区役所の庁舎内の印象は

いかがでしたか。」として、例えば、質問の中の選択肢としては、清潔感があったかとか、小さいお子さんを連れた方に配慮されていたかとか、そういったことを選択肢として聞いています。質問4としては、「窓口や待ち合いスペース等の印象はいかがでしたか」と、これも待ち合いスペースの椅子が使いやすかったという具体的な話もありますし、あと、窓口で話していることが隣に聞こえそうで配慮に欠けていたというのを選択肢として用意してあります。それから、質問5は「職員の挨拶の印象はいかがでしたか」、質問6として「職員の身だしなみの印象はいかがでしたか」、質問7として「職員の言葉づかい等の印象はいかがでしたか」、質問8は「職員の説明の印象はいかがでしたか」とし、話すスピードはどうだったか、声の大きさはどうだったか、話すことをきちんとしっかり聞いていたかどうかといった選択肢も用意しました。それから最後に自由意見を書いていただいております。選択肢は良かったとか満足とかそういう答えではなくて、具体的に、身だしなみだったら清潔感があったかどうか、はっきりと結論が分かるように、その後どうしたらいいか改善に結びつくような質問にしたつもりです。

○源委員長

内容はいくつかに分かれていますね。

○区政推進室参事

1つ1つの質問について書けるようになっています。

この質問については、民間のノウハウの活用ということで、事業者からの提案も受けた上で作ったアンケートになっています。私どもで都合の良いことを聞くだけではなく、その後に生かせるような質問ということで、事業者の意見も参考にして作っています。

○源委員長

待ち時間という質問はないのですか。

○区政推進室参事

待ち時間は、実際以上に待たされている感じがしたかという質問はあります。どうしてもお待ちいただくとか時間がかかる窓口というのはございますが、ただ、放っておかれているといった印象は非常に良くないと思っていますので、そういうところをお聞きしています。

○源委員長

このアンケートは毎年同じものをしていくのですか。

○区政推進室参事

このプランの期間の中は全く同じ質問を続けるつもりです。

ですから、この後も使えるようにということで、接遇以外のことも含めた質問にしています。

○鶴沢委員

すみません、よろしいですか。

34ページに載っている22年度の区役所窓口サービスに関するアンケート調査ということで、上位5項目の要望が書いてあるじゃないですか。26年度の要望の上位5つというのもこの要望だったのですか。外部調査を入れて今までずっと改善してきても、まだこの5項目がやっぱり要望のトップ5なんですか。その辺をお聞きしたい。

○区政推進室参事

22年度にやっているアンケートと全く同じアンケートを今はやっておりませんので、この件数がどうなったかという追跡・比較はできない状況にあります。22年度の調査は窓口アンケートでやったものではございませんので、今回の窓口サービスの向上については、26年度から改めて仕切り直した形でのアンケートを取らせていただいているところです。

○鶴沢委員

26年度は何が上位なのか分からないのですか。新たにやっているということであれば、窓口経由で要望として挙がっているものはないのですか。

○区政推進室参事

26年度から始めたアンケートは先ほど申し上げたとおり、問1から問9までのアンケートですので、こちらに出てくる項目と件数というのは直接比較できるようなものがございません。

○鶴沢委員

分かりました。

○区政推進室参事

ただ、今回、区役所窓口総合サービスの向上について、特に3つの柱にしたのはここから選んだ形にしているつもりです。

○大内委員

先ほど動線の話がありましたけれども、動線は市民動線でしょうか。それとも職員側の動線も含めてなんでしょうか。

○区政推進室参事

窓口環境というところでいえば市民の方の動線なんですが、窓口サービスをいかに効率良く、間違いなく提供するかというところで、職員の内側の動線についても提案をいただけるような調査としています。

○大内委員

私は何回か大宮区とか浦和区を利用させていただいてまして、私はこのアンケート結果のとおり、とても満足です。とても感じよく対応させていただいて、満足しております。

○源委員長

今、お手元にアンケート調査票のコピーを配っていただきましたが、他にご質問はよろしいですか。

そうしましたら、課題と考えられるものと解決へのご意見を委員の方からいただきまして、ぜひ担当課の皆さんと意見交換をさせていただいて、解決案を考えてまいりたいと思います。どうぞ皆さん、ご意見を書いていただけますでしょうか。

こんなに満足度が高いとこれをキープするのが大変ですね。

○区政推進室参事

正直申し上げます、97.2%というのは来年度も同じ数字が出るかどうかは分からないところがあるんですが、少なくとも「とても満足」の50%を上げていきたいと考えています。「おおむね満足」には、いわゆる「普通」と考えるような方も含まれるかと思うのです。やはり「とても満足」を選んでいただく方が増えるということが大切だなと思っています。

○源委員長

アンケートの回答選択肢に「普通」を入れなかったのは何か理由があるんですか。

○区政推進室参事

普通を選ばれる方が非常に多くなると、票数的に有効なサンプルにならないということで質問を作りませんでした。とはいえ、こんなに高い数字になるとは思っていなかったところがあります。

○源委員長

それでは、よろしいでしょうか。

少し見えにくいかもしれませんが、皆様からのご意見を読み上げます。

まず、課題と思われる点ですが、「担当課ごとの満足度を把握できるような調査票になっていない」、「電話対応に対する市民満足度を把握する必要がある」という意見です。これは恐らく調査のやり方に関するもので、「窓口の種類によって満足度の傾向は違うのではないか」という意見にある担当課ごとにというご意見につながるものでございます。あとは、「自分が用事がある窓口だけではなくて、隣の窓口はどう見えるか」、あるいは「高齢者に配慮されているか」といった意見も出ています。

○藤枝委員

高齢者についてですが、高齢者に配慮されているとは言えないように思いました。窓口の問題ではないのですけれども、浦和区役所は建物が古くてトイレの問題があります。トイレが和式になっているので、高齢者にとって負担が大きく、洋式トイレは1つしかないのです。それに対して非常に苦情があると考えられるので、それで高齢者に配慮されているのかと書きました。

○源委員長

ありがとうございます。

その前に、「担当課ごとの満足度を把握できるような調査票になっていない」というご意見ですが、いかがですか。

○鈴木委員

複数の課にわたって調査されていますし、あと電話調査もいろいろな課に対して行っているのであれば、市民としてはどこの課の対応が良くて、どこの課に問題があるのかというのは興味があるところです。多分、それが分かるとさらに改善もしやすいのかなと思います。全体で括ってしまうと、本当の問題点が見えにくくなってしまっているのではないかなと思います。

学生時代にいわゆるカスタマーセンターでアルバイトをした経験があつて、電話対応で満足度を上げるというのはすごく難しくて、アルバイトながらも徹底的にCS等の研修を受けながらやった経験を思い浮かべながら伺っていたんですけれども、これは民間の調査に対して、訪問調査の結果と満足度の市民調査の方は、調査の仕方ではリンクしているところがあるのではないかと思ったのです。でも、このアンケート調査のやり方ですと、電話をかけてきた人に対してどう思っているのかというのは捕捉

できないですね。そこを捕捉できると、より踏み込んだ改善というのが出てくるのではないかなと感じています。

○源委員長

今のお話は、どこの課がどうであるかが分からないと踏み込んだ改善ができないのではないかとこのところにつながっていると思います。アンケート調査票の属性は性別と年齢だけですよね。どこを利用したとかそういう情報がないので、踏み込んだ分析ができない。

○鈴木委員

せっかく3つの課も覆面調査で分かっているのに、そことの関係が見られたら面白いのになと思いました。

○源委員長

いかがですか。

○区政推進室参事

おっしゃるとおりでございます。

○源委員長

ぜひ来年度から調査に入れていただきたいと思います。

○長野委員

今、お話があった今回コンサルティングをされた富士通総研さんの報告書がウェブサイト上で公開されていたので、少し見ていました。良かった点・悪かった点について各部署ごとにお話が出ています。例えば高齢者関係ですと、「いきなり業界用語で説明される」、「社協という言葉をいきなり使うのはどうなのでしょう」とか、福祉課では「話を聞く技術が低い」と書いてありますね。

○源委員長

電話調査の結果は、そういうふうに細かく分析されているのですね。

○区政推進室参事

このような各部署ごとでの分析で平均点のスコアが出ていて、話を聞く技術と所管外業務への対応の評価がスコア上は低いという話が出ています。ただ、この富士通総研さんのレポートと今のアンケートサンプルの項目がリンクしているかというのは分からないです。

○源委員長

せっかくデータを取っていらっしゃるのに、私もこれは有意義な分析ができるなと思ったのですけれども、属性が2つだとこれ以上の分析が難しいという感じはいたしました。

次に、こちらの「窓口の種類によって満足度の傾向が違う」という意見です。

○岡田委員

早い対応が良いお客様とじっくり話を聞く必要のあるお客様は一緒にならないので、その辺はやはり違うのだらうと思います。

○源委員長

これはそういったことを考慮してアンケートを作っているのでしょうか。今のご意見についてはいかがですか。

○区政推進室参事

おっしゃるとおりで、じっくり時間をかけてお話を聞いてご説明するのが必要なところと、とにかく面倒な手続は早く終わらせて早く帰りたいというお客様がいらっしゃる場所があります。これは、どうやって効率良くお伝えして、仕事を早く終わらせて早く帰っていただけるようにするのかということと、時間がかかっても漏れなくきちんと提供しなければいけない窓口で、次に待っているお客様に対しては普通以上に待っているようなイメージを与えないという配慮も窓口環境としては必要なのかなと感じています。そういうところはやっていかなければいけない部分だというのは、まさにおっしゃっているとおりと思っています。

○源委員長

あとは、「自分の用事のある窓口だけでなく隣の窓口がどう見えるかということも聞いた方がよいのでは」という意見ですね。

○坂根委員

窓口で待っていて、大体自分が用事があるところは早く番号が呼ばれないかなと思いつつ周りを見ていると、あの人暇そうだなとか、手伝わないのかなと思うことがあるんですね。あとは、お昼時ぐらいに行くとお弁当を持って歩いている人が市役所の中にいますが、裏口から行けばいいのに、普通の会社だったらそんなことはあり得ないことなのにと感じたことがあります。そういった点でのアンケートはないので、自分の行った窓口だけではなく、隣の窓口がどう見えましたがというようなことも質問に入れた方が良くと思いました。

○源委員長

自分に対応してもらおう窓口だけではなく、隣の印象とか気づいた点など、他のところも見てもらうというご意見ですけれども、いかがですか。

○区政推進室参事

今のお話の中で、お昼時にお弁当持ってというのは私どもの感覚から抜けている部分かもしれませんので、非常に参考となります。ありがとうございます。

○源委員長

アンケートに答えていただく方をフルに活用して、他のものについても市民の目から見ていただくわけですね。

次に、「CS、カスタマーサティスファクションは苦情の集積と分析が重要である。対応策の公開を」という意見です。

○内田委員

先ほどもお話ししたとおりなのですが、私もいわゆるCSについて、よく業務をやりました。だから覆面調査といったこともやりましたし、皆さんやっぺらっぺらすることはすばらしいと思いますけれども、基本的には苦情といいますか、出てきたものをいかに生かすかというのがこのアンケートで一番大事なところだと思います。苦情が出てきたものを集めて、それを分析してもらったものを公開してもらおうというのが望ましいのかなと思いますので、お願いしたい。もうやっぺらっぺらしているのかもしれないですが。

○源委員長

この辺はいかがですか。

○区政推進室参事

分析というところまでは及んでいないとは思いますが。対応というのも、苦情として一纏めにできない部分があるかと思しますので、職員の側の手際というに変ですが、とにかくそこを一つ一つ潰していくしかないと思うのです。

○内田委員

確かにとんでもない意見を言う人もたまにいますからね。

○源委員長

多分、具体的な対応策を考えるには、これがとんでもない意見なのか、そうでないかという判断が必要になってくるということですよ。

あとは、「苦情の件数が少ない印象がある」という意見です。これは課題なのかどうか。どうですか。

○岡田委員

重点審議調書資料のところで、苦情が平成25年度が65件、平成26年度が53件と書いてあったのですが、私の職場でも苦情を報告するということをやっています。そのときに、はっきりとこちらの手落ちで苦情だというのはもちろんそうなのですが、お客様が少し気分を害したんじゃないかとか、こちらの態度が間違いだったのではないかとか、お客様のおっしゃっていることが無茶なことだなどということこそ苦情として上げるべきと言っています。たくさん苦情を集めて、それを分析しないと、市民とかお客様の傾向が年々変わっていくので、こちらも頭の対応の仕方も年々変えていかないと全然対応していけないという仕事上の印象があります。それから比べると、苦情として出ているのが圧倒的に少ないなと思いました。

○源委員長

いかがですか。何かコメントはございますか。

○区政推進室参事

これは指標として捉えるための数字ではありますが、実際に区役所で対応が終わって、お帰りになるお客様はもしかしたら少し不満を感じたのかなとか、そういったところまでを全部把握することはできていません。お客様のニーズというのは変わってくる部分もありますし、本当はそういうところも含めてやらなければいけない面はもちろんあるのですが、実際、区役所でお客様が次から次へ見える中で、窓口の職員が今の方の対応について反省するとか、言い方がどうだったかというのを一つ一つ記録として残すことが難しい状況です。今、データベースに残すような形をもって寄せられている苦情は、実際の窓口でお客様がご不満に思って帰っていかれるような件数までは入っておりませんので、苦情を把握するための数字としては少ないですが、実際はお客様の中で不満の気持ちを抱えて帰られる方、あるいは職員の方でも失敗したとか、もう少し違うやり方があったかなという反省を持って次のお客様に対応していく職員はたくさんいると思います。

○岡田委員

それで、苦情の件数を増やす。苦情というのはこちらに非があるというものだけではないという組織の雰囲気があればよいと思います。苦情が全部組織の側の責任だと

いうことではなく、窓口の分析だという雰囲気をつくれれば、苦情を集めやすいかなと思います。

○区政推進室参事

この件数自体は、市民の声データベースに登録された件数ですので、実際には多分もっと多いと思うのですが、登録されたものだけで考えるとこの件数になってしまうということです。

○源委員長

岡田委員のおっしゃったのは職員の方から苦情を上げるということですか。

○岡田委員

職員・利用者の関係で起きた内容を全部データ化し、苦情として上げるというものです。

○源委員長

外からあった苦情の件数というより職員の方からですね。

○岡田委員

外からだともうアウトですね。

○区政推進室参事

それは職場の雰囲気といいますか、苦情をどんどんみんなで共有して上げていこうという、そういう気持ちだと思います。

○源委員長

そういう職場の風土というか文化にしてほしいということですかね。誰かに非があるというものではなくて、自分たちで継続的に改善していくために、反省点をどんどん上げるような仕組みということですか。

○藤枝委員

人間対人間だから非常に難しいですよ。例えば、区役所へ行ってちょっとした言葉遣いで怒ってしまう方が今は非常に多いじゃないですか。人間ですから完全にはできないと思うし、聞いていて窓口の人たちが大変だなと思いました。アンケートで細かく質問していますが、もっと突っ込めばもっと細かくなってくるし、苦情を上げていくというのも、極端に言えば、本当に仕事が何もできなくなりますよね。

○源委員長

では次、よろしいですか。「民間ノウハウ、でも業務の蓄積は担当の方が」という意

見です。

○岡田委員

民間のノウハウで調査をしたということで、アンケート内容もお客様として書くような内容だと思うのですが、やはり業務知識の蓄積というのは、担当の窓口が全部専門的に持っているものだと思います。

○源委員長

蓄積は実際にやっていらっしゃる担当ということですね。

○岡田委員

接遇という部分ではありますが、職場の担当のモチベーションを上げるということがすごく必要だなと思うのです。民間の調査が入って、満足度のパーセンテージは高いけれども、やはり担当課の方たちが専門的なものを持っているというのは、民間の調査では分からないかなと思います。

○源委員長

なるほど。その調査だけでは分からない部分があるということですね。

○岡田委員

市民満足度はこの調査だけでは測れないのではないかなと思いました。

○鶴沢委員

すみませんが、よく職員が異動で配属が変わるじゃないですか。いきなり都市計画から農地関係に行ったり、いきなり福祉課に行ったりして専門分野について急に180度変わることがあるんですか。それとも入社して福祉だったら福祉専門にずっと10区を異動して回るんですか。

○区政推進室参事

そんなことはないです。

組織としてスキルを継承していくということも、案内サービスという切り口の中には必要なかなと考えております。ただ、それをどう進めていくかというのはなかなか難しいところではあります。専門の仕事は、例えばマニュアルを作って結果、膨大なマニュアルになってしまって、それを全部頭に入れているようなスーパーマンはそうそう育ちませんので、どうやっていくかというのが非常に大切なことだと思っております。

○鶴沢委員

やはり専門の人は数人しかいないから、そこで時間を食ってしまうという問題は
ずっとあるということだよ。

○区政推進室参事

そうですね。ですからなるべく上の先輩から後輩に引き継いでうまくやっていくと
いうことが区役所、市役所で必要なのかなと思っています。

○鶴沢委員

大体、専門の人に聞きにしている時間が待ち時間になる。

○源委員長

岡田委員のおっしゃる専門というのはそういう意味の専門ですか。

○岡田委員

そういう専門ですね。先ほど調査のときに、サービスの説明の仕方が足りなかった
のではないかというような話がありましたが、専門は担当の方だとしたら、やはりそ
の中で何か改善するしかないんじゃないかと思うのです。

○源委員長

それでは、次は「コスト面との二律背反はないか」という意見ですね。

○大内委員

民間の企業の場合でしたら、モンスターとかクレーマーが来たときに、小売りの現
場だったら結構時間をとられます。そういう意味で、接遇のレベルを上げることと、
それからそういった場合の対応を手短かに済ませること、これが例えば残業とかの兼
ね合いで二律背反になっていないかということを問題点として掲げてみました。

先ほど藤枝委員がおっしゃっていたように、相手方も気分が良いときと悪いときがあ
ると思うので、話をある程度のところで抑えてもいいのではないかと思います
ね。

○区政推進室参事

確かに、あとで仕事がたまって時間外の勤務が必要になり、そうなるとコストがか
かるという面はあるのかもしれません。ただ、区役所にお越しになる方は、例えば気
分の悪いときであっても必要なことがあっていらっしゃっているわけですから、用を
済ませるまでは対応が必要だと思います。各区で接遇の研修などをこれまでもやって
きましたが、デパート等の接客と区役所とは違うのだから、そういったところから講
師の人に来てもらっても仕方がないという声もあったのですけれども、講師をやって

いる方のお話の中には、委員がおっしゃっているような場面でのヒントがあったのではないかなということで、区役所ではやってきています。

今回の調査結果の提案とかアンケート結果をもとに、区役所からもう一回研修をやるという姿勢になっていけばよいなと思っております。

○区政推進室副参事

以前、税金の業務をやっていたのですが、そのとき先ほどのモンスターと言われるような方というのは途中で切るということとはほとんどできないです。今までの経験ではもう徹底的にもう説明をして、相手のおっしゃることについては徹底的に調べてお答えをして納得していただくということしかできないと思います。

○大内委員

例えば、小売りでしたら商品が気に入らなかったときに延々とごねられるケースがあります。売り場の女の子が対応すると、延々と文句を言われるわけです。その後、上席のマネージャーなり店長のような人間が行くと、ある程度お客さんが溜飲を下げてお帰りになるというようなケースがありますので、対応の仕方によってコストが抑えられる部分があるのではないかという意味で発言申し上げました。

○源委員長

今のことなんですけれども、そういったケースを集めるというケーススタディの取組はあるんですか。

○区政推進室参事

パターン化は難しいのですが、例えばそういう方の場合は、とりあえず担当者がまず対応して、担当者では対応が手に負えなくなってしまうと、最終的には管理職等が出てきて説明をするということになります。それでご納得いただくということしかないと思うのです。

○大内委員

税務は理詰めの世界だから、納得いただかないと難しいですよ。

○源委員長

何かそういうケース等で研修すると面白いかなと思いますが。

以上が今ここに出ている課題という視点から見たときの皆様のご意見です。

では、それを踏まえて、今度は解決策の案ということでございますが、もし、もう既に議論したこれらの問題点に関してさらに解決策があるのであれば、どうぞ皆さんは

追加して書いていただければと思います。

まず、こちらに張ってある付箋について読みます。

「苦情を網羅的に集める仕組み」、「集めた苦情を分析する仕組み」、「類型として多い苦情を減らすためにどのような対策をうつのか検討・実施する仕組み」、「上記①から③をP D C A、プラン・ドゥー・チェック・アクションで回す仕組み」ということです。ご説明をどうぞ。

○中村委員

もう皆さんがおっしゃったのと同じことですが、私も民間の会社が長いので、苦情をどうやって減らしていくかということは、企業活動の中では大きな課題ですけれども、それを減らしますとさいたま市が打ち出すことを考えても良いのではと思います。例えばホームページで、「私たちはお客様から苦情を積極的にいただきます。それを改善のネタとして一生懸命取り組みます。そして顧客満足度を上げます。」といったことを打ち出したらどうでしょうか。

花王などは立派なシステムをつくっているとのことですし、そういうところに勉強に行かれてはどうでしょうか。

○源委員長

もう既にここでいろいろ議論されていますけれども、例えば苦情対応策ということであれば、ちゃんと分析してどこの課がどうなのか、分析というのは苦情そのものが本当に苦情なのかといったことも含めてだと思いますが、それを改善に回していくというP D C Aに乗せるような仕組みが必要なのではないかということですね。

○区政推進室参事

今回、私どもで苦情の対応の仕方という部分ではあまり切り口としていませんでした。いわゆる覆面調査でやった部分については、もちろん問題点の報告も受けているわけですが、良い事例を積極的に出してもらって、それを各自で共有してやっていこうという趣旨として始めたものですから、今ご提案いただいた、苦情にどう対応して、それによってCSを上げていくという視点はもっともなご意見だなと思ったところです。

○中村委員

そのときに、「区役所の担当の人が苦情を受けましたので、その人の教育が大事です」というのはそのとおりなんだけれども、一対一で対応するのではなくて、そういう事

例は他の区役所でも他の課でも多分起こっているはずですが。そうすると、そういう事例は一体どこにプロセスの根本的な問題があるのだろうかということを集積し、分析して、直すということが組織としては大事なので、そこをずっと忘れないということがポイントなのではないかと思います。

○源委員長

個人の対応というよりも仕組みとして何か問題があるかもしれないということですよ。今回のアンケートも、これはどちらかという個人との接遇ということですよ。

○区政推進室参事

アンケートは接遇に偏らないで、窓口環境とか案内サービスを入れたアンケートにはしてあります。

○源委員長

環境といったときには、例えば今ご指摘があったような市、区の中の仕組みの部分はどうですか。

○区政推進室参事

案内サービスというのは最初にご説明すればよかったですけれども、お客様を適切な窓口案内する、案内した先の窓口で適切なサービスを提供するという点について案内サービスという言い方をしているのです。ですから、そこで発生する苦情があれば、適切なサービスの提供の仕方、仕組みに何か問題が隠れていて、それを分析するとクローズアップできて、解決に結びつくという道があるのかなと思いました。

○中村委員

例えば税金で対応が長引くお話がございましたけれども、どこが原因なのか分析して、そこを各区の税金の担当の人に教えてあげるとか、まとめて対応できるものをどうやってエッセンスを抽出できるかというところが難しいのだと思いますが、それができれば、苦情が減ることによって満足度の平均点が上がります。

○区政推進室参事

それは苦情や質問にはこう答えるとよいという事例を集積していくということですか。

○中村委員

税金も多分個々の対応だと思うので、まとめて対応するのはなかなかできないかもしれませんが、みんなが躓くところが同じなのであれば、先ほど岡田委員もおっしゃ

いましたように、ともすれば自分の説明が悪くて苦情を受けましたという事例は上げたくないのだけれども、それをどうやって上げさせるかという仕組みが大事ですね。

○源委員長

今、ご説明の中にもあったと思うのですが、良い事例を共有するとおっしゃいましたか。こちらの提案に「区役所ごとに満足度を競う、表彰する」というのがあります。

○島田委員

苦情を宝の山にしないといけない場合は、競わせるとそういうものがどんどん隠れてしまう気がしたので、この意見は取り消したいと思います。

○中村委員

そのとおりなんです。苦情を上げるのは良くないことという意識があるから、なかなか難しいですよ。

○鶴沢委員

区によって抱えている問題が違うから、難しい。

○藤枝委員

やはり人間対人間のことですもの。

○鶴沢委員

浦和と岩槻が違うように抱えている問題が違う部分が大きくて、その辺を比較するとなると、すごく区にも負担がかかる。

○源委員長

今、皆さんおっしゃっているのは、それぞれ区によって問題が違う。むしろ、組織の仕組みとして苦情を自由に言える風土をつくっていくという、岡田委員がおっしゃっていた組織文化が必要なのではないか。今は外からのアンケートということで、満足度調査をやっていますけれども、中でそういう文化にならないと、継続した改善はできないということですね。

○中村委員

職員がきちんと苦情を上げるということも大事ですが、例えばホームページで苦情を受け付けますとか電話がかかってきたらレポートするというプロセスはあるんですか。

○区政推進室参事

一応先ほど申し上げたデータベースがあります。電話で苦情を受けた場合、それは

当然受けた者だけがそこで終わりにするのではなく、所属の中で苦情と回答の内容をデータベースに落とししていくという仕組みはあることはあります。

○中村委員

そうすると、いろいろなチャンネルから苦情を集める仕組みはあるわけですね。

○区政推進室参事

先ほど申し上げたとおり、一つ一つの窓口の業務の中で一言受けた苦情を全部記録に残すということは、とても窓口業務としては成り立ちませんので、そこはできないと思います。ただ、だからといって隠すような方向に行くのはもちろん良くないと思いますので、いろいろとご意見をいただいたような苦情等を吸い上げていく仕組みを検討していく必要があると思っています。

○中村委員

イトーヨーカドーにはお客様の声を書いてあって、こうしてほしい、ああしてほしいという要望に対して、こう変えましたとお店側も書いてありますが、さいたま市にもこういう仕組みはあるのでしょうか。

○区政推進室参事

例えば市民の声データベースですと、苦情の内容と所管課の回答を公開しています。

○鶴沢委員

ホームページの市長の部屋にも「わたしの提案」がありますね。

○源委員長

あと、「アンケートや調査員を期間中のみでなく続けてほしい」という意見があります。アンケートは3年間ということですか。

○区政推進室参事

プランとしては28年度までということなのですが、区としてそれを続けてはいけないという話ではありませんので、また同じ質問を続けるかどうかは検討の余地があると思いますけれども、それほど費用がかかるわけでもありませんし、やれないことはないと思っています。

○源委員長

きっとアンケートを継続することに1つの意味があるとすれば、同じ手法でアンケートをとって変化を見るということですよ。一定期間経って、その後をどうするかというのはもちろん検討が必要になってくると思います。

次に、「市民のお話を聞く担当の設置」という意見です。

○岡田委員

総合相談窓口というようなところで、担当の方が結論の答えを出す前に、長々とお話をしたかったりする人はお話を聞き上手の職員に聞いてもらってはどうかということだと思います。いかがですか。

○区政推進室参事

課によっては相談員という専門相談員がいるので、専門的な知識で相談を受けるところはあるのですが、そういうお話を聞いてから相談を受けるといのはなかなか難しいと思います。

何かのご用があって、長く相談をしたいということであると、今申し上げたとおり、専門のところで時間を割いてゆっくり聞くということになります。あとは苦情という話であると、総務課にご案内し、そこでじっくり話をお聞きして、ご迷惑をかけましたとか、不快な思いをさせて申しわけありませんなどといった話をしたことはあります。

○区政推進室副参事

案外聞き上手の職員はたくさんいます。

○源委員長

そうですね。鍛えられていますね。

では、次に「専門的知識の向上」という意見です。

○鵜沢委員

P T Aには毎回区の苦情を言ってくれないかということで電話がかかってくるんです。内容的なことで話をしますと、専門的なことを聞いても答える人がいない、その時間がずっと待たされる。これは対面の話ですね。あとは接客している接客時間を明確にしてもらいたい。どこまで説明してどこまでが本題で、どこが終わりなのかという説明の仕方の時間割ができていないから、待つ時間が長くて気分を害するわけです。

待ち時間の対応なのですけれども、待っているのがあからさまに分かっているのに、20分、30分かかるのに、対応を待っている人の気持ちにならないから気分を害するという話が一番多いです。現実的な話を言いますと、毎日そういう電話なんです。

だから専門的な知識をきちんと皆さんが持っていないと、専門的な知識のある職員に聞きに行く時間で10分、その次に待っている人はその10分のほかにまた待たなければ

ならない。これでまた気分を害する。きっちり話してさっさと終わりにするものは終わりにすればいいんだけど、時間になるまで調節しているようなしゃべり方とか対応を見ているので、待たせているなら待たせている人に対する対応の仕方を考えないといけない。順番であと30分かかる場合は、「すみません、あと30分ぐらいかかるので、どこか他に回ってこられるところがありましたら。」と一言かけないと、アンケートを幾ら書いても苦情は減らないと思うのです。

専門的な知識と待ち時間の有効活用と、待ち時間に対して待っている人の対応をきっちりやらないと苦情は減らないと思います。アンケートをやって経年変化は分かるけれども、クロス集計でどこに苦情があるかということを一各区分々にとっていく。毎日来ている苦情の中で一番多いものをある程度考えてくれば、市民が満足していくのではないかというお話です。

○源委員長

専門的な「待ち時間の対応」と「接客時間の明確化」ですね。依然としてそういったケースはあるので、なかなかアンケートに意見が出てこないということと、細かく分析しないと具体的な対応策は出てこないというのは、今まで話してきた内容のとおりですね。

○鶴沢委員

埒が明かないと、議員から請願が上がったり、直接市長へ提案したりする話になるので、専門的な知識でいかにどれだけ待たせないか、待たせている人に対する対応の仕方をどれだけ良くするかだと思っているのです。

○源委員長

いかがでしょうか。今まで話した議論と関連しますが。

○区政推進室参事

待ち時間ということについては先ほども触れたかもしれませんが、私どもの方でも非常に重要だと思っています。実際にお客様の混み具合とか窓口の種類によって全然違いますので、どうしても待っていただかなければならないケースも避けられないのですが、無用に待たされているのではないかと、本来だったらもっと早く済むのではないかと市民の方がそういう感覚を持ってしまうようなやり方ではまずいかなと思っています。

アンケートの中では一応配慮したつもりですが、今おっしゃっているように、専門

知識の向上などはまだやっていかなければいけない部分があるのかなと感じています。実際に後ろで待っている方へのケアについても、今の時点では番号をお配りするのはやっておりますが、そこに大きな問題があるなという認識をしております。

相談業務だと難しいと思うのですけれども、後に待っている方にとどのくらい時間がかかりますよという一言があると大分感覚も違うのかなと思います。

○鶴沢委員

そうなんです。その一言。あからさまに30分かかるのに何も言わないで顔も見ないで無視したように待たせているとこちらに電話がかかってくるのですよ。その一言があればと思います。

○区政推進室参事

次の方に30分ぐらいかかりますと言うと、今相談している方は自分は30分で終わるかと思われてしまう場合もあります。

○鶴沢委員

そこはうまくマニュアルを作ってもらえればと思います。

○源委員長

続きまして、「お助けボタンの設置」という意見です。

○大内委員

これは窓口で業務をなさっている方への提案です。例えば世間話が長い人がいたときは1番のボタンを押す。そうすると、電話がかかっていますと言われる仕組みにすれば、何となく話を切りやすいでしょう。今度は、例えば2番のボタンを押すと、モンスターが来ているので上司に対応してもらおう。3番のボタンを押すと、自分の知識が足りないのでよく分かっている人に応援に来てもらおう。そういった意思表示を窓口ボタンではどうかという提案です。

○鶴沢委員

市民に分かってしまったら大変だよ。

○大内委員

いや、後ろ側だけに見えるようにするんですよ。

○区政推進室参事

そういうボタンは残念ながら区役所にはないのですが、窓口はどう応援に行くかというところは、上の経験を積んでいる者、あるいは周りを見るだけの余裕のある者の

仕事、言ってしまうえばその所属長の役目なのかなと思います。助けてくれという声
が上がるまで助けにいかないということはありません。

○大内委員

その気づきの部分で、個人の資質に左右されたり、それから上席の方がご不在であ
ったりしたときには、代理の方が対応すれば事足りると思いますが、例えば一番上席
の方が本来対応すべき仕事は、2番目の席次の方では割と対応しにくかったりします
よね。そういう意味で、そんな制度があれば窓口の方の困っていることが少し減るの
ではないかという趣旨で提案いたしました。

○源委員長

職員支援システムということですね。

○大内委員

そうですね。相互の支援システムです。

○源委員長

最後の付箋です。「アンケート用紙は自由に広く一般から声を聞く必要がないか」と
いうことですね。

○金友委員

このアンケート調査も結構よくできているのですが、私のような高齢者がこれを書
けと言われるとちょっと嫌になってしまいますね。こんなことを言うては失礼ですけ
れども、やっぱりもう少し簡素化したもので、意見を自由に書いてもらった方が、も
う少しアンケートの調査票がたくさん集まるのではないかと思うのです。

○区政推進室参事

質問の数とか質問の仕方については、先ほど申し上げたとおり、専門の民間の業者
の意見も入れて作ったつもりではあります。ただ、これが本当に適切かどうかというの
は広くいろいろな年齢層もあるでしょうし、時間がある方と急いで帰りたい方がいる
でしょうし、これで適切かどうかというのは確かにあるとは思いますが。ただ、今回26
年度にこの調査を一回やりましたので、これで経年変化をとりたいので、現状として
はプランの期間中は同じ形で聞いていこうと思っています。

しかしながら、少しアンケートの集まる部分に改善があるかもしれないというのは、
今いただいた意見のとおりだと思います。面倒で書かないで帰ってしまうという方が、
例えば高齢者に多いという傾向があるとすると、高齢者の答えがサンプルとして少な

くなるということがあるかもしれません。

○源委員長

選択肢、質問数が多すぎるのかもしれませんがね。ちなみに伺いたいのですけれども、アンケート調査票を作る際に、市民の方を入れて、市民の方がどのように感じているかという調査はされたんですか。

○区政推進室参事

それは特にはしてはいないです。

○長野委員

プレ調査をされましたか。本調査をかける前にすごく少ないサンプルの調査をするというのは必要だと思うのですが。

○区政推進室参事

特にしていません。

○源委員長

通常、アンケートをやるときはプレ調査をしますね。そうすると、市民の目から、例えば高齢者の方からは少し答えづらいとか、行政の側はプレ調査の結果を見たときに、自分たちの知りたい情報が入っていないということがよくあります。それと、もう一つ私が申し上げたかったのは、まず市民がどのように考えているかという部分があって、それを反映させたアンケートが望ましいかなと思いました。

それでは、他にいかがでしょうか。

○中村委員

皆さんの議論を聞いていて思ったことを1つだけ。

親の介護の話で故郷の市役所に行った際、「介護以外に年金や保険の手続きが必要かもしれません。」とか「年金事務所に行きなさい。ここから10分ぐらいです。」といったことまで、周辺の事務を説明してくれた方がいらっしゃいました。利用者としては、公的な手続きで何が必要かが分かっていなかったなのでこの窓口は非常に気が利いているなと思いました。そういう窓口対応ができたらいいなと思いましたので、申し上げました。

○源委員長

関連する他の機関も全部紹介してくれたわけですね。

ということで、大体皆さんのご意見が出ました。

長野先生の方からポイントをお話しいただければと思います。

○長野委員

もう皆さんお分かりのとおり、全体としてはきちんとデータを集め、きちんとデータを分析して、それをフィードバックしましょうということが中心だったかと思えます。もちろん分析するためには人手と分析する技術とお金がかかったりするのでどこまでやるかということがあるかと思えます。データを集めて、データを分析して、データをフィードバックするという基本線の上で、もともとの大事な情報はどうやってデータに上がってくるのだろうかというのが次の裏の問題だと思えます。つまり、それが組織文化という言葉だったり、組織の仕組みというものであったりするわけなんです。この黄色の付箋に書いてある隠す文化になってしまうとそれはもう駄目なので、苦情を隠すのではなく、上げていくという文化又はそうすることが当たり前という雰囲気はどう作っていくかという組織上の問題が大きく取り上げられたのだと思えます。

さて、今後対応能力を上げていくときには、接遇と同時に、今日のご意見の中で多かったのは、いわゆる専門職務知識をどのように上げていくかということだったと思えます。結局、その施策領域で何が必要か、基礎自治体職員としての専門知識はあるのだろうかということが問われているのだと思えました。

個別の問題ならば、私は3点ぐらい面白い点があったと思えます。不満の源泉は待ち時間であるというのは第一に面白かったです。つまり市民が思う市役所の不満はやはり待ち時間で、待ち時間に対するコストを考えろということだと思えます。それから2番目に面白かったのは、やはり市役所というのは何でも総務課が対応するのだということでした。困った人がいたら全部総務課に行くという答えだったと思えますが、でも、それは制度化されているものではない。それでいいのかなと感じました。3点目なのですが、職員の方は聞き上手な人がいるという話をされていましたが、結局それは職員のパーソナリティに頼っているのかなと思えました。職員採用のときに聞き上手かどうかを見抜いているわけではないので、偶然に頼っているのかというのが正直なところでして、それは良い面でもあるし難しい面でもありますよね。公務員になりたいと思う人というのは、話を聞くのが好きという人でなければそもそも務まらない、そうでない人がなっては困るというものもあるのかもしれませんが、制度としてはどうかというのが個人的な意見です。

最後に、さいたま市はクレームというか苦情にきちんと答えるまちであるとPRしていった方が良いのではないか。シティセールスの大事なポイントではないかというご意見は、個人的にも発見があったような気がしました。きちんと対応するのだとPRすることの方が広い意味で信頼が得られるんじゃないかと思いました。

まとめますと、やはりきちんと分析してきちんとフィードバックさせるというのが最も大事な議論だったと思います。分析については、たくさんのデータが集まってくるので、それをどのように分析するかということがありました。また、分析する視点としては、個人の問題ではなくて業務プロセスの問題だという視点で分析していくべきだといった意見がありました。その背景には、組織の雰囲気というか文化として問題をきちんと上げていくことが大事なことだし、それは良いことなんだという改善の文化を持っていなければいけないのではないかという問題点と解決策をまたぐようなことだったとっております。

以上であります。

○源委員長

ありがとうございます。大変面白い議論を皆さんにさせていただきました。私は、個人的には評価文化の醸成という評価の仕事を専門にやっていますが、外部評価と中の自己評価を含めた内部評価のどちらの方が評価結果が使われるかという研究をしております、どちらだと思いますか。

それは内部評価です。つまり、自分たちで自分たちの問題に気づいて、自分たちで変えていく。外から言われてというのも説明責任という意味では重要ですけども、改善のためであれば中の評価、改善を続けていくような組織文化という部分が非常に重要だと改めて感じました。苦情を隠すのではなくて、あまりうまくいかなかったものをどうやれば改善できるかという意識を一人一人が持ったらどんどん改善していくのではないかという印象を受けました。

ありがとうございました。ちょうど時間でございますので、こちらの話し合いは終わりたいと思います。

○事務局

本日も長時間にわたりまして、区役所の窓口ということで、皆様に最も身近な部分のテーマをご議論いただきましてありがとうございました。

最後に、事務連絡をさせていただきます。

本日を持ちまして、予定されておりました「しあわせ倍増プラン2013」の4事業、「行財政改革推進プラン2013」の2事業及び各事業と関係する事業の評価を終了いたしました。追加事業や積み残しといった事業がございませんでしたので、予備日としておりました8月20日につきましては、開催しないことといたしました。

その次でございますが、9月16日を予定しております。これまでの6事業と関連する事業につきまして振り返りを行いたいと考えております。なお、その際の議論の参考となります議事録の振り返り版を会議資料とともに事前に送付させていただきたいと思っております。

その後、市民評価委員会の発表につきましては、現時点で10月29日、場所はこのコミュニティセンターの第15集会室で予定をしているところでございます。これらの日程につきましては、詳細については別途ご通知させていただきます。皆様におかれましては、こちらの日程でご出席を賜りたいと考えておりますので、よろしくお願いいたします。

また、当委員会からいただきましたご意見に対しまして、どのように予算案や方針をまとめ、市のほうで反映したかということ、年明けの予算案が決まる時期にご報告をさせていただく機会も設けたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

それでは、以上を持ちまして第8回市民評価委員会を閉会させていただきます。

本日は長時間にわたりましてまことにありがとうございました。

午後 8時30分 閉会