

平成27年度部長マニフェスト取組結果

部(局)名	市民生活部
部(局)長名	木野内 幸広

【達成度について】
 A：達成（設定した目標を達成することができた。）
 B：一部達成（設定した目標の一部のみ達成することができた。）
 C：未達成（目標達成に向け取り組んだものの、目標達成にはいたらなかった。）

重点課題 3	広聴活動や相談業務の充実	全体の達成度
目指すべき方向	複雑・多様化した市民ニーズを的確に把握すると共に、市民から寄せられる多種多様な相談・要望等に適切かつ迅速に対応するため、相談体制の充実を図ります。	<div style="font-size: 48px; font-weight: bold;">A</div> <div style="font-size: 24px; font-weight: bold;">達成</div>

活動目標	具体的な取組実績
職員の資質向上に努め、市民の意見や要望に迅速かつ適切に対応できるよう、相談体制の充実を図ります。	日々の相談業務の中で、その内容や処理方法等を「市民の声処理カード」や「受付カード」にまとめ、職場会議や供覧で情報共有するとともに、相談業務マニュアルを適宜見直し、活用するなど相談体制の充実を図りました。
市民からの相談や要望等に対し、各室課の広聴関係者との連携や調整により的確かつ迅速な対応に努めます。	市民の意見や要望などについて、各室課の広聴担当者と連携し、的確な対応に努めました。特に多重債務相談については、庁内連絡会議を開催し庁内連携を進めました。 また、庁内の関係室課からなる生活困窮者自立支援センターの支援調整会議にも出席し庁内連携を図りました。

達成目標	達成状況	達成度
業務に関する色々な研修に積極的に職員を派遣し、職場へのフィードバックも行いながら職員全体のスキルアップを図ります。	窓口対応を向上させるため、接遇やクレーム対応等の研修へ積極的に職員を参加させ、その後のフィードバックを職場会議等で行うことにより、職場全体のスキルアップを図りました。 また、今後の窓口対応で必要となるマイナンバー関連の研修へも積極的に参加させました。	<div style="font-size: 48px; font-weight: bold;">A</div> <div style="font-size: 24px; font-weight: bold;">達成</div>
回答を要する市民の声に対しては、迅速な処理と回答内容についても要望や質問の趣旨を的確に把握し適切な回答となるよう努めます。	市民からの要望や苦情については、速やかに担当所属を特定し、真摯な対応を依頼するとともに、随時、進捗状況を確認、督促することで迅速な対応に努めました。 また、事案に対する担当所属・他機関窓口を随時、相談業務マニュアルに反映させ、迅速で適切な回答が得られるよう努めました。	<div style="font-size: 48px; font-weight: bold;">A</div> <div style="font-size: 24px; font-weight: bold;">達成</div>

総合評価・総括
<p>多重債務庁内連絡会議や日々の業務の積み重ねによる庁内各担当所属や他機関窓口との連携を進めることができました。</p> <p>また、研修参加などによる職員のスキルアップに加え、職場会議や供覧などによる情報共有に努めたことで、よりの確かつ迅速な対応に関する相談体制の充実が図れました。</p>