

市役所事務改善事例集

～市民サービスのさらなる向上をめざして～

平成25(2013)年7月26日 総合政策部企画課

目的・内容

- * 市民サービスのさらなる向上
- * 市民の行政不信へとつながる行為の再発防止

成功事例・失敗事例を掲載したもの

掲載対象事例の基準①

* 成功例

1. 市民から謝意の意思が示されたもの
2. 市議会において取り上げられたもの
3. その他全庁的にも導入可能な事例などにより改善できるもの

掲載対象事例の基準②

* 失敗例

1. ミスや事故などによるもの
2. 市議会において取り上げられたもの
3. 市議会において取り上げたもの
4. その他全庁的にも教訓化した方が良いと思われるもの

事例の掲載区分

1. 市民への対応等に関するもの
2. 事務の取り扱い等に関するもの
3. その他

活用方法

- * **市ホームページへの掲載**

(<http://www.city.kadoma.osaka.jp/shisei/gyosei/kaizenjirei.html>)

- * **加除式ファイルを課長以上及び
出先機関に配布**

【平成25(2013)年度 105冊】

作成に至った経緯①

* 平成20(2008)年門真市議会第3回定例会一般質問

『行政実務の失敗例集をつくるべきことについて』



(答弁) 『各部署から情報(失敗例)を集約し、教訓化することを検討する。』

作成に至った経緯②

- * 平成21(2009)年1月
庁内において行政事例の照会、テーマの集約
- * 平成21(2009)年6月
『事務改善にかかる行政事例集』として実施し、
市ホームページに掲載

充実の経緯

- * 平成23(2011)年7月から
「市役所事務改善事例集
～市民サービスのさらなる向上をめざして～」に改名
- * 加除式ファイルで課長以上の全職員等に配布
庁内掲示板で全庁周知

平成21(2009)年6月 …… 31事例

平成25(2013)年4月 …… 67事例

最近の追加事例（平成24年度）①

- * 市ホームページに寄せられる質問への回答の遅延及び市ホームページへの不掲載について
- * 「電気をカエル計画」主催の「節電・電力切り替え・再生可能エネルギー導入に関するアンケート」に対して、回答を行わなかったことについて
- * 不正受給防止の標語を記載した封筒の作成の問題及び反省点について

最近の追加事例（平成24年度）②

- * 地縁団体認可にあたって、必要書類として提出された規約の中に総会定足数の規定がないことを認識していなかったことについて
- * 文化施設予約システムの構築の際に、利用者が使いやすいシステムの仕様を組まなかった事例
- * 市民からの質問に対する文書での回答拒否について

最近の追加事例(平成25年度)③

- * 障害基礎年金受給の未報告による生活保護費の不正受給について

成功事例(抜粋)

- * AED使用による人命救助について
- * 門真市事業仕分けの実施における市民参画の取り組みについて
- * 災害用備蓄物資の有効活用について
- * 国民健康保険料における収納率の向上等の取り組みについて
- * 自治会・民生委員の協力及び同報系無線を活用した地上デジタル放送移行後の支援策にかかる市民周知について

事例集を活用することで...

- * 職場内研修等を通じ、職員へ周知徹底
- * 市民サービスのさらなる向上と、
行政不信へとつながる行為の再発防止

平成25(2013)年8月1日 市制施行50周年

『人・まち“元気”体感都市 門真』の実現へ

ご清聴ありがとうございました



門真市イメージキャラクター
ガラスケ