

行政改革推進プラン取組項目 進行管理台帳

大項目	(2) 市民視点による行政サービスと透明性の向上	7					再掲
中項目	ア 窓口サービスの向上	37					
項目名	区役所窓口の混雑予測の広報	達成度	○	所管課	市民局 区政推進課 各区役所		
取組内容	窓口利用時の所要時間の目安を知らせることにより利用者の利便性の向上、混雑の分散化による相対的な待ち時間の減少の効果が期待でき、市民サービスの向上につながるため、区市民課窓口等の混雑傾向(要因、日・時間帯など)をホームページで公開します。						
目標	窓口アンケートで待ち時間に対する「とても良い」「良い」の評価	現状 (H22年度)	73.2%	目標 (H26年度)	80%		
工 程 表	項	目	H22	H23	H24	H25	H26
	ホームページへ公開			実施	継続実施	継続実施	継続実施
具 体的 取 組 み 結 果	平成 22 年度	—			数値目標 進捗状況	—	
	平成 23 年度	新規ホームページ「区役所市民課の受付窓口の混雑予測カレンダー」を作成し、公開しました。			数値目標 進捗状況	73.8%	
	平成 24 年度	目標値は微増ながら向上していることから、一定の効果が出ているものと考えられるため、特に混雑が予想される4月第1開庁日などの予測の表示方法に通常の混雑日と差異を設けるなど工夫していくことにしました。			数値目標 進捗状況	75.5%	
	平成 25 年度	混雑度が一目で理解できるように表示方法を変更しました。			数値目標 進捗状況	79.4%	
	平成 26 年度	引き続き「混雑予測カレンダー」を活用するほか、各区役所独自に混雑緩和への取り組みを進めてきたことから、数値目標を達成した。			数値目標 進捗状況	85.1%	