

方針4 質の高い市民サービスの提供

(1) 市民の視点に立った行政サービスの提供


①市民の利便性の向上

実施項目	広報広聴活動の充実（行政情報提供の充実）	担当部署	秘書広聴課		
現 状	市民が日常的に求める情報である市役所窓口業務や各種手続き、施設利用などの行政情報などを広報誌に掲載するのは限界がある。また、市民が目をとおす広報紙ではあるが、有料広告の掲載が少ないのが現状である。				
実施内容	数年程度の頻度で広報紙ではない行政情報を纏めたガイドブックを作成する。 また、市民が求める情報を的確に把握し、情報内容の充実を図るとともに、わかりやすく提供する。広告媒体を活用した有料広告の掲載による自主財源の確保に努める。				
年次計画	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
	有料広告増加の取組み 				
数値目標 (期待・効果)	市民ニーズに応じた的確な情報提供及び有料広告掲載増による自主財源の確保				

② 窓口サービスの向上

実施項目	窓口対応事案別マニュアル等の更新	担当部署	市民課		
現 状	戸籍総合システム導入により、各証明書交付に係る時間短縮は図れたが、一方で高齢者・外国人の来庁者増に伴い、窓口での説明や確認にこれまで以上の時間を要している。 こうした現状への対応とともに、個人情報に関する取扱いの徹底を目的として、窓口対応事案別マニュアル等の更新を行う。				
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>窓口対応事案別マニュアル等の更新</li> <li>事案別研修の充実</li> </ul>				
年次計画	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
	マニュアル等の更新 継続（点検見直し） 研修の実施				
数値目標 (期待・効果)	窓口対応事案別マニュアル等に基づく事務処理及び職員のスキルアップにより来庁者等の待ち時間短縮及び個人情報取扱いの厳格化を図る。 来庁者に則した説明や待ち時間の短縮等により、市民満足度、信頼度の向上につながる				

③行政情報の積極的な発信

実施項目	市民が必要としている行政情報の発信	担当部署	全部局		
現 状	<p>広報紙や防災行政無線のみならず、ホームページによる広報手段を用い、市民が必要としているあらゆる情報を適切かつ迅速に情報発信を努めている。</p>				
実施内容	<p>ホームページの閲覧については、従前のパソコンからスマートフォン及びタブレット端末の普及により、更なる利活用促進が望めるため、アクセス方法の周知を図る。また、ホームページについて、平成28年度を以て長期継続契約が終了するため、新たなホームページの更新に向けての準備作業を行う。</p>				
年次計画	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
	<p>ホームページの利活用促進及び更新に向けての準備作業等</p> 				
数値目標 (期待・効果)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市政情報の更なる発信</li> <li>・ ホームページの機能及び利便性の向上</li> </ul>				



(2) 行政運営機能の向上

①電子サービスの推進

実施項目	図書館情報システムの充実	担当部署	図書館		
現 状	平成19年度に図書館情報システムを導入したことで図書貸出・返却作業が機械処理と県内図書館との情報ネットワークから相互貸借が可能となり、広範囲な市民ニーズに対応でき、また、市民サービスのため午後6時までの開館を実施している。図書館情報システムも導入から5年を経過しており、機械の保守点検が部品の供給などで困難な状況から、トラブルが起きる前に機械の更新をする必要がある。				
実施内容	5年を経過したシステムを新規機種に入れ替えをし、継続して図書館情報システムを利用した市民サービスを実施できるようにする。				
年次計画	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
数値目標 (期待・効果)	平成30年度までの5年間で利用登録者数を2倍に増やす。				

実施項目	電子システム活用の推進	担当部署	全部局		
現 状	市民サービスの向上のため、茨城県及び県内市町村による電子申請届出システムや県域統合型GISのシステムの共同利用を務めてきた。 しかし、現状は、地域性的問題や職員に認識不足から利活用の促進が上らない状況にある。				
実施内容	県域統合型GISシステムの新たな利活用促進について、市民の視点に沿った情報の発信を図る。(地図情報を利用した各種情報の発信) また、ネットワーク回線が旧町村単位に構築されているため、両総合支所にあるサーバ類を本庁へ統合し、ネットワーク回線の一本化を目指す。				
年次計画	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
数値目標 (期待・効果)	<ul style="list-style-type: none"> <li>GISにおける情報共有化</li> <li>サーバ類の統合及びネットワーク回線の再構築</li> </ul>				

②公正の確保と透明性の向上

実施項目	文書管理システムの再構築	担当部署	全部局		
現 状	<p>合併以降、公文書の整理及び管理場所について、各課の判断により管理されているため、廃棄する文書が処分されない状況にある。そのため、書庫への文書が移動できない状態にあり、情報公開等による文書が容易に探せない状況にある。</p>				
実施内容	<p>書庫に保管されている合併以前の公文書の整理及び管理することにより、スペースが生まれるため、公文書の保存先が明確になる。また、ファイリングによる文書管理についても、独自の方法で管理しているため、研修会等を行い、庁内統一した文書管理システムの再構築を図る。</p>				
年次計画	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
	<p>書庫の整理（廃棄文書の処分及び文書の入替え）</p>  <p>文書管理システム及びファイリングの研修会</p> 				
数値目標 (期待・効果)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 書庫の配置換え（文書保存年限に応じた書庫の配置換え）</li> <li>• 統廃合による学校施設を書庫として利用するための検討</li> </ul>				