

# 第6次小山市行政改革大綱実施計画 進捗状況調査書

No.	取組項目		担当課・担当係	取組番号	区分				
12	市民課コンシェルジュの配置		市民課	1-2-2-003	新規				
基本方針	人口減少社会に対応した効率的で質の高い行政経営	大項目 効率的で質の高い公共サービスの提供	中項目 市民サービスの向上						
取組概要	マンツーマンで能動的に対応するコンシェルジュ（案内係）を庁内に配置し、市民が求めているサービスをスムーズに案内できるしくみをつくる。コンシェルジュについては庁舎内の案内だけでなく、申請書等の記載指導なども行い、受付番号札の発券から受け取りまでのサポートを一体的に行うことで、手続きの不安感を取り除き、迅速な手続きの進行に寄与する。		達成目標	コンシェルジュ（案内係）の配置	目標年度 H31				
推進計画		27年度	28年度	29年度	30年度	31年度			
先進地の調査、業務内容の研究、検討	活動計画	▲	▲	▲					
	実施状況		▲	▲					
コンシェルジュの配置、運用	活動計画			●	●	●			
	実施状況		▲	▲					
指標名		27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	累計・最終目標	実績	達成率
コンシェルジュ（案内係）の配置と運用	目標値			1	1	1	3	0	0.0%
	実績値		0	0					
年度	P 年次計画・目標		D 実施状況・主な取組内容			C・A 課題及び次年度に向けた改善内容			
H27	各市の状況を調査した上で、内容について研究・検討していきたい。（所管についても業務内容により検討・調整を行う）		県内でコンシェルジュを配置している宇都宮市と栃木市を視察した。			すでにコンシェルジュを配置している市を参考にしながら配置にむけて検討していく。			
			進捗度 B 計画通り						
H28	調査・検討		先進地を参考にして、効果的な配置について課内で検討した。			新庁舎建設に向けて、今後効果的・効率的な設置を検討していく。			
			進捗度 B 計画通り						
H29	調査・検討		先進事例を参考にして、効果的な配置について課内で検討した。			新庁舎に向けた準備を含めて総合的に検討する。			
			進捗度 C 計画よりやや遅い						
H30	調査・検討								
			進捗度						
H31	調査・検討								
			進捗度						