

新潟市民サービス向上システム（NCSIS） 平成30年度運用状況及び市長マネジメントレビューについて

1 新潟市民サービス向上システム（NCSIS）とは

- 平成25年度にISO9001品質マネジメントシステムから移行した独自システム
- 市民サービスの向上を目的として、サービス品質向上と組織力向上の2つのプロセスで、継続的に市民サービスの改善を図る組織経営のシステム
- 適用範囲は、福祉部、建築部、財務部、8区役所の市民窓口を有する28課37組織

2 市民満足度の状況

- 窓口アンケート実施結果【行政改革プラン目標 4.5点以上】

	年度平均点	第1回（5～6月）	第2回（11～12月）
平成30年度	4.58点	〔 4.56点 4.57点 〕	4.59点
平成29年度	4.58点		4.59点

3 市民サービスの改善状況

- 改善実践報告数（全所属）【行政改革プラン目標 前年度比以上】

平成30年度報告数	2,414件
平成29年度報告数	2,534件
平成28年度報告数	2,486件

4 不適合市民サービスの管理状況

- 不適合市民サービスの発生件数

平成30年度 2件（平成29年度 2件、平成28年度 4件）

◆ 個人情報が含まれた文書の誤送付（2件）

⇒チェック体制の見直し・強化の再発防止措置を実施済

※NCSIS対象所属以外で4件発生

通知文書の記載誤り、公費の支払遅延2件、工事に係る積算誤り

⇒ リスクマネジメントを加味したコンプライアンス研修を実施予定

5 市長マネジメントレビュー

市長指示事項

1 業務ミス根絶に向けた組織としての点検・見直し

これまでも再三にわたり、ダブルチェック等のチェック体制の強化を指示してきたにもかかわらず、これらを怠ったことにより依然として業務ミス等が発生している。所属長はこれらの業務ミス等を根絶するようマニュアルの整備や見直しを行い、チェックが形骸化することのないようミスを組織的に予防する仕組みづくりに全力を挙げること。

2 内部統制実施を見据えたリスク管理

地方自治法改正により、事務の適切な執行を確保するため、内部統制に関する方針を定め、これに基づき、必要な体制を整備することが義務付けられている（2020年4月施行）。各所属長は本格実施を見据え、業務手順を再確認し、想定される危険性（リスク）をふまえ、必要な対策を講ずること。

3 情報の共有化による業務ミスの防止

業務ミス発生の要因の1つに、所属内の情報共有が図られていないこと等チームワークの欠如が見られることから、確実にミスを防ぐことができる職場づくりのため、日頃から朝礼等を活用し、職員の業務の進捗状況の確認を行うなど情報の共有化を徹底すること。

【参考】不正のトライアングル⇒3つの不正リスク要因が拡大、重なり不正が生じやすい

