

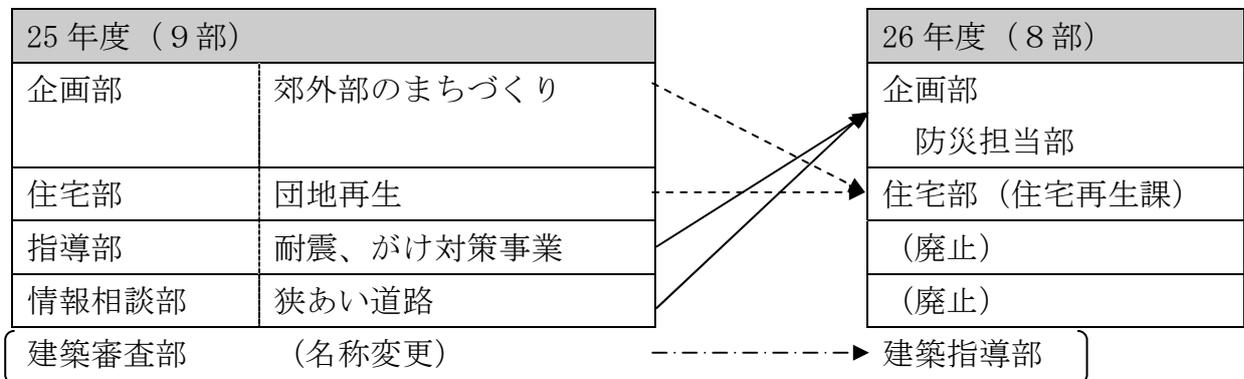
## 建築局の新執行体制と窓口改善の取り組みについて

25年度において、建築局が取り組んだ、新しい執行体制と窓口改善に関する二つの取組について、報告します。

### 1 26年度に向けた執行体制

26年度は三つの基本施策①「災害に強い安全なまちづくりの推進」②「安心して豊かな住生活の実現」③「環境に配慮した建築物の普及」について、将来を見据え、より強力に推進するために、新しい執行体制を構築します。

#### (1) 局の執行体制の見直し



#### (2) 防災事業を一体的に進める部門の新設

企画部に防災担当部を新設しその下に建築防災課を設置します。企画部内の企画課（局企画部門）及び都市計画課（都市計画に関する事業をしている関連部署）とも連携して、防災・減災に関する事業を推進します。

新設する防災担当部では、耐震事業、がけ対策事業及び狭あい道路事業を総合的に推進します。

26年度機構	所管事業
防災担当部長 — 課長（2） — 係長（4）	耐震事業、がけ対策事業、狭あい道路事業等

#### (3) 住宅地再生事業を推進する部門

住宅部を住宅政策課、市営住宅課及び住宅再生課の3課に再編します。

新設する住宅再生課では、団地再生事業、郊外部のまちづくり事業などを推進します。

26年度機構	所管事業
住宅部長 — 課長（4） — 係長（11）	郊外部のまちづくり、団地再生、住宅施策の企画立案、市営住宅の管理等 運営等

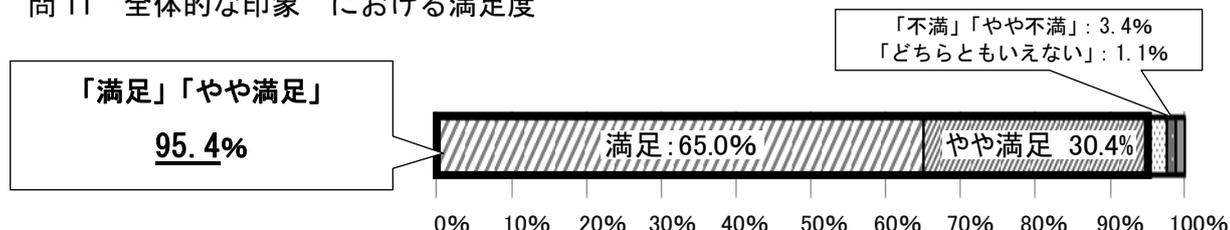
## 2 窓口改善に関する取組

建築局では、窓口サービスの向上を図るため、わかりやすく正確な説明に努めること等、利用者目線に立って、様々な改善の取組を継続的に実施しています。

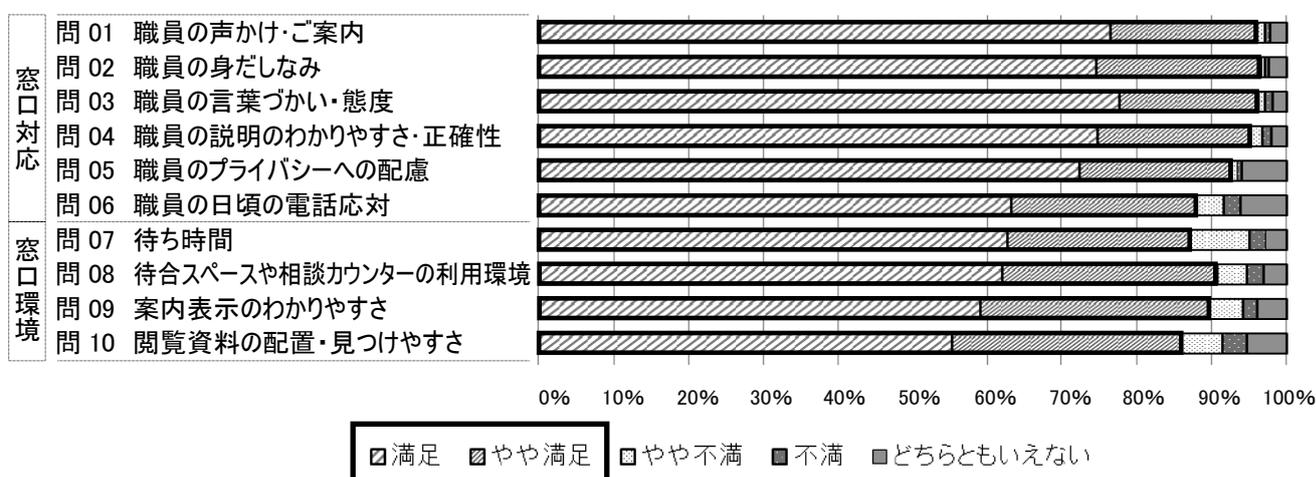
今年度は、これまでの窓口改善の取組成果を測るため、11項目について、窓口に来庁された方への「窓口対応満足度調査」を実施しました。

### (1) 調査結果

#### ア 問11 ‘全体的な印象’における満足度



#### イ 各項目の満足度



#### ウ その他

記述式の自由意見として、計129件のご意見やご指摘をいただきました。

- (改善点) ①職員によって対応に差がある ②窓口・サインがわかりにくい ③待ち時間が長い 等  
(良い点) ①親切・丁寧で説明がわかりやすい ②職員個人へのお礼 等

### (2) 今回の結果を受けて

- ・ たらい回しにしない意識改革や、技術力の向上にも力を入れてきた成果と考えます。
- ・ 評価の高い項目については維持向上を図り、評価の低い項目やご指摘の内容については、更なる窓口改善に取り組みます。

(取組) 対応マナー研修の実施、掲示物・サインのルール徹底 等

#### 【調査方法】

「全体的な印象」「窓口対応」「窓口環境」に関する質問11項目について、5段階評価(満足・やや満足・やや不満・不満・どちらともいえない)で調査しました。

- ・ 実施期間 平成25年11月18日～29日まで(10日間)
- ・ 実施方法 アンケート用紙を、職員による直接配布又は出入口付近に設置して配布し、回収ボックスにて回収

⇒ 回収枚数：計1,058枚 (回答者の属性：不動産業や設計者等の事業者、市民の相談者)