

(別紙)

総務委員会政策提言

窓口サービスの改善について

～市民にとって便利で分かりやすい、やさしい窓口サービスをめざして～

第1 提言の背景と経緯

市の窓口サービスに関する事務は幅広く複雑で、多くの部署が関係しています。また、高齢化の進展や地方分権の推進などに伴い、市民ニーズ及び行政事務は年々増大していることから、新たな課題に対応できる効率的な事務処理体系、部署間の横断的な事務処理連携や情報の共有の推進、ICT利活用による事務処理の高度化・迅速化による行政サービスの向上が一層必要となってきました。

本市においては、これまでも番号表示による手続案内、証明書自動交付機の設置をはじめ、本庁舎1階への総合案内所及びフロアアシスタントの配置による案内サービスの充実にも努め、さらには椅子に座って記入できる書面台の設置、幼児用プレイコーナーの設置など、来庁する市民の利便性の向上に向けて一定の改善を進めてきていますが、とりわけ近年においてはICTの普及による情報の一元化が求められるようになってきました。窓口サービスアンケートによると「用件が済むまでの待ち時間が長い」などとする意見が多く、また、本庁舎と健康福祉事務センターが離れているなどの課題があり、これを解決する方法としてICTの活用などは有効であると考えられます。

このように、市の窓口サービスのあり方も再検討の必要に迫られています。

また、本市では、平成18年3月に策定したこいだら21世紀構想—小平市第三次長期総合計画基本構想第3章第5節「健全で、進化するまちをめざして—地方自治・行財政—」の「2健全な行財政運営を実現する」において、「小平市らしい行政サービスを計画的に展開し、情報技術社会にふさわしい安心で信頼される便利な自治体を実現します。」としており、窓口サービスの改善を進めているところです。

他市においても、市民ニーズ及び目的にあわせた受付や案内が受けられる「ワンストップサービス」など、様々な窓口サービスの改善に向けた取り組みが行われております。

当委員会はこちらの状況を重く受け止め、「いかにして市民にとって便利で分かりやすく、ワンストップ的にサービスを受けられる、やさしい窓口を構築するか」との課題を設定し、市民目線から見直しを行い、市民本位の待ち時間の短い、迷わず分かりやすい、安心して手続ができるやさしい窓口を実現するために、先進市の事例研究及び市民意見を参考にしながら、本市における窓口のあり方について鋭意検討、議論を重ねてきたところです。

先進市の事例研究として、福岡県大野城市、東京都青梅市、埼玉県狭山市に出向き、外部委託による一元的な受付業務、コールセンターの設置、ライフイベントごとの手続の一元化、関連する課のグループ化と色分けによる案内表示等について実際の運用状況を視察しました。このほかにも、青森県弘前市、福島県会津若松市、北海道北見市等で行っている複数の申請書を一枚に集約する事例、タブレット端末による証明書の申請の事例、窓口サービス指針の策定の事例等の調査を行ってきました。

市民意見については、市のアンケート調査結果と各委員が議員として活動の中でいただいた意見などをもとに、来庁者が窓口等でどのような不便を感じているかを研究し、その結果、「解決すべき課題」として次の5項目を設定しました。

- ア 手続書類の煩雑さの解消
- イ 手続の流れをわかりやすくすること
- ウ 手続の際の移動距離の短縮
- エ 待ち時間の短縮
- オ 職員の対応能力の向上

これら5項目の課題はあくまでも市民目線から設定したものであり、窓口サービスの改善を検討する当委員会の基本的な姿勢を示すものです。

これらの項目に沿って、それぞれの解決のための方向性を絞り込んだ上で、課題の解決策を協議しました。その結果、課題の解決策は互いに関連しあい、窓口サービスのあり方全体に関わってくるものが多いことが明らかになったため、主だった次の4つの分野に振り分けて示すこととしました。

- 1 庁舎のレイアウト及び窓口での申請受付・交付に関すること
- 2 ICT等によるオンラインシステムの活用に関すること
- 3 市民への情報提供に関すること
- 4 職員の対応能力の向上に関すること

また、業務に必要なシステムなどの専門的な分野では、個別の解決策を具体的に示すことが困難であるため、課題解決の方向性として示しました。なお、後段で示す提言の内容における課題の解決策を講じるためには、費用対効果や実施時期等を総合的に検討し判断することが求められます。

執行機関におかれましては、当委員会の期するところをくまれ、市民の利便性と時代のニーズに適合したやさしい窓口を構築するとともに、効率的な事務運営を速やかに実現されますよう、ここに研究の成果をまとめ、総務委員会の総意として提言いたします。

第2 提言の内容

1 庁舎のレイアウト及び窓口での申請受付・交付に関すること

(1) 関連する窓口をグループ化し、案内板を色分けで表示すべきである。

(目的) 申請内容が関連する窓口をグループ化し、これを異なる色で表示することにより、来庁者が向かうべき窓口を容易に識別できるようにする。

(検討事項) 色分けによる窓口表示は市民から見てわかりやすい手法である。一方、レイアウトについて、本庁舎は地上7階建てであり各階の面積は手狭なため、1つの階に関連する全ての部署を配置することは困難である。したがって、現在の配置を基礎に、手続が関連する部署の窓口をそれぞれ色表示し、同時に、入口、エレベーター前等にも色別の案内表示をする方法を検討する必要がある。

(2) 複数の課で交付している証明書を一元的に交付できる窓口を設置すべきである。

(目的) 来庁者が複数の証明書の交付申請を行う場合、申請と交付を同じ場所で行えるようにすることによって、手続の簡素化を図り来庁者の部署間の移動の手間を省く。

(検討事項) 現在、東西出張所では、戸籍、住民票、印鑑、税務、納税関係の証明書の交付事務が一か所の窓口で行われている。この方法の本庁舎への導入は、現在の市民課等で行っている交付事務と重なる部分もあるため、新たな窓口を設置した上で、各課の事務分掌を再構築する必要がある。また、粗大ごみ収集シールの発行等の事務等もあわせて行うことも検討すべきである。

(3) 健康福祉事務センターを本庁舎に統合すべきである。

(目的) 本庁舎に統合することにより、手続が関連する部署の連携を速やかに行い、来庁者の部署間の移動の手間を省く。

(検討事項) 本庁舎の限られたスペースで統合を行うに当たっては、来庁者の動線の分析を行い、効率的な配置を行う必要がある。

(4) 繁忙期に臨時窓口を開設すべきである。

(目的) 繁忙期(3、4月等)の臨時窓口を開設することにより、混雑を緩和し待ち時間を短縮する。

(検討事項) 臨時窓口を1階ロビーに設置することはスペースの関係で困難であるが、時間外対応や手続を一元的に集約することなどを検討すべきである。

(5) 申請書類をライフイベントなどの目的別に一元化すべきである。

(目的) 来庁者が結婚、出産、離婚、転出入などで複数の申請手続を行う必要があるとき、その目的に適合する申請書類を一元化するとともに、手続に必要な書類を明示することで、速やかに手続が行えるようにする。

(検討事項) 来庁者が不満を感じるのは、手続を終えるまでに何度も来庁しなければならないような場合であるから、効果が期待できる手法と考えられる。なお、一元化すべきライフイベントは、利用者が精神的負担を抱えていたり証明書を他の官公署へ提出するために市において取得する必要があるもの(例：離婚手続、不動産取得手続等)についても検討すべきである。

(6) ライフイベントごとの手続が分かりやすいチェックシートを導入すべきである。

(目的) 子育て、転入・転出等の目的別に必要な手続や必要書類を明らかにすることで、手続の漏れや申請に必要な書類の持参漏れを防ぐ。

(検討事項) レイアウトの変更とあわせて導入することでさらなる効果が期待できるため、来庁者の動線などを踏まえて総合的に検討する必要がある。また、来庁前にあらかじめ必要な書類等を把握することができるよう、ホームページへの掲載も考える必要がある。

(7) 証明関係の申請書類を1枚に集約すべきである。

(目的) 市民課の3種の申請書(住民票、戸籍、印鑑)を1枚に集約することによって、同じ事項の記入の手間を省く。

(検討事項) 現在の3種の申請書は印鑑を除いてそれぞれA4の表面の全面を使っているため、1枚に集約するには、記載事項の精査が必要になる。税務関係の証明書の申請書類についても同様の検討が必要である。

2 ICT等によるオンラインシステムの活用に関すること

(1) 証明書発行を一元化した窓口の設置にふさわしいオンラインシステムを構築すべきである。

(目的) 来庁者が複数の証明書の交付申請を行う場合、申請と交付を同じ場所で行うために必要なシステムを整備することによって、手続の簡素化を図り来庁者の部署間の移動の手間を省く。

(検討事項) 行政サービスを効率的に行うためには、オンラインシステムの改善とともに、各課の事務分掌の見直しや人員配置を検討する必要がある。

(2) プッシュ型のサービスのためのシステムを導入すべきである。

(目的) 来庁者が複数の申請を要する場合、最初の窓口で職員が受け付けを行いながら次の部署へ連絡するシステムを構築することで、次の部署での来庁者の説明にかかる時間と手間を省くとともに、スムーズな受付事務を行うことにより、来庁者の待ち時間の短縮を図る。

(検討事項) プッシュ型サービスのための部署間の連絡システムが必要であり、来庁者が多数の場合も機能するものが望ましい。本サービスは来庁者に対する時間的な効率を図る利点はあるが、来庁者の移動を解消するものではない。

(3) 証明書類の申請及び交付がコンビニエンスストアなどでできるようにすべきである。

(目的) 来庁せずに証明書の申請及び交付が受けられるようにすることで、移動の手間を省き、また、市役所の開庁時間外や証明書自動交付機の稼働時間外に取得できるようにすることで、手続を行う市民の時間的な制約の解消を図る。

(検討事項) 庁舎での申請書記入や証明書交付の手間を省けるため、極めて有効な手法と考えられる。ただし、本人確認のためにカードが必要と考えられる。

(4) タブレット端末機を導入すべきである。

(目的) タブレット端末機から各種証明書(住民票、印鑑、戸籍等)を申請するシステムにより、申請書類への記入の負担軽減や高齢者などの申請手続を容易にするとともに、

庁内の移動時間を緩和する。

(検討事項) タブレット端末機利用には、本人確認のための書類が必要と考えられる。また、他団体の導入事例では、利用者が限定されているといった課題があることから、より多くの市民が利便性を実感できるような利用の方法を検討する必要がある。また、手続を補助する職員の増員も検討する必要がある。

3 市民への情報提供に関すること

(1) 窓口混雑カレンダーの掲示で窓口の混雑状況を知らせるべきである。

(目的) 納付時期や申請時期等による窓口の混雑状況を示すカレンダーを作成し、ホームページやメールマガジン、各窓口での掲示により情報提供することにより、来庁者が事前に来庁日を調整できるようにすることで、待ち時間の短縮を図る。

(検討事項) 他団体の事例では、リアルタイムの混雑状況を知らせるものを導入している例もあるため、このような方法の導入もあわせて検討する必要がある。

(2) F A Qの充実を図るべきである。

(目的) ホームページでのF A Qの充実により、自宅等で必要な情報を得ることができるようにすることで、来庁の手間を省く。

(検討事項) 多くの情報を載せすぎるとかえってわかりにくくなることも考えられることから、市民が必要とする情報を素早く正確に取得できるような方法の構築が必要となる。

(3) コールセンターを設置すべきである。

(目的) コールセンターの設置により、市役所の開・閉庁時間にかかわらず必要な情報を電話で得ることを可能とすることにより、来庁の手間を省く。

(検討事項) 設置形態について、代表電話と一体とするか、独立のものとするか検討する必要がある。

4 職員の対応能力の向上に関すること

(1) 窓口対応指針及び業務遂行基準を作成すべきである。

(目的) 窓口対応指針により接遇能力を向上させることで、安心して気持ちよく利用できるやさしい窓口となる。また、業務遂行基準を設け、業務の知識、業務処理、職員間の連携等の専門的な知識の活用によって事務処理が的確に行われ、用件や目的に応じて、必要な手続が速やかに遂行できる窓口となることで、待ち時間の短縮を図る。

(検討事項) 高齢者や障がい者、子ども連れなど、様々な市民ニーズの変化に対応していける窓口サービスを目指すものとするべきである。また、今後I C T等の先端技術の運用能力を育成する必要がある。

以上