

団体名	東広島市	所 属	市民課	他団体等との連携	—
連絡先	住民係 (082)420-0925				

取組事例名	総合窓口の推進	取組期間	平成21年12月～
--------------	---------	-------------	-----------

取組の概要 ～ ワンストップ総合窓口の設置

ワンストップ化を実現した総合窓口を設置し、住民異動に伴って発生する様々な手続きや各種証明書の発行を一つの窓口で行うことにより、住民異動に関連する手続き漏れの防止や窓口の移動時間短縮など、市民の利便性の向上と窓口事務の効率化を図っている。

取組の背景 ～ 手続きに係る市民の負担を軽減するために

これまで本市は、住民異動の際に窓口を転々としなければならず、さらに庁舎が数か所に分散していたため、これに係る市民の負担が非常に大きかった。

そこで、平成17年11月、新庁舎建設基本構想の策定を契機として、住民異動に伴って発生する様々な手続きや各種証明書の発行を可能な限り一つの窓口で行うことを目的として、ワンストップサービスを目指した。同時に、新庁舎建設に合わせ、市民課の窓口環境整備にも取り組んだ。

取組のねらい ～ 市民満足度の向上を目指して

来庁者に「書かせない」「歩かせない」ことで、負担感の減少と事務の効率化を図るとともに、市民課の窓口サービスを充実させ、市民の満足度の向上を図る。

取組の具体的内容 ～ ワンストップサービスの実現に向けて

1 対象事務の選定

ワンストップ化を目指す際の基本コンセプトとしては、可能な限り多くの業務を取り込むというものであった。

平成20年度・・・14業務（市民課業務のみ）

平成25年度・・・30業務（市民課，市民税課，収納課，こども家庭課，保育課，国保年金課，介護保険課，学事課，水道局業務課等）

これらの対象業務の選定については、平成20年7月に所属長による「窓口サービス検討部会」を設置し、さらに実務担当者で構成する「作業部会」で事務レベルの協議・検討を行った。

2 検討部会及び作業部会の役割

作業部会では、市民課が中心となって各所属と総合窓口で実施できる業務を選定し、各所属の協力を得ながらマニュアルの整備や制度を把握するための職員研修を実施した。

検討部会は、作業部会で決定した事項等について必要に応じて助言等を行い、総合窓口事業の適正な運営を図るという役割を担った。

3 新庁舎へのレイアウト

このほか、新庁舎建設基本構想の中で、総合窓口の規模（窓口の物理的な大きさ）、デスクや端末の配置、導入スケジュール等を柔軟に変更できるよう、市民課のレイアウトを計画した。

4 その他

住民異動に必要な手続きを年齢要件や福祉等の受給資格からシステムが自動的に判断する総合窓口システムを導入し、手続き案内の充実・強化を図っている。具体的には、複数の手続きが必要な場合、住所と氏名等の基本情報を入力すれば、他の手続きに必要な申請書の基本事項をシステムが自動的に記載し、出力するというもの。



取組を進めていく中での課題・問題点 ～ ほかに満足度を向上させる方法はないか

取り扱う業務数の増加を進めるとともに、市民の利便性を更に向上させ、住民異動に係ることに限らず、包括的に「市民サービスの満足度向上」を目指す方法を模索した。

創意工夫した点 ～ 市民目線に立った窓口になるために

「市民サービスの満足度向上」という趣旨のもと、ワンストップ化の他、補完的に実施する取組も『総合窓口事業』の一環として位置づけ、実施している。

1 フロアマネージャーの配置

総合受付とは別にロビーに市民課業務専用の案内係（フロアマネージャー）を配置し、手続き先の案内や申請書等の記載指導を行っている。

2 他課利用窓口の活用

臨時福祉給付金・子育て世帯臨時特例給付金の申請受付など、特定の時期や期間において申請や申込みを集中して受け付ける場合に、市民課の窓口の一部を他課利用窓口として活用し、原課窓口の混雑緩和や業務の効率化を図っている。



3 窓口開庁時間の延長

平日の開庁時間に来られない市民の利便性の向上を図るため、毎週木曜日は19時まで、毎月第2・第4日曜日は8時30分～12時30分まで開庁している（本庁の市民課窓口のみ）

4 窓口満足度アンケートの実施

窓口での満足度に関するアンケートを平成22年度から毎年実施しており、市民課の来庁者に手続きの待ち時間を利用して記入していただいている。このアンケートの結果により表面化した改善点等を全職員が共有し、窓口業務に生かすことで、満足度の向上を図っている。

取組の成果（効果） ～ 市民満足度が年々向上

窓口満足度アンケートの結果によると、毎年満足度は向上しており、自由意見の中でも「以前と随分イメージが変わった」といった記載も多く見られるなど、概ね成果が出ている。

また、満足度の向上が市民課職員の自信や刺激に繋がり、更なる向上を目指して質の高い窓口サービスを提供しようとする原動力となっている。

今後の展開 ～ さらに満足度を向上させるために

理想的な総合窓口の形態は、所管課の職員が一人ずつ集結した専門部署を構築できればよいと考えているが、これには人員配置による経費との両立が困難であること等の理由により達成されておらず、現在はこれに代わる方法を模索している。

そのほか、市民の生活に直結する業務については、今後取り込むことが可能な業務があれば積極的に取り込みたい。そのためには、権限移譲等により市が決裁権を持つことになった事務等について検討していきたい。

他団体へのアドバイス ～ 必要なのは「マンパワー」！

システムや事務スペース、仕組みだけではどうしても限界があるため、この取組に最も必要なものは「マンパワー」であるといえる。この「マンパワー」とは、様々な制度に対応し、それらの業務に精通し、問い合わせに即対応する人的資源であり、これを確保することが、窓口業務において重要と考えている。