

団体名	安芸高田市	所属	総合窓口課	他団体等との連携	—
連絡先	窓口係 (0826)42-5616				

取組事例名	ワンストップ総合窓口サービス	取組期間	平成23年度～
--------------	----------------	-------------	---------

取組の概要 ～ 窓口サービスフロア環境づくり	
市民が利用しやすい窓口サービスの改善に向けて、窓口サービス部門の課係を見直すとともに、総合受付の充実を図る。	
取組の背景 ～ 多様な住民ニーズに対応した窓口サービス	
<p>本市の庁舎は、合併前の旧吉田町庁舎に、合併後新庁舎を併設する形で整備され、初めて来庁する市民には各課の位置等が分かりにくく、市民から案内標識の改善を求められていた。</p> <p>また、厳しい財政状況下において、簡素で効率的な行政体制の確立を目指す中、効率的な行政改革の円滑かつ適正な推進を図っている。窓口サービス部門については、必要な人員を確保し、サービスの維持・向上を図るため、民間活力を積極的に導入し、窓口サービス体制の維持・充実を図ってきた。</p>	
取組のねらい ～ 利用しやすい庁舎づくり	
「わかりやすく」「使いやすく」「心地よく」「手続きが早く終わる」窓口を構築する。	
取組の具体的内容 ～ 総合窓口フロアの整備と民間活力の導入によるサービス体制	
<p>(1) 窓口サービスフロア環境づくり</p> <p>ア 窓口エリアと業務エリアの切り分けによる業務の効率化</p> <p>(ア) 来庁者の快適性（職員の視線、圧迫感を低減）を確保する。</p> <p>(イ) 事務環境（のぞき込みの防止等）を改善する。</p> <p>イ 来庁者の利便性の向上</p> <p>(ア) ワンストップ化により窓口対応時間を短縮する。</p> <p>(イ) 手続きの簡素化（住民票・戸籍・印鑑証明の申請用紙を一本化）を図る。</p> <p>ウ 来庁者の立場に立った快適な空間づくり</p> <p>(ア) 案内標識（色分け、日本語・中国語・ブラジル語・英語での表記）の充実</p> <p>(イ) 民間委託による総合案内の設置 （フロアマネージャーの配置、印鑑登録、各種証明書の発行等）</p> <p>(2) 窓口サービスの改善</p> <p>ア ハード面</p> <p>(ア) お客様の待ち時間の状況に合わせて、業務ごとの受付カウンターの数を柔軟に変更できるようにする。</p> <p>(イ) 誰もがわかりやすく見やすい案内表示（業務内容を含め、色や形など区分して表示）を行う。</p> <p>(ウ) 使いやすいカウンター（異動受付コーナーをはじめ、各課固有のコーナーのカウンターは全てローカウンター）にする。</p> <p>(エ) お客様の個人情報を適切に保護する観点から市民部及び福祉保健部に専門の相談ブースを設置する。</p> <p>(オ) 各カウンターには仕切板を設置する。</p> <p>イ ソフト面</p> <p>(ア) フロアマネージャーを配置し、来庁者を目的の窓口まで円滑に案内する。</p> <p>(イ) 職員は、来庁者に不快感を与えない接遇（プライバシーの保護）を行う。</p> <p>(ウ) 申請書様式等の簡便化を図る。</p> <p>(エ) 受付窓口の状況に合わせた適切な職員の配置が可能なように、カウンターの共有化を図る。</p> <p>(オ) 受付窓口における苦情等の発生に対し、迅速に対応できるよう連絡体制の整備（職員名簿一覧表、各課の仕事内容一覧表）を図る。</p> <p>(カ) 手続きに支援が必要な方への適切なサポート体制（ユニバーサルデザイン、乳母車、車いすの設置）を整える。</p>	

取組を進めていく中での課題・問題点 ～ 窓口サービス、プライバシーへの配慮及び案内標識

- (1) 窓口業務に関して、民間委託できる業務内容の検討。
- (2) 総合案内の受付は、市の業務に詳しい人を配置すべきである。
- (3) 窓口仕切りがなく、丸見え・丸聞こえで困る。
- (4) 市役所の構造が迷路のようで分かりにくい。

創意工夫した点 ～ 先進地視察による改善

平成22年7月21日～22日（福岡県大野城市・佐賀県佐賀市）視察（職員7名参加）を踏まえ、次のとおり取り組む。

- (1) 受託業務に関し、直接業務の指示・指導等ができないなど、労働者派遣法の趣旨を勘案し、十分な知識や接客マナーを有している者を選任した。
- (2) 総合案内においては、事務内容のわかる書類や職員録等を備え、民間委託業者のフロアマネージャーが、来客者に迅速かつ正確に対応できるようにした。
- (3) プライバシーの観点から、カウンターに仕切板を設置し、環境を整えた。
- (4) 来客者のニーズを踏まえ、業務内容を含め、色や形などを区分して表示するなど、誰もがわかりやすく、見やすい案内表示を設置した。



(改善後の窓口・フロア)

取組の成果（効果） ～ お客様満足度調査

- (1) 窓口満足度調査（平成22年～平成24年の3年間実施）において、接客態度など複数項目で毎年98%強の評価をいただいた。
- (2) 本市のワンストップサービスについて、接客態度、迅速かつ正確丁寧な対応への満足のお声を、新聞の視聴者投稿欄に投稿いただいた。
- (3) ワンストップ化に伴い、迅速な窓口サービスを提供できるようになり、住民の方からもしばしば「移動せずたくさんの手続きが早く終わった。ありがとうございました。」という声をいただいている。
- (4) 職員間のコミュニケーションもとりやすくなり、事務もスムーズに処理できるようになった。

今後の展開 ～ 個々の質の向上

今まで以上に、窓口サービスの品質維持、向上に向けて、研修等に積極的に参加し、個々の質を上げていき、気持ちのよい窓口サービスを行っていく。

他の自治体の先進事例等も参考にしながら、更なる窓口サービスの満足度を高める取組を検討していきたい。

他団体へのアドバイス ～ 来庁者の視点に立った改善の検討

自治体の窓口対応は、来庁者のその自治体に対する印象を決めてしまうとも思われる。

来庁者の視点に立った発想の基、窓口対応の改善を検討すべきと考える。また、各部署との連携、全職員の接遇の向上、各部署での対応等自治体全体での意識の改革が必要だと考える。