

窓口サービスの見直しに関する意見書

佐倉市行政改革懇話会

平成28年3月

目次

1	はじめに	1
2	窓口サービスの見直しに関する意見	2
(ア)	見直しに向けて.....	2
	窓口の現状把握.....	2
	来なくて良い人を増やし、来る人へのサービス充実のための取組..	2
	目標の設定.....	2
	スケジュールの設定.....	2
(イ)	具体的なサービス向上への方策について.....	3
	窓口対応の重要性についての認識.....	3
	職員の接遇力向上.....	3
	高齢者、障害者、子育て世代への配慮.....	4
	先進窓口の事例研究.....	4
	コンビニ交付の促進について.....	4
	その他具体的改善提案.....	4
3	将来的な窓口のあり方について	6
資料 1	佐倉市行政改革懇話会委員名簿	8
資料 2	佐倉市行政改革懇話会設置要綱	9

1 はじめに

第5次佐倉市行政改革は今後更に進む人口の減少や少子化、高齢化、行政需要の多様化、地方分権時代の到来などの社会経済状況の変化に対応した持続可能な行財政運営を確立することを重要課題としています。また佐倉市総合計画における重要施策である定住人口の維持、交流人口の増加、選ばれるまちづくりの進捗度を高め、平成28年度から始まる第4次佐倉市総合計画後期基本計画へとつなげていくことを狙いとしています。

今回、佐倉市行政改革懇話会では、市からの求めに応じ、第5次佐倉市行政改革実施計画に設定された31の実施項目のなかで特に外部委員の意見を参考とすべき事項として、「窓口サービスの見直し」について検討を行いました。

意見書の取りまとめにあたっては、市の窓口サービスの課題や現状の把握に努め、他市や民間窓口などの事例も紹介しながら意見を述べてきました。また第三者としての立場から、思考の順序やあるべき理想の姿について検討する一方、市民の視点から、個々の取組への細やかな工夫についてなど、佐倉市が窓口サービスの見直しにあたって役立つと思われる提案をさせていただきました。

当懇話会の提案を参考に、市民にとって真に必要とされる窓口サービスとなるよう、真摯かつ継続的な取組に努められることを期待いたします。

佐倉市行政改革懇話会

委員長	水野	創
副委員長	稗田	省三
委員	池田	幸代
委員	石原	茂樹
委員	川村	健

2 窓口サービスの見直しに関する意見

(ア)見直しに向けて

窓口の現状把握

見直しに向けて、まず窓口の現状を把握することが前提です。市の検討部会報告書でも証明書件数等の数値を確認していますが、これらの現状分析を土台として、何をすべきかを検討してください。

来なくて良い人を増やし、来る人へのサービス充実のための取組

窓口サービス見直しにあたり、市が優先的に取り組むべきは、市民が貴重な時間を有効に使うことが出来るようになるために行う「窓口に来なくて良い人を増やす取組」であり、従前からの仕組みを変えることです。今後、窓口対応でしかできないことは何かをつきつめて検討し、「こなくて良い」を増加させてください。また、これにより市は窓口の事務削減と、窓口に来る人に対する質の向上の両面をかなえることが可能となります。更には合理化を進めることで、市は窓口での対応が必要な人を積極的に受け入れるための人員や時間、スペースといった資源を手に入れることができます。

まずは「窓口に行かなくても良い仕組み」、「仕組みを知ってもらうための情報提供の充実、積極的なPR」、次に「より近いところで手続きできる方法」、更には「窓口に行くための交通手段」、「窓口で快適に過ごせる工夫」といったステップでより良いあり方を検討してください。

目標の設定

市の部会報告書では目標値の設定がありません。実施に当たって具体的な数値目標を設定し、各実施項目に取り組むべきです。窓口アンケートの満足度向上や、証明書発行総数に対するコンビニ交付の比率など、数値目標をかかげ、そのために有効な手段を優先して取り組むべきです。

スケジュールの設定

具体的な取組手段について、実行計画を整理し取り組んではどうでしょうか。3ヶ月程度を単位とした工程スケジュールの設定を行い、いつ、誰が、何を、どのように実施するのかを整理してください。

また工程が長期となるものや、継続の必要性がある取組については、第5次行政改革期間を過ぎても改革に継続して取り組めるようにしてください。

(イ)具体的なサービス向上への方策について

窓口対応の重要性についての認識

一般市民にとって市役所利用の機会は限定的です。転入、転出、結婚、離婚、出産、死亡、住所変更など、市民の人生における重要で繊細な場面であることが多くあります。市職員側は日々の作業としてルーティンワークとなりがちですが、相手の立場に立つことを忘れずに対応していただきたいと考えます。

例えば、転入時の窓口は、市の第一印象を決める重要な役割です。市職員全体でその認識を深めることが必要です。佐倉市の課題「人口減少」「少子化高齢化」に対し、定住促進の取組が重要施策となっておりますが、市外へ佐倉市の魅力を発信するといった取組と共に、佐倉市に転入した方を丁寧に迎える対応が必要ではないでしょうか。

転入や結婚、また死亡時の手続きについては、相手の状況に寄り添った個室対応などを行うことや、窓口サービス向上スローガンを掲げて、市の姿勢を理解してもらうことを提案いたします。

対応にあたっては市役所敷地に入ったときから、窓口職員だけでなく、全職員での対応を意識してほしいと考えます。

職員の接遇力向上

職員が意識せずに話す言葉が相手にどのように届くかイメージしてください。例示としてあげますが、何気ない「さっきも言いましたよね」といった一言は、否定された印象を相手に与えます。「どういうところがわからなかったですか」と確認するなど、一人ひとりに伝わる説明の工夫を心がけてほしいと思います。

また接遇は日常業務の中で忘れがちとなります。初心を忘れないように常に心構えを維持する工夫が必要です。まずは管理職など上司が徹底して実行し、職員に日常的に見本を示してください。

定期的な研修も必要となると考えます。管理職による日常的な指導のほか、例えば、民間の接遇のプロに学ぶ研修、市民役を職員が演じ同僚の窓口対応を受けてみるといったロールプレイングなど、気付きのある研修を実施してみたいでしょうか。

また今後は英語以外の外国語対応についても、職員の対応力向上を図る必要があると考えます。

高齢者、障害者、子育て世代への配慮

人口減少、また高齢化の進展により、佐倉市の高齢人口は増加する見込みです。また高齢者自らが手続きを行う機会が増加することも想定されます。障害者、子育て世代も含め、誰にもやさしい窓口が必要です。バリアフリーやユニバーサルデザインなど、配慮が行き届いた窓口を目指してください。

高齢者、障害者、子育て世代への配慮は、それぞれ必要な内容が異なります。具体的かつ細やかな対応ができるかどうかにかんじて市の本気度が問われます。また相談対応にあたっては、地域組織等との連携など、地域の力を活用し、実りあるサービスにつなげてほしいと考えます。

先進窓口の事例研究

他自治体窓口の事例だけでなく、多数の利用者に対応している病院や銀行など、民間の先進窓口事例についても幅広く研究してください。

コンビニ交付の促進について

コンビニ交付は、利用者にとって、より自分の都合に合わせて活用できる利便性の高い窓口であり、今後、様々なサービスがコンビニ窓口で提供される流れは促進されていくものと思います。コンビニ利用の促進は窓口サービス全体の向上にも必要な取組です。ただし、不特定多数が出入りする場所での証明書発行となるため、セキュリティに不安があるとして利用を敬遠される恐れがあります。先進市の事例などを参考に、市民が安心して積極的に活用できる体制を整えた上で、安全面についての説明を尽くし市民の不安を払拭してほしいと考えます。

その他具体的改善提案

- ・フリーアドレス活用による事務スペースの縮小や、書類の整理により、待合室など市民のためのスペースを確保してください。また 1 号館にもキッズスペースなどを確保できるよう努めてください。
- ・職員の事務手続きも簡素化すべきです。これにより市民対応に人員・時間を投じることができ、市民サービス向上につながります。
- ・待っている人が楽しくすごせる場所づくりに様々なアイデアを検討してはいかがでしょうか。絵本や雑誌など読み物の配架や、モニターで市内の情報提供や楽しめる映像など、民間事例も参考に新しい視点で検討してください。
- ・窓口に行く必要があるかを市民が自分で判断できるフローチャートを

作成してはいかがでしょうか。高齢者などにも分かりやすいよう、視覚的な分かりやすさを心がけて作成するなど工夫をし、「来なくて良い」につなげてほしいと考えます。

3 将来的な窓口のあり方について

現在、様々な技術革新により、20年前には想像できなかった状況が生まれています。先々の窓口業務がどのようなになっているか現状では推し量れませんが、窓口の分散化などにより、直接の来庁者は減少するかもしれません。しかし、より困難な対応が多くなる可能性もあります。

このような状況の中で、懇話会としては、次の視点を忘れずに将来のあり方を検討していただきたいと考えます。

・相談対応の充実、積極的なアウトリーチに向けて

症状は出ているが、どこに受診してよいかわからない人のように、どこに相談してよいかわからない、もしくは自発的な相談に動けないという人がいます。ぜひ来庁してほしいという姿勢や、落ち着いた環境でゆっくり話を聞くような場があってほしいと考えます。

また話し相手がほしい高齢者への対応や、子育て支援の充実、障害者への個別対応など、窓口ではなく訪問対応の充実を必要とする事案が多くなるかもしれません。今後の改革によって、積極的なアウトリーチ¹に打って出る選択肢もありえます。NPOなど地域資源との連携を深めることにより、相談対応を充実させ、たらい回しをなくすことで市民が安心して暮らせる社会となるよう検討してください。

・新技術による対応

定型的な窓口対応や電話応答に、人口知能など先進技術の活用についても検討してはいかがでしょうか。技術動向など費用や市の事務としての実現可能性について研究してください。これにより人的資源に余剰を生むなど、来る人に丁寧に対応するための取組が実行可能となります。

技術の変化やそれに応じた社会動向に対するアンテナを高くし、時代の流れに対応できる体制を組織として整えておいてはいかがでしょうか。

・人口比率への対応

佐倉市の人口を見ると、市西部では人口増加していますが、他地区は減少傾向です。また人口比率をみると志津地区だけで全体の40%を超えています。人

¹ アウトリーチ (outreach) とは、英語で「手を伸ばすこと」を意味する。公共機関の現場出張サービスや、援助が必要にもかかわらず自発的な申し出をしない人々に対して、積極的に働きかけて支援の実現を目指すことをいう。

口比率に応じた窓口サービスのあり方について、志津地区やユーカリが丘地区にある出張所機能の充実・拡充など今後検討が必要と考えます。

資料1 佐倉市行政改革懇話会委員名簿

(五十音順・敬称略)

	区分	氏名	経歴等
1	有識者	池田 幸代	東京情報大学 総合情報学部 総合情報学科 助教
2	公募市民	石原 茂樹	
3	公募市民	川村 健	
4	有識者 (副委員長)	稗田 省三	元企業監査役等
5	有識者 (委員長)	水野 創	株式会社ちばぎん総合研究所 取締役社長

(任期：平成27年2月～平成29年1月)

資料2 佐倉市行政改革懇話会設置要綱

(設置)

第1条 社会経済状況の変化に対応した効率的で質の高い市政を推進するため、佐倉市行政改革懇話会(以下「懇話会」という。)を置く。

(所掌事項)

第2条 懇話会は、次に掲げる事項について専門的な視点や市民の幅広い視点から意見を述べ、又は市長の求めに応じ、必要な助言を行うものとする。

- (1) 行政改革大綱の策定及び推進に関する事項
- (2) その他行政改革に関する事項

(組織)

第3条 懇話会は、委員5人以内をもって組織する。

2 委員は、次に掲げる者のうちから市長が委嘱する。

- (1) 行財政運営に関する優れた識見を有する者
- (2) 公募市民

(任期)

第4条 委員の任期は、2年とし、再任を妨げない。

2 委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(委員長及び副委員長)

第5条 懇話会に委員長及び副委員長を置き、委員の互選によりこれを定める。

2 委員長は、会務を総理し、懇話会を代表する。

3 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故があるときは、その職務を代理する。

(会議)

第6条 懇話会の会議(以下「会議」という。)は、委員長が招集し、委員長が会議の議長となる。

2 懇話会は、委員の二分の一以上の出席がなければ会議を開くことができない。

3 委員長は、必要と認めるときは、委員以外の者を出席させ、意見を求めることができる。

(庶務)

第 7 条 懇話会の庶務は、企画政策部企画政策課において処理する。

(補則)

第 8 条 この要綱に定めるもののほか、懇話会の運営に関し必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

(施行期日)

1 この要綱は、平成 2 4 年 1 0 月 1 日から施行する。

(佐倉市行政改革推進懇話会設置要綱の廃止)

2 佐倉市行政改革推進懇話会設置要綱 (平成 1 7 年 4 月 7 日市長決裁 1 7 佐行第 5 1 号) は廃止する