

佐倉市窓口サービスの見直しに関する方針



佐倉市窓口サービス検討会議

平成28年3月

1．窓口サービスの見直しについて

(1) 見直しの目的

昭和46年に現在の1号館にあたる本庁舎建設後、佐倉市庁舎は、業務の増加等により、敷地内に庁舎が順次増築され、現在では、窓口に関する所属が複数の棟に分散配置されています。また窓口や待合スペース、駐車場が利用状況に対して不足している現状があります。

東日本大震災後の耐震診断結果を受けて平成24年4月に設置された佐倉市庁舎整備方針検討委員会においても、このような状況を改善すべく、窓口サービス所属の配置見直しなど窓口サービスの向上を図るべきとの意見が付されました。

これらの状況を受けて、第5次佐倉市行政改革の実施計画（平成25年11月）に、窓口サービスの見直しが取組のひとつとして位置づけられました。第5次行政改革大綱では、佐倉市で今後更に進むことが見込まれる少子高齢化・人口減少社会の進展に対応するための重点施策「定住人口の維持」、「交流人口の増加」、「選ばれるまちづくり」を推進するために行政改革に取り組むとしています。窓口サービスの見直しについても、その成果が、選ばれるまちづくりへと生かされることが求められています。快適な窓口サービスを提供することは行政サービスに対する印象や市民満足度の向上が図られるといった効果や、窓口の効率化、コンビニ交付への移行促進などにより窓口利用者の減少が進めば、職員配置の見直しが可能となり、市民の高齢化によるアウトリーチ対応の増加対策につながります。

(2) これまでの流れ

窓口サービスの見直し検討にあたり、佐倉市窓口サービス検討会議(以下、「検討会議」という。)を平成26年度に設置しました。併せて窓口サービス担当課職員による窓口サービス検討部会(以下、「部会」という。)を窓口サービスの向上に係る専門的な事項について検討・調査及び研究のために検討会議の中に位置づけました。

部会では、検討・調査・研究を行い、その結果を「窓口サービス検討部会報告書」にまとめ、理想の窓口のあり方と窓口サービス向上のための方策等について検討会議に報告しました。

また外部委員で構成された佐倉市行政改革懇話会からも窓口サービスの見直しの方向性や考え方、進め方について、市民の視点、第三者の視点からのご意見を意見書として平成28年3月に提出いただきました。

今回、検討会議では、部会の報告書と懇話会からの意見書を踏まえ、今後の見直しにあたっての基本的な考え方を方針としてまとめました。

2 . 現状の課題点

佐倉市役所内の市民サービス提供窓口における課題は次のとおりです。

(1) 人口、来庁者数に応じた窓口の設置

昭和46年当時と比較し、人口、来庁者数が増加していることで、窓口の絶対数の不足、待合スペースなどが不足しています。

(2) 手続きの複雑化・庁舎の分散への対応

本庁舎が主に4つの建物に分散されていることにより、利用者が複数の窓口を利用する場合に移動が必要となっています。

(3) 来庁者の多様化

高齢者・障害者・子育て世代が来庁した場合の配慮が十分とはいえません。手続き時のプライバシーに関する配慮や保護や外国人への対応などへの配慮も必要となっています。また手続きの早さを求める場合と、安心してゆっくり話をしたい場合など、来庁者の個々の状況への細やかな対応が求められています。

(4) デザインの統一

美観を損ねるポスターの掲出、事務スペースの整理整頓や使用頻度の低い書類の整理不足、備品に統一感がないなど、来庁者に煩雑な印象を与えています。

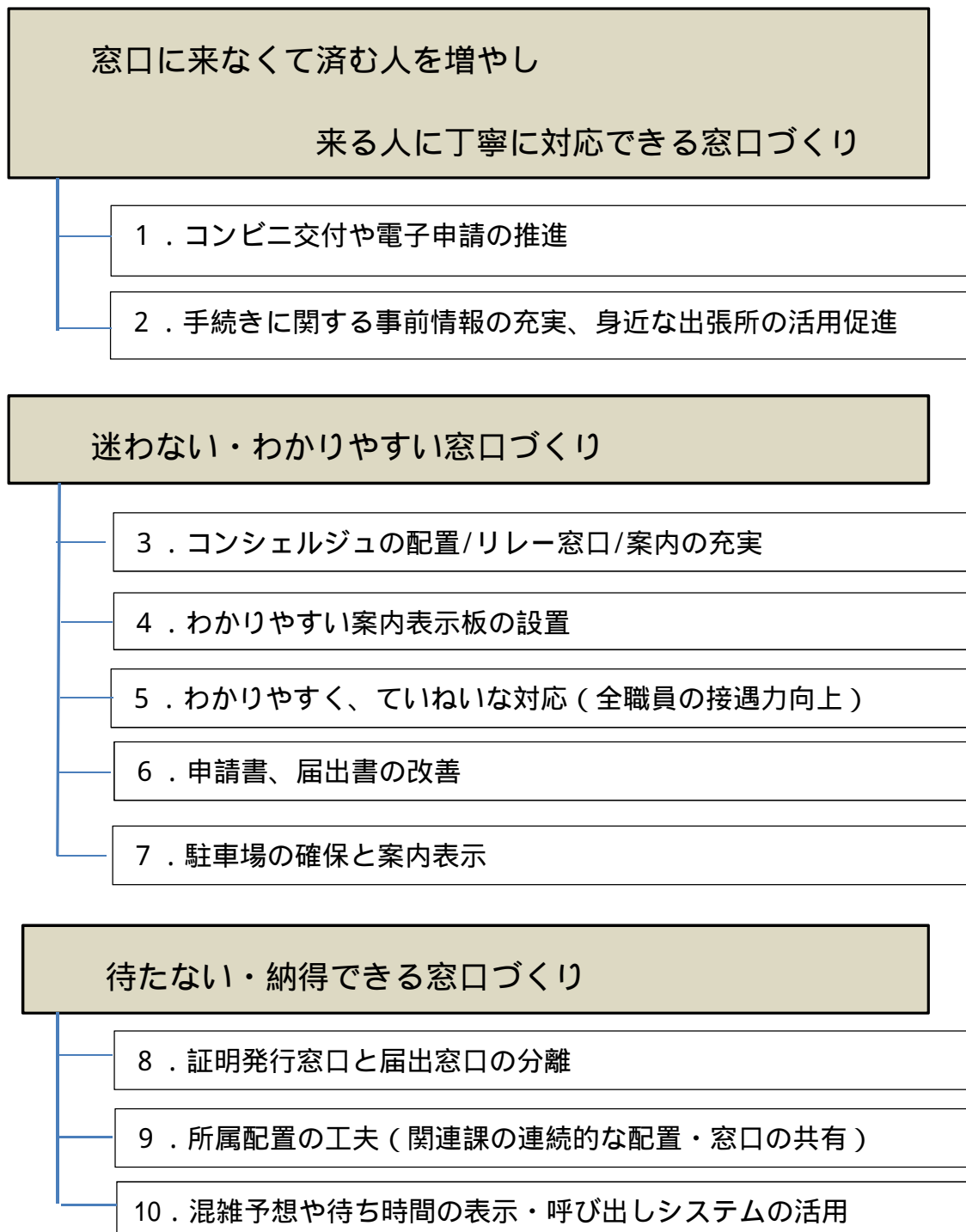
3 . 基本方針

窓口に来た人が安心して快適に過ごせる窓口の実現のため、次のような窓口づくりを進めます。

窓口に来なくて済む人を増やし、来る人に丁寧に対応できる窓口づくり
迷わない・分かりやすい窓口づくり
待たない・納得できる窓口づくり
高齢者・障害者・子育て世代等に配慮した窓口づくり
待ち時間を過ごしやすく、明るく清潔な窓口づくり

4 . 具体的な取組

【取組の体系図】



高齢者・障害者・子育て世代等に配慮した窓口づくり

- 11. 高齢者・障害者に配慮したカウンター等の設置
- 12. 車椅子・ベビーカー等の動線改善・対応向上
- 13. プライバシーに配慮した応接カウンターの個室化
- 14. キッズスペースの充実

待ち時間を過ごしやすい、明るく清潔な窓口づくり

- 15. 待合スペースの拡充
- 16. 統一感・清潔感のある椅子、机の配置
- 17. ポスター掲出の基準づくり、場所作り
- 18. 執務室・ロッカー類の整理整頓、作業スペースの確保
- 19. 児童図書の配架や配布物の充実など楽しく待てる工夫

1. コンビニ交付や電子申請の推進

- (ア)平成 29 年度から導入予定のコンビニエンスストアでの証明書交付を実施し、利用を促進します。
- (イ)電子申請による処理やメール等による手続きの推進を図ります。

2. 手続きに関する事前情報の充実、身近な出張所の活用促進

- (ア)手続きに必要な書類や手続き可能な場所について、市ホームページにおける情報の充実を図ります。
- (イ)身近な手続き場所である出張所・派出所について情報発信し、活用の促進を図ります。

3. コンシェルジュの配置/リレー窓口/案内の充実

- (ア)状況にあわせたコンシェルジュ（総合案内係）の配置を検討します。
- (イ)(ア)と併せ、委託業務の見直しにより、窓口対応の充実を図ります。
- (ウ)複数個所での手続きを必要とする来庁者に対し、手続きチェックシートの作成・活用により適切かつ親切な案内を行います。
- (エ)ライフサイクルに関する関連課において、定期的に打合せを行います。
*コンシェルジュとは、ホテルで泊まり客の求めに応じて、たらいまわしにせず様々な要望にこたえる係のことを言いますが、ここでは「おもてなしの心で、総合的な案内を行う係」としてワンランク上の対応を目指しています。

4. わかりやすい案内表示板の設置

- (ア)手続き内容による表示、色彩を活用した表示など、窓口案内表示について検討し、改善します。
- (イ)外国人を対象とした案内表示に心がけます。

5. わかりやすく、丁寧な対応（全職員の接客力向上）

- (ア)わかりやすく、丁寧な対応が図れるよう、窓口業務に係るマニュアルを整備します。
- (イ)窓口業務及び接客に関する研修を定期的に行います。
- (ウ)所属や雇用形態などに関わらず、全ての職員が、来庁者に対する挨拶や案内などを積極的に行うように取り組みます。
- (エ)外国語への対応力の向上に取り組みます。

6．申請書、届出書の改善

- (ア) 申請書の記載項目について、記載順や表現、使用字体、手続き所属の明記など、様式例を示し、全庁的な統一感を目指します。
- (イ) わかりやすい記入例を用意し、提示します。

7．駐車場の確保と案内表示

- (ア) 来客用の駐車可能台数を増やします。
- (イ) 駐車場所から迷わず目的場所に向かえるように案内表示を設置します。

8．証明発行窓口と届出窓口の分離

- (ア) 市民課における証明書発行窓口と届出窓口の分離により、待ち時間の改善を図ります。

9．所属配置の工夫（関連課の連続的な配置・窓口の共有）

- (ア) 市民利用において関連のある所属をできるだけ同一の庁舎に配置します。またできるだけ同一フロアに連続的に配置します。
- (イ) 窓口カウンターの共有化を図り、繁忙期にも対応できるようにします。

10．混雑予想や待ち時間の表示・呼び出しシステムの活用

- (ア) 窓口繁忙期や繁忙日についての傾向を市ホームページなどで事前にお知らせします。
- (イ) 待ち時間について、目安を案内します。
- (ウ) 呼び出しシステムを検討します。

11．高齢者・障害者に配慮したカウンター等の設置

- (ア) 高齢者・障害者に配慮した記載台・カウンター・椅子等を設置します。
- (イ) 杖置き場、老眼対応、筆記用ホワイトボードを設置します。

12．車椅子・ベビーカー等の動線改善・対応向上

- (ア) 1号館の車椅子動線を改善します。
- (イ) 目的地までの最短ルートを案内します。

13．プライバシーに配慮した応接カウンターの個室化

- (ア) 対応するカウンターにパーテーション等を設置します。

14．キッズスペースの充実

(ア) キッズスペースの充実を図ります。

15．待合スペースの拡充

(ア) 待合スペースを拡充します。

(イ) 配置の工夫により、待合席を増加させます。

16．統一感・清潔感のある椅子、机の配置

(ア) 統一感のある椅子、記載台、テーブルカウンターを配置します。

(イ) 窓口の清掃、整理整頓を毎日行います。

17．ポスター掲出の基準づくり、場所作り

(ア) ポスター掲示運用基準等を作成し、適切に運用します。

(イ) ポスター掲出場所を定めます。

18．執務室・ロッカー類の整理整頓、作業スペース等の確保

(ア) 書類等の保管年数や利用頻度を明らかにし、ロッカー類を適切に配置します。

(イ) 執務室の配置を見直し、作業スペースや休憩スペース、職員通路を確保します。

19．児童図書の配架や配布物の充実など楽しく待てる工夫

(ア) 市民が知って役立つ配布物や閲覧用冊子など、各課の協力により待合スペースに配布・配架します。

(イ) 児童図書の配架を行います。

(ウ) 1号館1階の映像情報を充実させます。

〔実施にあたって〕

創意工夫により出来ることには積極的に早期に取り組むものとします。

取組に継続性を持たせるため、部会による活動維持のほか、「接遇向上」、「ポスター掲出」、「書類の整理」、「美化の維持」などについて、一定の基準づくりと定期的な確認を行う仕組みを検討します。

「相手の立場で」、「できることから」、「職員みんなで」など、“スローガン”を掲げて取り組むことを検討します。

5 . 目標指標について

窓口サービスの見直し及びサービス向上に向けた具体的取組を行うにあたり、目標指標の設定を次のように決めました。窓口サービスの向上には継続的に取り組むべきですが、差し当たって平成 30 年度までの目標値を定め、PDCA サイクルで取り組むための指標とします。

窓口アンケートで窓口全体について「よい・概ね良い」と評価する人の割合を高めます。

初期値 (H26)	H28	H29	H30
78.2%	80%	85%	90%

(指標の説明) 職員対応、待ち時間、案内表示や待合スペースの快適さなど、ハード面の評価も含んだアンケート評価を指標として設定しました。

年間証明書発行枚数に対する窓口交付以外での証明書発行割合を高めます。

初期値 (H26)	H28	H29	H30
13.7%	14%	17%	27%

(指標の説明) 窓口交付以外とはコンビニ交付や自動交付機の利用を指します。市役所窓口にわざわざ来なくても済む人を増やすことが、取組として重要であるため、指標として設定しました。

来庁者に積極的に挨拶が出来たと思う職員の割合を高めます。

(指標の説明) 今後初期値を計り、増加を目指します。

6 . 将来的な課題について

今後、より身近な場所でのサービス提供窓口である出張所機能の充実・拡張等について研究していきます。また高齢者、障害者、子育て世代などへの配慮やプライバシーへの配慮、総合窓口対応に必要なスペースの確保や所属の配置、バックヤードの確保など、将来的な庁舎のあり方検討にあたっては今回の方針を生かしていきます。

(資料)

佐倉市窓口サービス検討会議設置要綱

(設置)

第1条 本市の窓口サービスのあり方の方向性を協議するため、窓口サービス検討会議(以下「検討会議」という。)を置く。

(所掌事務)

第2条 検討会議は、次に掲げる事務を所掌する。

- (1) 本市の窓口サービスの向上に係る事項の検討、調査及び研究に関すること。
- (2) 本市の窓口サービスの向上に係る事項の調整に関すること。
- (3) その他本市の窓口サービスの向上に関すること

(組織)

第3条 検討会議は、別表第1に掲げる職員をもって組織する。

- 2 検討会議に委員長及び副委員長を置く。
- 3 委員長は、企画政策部調整担当職員をもって充てる。
- 4 副委員長は、総務部調整担当職員をもって充てる。
- 5 検討会議は、必要に応じて委員長が招集する。
- 6 委員長が必要と認めるときは、委員のほか関係者を出席させることができる。

(検討部会)

第4条 本市の窓口サービスの向上に係る専門的な事項について検討、調査及び研究を行わせるため、検討会議に窓口サービス検討部会(以下「検討部会」という。)を置く。

- 2 検討部会は、別表第2に掲げる部署の所属長が推薦する職員(以下「部会員」という。)をもって組織する。
- 3 検討部会の部会長(以下「部会長」という。)は、部会員の互選で定める。
- 4 部会長が必要と認めるときは、部会員のほか関係者を出席させることができる。

(庶務)

第5条 検討会議の庶務は、企画政策部企画政策課において処理する。

(補則)

第6条 この要綱に定めるもののほか、検討会議の運営について必要な事項は、委員長が会議に諮って定める。

附 則(平成26年5月23日決裁26佐企第76号)

この要綱は、決裁の日から施行し、検討会議の検討等の結果を市長に報告した日にその効力を失う。

別表第1（第3条関係）

企画政策部調整担当職員

総務部調整担当職員

税務部調整担当職員

市民部調整担当職員

福祉部調整担当職員

健康こども部調整担当職員

産業振興部調整担当職員

環境部調整担当職員

土木部調整担当職員

都市部調整担当職員

資産管理経営室職員（資産管理経営室長が指名する者）

上下水道部職員（事業管理課長が指名する者）

教育委員会事務局職員（教育総務課長が指名する者）

総務課行政管理担当職員（総務課長が指名する者）

別表第2（第4条関係）

市民課

健康保険課

子育て支援課

児童青少年課

健康増進課

市民税課

資産税課

収税課

高齢者福祉課

障害福祉課

社会福祉課

生活環境課

建築住宅課

事業管理課

学務課

資産管理経営室