

第4章. 新庁舎の導入機能

8. 窓口・相談機能の検討

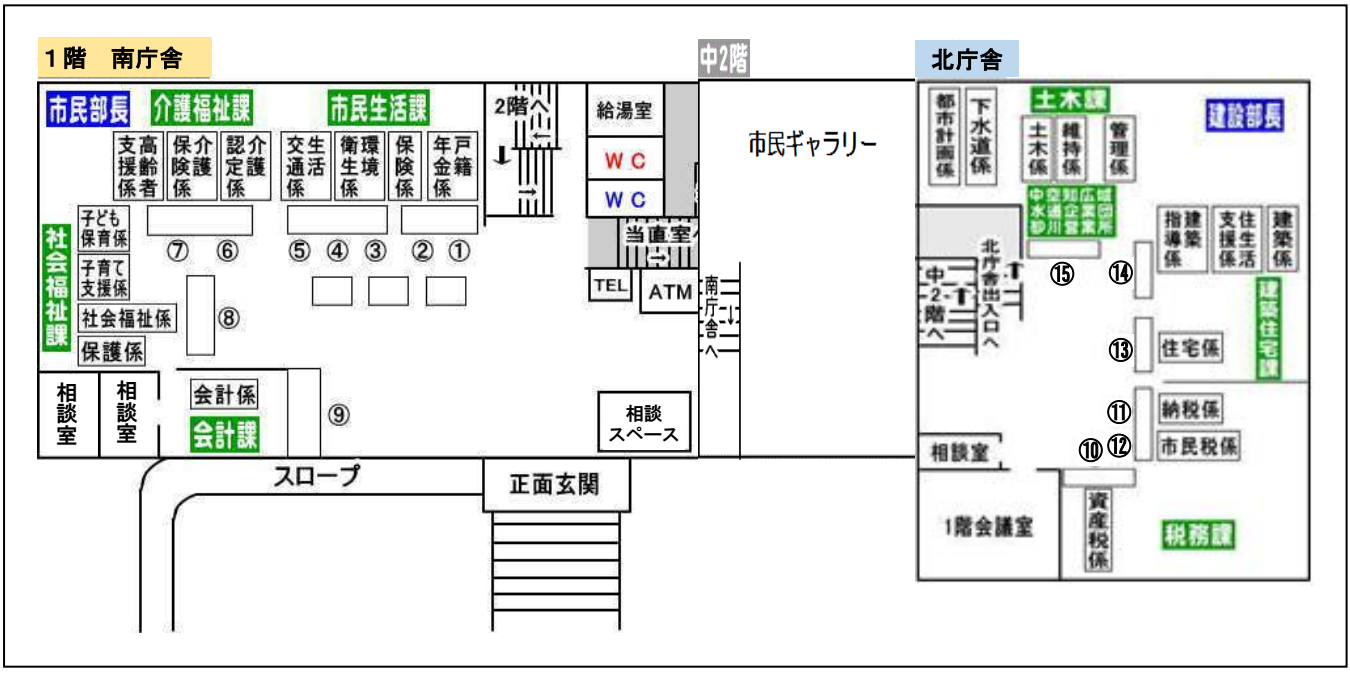
(1) 現庁舎の現状

窓口フロアは1階南庁舎、北庁舎に分かれおり関連する窓口をそれぞれのフロアに集約しているものの、ワンフロア化されていないため窓口の配置がわかりづらい。

出生・婚姻・転入・転出などのライフイベントの手続きによっては、関連する窓口が多岐にわたるため、南庁舎、北庁舎を行き来する必要がある、その際の移動は階段を使用しなければならず高齢者や障がい者には不便をかけている。

また、窓口はカウンターに仕切りがなくプライバシー等の保護に気がつかうことが多く、相談スペースについても不足しているため、場合によっては窓口カウンターで相談対応をしなければならない状況である。

【現庁舎1階フロア】

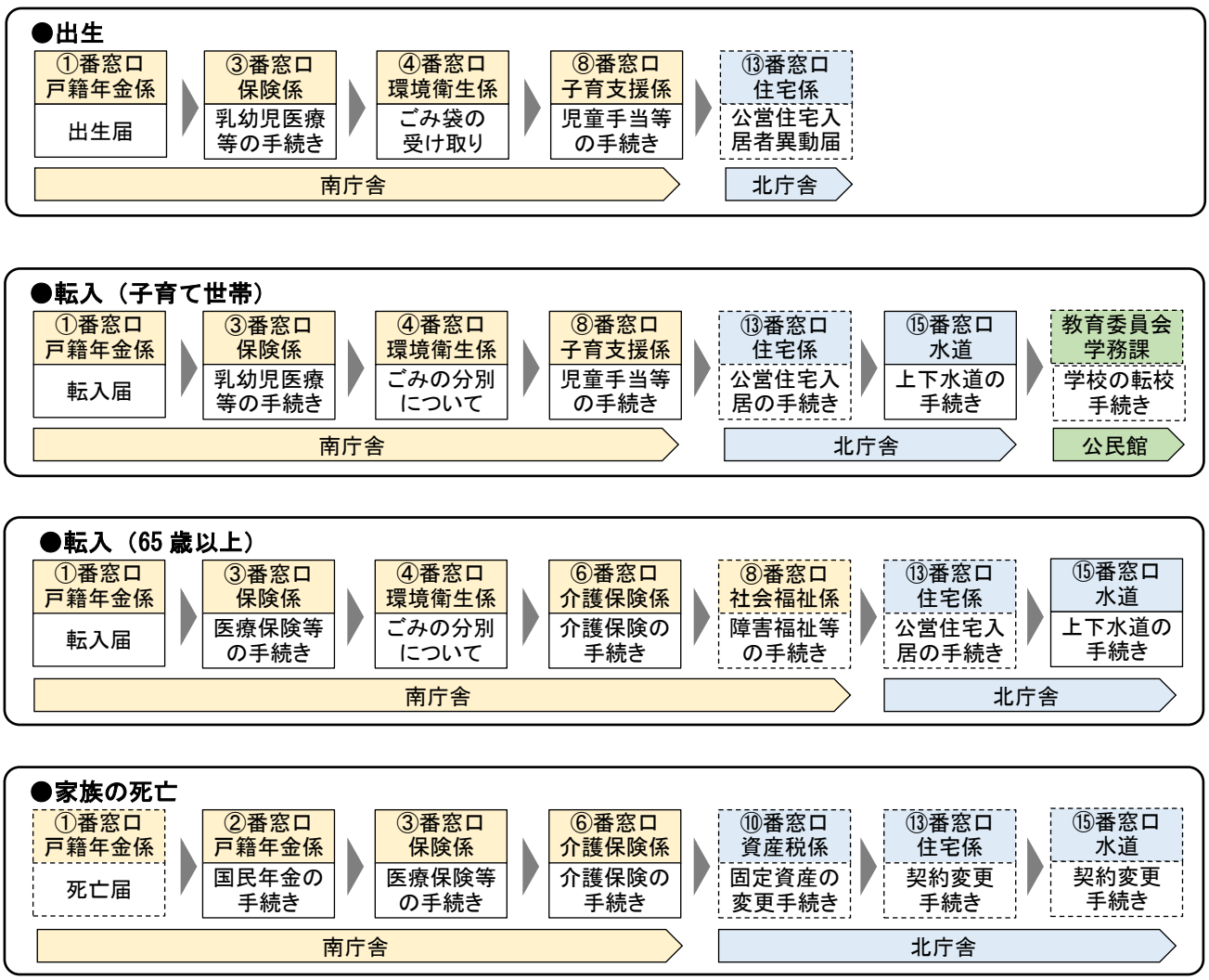


- 各種証明書は一元化して戸籍年金係で発行している。
- 総合案内窓口的な役割を主に市民生活課が行っている。

ライフイベントに係る窓口受付件数（平成28年度） (単位：件)

戸籍関係						住民基本台帳関係				
出生	婚姻	離婚	死亡	その他	合計	転入	転出	転居	その他	合計
100	77	31	281	177	666	469	545	382	275	1,671

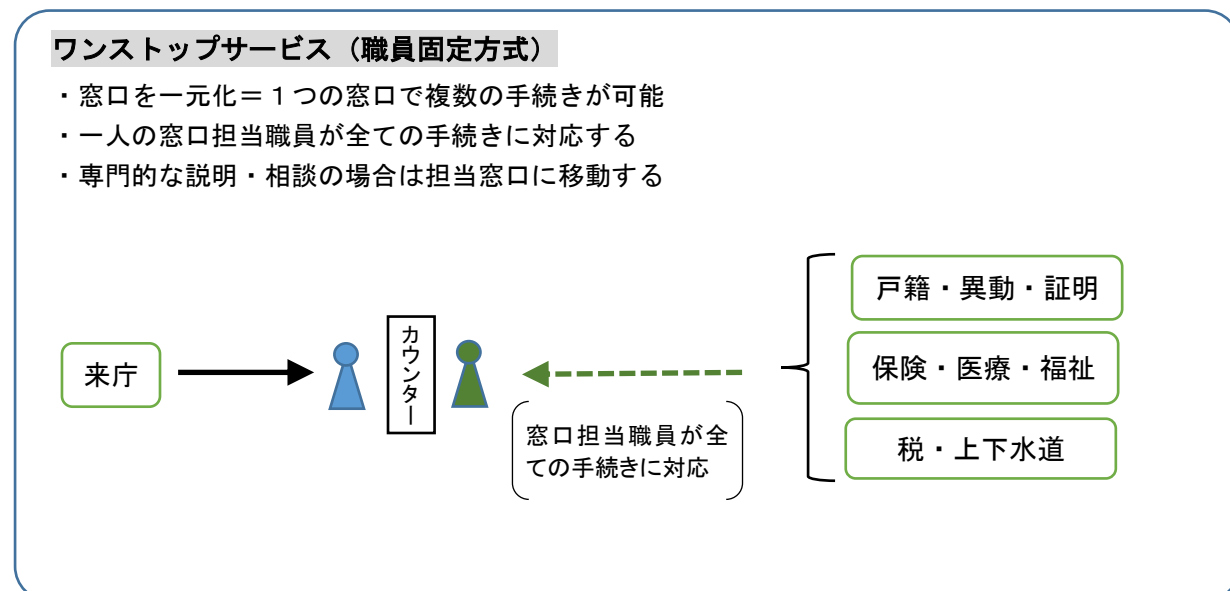
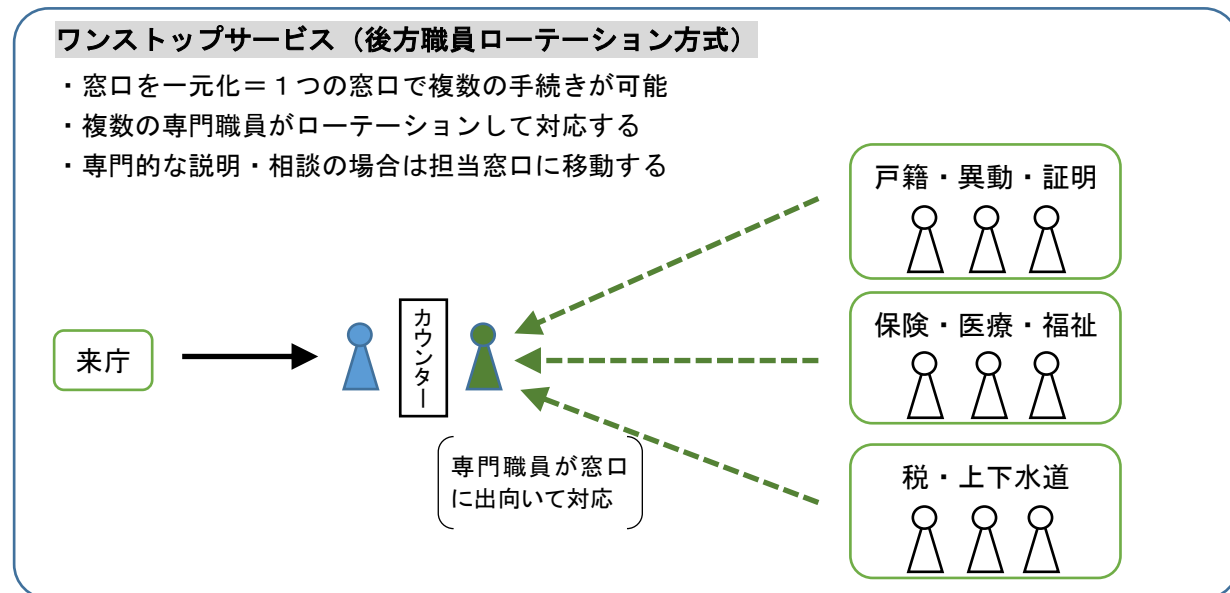
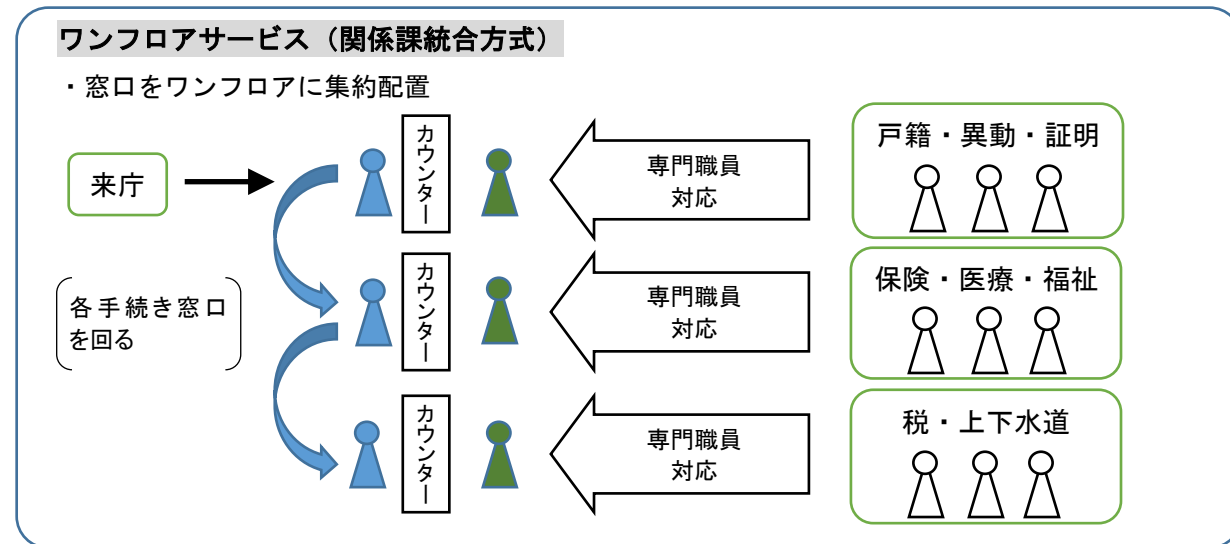
■ライフイベントの手続きの主な事例



※ は該当する方のみ

(2) 窓口サービスの検討

① 窓口サービスの種類



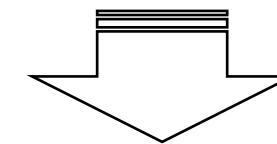
② 新庁舎における目指す窓口サービス

- ・わかりやすく迷わない対応
- ・安心して相談・手続きができる対応
- ・早く手続きが終わる対応

- ・どのような窓口形態?
- ・具体的な方策は?

③ 窓口形態の比較検討

	ワンフロアサービス	ワンストップサービス
概要	担当部署ごとに窓口は分かれるが、市民利用の多い申請・届出、証明書発行などの窓口をワンフロアに集約して配置する。	住民票・戸籍・年金・保険・福祉関係など様々な手続きを一箇所で済ませることができる総合窓口を配置する。
メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・関連する窓口を集約配置することで、手続きにかかる移動距離が短くなる。 ・対応窓口が明確で専門的な対応が可能となる。 ・空いている窓口から手続きを済ますことで効率良く手続きができる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・複数の手続き等が一箇所で済むため、市民の移動がない。 ・ワンストップ窓口のためわかりやすい。 ・証明書発行などの事務に適している。
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> ・手続きごとに窓口を移動しなければならない。 ・窓口のわかりやすい案内表示が必要となる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁者が集中した場合、短時間で済む手続きと時間がかかる手続きが混在するため待ち時間が長くなる。 ・専門的な制度説明や相談が伴う場合は、担当窓口への移動が必要。



- ワンフロアサービスは、窓口が分かれているので移動が必要であるが、1つの窓口での時間が短く、混雑時でも比較的スムーズな手続きが可能である。
- ワンストップサービスは窓口が1箇所で済むことで、市民にとって利便性は高い反面、1人に対する時間がかかることや、専門分野の対応に課題がある。

参考資料

●職員による市民窓口ワーキングの整理

職員による庁内ワーキング会議では、現状の窓口業務及び窓口形態の比較検討を踏まえ、次に示す具体的な方策を講じることで、市民が利用しやすい窓口サービスは達成できるものと整理された。

【具体的な方策】

《窓口サービス》

- 各種申請や届出、証明書の発行など、窓口サービスの効率化と迅速な対応のため市民利用の多い窓口を極力低層階のワンフロアに集約します。
- 証明書等を発行する窓口はワンストップサービスを継続し、相談が伴う窓口の分離を検討します。
- プライバシー保護の観点や繁忙時期の受付整理のため、番号札方式の導入を検討します。
- 転入や転出、出生、婚姻などライフイベントに伴う必要な手続きの円滑化を図るため、受付案内カードの導入を検討します。

《窓口スペース》

- 案内がわからない方や身体の不自由な方のため、ワンストップで対応できるフリーカウンターの設置を検討します。
- 窓口カウンターは受付内容に応じて、ハイカウンターとローカウンターを設置します。プライバシー保護のための仕切りの配置を検討します。

《相談スペース》

- プライバシーに配慮した相談スペースや個室の相談室を設置し、市民が安心して相談や手続きを行えるよう配慮します。

《案内表示》

- 窓口案内サインは、窓口毎の色分けや表示位置、文字サイズなどにも配慮するとともに、視覚記号を用いるなどの工夫を行い、見やすく、わかりやすい表示とします。
- 窓口カウンター上の案内表示は、ライフイベントごとの表示や各部署の業務内容が分かる表示とします。

一部ワンストップサービスを取り入れたワンフロアサービス

窓口での各種手続きが円滑に行われ、市民が安心して相談ができる利用しやすい窓口サービスを目指す。

■砂川方式ワンフロアサービスのイメージ

