

総合窓口の開設（宇和島市）

【取組概要】

「わかりやすく便利な」窓口業務体制の構築を目指し、ライフイベントなどの手続きに関係する課を1階に集約し、受付・交付呼出番号表示システムの導入・フロアマネージャーの配置、市民課で取り扱う業務の拡充など市民の利便性の向上を図った。

人口 84,584人

担当部署: 企画情報課

取組み事例のURL:

<http://www.city.uwajima.ehime.jp/www/contents/1262589622045/index.html>

【取組みの効果】

- ・各種手続きに係る市民の待ち時間・動線の短縮。
- ・職員の接遇意識の向上。
- ・窓口のローカウンター化及び相談室の増設により、高齢者・障がい者、小さな子ども連れの方にとって優しい窓口の実現。等



総合窓口の様子

【他団体へのアドバイス】

申請書記入の支援や窓口への誘導を行うフロアマネージャーの配置は、「親切的窓口」として市民から好評であり、スムーズな手続き、待ち時間の短縮につながっている。

【創意・工夫した点】

- ・フロア改修に市民の意見を反映させるため、設計委託業者選定委員会を組織し、女性や障がいのある方を外部委員に任命。
- ・総合窓口で手続きが可能となった業務は原課でも引き続き対応。



ベビースペース・授乳室の様子