

▽取組事例名	市民目線に立った窓口サービスの拡充	▽取組期間	平成22年度～ (継続中)
		▽市町名	松山市

▽取組概要
<p>平成12年11月に、住民異動等に伴う各種手続きを一つの窓口で提供するため、市民課に「総合窓口センター」を開設し、市民目線に立った窓口サービスの提供を行ってきたが、窓口サービスを更に充実させるため、平成22年4月から、毎週木曜日は19時まで受付時間を延長したほか、毎月第2土曜日を開庁することとした。</p> <p>さらに、制度が多様化する福祉業務に関して、相談から手続きまでの窓口サービスを提供するため、平成24年7月から、福祉総合窓口を開設することとした。</p>

▽取組みの背景
<p>平成12年11月の総合窓口センター開設以来、常に、お客様目線に立った業務運営を目標に、お客様のサービス向上を図ってきた。</p> <p>そのような中、引っ越しシーズンである繁忙期の臨時開庁や、平日17時までに各種証明書発行や住民異動・戸籍の諸手続きができないお客様に対し、平日17時以降や休日でも手続きができるサービスのあり方について模索していた。</p> <p>また、福祉総合窓口に関しては、市民目線に立って市役所を見てみると、制度が複雑化する福祉に関する窓口において「どの課に相談すればいいかわからない」「どのようなサービスが受けられるかわかりづらい」「複数の窓口での手続きが必要なので大変」などといった市民の声があり、改善方法について、検討を行っていた。</p>

▽取組みの狙い・具体的内容
<p>(取組みの狙い)</p> <p>【総合窓口センター】 受付時間及び開庁日の拡充による利便性の向上 【福祉総合窓口】 福祉に関する相談から手続きの一元化による利便性の向上</p> <hr/> <p>(具体的内容)</p> <p>総合窓口センターの受付時間は、平日8時30分～17時であり、日中にお越しいただけないお客様は、各種証明発行であれば市民サービスセンターにおいて18時まで受付可能であるが、住民異動・戸籍の諸手続きは代替の受付窓口がない状況であった。</p> <p>この状況を改善するため、平成22年4月から、毎週木曜日は19時まで受付時間を延長したほか、毎月第2土曜日を開庁するなど、利便性の向上を図ったところ、お客様から好評をいただけており、今後も継続する予定である。</p> <p>福祉総合窓口は、福祉に関する各種申請の受付や証明書発行業務など105業務の一元化、福祉に関する個別専門的な相談窓口の集約を行い、多様化・複雑化する福祉に関する手続きを一つの窓口で、より分かりやすく行えるようにしている。また、高齢者相談窓口、障がい者総合相談窓口、保育相談窓口と密接に連携して、より充実した福祉サービスの提供を行う。</p>

▽取組みを進めていくなかでの課題・問題点（苦労した点）
総合窓口センターで処理が完結できない場合の他課との連携

☆工夫した点

- ・多様な業務に対する習熟度を向上させるため、定期的に研修を実施している。
- ・サービス拡充について周知を図ったことにより、開設後、次第に利用者数が増加し、現在では安定した利用者数を確保している。
- ・住民異動・戸籍の届出に伴う国民健康保険等の変更手続きが生じる場合、職員間で連携を図り、一部総合窓口センターにおいて処理できない業務を国保・年金課において処理できることとした。
- ・福祉総合窓口の開設に当たっては、人役調整をすることなく、各課からのローテーションにより職員を配置したことで、新たな人件費が発生することなく、サービスの向上が図られた。

▽取り組みの効果

サービス拡充について周知を図ったことにより、開設後、次第に利用者数が増加した。ワンストップサービスの拡充により、住民異動に伴う諸手続きが窓口開設時であれば、時間外でも1箇所ですピーディーに処理できることになり、従来、お越しいただけなかったお客様から好評をいただいている。また、周知が概ね行き届いたことにより、現在では安定した利用者数を確保している。

さらに、職員の勤務体制については、毎週木曜日の時間延長時の場合、業務に従事する職員を、10時30分～19時15分の勤務体制に、毎月第2土曜日の臨時開庁時の場合、週休日の調整を行い、それぞれ時間外勤務が発生しないようにし、コストの削減を図った。

▽住民（職員）の反応・評価

お客様からは、「これまでは、平日、仕事で動けなかったが、木曜日があるので何とか証明が取れた」「引っ越しの手続きが、代理を立てなくても土曜日にゆっくりできるようになった」など、好評をいただいている。

☆取り組み効果を踏まえたフォローアップ

利用者サービスの向上を図るため、職員研修の恒常的な実施により、毎年少しずつ業務の改善を行ってきたことから、窓口での処理能力（スピード、正確性）が従来より大幅に向上している。時間延長・臨時開庁の導入当初に比べ、サービス内容において更に充実できる部分がないか、常に模索していくこととしたい。

また、職員の育成方法では、常にお客様目線を念頭に、研修内容の充実を図っていく必要がある。

さらに、平成24年7月からは、「市民目線」をキーワードに、高齢者相談や障がい者総合窓口、保育相談窓口が綿密に連携して、窓口サービスを提供する、「福祉総合窓口」を開設し、便利で、わかりやすい、市民の皆様の満足度を高められるような窓口を目指すこととしている。

☆将来的な構想のほか、他団体へのアドバイス

総合窓口センターの開設に始まり、時間延長・臨時開庁に対しては市民の方から概ね良好な反応を得ている。今後は、更にサービス内容等の拡充を図ることも考えられるが、システムや職員配置の面など、クリアしなければならない問題は多い。

ワンストップサービスには、関連する多数の事務を覚えることが必要になるため、職員の負担は増加するようになるが、その負担がお客様の行政に対する満足度を高めることに直接繋がるため、行政サービスの拡充としては非常に効果的な方法であると考えられる。

今後においても、複数の窓口で手続きが必要なものについて、市民の声に迅速かつ的確に反応し、可能な限り、窓口の集約や内容の充実に努めていきたい。

なお、松山市の総合窓口センターは先進的取組として紹介されることが多く、これまでも行政視察を多く受け入れた実績があり、今後も同様に行政視察の受け入れにより他団体のサービス向上に少しでも貢献していきたい。