

▽取組事例名	総合窓口の開設	▽取組期間	平成18年度～ (継続中)
		▽市町名	宇和島市

▽取組概要
<p>市民の視点に立った「わかりやすく」、「便利で親切な」窓口業務体制の構築を目指し、総合窓口を開設した。</p>

▽取組みの背景
<p>市民窓口が行政事務分野ごとに縦割りの設置されており、申請・届出のために市民自らが庁内を移動する等不便が生じていたため、市民サービスの向上を目指し、総合窓口の検討を開始した。</p>

▽取組みの狙い・具体的内容
<p>(取組みの狙い) 市民の視点に立った窓口の一元化・総合窓口化を図ることにより、市民の動線や待ち時間の短縮などを実現し、利便性の向上を図る。</p>
<p>(具体的内容)</p> <p>平成18年度 職員で組織する「市民サービス向上検討部会」を設置し、「窓口サービスの見直し方針」を策定</p> <p>平成19年度 第1次窓口業務の見直し「市民課窓口取扱業務の拡充」 ・納税証明書の発行など7業務を市民課窓口で実施</p> <p>平成20年度 ・1・2階フロアの見直しを行う「フロア検討部会」を開催</p> <p>平成21年度 第2次窓口業務の見直し「総合窓口の開設」 ・1階窓口を改修し、リニューアルオープン ・ライフイベントなどの手続きに関係する課を1階に移転(福祉課・保険健康課) ・市民課で取り扱う業務を拡充、受付・交付呼出番号表示システムを導入 ・フロアマネージャーを配置</p>

▽取組みを進めていくなかでの課題・問題点(苦労した点)
<p>市民の利便性が向上するためには、窓口事務を持つ課を1階フロアに集中的に配置する必要があったが、スペースの問題等さまざまな制約があり、検討に時間を要した。 改修にあたっては、窓口業務を休止することはできないため、工事や引っ越しの時間が制約された。来庁者に不便がでないよう心がけたがエレベーターの利用など一部支障がでた。 限られた予算の中で最大の効果が得られるように改装内容や機器構成の絞り込みを行う過程に苦労した。</p>

☆工夫した点

フロア改修には、既存の配置にとらわれない自由な発想と全ての市民に分かりやすい窓口の実現が必要なため、業者選定はコンペ方式とし、設計委託業者選定委員会を組織した。委員には外部委員（学識経験者、女性、障害をもたれた方等）を含み、市民の意見を反映させた。

総合窓口で手続きが可能となった業務も原課で引き続き対応可能としたため、手続きに相違が出ないよう事前に事務マニュアルの作成の上、事務打合せ会を実施、市民課では各種申請書の様式を統一し、手続きの簡素化を図った。

▽取り組みの効果

窓口業務の集約、効率化により、ライフイベントに関する手続きの大半を1階窓口で完結させることが可能となり、各種手続きに係る市民の待ち時間・動線の短縮を図ることができた。

また、総合窓口の開始に当たり、窓口担当職員を対象に実施した接遇研修が全庁的に導入されることとなり、職員の接遇意識が向上した。

窓口のローカウンター化及び相談室の増設は高齢者・障害者、小さな子ども連れの方にとって優しい窓口となった。

受付発券機の設置は、順番待ちのトラブルの解消、プライバシーの確保、待ち時間のイライラ解消に役立っている。

▽住民（職員）の反応・評価

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、「親切な窓口」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。

番号交付機を導入したことによる順番待ちのトラブルも減少した。

☆取り組み効果を踏まえたフォローアップ

総合窓口として追加された業務の処理件数や、事務処理上の問題点など検証を行うとともに、当初取扱い困難とされた業務についても市民ニーズが高いものについては再検討を行う必要がある。

☆将来的な構想のほか、他団体へのアドバイス

総合窓口導入後の市民の意見の聞き取り等を行い、満足度や要望などを取りまとめた上で、更なる業務改善・取扱事務の拡充など市民サービスの向上へ取り組みを進めたい。

また、総合窓口で新規に取扱うこととなった業務の中には、マニュアル化されていても専門的な判断を必要とする事例も多く、原課との間で定期的な業務研修やスムーズな連携がとれる体制を整備する。