

宝塚市総合窓口業務の充実に関する調査検討会報告書（概要）

○はじめに

「宝塚市総合窓口業務の充実に関する調査検討会」は、窓口サービス課及びサービスセンター・サービスステーションで取り扱っている業務に関し、そのあり方や実態について、市民の立場に立って、利便性の向上が図られるよう、関係部署との間で現行の取扱を検証し、改善・見直しを行うことを目的として、都市経営会議の承認を経て、平成24年（2012年）11月に設置し、平成27年（2015年）2月までの間に計14回開催し、報告書として取りまとめたもの。

○総合窓口の現状

1 開設当初の状況

- ・H16(2004).9 都市経営会議で総合窓口業務の実施が承認。
- ・H17(2005).3 総合窓口化検討会検討結果報告書で、住民異動（転入、転出、転居、出生、死亡等）を伴う12課108業務を取り扱うこととした。
- ・H17(2005).6 総合窓口関係課長会において、ダブルサービスは事務が非効率となるため、原課では行わないこととした。
- ・H17(2005).10 住民異動を伴わない業務も含め、12課140業務を取り扱うこととした。
- ・H18(2006).1 窓口サービス課創設・業務開始。

2 開設直後に生じた問題

証明書等自動交付機の導入、総合窓口システムの完成により、平成20年（2008年）1月には、15課145業務を行うこととしていたが、下記の理由により見送った。

- ・総合窓口システムの導入見送り
- ・証明書等自動交付機の導入中止
- ・人員体制の見直し（証明書発行業務委託の断念）

3 これまでの取組事項

・フロアマネージャーの配置

総合窓口開設時から平成19年度（2007年度）までは常設で2名配置、平成20年度（2008年度）頃から配置できなくなったが、平成24年（2012年）3月より再開し、平成26年（2014年）3月までは週2日1名、平成26年度（2014年度）から週4日2名を配置している。

- ・繁忙期における休日臨時窓口の開設
平成23年度(2011年度)から、3月下旬の日曜日と4月上旬の土曜日の2日間、窓口サービス課で臨時窓口を開設している。
- ・接遇研修と窓口対応アンケートの実施
窓口関係職員に、平成26年(2014年)6・7月にロールプレイング中心の接遇研修を6回実施するとともに(199名受講)、窓口対応アンケートを本庁9箇所に各サービスセンター・サービスステーションを加えた計16箇所で平成26年(2014年)8月から常設した。
- ・庁内案内の取組
平成24年度(2012年度)に各階へのカラー庁内案内図設置、平成26年度(2014年度)にG階庁舎総合案内の開設、庁舎総合案内での庁内案内図の配付を行っている。

4 現在の状況

平成26年(2014年)4月現在、窓口サービス課では133業務、サービスセンター及びサービスステーションでは145業務を取り扱っている。

メリット

- ・一箇所で住民異動に伴う各種届出手続、証明書発行ができるようになった。

デメリット

- ・複数の手続を行うため、市民一人に要する対応時間が長くなり、待ち時間を生んでいる。
- ・総合窓口システムの導入が見送られたため、職員の知識や経験という個人的能力に依存せざるを得なくなり、専門的な業務には対応が困難となっている。
- ・従来は原課一箇所で用件が済んでいたものが、窓口サービス課と原課と2課に行かなければならない場合があり、たらい回しになりワンストップにならず、市民サービスが低下している。

○課題への対応策

現時点では、総合窓口システムが導入されていないため、その前提で検討すべき課題への対応策の検討を行った。

1 総合窓口業務のあり方について

(1) 窓口サービス課と原課によるサービス

親切でわかりやすく、ワンストップサービスにするという総合窓口開設の目的に鑑み、原則次のとおりとする。

- ・住民異動(転入、転出、転居等)を伴う業務→窓口サービス課で対応。

- ・住民異動を伴わない業務→原則原課対応とし、窓口サービス課でも対応。
(国民健康保険被保険者証及び福祉医療受給者証の即時交付についても同様の取扱。)
 - ・証明書発行→窓口サービス課で対応。相談等で原課に来られた場合は、原課対応。
- (2) 総合窓口における取扱業務
住民異動を伴う業務のうち新たに総合窓口で取り扱う業務はないか等を調査し、改めて整理を行った結果、総合窓口においては、124業務を取り扱うこととする。
- (3) フロアマネージャーの充実
フロアマネージャーの接遇能力の向上を図るとともに、必要に応じて増員等の充実を行う。
- (4) 待ち時間の短縮
来庁者に応じた窓口配置(短時間で用件が済む人のための窓口設置)、わかりやすい窓口のレイアウト、タッチパネル式による来庁者の目的別発券機の設置、フロアマネージャーの充実等により待ち時間の短縮を図る。

2 社会保障・税番号制度創設を契機とした市民サービスの向上について

- (1) 証明書等のコンビニ交付の導入
個人番号カードの発行に伴い、住民票や印鑑証明の交付の実施時期等について検討していく。
テレホンサービスについては、近年需要が減少していることから、コンビニ交付の導入を機に廃止を検討する。

3 サービスセンター及びサービスステーションのあり方について

- (1) 宝塚駅前サービスステーションの土日開庁の廃止の検討
コンビニ交付の普及状況や宝塚駅前サービスステーションの利用状況を見極めた上で、宝塚駅前サービスステーションの土日開庁の廃止を検討する。
- (2) 宝塚駅前サービスステーションでの休日臨時窓口開設の検討
宝塚駅前サービスステーションでの土日開庁の廃止に代わる窓口充実策として、転入・転出時期における休日臨時窓口開設を検討する。
- (3) サービスセンター及びサービスステーションにおける取扱業務
住民異動を伴う業務のうち新たにサービスセンター及びサービスステーションで取り扱う業務はないか等を調査し、改めて整理を行った結果、サービスセンター及びサービスステーションにおいては、136業務を取り扱うこととする。
- (4) サービスセンター及びサービスステーションにおける更なるサービスの充実
市民の身近な行政窓口であるサービスセンター及びサービスステーションにおける更なるサービスの充実を図るため、臨時相談窓口(年金相談、税務相談等)、

リサイクル図書の常設、情報コーナーの設置、ポスティングによる休日や時間外における戸籍届出書の預かり業務等の実施を検討する。

4 総合窓口に対応できる職員の育成について

- (1) 窓口対応アンケートを実施・検証し、接遇研修を実施する。
- (2) 取り扱う業務の内容変更に伴い、総合窓口業務マニュアルを整備する。
- (3) 適切かつ正確な窓口業務を目指して、特に新規採用者・異動者に対する他課業務理解・習熟のための業務研修を実施する。

5 その他

- (1) 案内表示の設置や窓口番号を活用し、市民にわかりやすい庁内案内を目指す。
- (2) 総合窓口における口座振替の促進
転入の機会を捉えて、ペイジーによる口座振替手続、口座振替用紙の見直し等に
取り組んでいく。

○おわりに

総合窓口業務の充実にかかる取組については、今後も、市民目線でPDCAのサイクルにより、その達成状況や成果を検証して進行管理を行うとともに、本報告に示された解決策を着実に推進する必要があるため、定期的に総合窓口業務の充実に関する調査検討会を開催し、必要に応じて取組内容を検証した上で、見直しを行っていくものとする。

※ 宝塚市総合窓口業務の充実に関する調査検討会の開催状況

[平成24年度(2012年度)]

平成24年11月21日	総合窓口の現状について(聴取)
12月18日	フロアマネージャー導入について 検討会の方向性、課題解決の順序の確認
平成25年1月31日	「総合窓口」の共通認識の確認 コンシェルジュの発展的導入について 窓口アンケートの実施について
2月22日	総合窓口の充実について意見聴取 管財課を招いての庁舎案内及び庁内表示の現状把握
3月22日	次年度の取組みについて(確認)

〔平成25年度（2013年度）〕

平成25年 6月13日 継続検討事項の確認
 8月 8日 総合窓口業務の課題（再整理）
 住民票の写し等のコンビニ交付について
 窓口対応アンケートの具体的実施について
 10月17日 都市経営会議報告案について

〔平成26年度（2014年度）〕

平成26年 6月30日 検討会のこれまでの経過について
 今後の検討事項について
 8月26日 総合窓口業務のあり方について
 10月15日 総合窓口業務マニュアルの整備について
 コンビニ交付の導入について
 11月13日 サービスセンター・サービスステーションのあり方について
 総合窓口での口座振替推奨について
 わかりやすい庁内表示の検討
 平成27年 1月15日 都市経営会議報告案について
 2月12日 都市経営会議報告案について

※ 宝塚市総合窓口業務の充実に関する調査検討会委員名簿

会 長	市民生活室長
副会長	政策室長
委員	市税収納室長
委員	子ども室長 (2014年4月から子ども家庭室長)
委員	福祉推進室長
委員	情報政策課長
委員	国民健康保険課長
委員	医療助成課長
委員	障害福祉課長
委員	子育て支援課長
委員	市民税課長
委員	資産税課長
委員	きずなづくり推進担当課長