

「宝塚市総合窓口業務の充実に関する調査検討会」

報告書

平成27年（2015年）3月

宝塚市総合窓口業務の充実に関する調査検討会

1 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月に設置された。

今回、同検討会を計14回開催し、総合窓口業務の充実を図るための対応策について報告書として取りまとめたものである。

2 総合窓口の現状

(1) 開設当初の状況

平成16年（2004年）9月27日開催の都市経営会議において、団塊の世代の大量退職による窓口対応スキルの断絶や行財政改革による職員定数削減の中において、複雑、多様化する市民ニーズに対応するため、「一箇所の窓口で来庁者の用件のほとんどが終了し、待ち時間も短く、かつ、手続等も簡潔でわかりやすい」をコンセプトとした総合窓口業務の実施が承認された。

これを受けて、平成17年（2005年）3月の総合窓口化検討会検討結果報告書において、まず、当時の市民課をベースとして、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が、同年6月の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なり、同年10月に、住民異動を伴わない業務も含め12課140業務を取り扱うという市の方針が決定され、平成18年（2006年）1月に、窓口サービス課を創設し、業務を開始した。その後、証明書等自動交付機を導入するとともに、総合窓口業務を行う中で、職員のスキル向上を図りつつ、多種多様な業務を一人の職員が担うために職員のサポートをコンピュータシステムで行わせる総合窓口システムを完成させて、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。

(2) 開設後に生じた問題点

ア 総合窓口システムの導入見送り

総合窓口システムについては、総合窓口を開設した頃に現行の基幹系システム使用が5年間延長することが決定し、新基幹系システムの導入時期が平成20年（2008年）1月に間に合わなくなったこと、本市の総合窓口業務の形態に適合するようなシステムはどのメーカーも開発していないこと、また、本市が独自にシステムを構築するには、技術的、経費的に非常に困難であることが判明したことから、平成20年（2008年）1月の導入は見送られた。

イ 証明書等自動交付機の導入中止

証明書等自動交付機については、利用を予定していた住民基本台帳カードの取得率が数パーセントしかなく、多額の導入経費に比べて利用者の伸びが見込めないため、平成19年（2007年）6月に導入が見送られた。

ウ 取扱業務に対する人員体制

窓口サービス課においては、今後予想される職員減に対応して行くことを目的とし、証明書発行業務のうち、受付や入力業務を民間に業務委託した。しかしながら、委託内容が証明書発行に係る業務の一部であったために、職員と委託業者が混在して業務を行うこととなり、委託業者の従事社員に直接市職員が指示できる環境にあるという偽装請負の疑いを払拭できなかったことにより、平成20年（2008年）3月末で業務委託を断念した。

住民異動を伴わない業務も行うこととなったことに加え、業務委託の断念により、一人あたりの業務量が増加し、平成20年度（2008年度）頃から2名配置していたフロアマネージャー（正規職員1名、委託職員1名）も配置できない状況となった。

(3) 現在の状況

ア 総合窓口における取扱業務

窓口サービス課においては、従来の市民課業務に加えて、国保、医療、税、福祉関係等の各種証明や届出の手続を一箇所に集約させ、市民に対してワンストップサービスを提供しており、老人保健から後期高齢者医療制度への変更等を経て、現在、133業務を取り扱っている。（平成26年（2014年）4月現在）

総合窓口の開設により、一箇所で各種届出手続ができ、また、税の証明書も取り扱うことになったことにより証明書発行が一箇所でできるようになったことは、市民にとってメリットである。

しかし、デメリットとして、ワンストップサービスで複数の手続を行うため、市民一人に要する時間が長くなり、待ち時間を生む要因ともなっている。

また、窓口職員には、「幅広く事業概要を知る」ことが求められ、専門的なことは総合窓口システムによりカバーすることとなっていたが、同システムの導入が見送られたために、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かったことから、いろいろな種類の受付に対応できるものの、専門的な業務には対応が困難な状況となっている。結果として、込み入った相談については、原課に市民が行かなければならないこととなり、ワンストップサービスとならない場合も出てきた。

さらに、総合窓口業務の中には、原課の業務の一部のみ取り扱ったために、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も出てきており、「わかりにくい、たらい回しになる」という市民サービスの低下を招いている。例えば、国民健康保険の脱退・加入時の手続は、国民健康保険課ではなく、窓口サービス課が行っており、その用務を連想させない名称の課へ行かなければならないことなどが挙げられる。

イ 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

平成24年(2012年)7月に住基システムが更新されたが、国民健康保険税及び福祉医療システムの更新が遅延(結果として契約解除)したため、住民異動情報についてホストコンピュータとの連携が行われず、新住基システムとホストコンピュータへのデータの二重入力が必要となった。そのため、国民健康保険被保険者証及び福祉医療受給者証の窓口サービス課での即時交付を行わず、原課による翌日郵送の取扱をしていた。

平成27年(2015年)1月の住基システムの再更新により、ホストコンピュータとの連携が行われ、二重入力が不要となったため、即時交付が可能な状態になっている。

ウ フロアマネージャーについて

フロアマネージャーは、待ち時間の短縮、市民のたらい回し防止のため、申請書の記入説明や窓口案内等を行っている。

総合窓口開設時からフロアマネージャーを2名配置していたが、平成20年度(2008年度)頃から配置できなくなり、待ち時間が長くなるなど丁寧な案内ができない要因となっていた。

平成24年(2012年)3月にフロアマネージャーの配置を再開し、平成24年(2012年)3月から平成26年(2014年)3月までは週2日1名を配置した。さらに、本検討会でフロアマネージャーの充実について検討を重ねたことを受けて、平成26年(2014年)4月からは週4日2名を配置した。その結果、3月から4月の転入・転出時期及び週明けの一部を除いては、待ち人数が10名を超える日はほぼなくなった。

エ 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、平日に来庁できない市民のための利便性向上や窓口混雑緩和による市民サービス向上のため、転入・転出により窓口が混雑する3月下旬と4月上旬の土・日曜日に、窓口サービス課で休日臨時窓口を開設し、住民異動の届出手続、住民異動に伴う住民票の写しの交付などの業務を取り扱っている。

平成23年度（2011年度）53件、平成24年度（2012年度）59件、平成25年度（2013年度）70件の利用実績があり、利用した市民から好評を得ている。

オ 接遇研修と窓口対応アンケートの実施

職員の接遇スキルを高めるため、平成26年（2014年）6月19日、7月9日、7月10日に計6回（1日2回）、テーマを「市民とよりよい関係を築くための応対マナー」とし、ロールプレイング中心の接遇研修を行い、199名が受講した。

また、接遇研修の成果を検証するため、平成26年（2014年）8月から、市民との応対機会の多い本庁G階と1階の9箇所（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）で窓口対応アンケートを常設で実施している。アンケート項目は9項目を設け、「良い」「やや良い」「普通」「やや悪い」「悪い」の5段階で評価をいただいている。平成26年（2014年）8月から12月の間に、1,085枚を回収し、アンケート結果は、全体で「良い」と「やや良い」を合わせた回答は約65%で、このうち、「職員のことばづかいや態度」と「職員の説明のしかた」の職員に関する項目では、「良い」と「やや良い」を合わせた回答は約75%であり、概ね良い評価であった。

カ 庁内案内について

本庁舎は構造が複雑であり、市民が目的の場所へスムーズにたどり着きにくい状況となっている。

これについては、平成24年（2012年）4月に各階へのカラー案内図の設置、平成26年（2014年）4月に庁舎総合案内のG階への開設が行われ、G階庁舎総合案内では案内図の配付により案内を行っている。また、平成26年（2014年）12月には職員提案としてカラーテープによる案内が提案されている。

キ 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

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、市民の身近なところに開設された行政窓口として、本庁総合窓口取扱業務に、サービスセンター及びサービスステーションにおける独自の12業務を加えた145業務を取り扱っている。（平成26年（2014年）4月現在）

また、宝塚駅前サービスステーションにおいては、市民サービス向上のため、土・日曜日に住民票、住民票記載事項証明、印鑑登録証明及び戸籍謄抄本の発行並びに戸籍関係届出書（出生・婚姻・離婚等）の預かり業務を行っている。

ク 先進自治体の取組の調査研究について

平成26年(2014年)10月に、窓口サービス課職員が総合窓口の先進自治体の取組の調査研究のため、西宮市の総合窓口の視察を行った。

西宮市では、平成26年(2014年)1月6日に総合窓口をリニューアルオープンしており、総合窓口では、各担当課の職員を交代で配置し、戸籍届出や住民異動届に伴う国保・年金・医療の手続が総合窓口で完結可能となっている。この他、総合窓口関係部署が一箇所に集まる窓口レイアウト、フロアマネージャー(市職員OB(再任用職員)と公募(非常勤嘱託職員)2名常駐の配置)、タッチパネル式による目的別発券機の設置など参考にすべき点が多くあった。

今後更に、大阪府池田市等の総合窓口の先進自治体の取組の調査研究を行っていく。

3 検討すべき課題

窓口サービスの充実を図るため、現状の検証を行う中で、業務内容等の改善・見直しにかかる検討すべき課題の整理を行った。

(1) 総合窓口業務のあり方について

ア 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、住民異動(転入、転出、転居、出生、死亡等)を伴う業務、住民異動を伴わない業務及び証明書発行業務についての窓口サービス課と原課によるサービスの取扱いについて検討が必要である。

また、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、平成27年(2015年)1月には、住基システムが再更新され、ホストコンピュータとの連携が行われ二重入力が必要となっているため、この取扱いについての検討が必要である。

イ 総合窓口における取扱業務

現在、総合窓口で取り扱っている業務のうち、原課で取り扱うことが適切な業務の有無や事務の廃止等により現在行われていない業務の有無の整理が必要である。

また、現在、住民異動を伴う業務のうち総合窓口で取り扱っていない業務については、新たに総合窓口で取り扱う業務がないか調査が必要である。

ウ フロアマネージャーの充実

フロアマネージャーの配置により、クレームの未然防止、待ち時間の短縮による混雑緩和等に一定の効果があった。今後も、フロアマネージャーの更なる充実

について検討が必要である。

エ 待ち時間の短縮

待ち時間が少しでも短く用件が済むことは、総合窓口に対する大きな市民ニーズであり、待ち時間の短縮について検討が必要である。

(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

ア 証明書等のコンビニ交付の導入

コンビニ交付は、市民が平成28年(2016年)1月から交付される個人番号カードを用いて全国のコンビニエンスストアに設置された多機能端末(キオスク端末)を操作して、住民票の写し等を取得できるサービスである。コンビニ交付の導入により、証明書等を発行する時間帯と発行する場所の拡充や窓口混雑の緩和につながり、市民の利便性及び市民サービス向上を図ることができる。

現在発行している住民基本台帳カードは、有料である上に、その普及促進を各自治体に任されていたが、個人番号カードは今のところ初回無料交付とされており、コンビニ交付の導入のほか、税や社会保障の分野での活用等により利用価値が高まることから、多くの利用が見込まれる。これらのことから、これを機にコンビニ交付導入を目指す自治体は多い。

今後とも、コンビニ交付のベースとなる社会保障・税番号制度については、多くの課に影響を及ぼすものであり、全庁的な取組が必要である。

また、現在、平日の開庁時間に来庁できない市民のために、防災センター、アピア、さらら仁川、各人権文化センターの6箇所で住民票及び印鑑証明の受取ができるテレフォンサービスを行っているが、近年需要が減少していることから、コンビニ交付導入後のテレフォンサービス利用状況により、テレフォンサービス継続の要否について検討が必要である。

(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

ア コンビニ交付導入に伴う宝塚駅前サービスステーションの土日開庁継続の要否検討

証明書等のコンビニ交付が普及すれば、宝塚駅前サービスステーションにおける土・日曜日の証明書等発行に対する需要は減少すると予想される。今後、コンビニ交付導入に伴う宝塚駅前サービスステーションの土日開庁継続の要否について検討が必要である。

イ 宝塚駅前サービスステーションにおける土日開庁の代替策検討

証明書等のコンビニ交付が普及し、宝塚駅前サービスステーションの土日開庁

が不要となった折には、これに代わる窓口充実策の検討が必要である。

ウ 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

現在、サービスセンター及びサービスステーションで取り扱っている業務のうち、原課で取り扱うことが適切な業務の有無や事務の廃止等により現在行われていない業務の有無の整理が必要である。

また、現在、住民異動を伴う業務のうちサービスセンター及びサービスステーションで取り扱っていない業務については、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がないか調査が必要である。

エ サービスセンター及びサービスステーションにおけるサービスの充実

サービスセンター及びサービスステーションは、市民の身近なところに開設された行政窓口であり、市民からは多様なニーズに対応できることが望まれている。

よって、サービスセンター及びサービスステーションにおけるサービスの充実の検討が必要である。

(4) 総合窓口に対応できる職員の育成について

ア 接遇研修と窓口対応アンケートの実施

職員の接遇については、日頃から市民の立場に立った親切・ていねいな対応が求められており、職員の接遇スキルを高めることが必要である。

また、接遇能力の向上度については、適宜、アンケートにより検証する必要がある。

イ 総合窓口業務マニュアルの整備

総合窓口開設時に業務マニュアルを作成したが、その後全く更新がされていない。

そこで、適切かつ正確な窓口業務を目指して、適宜、総合窓口業務マニュアルの整備が必要である。

ウ 他課業務理解・習熟のための業務研修の実施

総合窓口業務の実施にあたっては、業務内容についての十分な知識を習得する必要があるため、適宜、他課業務理解・習熟のための業務研修の実施が必要である。

(5) その他

ア わかりやすい庁内案内

本庁舎は構造が複雑で、市民が目的の場所へスムーズにたどり着きにくい状況となっているため、わかりやすい庁内案内のあり方の検討が必要である。

イ 総合窓口における口座振替促進

市税等の納付についての市民の利便性を図ることや歳入確保の取組として口座振替を促進する必要があることから、総合窓口における転入の機会を捉えた口座振替促進の取組が必要である。

4 検討すべき課題への対応策

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。

なお、総合窓口システムについては、総合窓口開設当初に考えていたシステムの概要の見直しを行い、現在のICT化の動向に鑑みて、他市のシステム導入事例を参考にしながら、本市の総合窓口に必要な機能を十分精査した上で導入の検討を行っていく。

(1) 総合窓口業務のあり方について

ア 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、住民異動（転入、転出、転居、出生、死亡等）を伴う業務は、窓口サービス課で対応することとし、住民異動を伴わない業務については、原則、原課で対応するが、窓口サービス課に来られた場合は、窓口サービス課でも対応することとする。

なお、証明書発行については、原則、窓口サービス課で対応するが、相談等で原課に来られた場合に、その流れで証明書を発行するとき（所得申告受付や課税・納税等にかかる相談に伴う証明書発行など）については、ワンストップサービスに鑑み、原課で対応する。

また、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は、原則、住民異動を伴う場合は窓口サービス課、住民異動を伴わない場合は原課窓口での即時交付とし、即時交付を希望しない人については、受付課にて証を作成し、原課で郵送する。

今後も、総合窓口が取り扱う業務内容については、庁内案内や広報誌、ホームページ等によるPRを行う。

イ 総合窓口における取扱業務

現在、総合窓口で取り扱っている業務のうち、ことぶき手帳（いきがい福祉課）については交付実績が少ないこと、福祉医療のうち障害者医療、母子医療及び老人医療（医療助成課）については他に関連業務部署があり案内漏れを防ぐ必要があることから業務を原課に戻し、また、事務の廃止等により現在行われていない業務についての整理を改めて行った。

さらに、現在、住民異動を伴う業務のうち総合窓口で取り扱っていない業務について、新たに総合窓口で取扱う業務の有無を調査したが、専門的知識を要するなどの理由から、新たに総合窓口で取り扱う業務はなかった。

以上により、総合窓口においては、124業務を取り扱うこととする。（別添参考資料参照）

ウ フロアマネージャーの充実

フロアマネージャーの存在は、クレームの未然防止、待ち時間の短縮による混雑緩和等に効果があることから、今後とも、フロアマネージャーの接客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。

エ 待ち時間の短縮

混雑時には転出手続や印鑑登録等短時間で用件が済む人のための窓口を設けるなど来庁者に応じた窓口配置、来庁から手続完了までの動線を考慮した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など西宮市等先進自治体の事例を参考として検討し、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

ア 証明書等のコンビニ交付の導入

コンビニ交付は、平成27年度（2015年度）実施計画で要求を行い、名称採択とされており、今後、先進市の事業内容を参考にしながら、住民票や印鑑証明の交付を先行して、その実施時期等について検討していく。

また、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

ア 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

宝塚駅前サービスステーションの土日開庁の要否については、証明書等の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などを見極めた

上で廃止について検討する。

イ 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

証明書等のコンビニ交付が普及し、宝塚駅前サービスステーションの土日開庁が不要となった折には、これに代わる窓口充実策として、転入・転出時（3月下旬～4月上旬）における宝塚駅前サービスステーションでの休日臨時窓口の開設を検討する。

ウ 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

現在、住民異動を伴う業務のうちサービスセンター及びサービスステーションで取り扱っていない業務について、新たに扱う業務の有無を調査したが、専門的知識を要するなどの理由から、新たに扱う業務はなかった。

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、市民の身近なところに開設された行政窓口として、引き続き、本庁総合窓口取扱業務に、サービスセンター及びサービスステーションにおける独自の12業務を加えた136業務を取り扱うこととする。（別添参考資料参照）

エ 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

サービスセンター及びサービスステーションは、市民の身近なところに開設された行政窓口であり、市民からは多様なニーズに対応できることが望まれていることから、更なるサービスの充実を目指す。

サービスの充実案としては、臨時相談窓口（年金相談、税務相談等）、リサイクル図書常設、情報コーナーの設置、休日や時間外における戸籍届出書のポスティングによる預かり業務の実施などがあげられる。

（4）総合窓口に対応できる職員の育成について

ア 接遇研修と窓口対応アンケートの実施

職員の接遇スキルを高め、親切・ていねいで市民が迷うことなく確実に用務を済ませることができるように、市民に寄り添い様々な相談や要望に応えるコンシェルジュの気持ちを持った窓口対応となるよう、定期的に接遇研修を実施する。

この接遇研修の成果は、常設の窓口対応アンケートにより検証することとし、必要に応じて接遇研修を実施する。

イ 総合窓口業務マニュアルの整備

適切かつ正確な窓口業務を目指して、業務関係各部署へ総合窓口業務マニュアルの作成を依頼し、平成27年（2015年）4月から新たな総合窓口業務マニユア

ルを整備し活用するとともに、今後は、適宜、その内容変更等について確認し、更新していく。

ウ 他課業務理解・習熟のための業務研修の実施

適切かつ正確な窓口業務を目指して、年度当初における新規採用者及び異動者に対する業務研修、各制度改正時の研修、他課職員を招いての研修、各制度にかかる情報収集を行っていく。

(5) その他

ア わかりやすい庁内案内の検討

市民が目的の場所へスムーズにたどり着くことができるように、今後も、管財課とも連携して、案内表示の設置、窓口番号の活用などにより、市民にわかりやすい庁内案内を目指す。

イ 総合窓口における口座振替促進

市税等の納付について、市民の利便性向上や歳入確保の取組として、口座振替が有効であることから、転入の機会を捉えて、ペイジーによる口座振替や口座振替用紙の見直しなど、口座振替を促進するよう取り組んでいく。

5 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	次年度の取り組みについて(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

【参考資料】

- 総合窓口取扱業務一覧
- サービスセンター・サービスステーション取扱業務一覧
- 窓口対応アンケート結果

総合窓口取扱業務一覧

主管課	業務区分	事務区分	事務内容 (受付・交付)	取扱の可否	No.	旧No.
市税収納課	市税	証明発行	納税証明書	○	1	1
市税収納課	市税	証明発行	納税証明書 (軽自動車車検用)	○	2	2
市民税課	市税	証明発行	市県民税所得証明書	○	3	3
市民税課	市税	証明発行	市県民税課税証明書	○	4	4
市民税課	市税	申告受付	市民税簡易申告 (証明発行に係わるもののみ)	○	5	5
資産税課	市税	証明発行	固定資産所有者証明書	○	6	6
資産税課	市税	証明発行	固定資産評価証明書 ※4月第1週のみダブルサービス	○	7	7
資産税課	市税	証明発行	固定資産公課証明書	○	8	8
窓口サービス課	住民票	証明発行	住民票の写し	○	9	9
窓口サービス課	住民票	証明発行	住民票記載事項証明書	○	10	10
窓口サービス課	住民票	証明発行	不在籍 (住) 証明書	○	11	11
窓口サービス課	住民票	証明発行	戸籍の附票の写し	○	12	12
窓口サービス課	住民票	証明発行	身分証明書	○	13	13
窓口サービス課	住民票	届出受付	転入届	○	14	14
窓口サービス課	住民票	届出受付	転居届	○	15	15
窓口サービス課	住民票	届出受付	転出届	○	16	16
窓口サービス課	住民票	届出受付	世帯変更届	○	17	17
窓口サービス課	住民票	届出受付	申出兼権修正書 (世帯主変更、力加変更等)	○	18	18
窓口サービス課	住民票	届出受付	住民票コード変更届	○	19	19
窓口サービス課	住民票	証交付	住基カードの交付	○	20	20
窓口サービス課	住民票	証交付	公的個人認証の交付	○	21	21
窓口サービス課	印鑑登録	証明発行	印鑑登録証明書	○	22	22
窓口サービス課	印鑑登録	届出受付	印鑑登録廃止届	○	23	23
窓口サービス課	印鑑登録	申請受付	印鑑登録申請書 (再登録を含む)	○	24	24
窓口サービス課	印鑑登録	申請受付	印鑑登録証再交付申請書 (記載欄不足時)	○	25	25

戸籍

窓〇サ一ビス課	証明発行	戸籍全部(個人)事項証明書	〇	26	26
窓〇サ一ビス課		戸籍一部事項証明書	〇	27	27
窓〇サ一ビス課		除籍全部(個人)事項証明書(謄抄本)	〇	28	28
窓〇サ一ビス課		除籍一部(記載)事項証明書	〇	29	29
窓〇サ一ビス課		戸籍届書記載事項証明書(出生届のみ)	〇	30	30
窓〇サ一ビス課		戸籍届書受理証明書	〇	31	31
窓〇サ一ビス課	届出受付	出生届	〇	32	32
窓〇サ一ビス課		死亡届	〇	33	33
窓〇サ一ビス課		婚姻届	〇	34	34
窓〇サ一ビス課		離婚(協議)届	〇	35	35
窓〇サ一ビス課		養子縁組届	〇	36	36
窓〇サ一ビス課		入籍届	〇	37	37
窓〇サ一ビス課		転籍届	〇	38	38
窓〇サ一ビス課		認知届	〇	39	39
窓〇サ一ビス課		養子離縁届	〇	40	40
窓〇サ一ビス課		戸籍法73条の2の届(離縁)	〇	41	41
窓〇サ一ビス課		戸籍法77条の2の届(離婚)	〇	42	42
窓〇サ一ビス課		不受理申出	〇	43	43
窓〇サ一ビス課		氏の変更届	〇	44	44
窓〇サ一ビス課		名の変更届	〇	45	45
窓〇サ一ビス課		分籍届	〇	46	46
窓〇サ一ビス課		帰化届	〇	47	47
窓〇サ一ビス課		親権(管理権)届	〇	48	48
窓〇サ一ビス課		未成年者の後見届	〇	49	49
窓〇サ一ビス課		失踪届	〇	50	50
窓〇サ一ビス課		復氏届	〇	51	51
窓〇サ一ビス課		姻族関係終了届	〇	52	52
窓〇サ一ビス課		死産届	〇	53	53
窓〇サ一ビス課		推定相続人廃除届	〇	54	54
窓〇サ一ビス課		就籍届	〇	55	55
窓〇サ一ビス課		特別養子縁組届	〇	56	56
窓〇サ一ビス課		特別養子離縁届	〇	57	57
窓〇サ一ビス課		戸籍訂正申出	〇	58	58

窓	窓口サービス課		国籍取得届		〇	59
窓	窓口サービス課		国籍喪失届		〇	60
窓	窓口サービス課		国籍選択届		〇	61
窓	窓口サービス課		外国国籍喪失届		〇	62
窓	窓口サービス課	中长期在留者、特別永住者等事務(旧外国人登録)	特別永住者証明書交付等		〇	63
窓	窓口サービス課	国民年金	第1号被保険者転入届		〇	64
窓	窓口サービス課		第1号被保険者加入届		〇	65
窓	窓口サービス課		障害基礎、老齢福祉年金に係る届出		〇	66
窓	窓口サービス課		裁定請求受付(障害基礎・遺族基礎・寡婦・老齢基礎1号のみ)		〇	67
窓	窓口サービス課		保険料免除・学生納付特別申請(第1号被保険者加入に限る)		〇	68
窓	窓口サービス課		重度障害者及び高齢者特別給付金支給申請		〇	69
窓	窓口サービス課	埋火葬許可	埋火葬許可申請・許可証明書交付		〇	70
国民健康保険課		国民資格等	加入届(転入・出生) ※住民異動届複写を回付		〇	71
国民健康保険課			加入届(社会保険脱退)		〇	72
国民健康保険課			脱退届(転出・死亡) ※住民異動届複写を回付		〇	73
国民健康保険課			脱退届(社会保険加入)		〇	74
国民健康保険課			異動届(世帯変更) ※住民異動届複写を回付		〇	75
国民健康保険課			異動届(転居) ※住民異動届複写を回付		〇	76
国民健康保険課			被保険者証の新規交付(転入・社会保険脱退) ※受付・作成のみ(発送・即日発行は原課)		〇	77
国民健康保険課			高齢受給者証の新規交付(転入・社会保険脱退) ※受付・作成のみ(発送・即日発行は原課)		〇	78
国民健康保険課			高齢受給者証の記載事項修正(転居、世帯変更)		〇	79
国民健康保険課			被保険者証の記載事項修正(転居)		〇	80
国民健康保険課			被保険者証の記載事項修正(世帯変更)		〇	81
国民健康保険課			被保険者証の記載事項修正(社保脱退)		〇	82
国民健康保険課			被保険者証の回収(転出・死亡)		〇	83
国民健康保険課			高齢受給者証の回収(転出・死亡)		〇	84
国民健康保険課			被保険者証の回収(社会保険加入)		〇	85
国民健康保険課			高齢受給者証の回収(社会保険加入)		〇	86

国民健康保険課	被保険者証の再交付		○	87	87
国民健康保険課	高齢受給者証の再交付		○	88	88
国民健康保険課	遠隔地証(学・遠)の交付 ※受付・作成のみ(発送・即日発行は原課)		○	89	89
国民健康保険課	遠隔地証(学・遠)の回収		○	90	90
国民健康保険課	国保資格取得証明書の交付(転入)		○	91	91
国民健康保険課	国保資格取得証明書の交付(社会保険脱退)		○	92	92
国民健康保険課	出産育児一時金支給申請	申請受付	×	93	93
国民健康保険課	葬祭費支給申請		○	93	94
国民健康保険課	高額療養費支給申請		×		
国民健康保険課	療養費・移送費支給申請		×		
国民健康保険課	標準負担額減額認定(限度額適用)の申請・証交付		×		
国民健康保険課	第三者行為による傷病手当		×		
国民健康保険課	保険税簡易申告	申告受付	○	94	94
医療助成課	資格取得届(転入)	届出受付	○	95	95
医療助成課	資格取得届(障害認定)		×	96	96
医療助成課	資格取得届(年齢到達)		×	97	97
医療助成課	資格喪失届(転出・死亡)		○	98	98
医療助成課	資格変更届(転居)		○	99	99
医療助成課	資格変更届(世帯分離など)		○	100	100
医療助成課	被保険者証の交付(転入・年齢到達・障害認定)	証交付等	×	99	101
医療助成課	被保険者証の修正(転居) ※受付のみ(証作成は原課)		○	100	102
医療助成課	被保険者証の回収(転出) ※県内で転出済のみ受付		○	100	102
医療助成課	被保険者証の再交付		×	103	103
医療助成課	特定疾病療養受療証の申請		×	104	104
医療助成課	負担区分証明書の交付(転出に伴う)		×	105	105
医療助成課	医療費・移送費支給申請	給付	×		
医療助成課	限度額適用・標準負担額減額認定の申請・証交付		×		

医療助成課	福祉医療	届出受付	資格取得届 (転入)	○	101 106
医療助成課	乳幼児・こども		資格取得届 (新規)	○	102 107
医療助成課			資格喪失届 (転出・死亡)	○	103 108
医療助成課			資格変更届 (転居)	○	104 109
医療助成課			資格変更届 (保険変更)	○	105 110
医療助成課		証交付等	受給者証の交付 (転入・新規) ※受付・作成のみ (発送は原課)	○	106 111
医療助成課			受給者証の修正 (転居)	○	107 112
医療助成課			受給者証の回収 (転出・死亡)	○	108 113
医療助成課			受給者証の再交付	○	109 114
医療助成課		支給等	医療費助成申請	×	
川-センター	ごみ施策	処理券	粗大ごみ処理券の販売	○	110 115
健康推進課	保健	手帳交付	母子健康手帳の交付	○	111 116
健康推進課			健康手帳の交付	○	112 117
健康推進課			予防接種のしおり交付	○	113
いきがい福祉課		手帳交付	ことばさ手帳の交付	×	118
いきがい福祉課		申請受付	高齢者入浴助成券の申請・交付	廃止	
いきがい福祉課			はり・ぎゅう・マッサージュ 施術費補助券の申請受付	×	119
介護保険課	介護保険	届出受付	資格取得届 (転入) ※住民異動届複写を回付	○	114 120
介護保険課			資格喪失届 (転出・死亡)	×	121
介護保険課			資格変更届 (転居) ※住民異動届複写を回付	○	115 122
介護保険課		申請受付	被保険者証再交付の申請	×	123
介護保険課		証交付等	被保険者証の交付 (転入)	×	
介護保険課			被保険者証の回収 (転出・死亡)	×	
介護保険課			被保険者証の修正 (転居)	○	116 124
介護保険課			要介護等認定結果通知書の交付 (転入)	×	
介護保険課			受給資格証明書の交付 (転出)	×	
子育て支援課	児童手当	申請・届出	児童手当新規申請 (転入・出生)	○	117 125
子育て支援課			児童手当新規申請 (所得更正等)	廃止	126
子育て支援課			児童手当変更届 (住民異動・保険種別変更等)	○	118
子育て支援課			児童手当受給事由消滅届 (転出・死亡)	○	119 127
子育て支援課			児童手当受給事由消滅届 (所得更正等)	廃止	128
子育て支援課			児童手当の額改定届の受付 (出生・転入・転出・死亡)	○	120 129
子育て支援課			児童手当現況届	○	121 130

学事課	就学	届出受付	転入・転出・転居に伴う小・中学校就学関連届	○	122 131
学事課			区域外学校就学届（私立小・中学校分のみ）	○	123 132
学事課			区域外就学願（就学校の變更届、転出転居のみ） ※学事課分 住民異動届複写を手渡し、学事課及び学校へ案内	○	124 133

サービスセンター・サービスステーション 取扱業務一覧(本庁総合窓口取扱業務以外の業務)

関係部課	業務概要	長尾	壺雀丘	宝塚駅前	赤布神社 駅前	仁川駅前	中山台	西谷
クリーンセンター管理課	1 し尿汲み取りの受付	○	○	○	○	○	○	○
国民健康保険課、医療助成課	2 保険税の納付書の作成、交付	○	○	○	○	○	○	○
いきがい福祉課	3 保険税の収納	○	○	×	×	×	×	○
介護保険課	4 高齢者バス回数券割引券申請の受付	○	○	○	○	○	○	○
	5 介護保険料の納付書作成	○	○	○	○	○	○	○
道路管理課	6 介護保険料の収納	○	○	×	×	×	×	○
	7 住居新築届の受付、住居表示変更証明の発行	○	○	○	○	○	○	○
市税収納課、市民税課、資産税課	8 市県民税、固定資産税、軽自動車税などの収納	○	○	×	×	×	×	○
	9 水道料金、保育料、下水道受益者負担金、福祉負担金、市営住宅使用料などの収納	○	○	×	×	×	×	○
	10 市県民税、固定資産税、軽自動車税の納付書作成	○	○	○	○	○	○	○
各公共団体	11 水道料金などの納付書作成	○	○	○	○	○	○	○
	12 各種年金、福祉、税務、生活環境等公共団体の事業に係る相談、案内、連絡	○	○	○	○	○	○	○

窓口対応アンケート集計

平成26年8～12月累計

回収枚数 1,085

1 あなたの年齢は？

20歳未満	12	1%
20歳代	84	8%
30歳代	176	16%
40歳代	198	18%
50歳代	174	16%
60歳代	236	22%
70歳代	161	15%
80歳以上	30	3%
無回答	14	1%

1,085

2 市役所の利用回数

初めて	80	7%
年1回未満	223	21%
年1～3回	530	49%
年4回以上	208	19%
無回答	44	4%

1,085

4 用件(複数回答)

申請・届出	565	50%
受け取り	330	29%
提出	99	9%
相談	53	5%
打ち合わせ	0	0%
その他	42	4%
無回答	35	3%

1,124

1 案内表示のわかりやすさ

良い	434	40%
やや良い	184	17%
普通	351	32%
やや悪い	64	6%
悪い	24	2%
無回答	28	3%

1,085

満足度 3.89

2 記載台やベンチなどの配置

良い	489	45%
やや良い	219	20%
普通	325	30%
やや悪い	22	2%
悪い	6	1%
無回答	24	2%

1,085

満足度 4.10

3 窓口や待合場所の雰囲気

良い	497	46%
やや良い	226	21%
普通	314	29%
やや悪い	17	2%
悪い	8	1%
無回答	23	2%

1,085

満足度 4.12

4 要件が終わるまでにかかった時間

短い	391	36%
やや短い	137	13%
普通	428	39%
やや長い	60	6%
長い	21	2%
無回答	48	4%

1,085

満足度 3.79

5 職員が対応するまでの時間

速い	565	52%
やや速い	187	17%
普通	275	25%
やや遅い	21	2%
遅い	14	1%
無回答	23	2%

1,085

満足度 4.19

6 職員のみだしなみ

良い	539	50%
やや良い	154	14%
普通	349	32%
やや悪い	14	1%
悪い	7	1%
無回答	22	2%

1,085

満足度 4.13

7 職員のことばづかいや態度

良い	630	58%
やや良い	171	16%
普通	241	22%
やや悪い	10	1%
悪い	14	1%
無回答	19	2%

1,085

満足度 4.31

8 職員の説明のしかた

良い	630	58%
やや良い	169	16%
普通	231	21%
やや悪い	18	2%
悪い	15	1%
無回答	22	2%

1,085

満足度 4.30

9 申請書などの書類の様式(分かりやすさ)

良い	417	38%
やや良い	174	16%
普通	418	39%
やや悪い	36	3%
悪い	15	1%
無回答	25	2%

1,085

満足度 3.89

満足度全体(「良い」+「やや良い」)

良い	4,592	48.3%
やや良い	1,621	16.8%
計	6,213	65.2%
回答計	9,531	

※満足度
 (「良い」×5点+「やや良い」×4点+
 「普通」×3点+「やや悪い」×2点+
 「悪い」×1点)÷回答数