

## 新しい区役所整備における窓口サービス等の検討について

平成28年12月に策定した「新しい区役所整備基本計画」では、おもてなしの心を持ってサービスを提供する区役所、いつでもどこでも利用できる行政サービスの実現を掲げている。区では、この計画に基づき、総合窓口サービス、セルフサービス、電子手続、アウトリーチサービスを柱とする区民サービスの向上を目指した検討を行うため、必要な基礎調査等を実施する。

### 1 現状手続・窓口対応調査

- (1) 目的 庁舎内各窓口における手続や窓口対応の実態を把握し、総合窓口サービス、セルフサービス等に向けた課題を検証する。
- (2) 調査対象 現庁舎内各分野、新庁舎配置予定分野
- (3) 調査期間 平成29年7月中旬から8月上旬
- (4) 調査内容 各手続のライフイベントとの関連性、専門性、相談発生頻度、利用システム、受付・処理時間、年間件数等

### 2 窓口サービスに関する区民アンケート調査

- (1) 目的 窓口サービスに関する区民の意見を収集し、方針検討に活用する。
- (2) 調査対象 手続に来庁した区民(約1,500人)
- (3) 調査実施場所
  - ① 戸籍住民、保険医療、介護保険、税務、子育て支援、保育園・幼稚園、福祉推進、障害福祉 計8分野窓口
  - ② 庁舎1階ロビー
- (4) 調査方法 手続窓口での配布・回収及び庁舎1階ロビーでの聞き取り
- (5) 調査期間 平成29年9月中旬から10月中旬
- (6) 調査内容 対象者の属性(性別、年代、来庁目的、窓口手続数等)  
窓口サービスに関する要望・不満等

### 3 今後の予定

平成29年	8月下旬～9月	各分野への現状手続に関するヒアリング
	9月中旬～	
	10月中旬	窓口サービスに関する区民アンケート調査実施
平成30年	1月	窓口サービスイメージの検討
	2月～3月	方針案策定