

## 新しい区役所におけるサービス提供のありかたについて

これからの区役所に求められるサービス提供のありかたについて、基本的な考え方を整理すると共に、新しい区役所の整備に向けた検討においても、この考え方を踏まえて検討を進めていく。

### 1 区のサービス提供の基本的な考え方

#### (1) 「セルフサービス」の拡充

マイナポータルを活用したプッシュ型のサービスにより、一人ひとりの状況に応じて利用可能なサービスをインターネットを通じてお知らせするとともに、マイナンバーカードの普及をはじめとした電子申請・コンビニ交付の拡充や電子決済可能な手続きの拡充により、区役所を訪れることなく手続きを済ませられる体制を構築する。

また、来庁者には、個別の状況に応じて最適なサービスを自動的にご案内するとともに、手続きをセルフサービスで完結できるシステムを導入する。これにより、来庁者は、職員との対面によるきめ細やかな窓口サービスと、システムの利用によるセルフサービスを選択できる体制を構築する。

#### (2) 新しい区役所における「ワンストップサービス」

##### ① 窓口の集約

現区役所に分散されている多数の窓口は、執務スペースから分離して集約し、総合窓口を開設する。窓口を集約することにより、組織をまたいだ連携を強化し、来庁者に必要なサービスを一カ所で提供する。

なお、来庁者数の少ない手続き・相談については、執務スペースのフロアに常駐する職員が窓口フロアまで降りて対応することとする。

(参考：新しい区役所における窓口イメージの図参照)

##### ② トータルサポート

総合窓口には、行政サービス全般に対応できる「(仮称)総合相談員」を配置し、来庁者のニーズや個々の状況を把握したうえで、最適なサービスを総合的に提供するなど、所管の縦割りを解消したトータルサポートを行う。

#### (3) 「アウトリーチサービス」によるどこでも区役所の実現

寝たきりの高齢者や、重度障害により外出困難な方など、新しい区役所にお越し頂くことが困難な方を対象に、「(仮称)総合相談員」等がご自宅まで伺い、持参したタブレット端末を利用することで総合窓口と同等のサービスを提供する。

## 2 実現に向けての取り組み

### (1) 職員体制の整備

窓口と執務室の分離を前提とした職員体制作りを行う。また、「(仮称) 総合相談員」の育成とともに、個別業務に精通した職員との連携体制についても検討していく。

### (2) システムの新規開発

窓口で必要な全ての業務システムが一つの端末で利用可能なシステムや、総合窓口のオペレーションを円滑化するシステム等の開発を行う。また、開発するシステムについては、アウトリーチサービス及びセルフサービスへの展開を検討していく。

## 3 今後の予定

平成28年 6月 新しい区役所整備基本計画(素案)の議会への報告

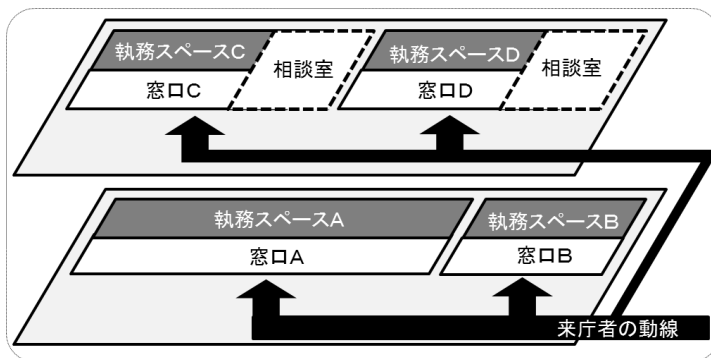
平成28年 7月 新しい区役所整備基本計画(素案)に係る意見交換会の実施

平成28年10月 新しい区役所整備基本計画(案)の議会への報告

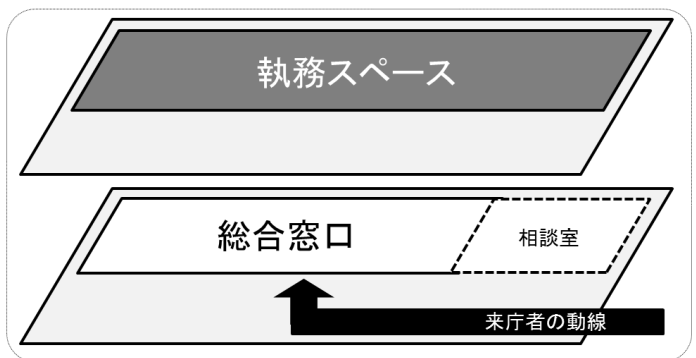
新しい区役所整備基本計画(案)に係るパブリック・コメント手続の実施

平成28年12月 新しい区役所整備基本計画の策定及び議会への報告

(参考：新しい区役所における窓口イメージの図)



〈現区役所のイメージ〉



〈新しい区役所のイメージ〉