

## 新庁舎における窓口サービスの基本的な考え方について

区では、「新しい区役所整備基本計画」(平成28年12月策定)に基づき、新庁舎における窓口サービスのあり方について検討を進めてきた。

新庁舎は令和6年度の開設に向けて、実施設計及び施工に着手するところであり、今後は、区民サービスの根幹となる窓口サービスについて、ICTの利活用や業務プロセスの改善などの具体的な検討が不可欠となっている。

このたび、こうした検討の前提となる新庁舎における窓口サービスの基本的な考え方について、次のとおりとりまとめたので報告する。

### 1 現庁舎の現状

#### (1) 現状手続調査

現行の窓口サービスの実態調査(手続の種類、件数、割合、業務処理内容等)を実施した。

- ① 手続の種類約1,000種の6割、また、年間手続件数約918,000件の9割が、戸籍、転入転出、証明交付、税、国民健康保険、年金、後期高齢者医療、介護保険、子育て支援、保育園幼稚園、高齢者支援、障害福祉の手続である。
- ② 手続の種類のうち3割、また年間手続件数の6割は、戸籍、転入転出、証明交付である。
- ③ このことから、新庁舎の低層階に区民の利用頻度が高い上記手続を取扱う窓口を集約するとともに、手続の種類、件数が最も多い戸籍住民課業務を中心としたワンストップサービスを充実する必要がある。

#### (2) 区民ニーズ調査

新庁舎で実施する窓口サービスを、より区民ニーズに合ったものとするため、現庁舎に手続を目的に来庁した方(約1,800人)を対象にアンケート調査を実施した。

##### ① 来庁目的について

区民ニーズ調査の結果、来庁目的の5割は証明書の取得、4割は申請や届出、1割は相談であった。

##### ② 実現してほしいと考える区役所のサービス

###### ア 手続に要する時間短縮等

- ・待ち時間が少なく、かつ迅速に手続ができる
- ・自分の待ち時間が案内され、時間が有効活用できる
- ・銀行ATMのような端末で手続ができ、時間が短縮できる
- ・区役所に来なくても、インターネットでいつでも手続ができる

〈主な課題〉

「待たない」ための業務処理時間短縮や、待ち時間の明確化など、区民が時間を有効に活用できるような仕組みが求められる。

イ ワンストップ化

- ・一つの窓口であらゆる手続きができる
- ・いくつも申請書を書かなくてよい

〈主な課題〉

「動かない」ためのワンストップサービスを拡充する必要がある。

また、同じ内容を何度も「書かない」ための、申請書の統一化やICTを活用した情報共有などの取組が必要である。

ウ わかりやすい案内、丁寧な対応

- ・大きくて見やすい案内表示がある
- ・一人ひとりに対して丁寧な対応をしてくれる
- ・自分に合ったサービスを適切に案内してくれる
- ・プライバシーに配慮した窓口がある

〈主な課題〉

「迷わない」ための、ユニバーサルデザインに配慮したわかりやすいサイン計画や適切な案内を行うなどの対応が求められる。

2 新庁舎における窓口サービスのコンセプト

(1) 待たない

窓口での申請から手続きが終わるまでがスピーディーで、待たなくて済むため手続きにかかる負担が少ない。

- ・業務プロセスの改善やICTの利活用により、手続きの所要時間を短縮する。
- ・ICTの利活用により、来庁しなくても必要な手続きが行える環境を整備する。

(2) 書かない

氏名や住所などの同じ情報を何度も申請書等にかかなくて済むので、記入の負担が軽減される。

- ・手書きデータの電子化などICTの利活用により、区が取得した情報は繰り返し書かなくても済むようにする。

(3) 動かない

一つの窓口、フロアで関連する手続きが完了でき、移動の負担が軽減される。

- ・ワンストップサービスの拡充により、同一フロア、同一窓口で関連する多くの手続きに対応できる体制を整える。

(4) 迷わない

庁舎内のフロアや窓口がわかりやすく配置されているので、迷わず目的の場所に行ける。

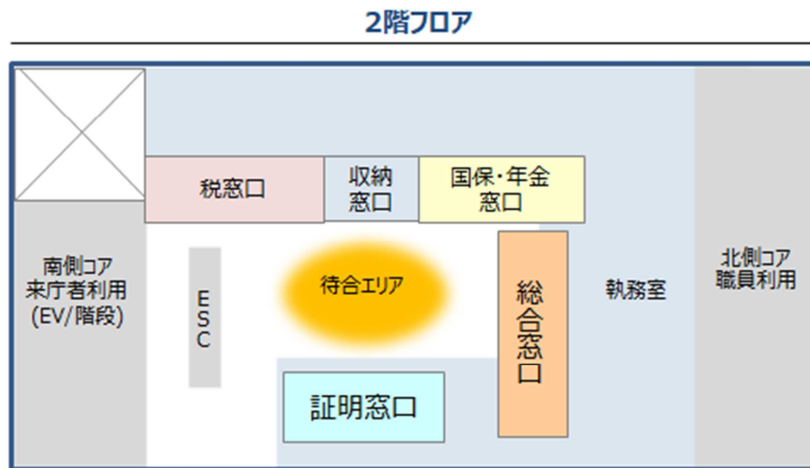
- ・適切なサインやレイアウトの工夫、及び案内の充実などにより、目的の窓口に速やかに誘導する。

### 3 コンセプトの実現に向けた取組みの方向性

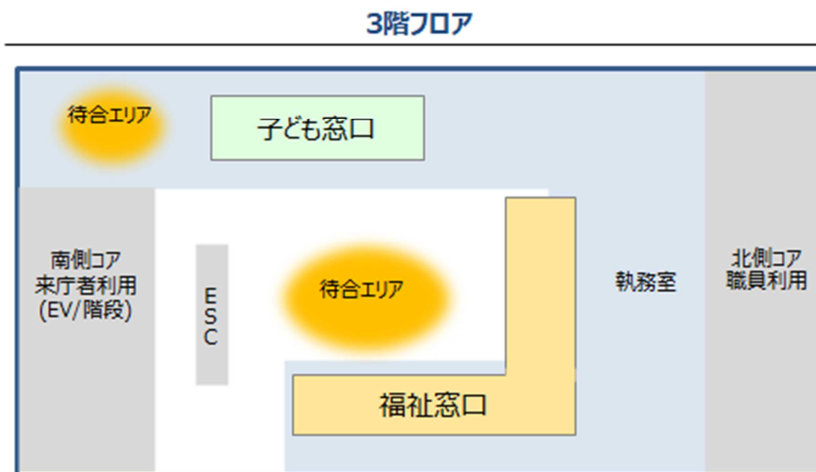
#### (1) 窓口フロアのレイアウトと取扱い手続

- ① 来庁者が効率的に手続を行えるよう、2階は戸籍、転入・転出、税、国民健康保険、国民年金等に関連した窓口の設置を検討していく。

また、来庁者が納付手続を1か所で行えるよう、収納専門の窓口の設置を検討していく。



- ② 来庁者が落ち着いた環境で、効率的に手続・相談を行えるよう、3階には、子どもや福祉に関する窓口の集約化を検討していく。



#### (2) 相談機能の集約


相談者の利便性の向上のため、4階には区民相談、消費生活センターと関係団体（社会福祉協議会、交通事故相談所）の相談機能の配置を検討していく。

#### (3) 案内機能の充実

来庁者が迷うことなく適切なタイミングで案内が受けられ、速やかに目的の手続

が行えるよう、1階には総合案内、また2階・3階にはフロアマネージャー及び手続支援員などの配置を検討していく。

●総合案内（1F）	●フロアマネージャー（2F・3F）	●手続支援員（2F・3F）
<ul style="list-style-type: none"> <li>● どの窓口で手続をすればよいかわからない来庁者に対して、手続内容に応じた適切なフロアを案内する（総合案内は、庁舎内全般の案内を行う）。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 来庁者のニーズに沿って発券や記載台への案内、申請書作成支援を行う。</li> <li>● 手続に迷っており、フロアマネージャーで対応できない来庁者に対しては、手続支援員へ案内する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 総合案内、フロアマネージャーでは対応が難しい来庁者を引継ぎ、目的の窓口へ案内する。 <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ スピーディーな対応が難しい方</li> <li>✓ 具体的に話を伺わないと目的の窓口へ案内できない方</li> <li>✓ 外国語対応の方等</li> </ul> </li> </ul>

**来庁者にとって適切なタイミングで3段階の対応を行う** 

#### （4）申請・届出事務の効率化、待ち時間の短縮

- ① 手続にかかる来庁者の負担を軽減し、所要時間を短縮できるよう、マイナンバーカードからの情報取込や、申請・届出書の電子化など更なるICTの利活用を検討していく。
- ② 複数の窓口を利用する来庁者が効率的に手続を行えるよう、窓口業務を支援するためのシステムの導入を検討していく。

#### （5）誰もが使いやすい庁舎の実現

- ① 来庁者がプライバシーに配慮された環境で手続・相談を行えるよう、ブース型の窓口、相談室の充実を検討していく。
- ② すべての方が利用しやすいよう、ユニバーサルデザインの窓口、待合スペース等を整備し、また多機能トイレや授乳室等の拡充を検討していく。
- ③ 年間を通じて待ち時間が短縮されるよう、繁忙期には窓口幅を調整して窓口数を増やす等、柔軟な窓口体制の整備を検討していく。

#### 4 今後のスケジュール（予定）

- |             |  |
|-------------|--|
| 令和2年度       | 業務プロセスの改善検討<br>ICTの利活用検討<br>実施設計への反映   |
| 令和3年度～令和5年度 | 窓口構成の詳細検討<br>組織、職員配置等の検討<br>ICT機器の試行運用 |
| 令和6年度       | 新庁舎開設                                  |