

新庁舎における総合窓口の業務運営について

市民窓口課では、新庁舎における総合窓口のスムーズな開設を目指し、平成23年8月からフロアマネジャーを配置したほか、平成25年1月からは窓口体制を見直すとともに、申請書の統合や取扱業務の拡充などを行い、以降も継続的に職員研修による資質向上を図りながら、窓口改革に取り組んできました。

1 平成27年12月定例会後の取組状況について

【新庁舎オープン前】 H27. 12～H28. 2. 7

- (1) 窓口関係課との連携会議の実施
- (2) 研修の実施 (7回, 406人)
 - ・ 窓口案内模擬研修(1階～3階で合同実施, 160人)
 - ・ 窓口支援システム・番号発券機利用実務研修(3回, 80人)
 - ・ 外部講師による窓口対応・接客研修(3回, 166人)
- (3) 市民への周知…市政だより
 - ・ 2月号: 総合窓口の業務案内
 - ・ 3月号: 1階総合窓口での受付の流れ
- (4) 業務案内・接客対応マニュアル作成
- (5) 来庁者配布用の案内マップ(各課配置図)の作成
- (6) 各フロア内の支柱に課・業務名の案内を掲示(1階～3階)

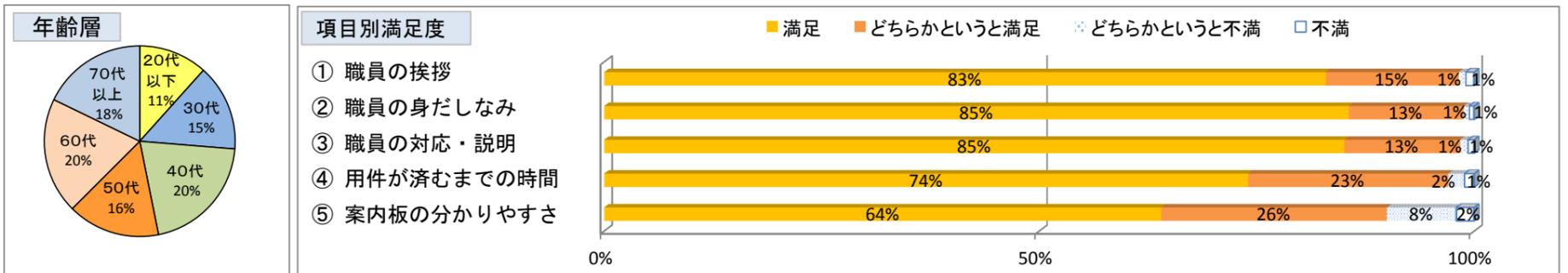
【新庁舎オープン後】 H28. 2. 8～

- (1) 各階に案内係配置(シビックモール, 1階～3階, 3月末まで)
- (2) 新庁舎初日振り返り研修(45人参加)
- (3) すこやかセンター1階に新庁舎移転の案内係を2名配置(2月8日～3月1日, 移動困難者は送迎対応)
- (4) ワンストップサービスの充実
 - ・ 番号発券機導入による効率的な案内
 - ・ 窓口支援システムで手続を見える化(チェックシートの配布)
 - ・ フロアマネジャーを2名に増員し案内・補助機能を強化(4月～)
 - ・ 取扱業務の拡充(転入時～保育所入所・水道開栓手続)
- (5) 市民窓口課の窓口業務の時間延長(毎週木曜日, 17時15分～19時まで)
- (6) マイナンバー受取窓口臨時開庁(4/9, 4/23, 4/30, 5/14, 5/28)

2 利用者満足度調査(1階～3階)の実施結果について

「満足」、「どちらかという満足」と回答された方の割合は、項目①から③までが98%、項目④が97%、項目⑤が90%といずれも高い評価を頂きました。

【調査実施期間】 H28.3.7(月)～3.18(金)の間の平日10日間 【回答人数】 739人(男性 325人(44%), 女性 414人(56%))



自由意見

自由意見	職員	施設
職員の対応	・親切丁寧な対応, 感じの良い対応(38件) ・説明が分かりやすかった。(5件)	・案内係がいたのでスムーズでした。(9件) ・職員の手際が良かった。(4件)
施設ほか	・広くてきれい。(7件) ・フロア・通路が広く気持ちいい。(3件)	・待ち時間が長かった。(2件) ・丁寧過ぎて煩わしい。(2件) ・明るくて良い。(3件) ・番号呼出しが分かりやすい。(2件) ・広過ぎて迷う。(11件) ・案内表示が分かりにくい。(10件)

3 改善を求められた意見と取組状況

※利	※民	【改善を求められた意見】	【取組状況】
○		(1) 待ち時間が長かった。	・フロアマネジャーが、待ち時間に申請書等の記載案内・補助を行い、所要時間短縮に努めている。
○		(2) 丁寧過ぎて煩わしい。	・引き続き親切丁寧な対応を心掛けるが、来庁者に応じた対応に努める。
○	○	(3) 広過ぎて迷う。案内表示が分かりにくい。 (ロビーの案内板・表示だけでは行き先が分かりにくい。)	・職員の声掛けや案内マップ(各課配置図)の配付 ・庁舎案内を2名に増員し、うち1名はシビックモールで対応 ・駐車場やエレベーターへ誘導する自立式の表示板を設置 ・階段出口及び執務室入口の案内表示を設置予定
○	○	(執務室の表示(課名)が分かりにくい。)	・入口方向からも見えるように、通路にある柱・窓口カウンターに色区分を統一した課名・窓口番号を表示
	○	(4) 番号発券機は南側入口にも必要ではないのか。	・繁忙期にも南側入口からの利用者はほとんどなく、フロアマネジャーや職員による誘導・案内で対応 ・発券機や呼出モニターの画面構成などもより分かりやすく、効率的な運用ができるよう、改善を検討
	○	(5) 職員が案内係を担い続けるのは適切なのか。	・職員対応は3月末で終え、増員した庁舎案内とフロアマネジャーで対応
	○	(6) キッズスペースの有効な活用がされていない。	・3階での利用者が多いので、1階(大)と3階(小)の設備を交換
	○	(7) 1階シビックモールの点字ブロックがエレベーター前まで必要ではないのか。	・点字ブロックで庁舎案内まで誘導し、職員が介助し案内

※ 「利」は利用者満足度調査で頂いた意見。「民」は民生委員会視察で頂いた意見。

4 成果と今後の取組

【成果】	【今後の取組】
より良い総合窓口の開設に向けて、関係部署が連携し協力して取り組んだことで、お客様目線に立った利用しやすい窓口サービスを提供しようとする意識が高まり、その結果、市民の満足度の向上につながったものと考えます。	引き続き、窓口関係部署と連携し、窓口体制の見直し・取扱業務の拡充・案内表示の改善などに取り組むとともに、接客・業務研修により職員の対応能力の向上に努め、迅速・親身・的確な行政サービスの提供を目指します。