

政務活動費活動報告（視察）

(1) 出席者（会派名・個人名）

矢吹安子・赤井康彦・小川善三郎・安藤博・辻真理子・八木嘉之・有馬裕次

(2) 実施日：平成 25 年 11 月 13 日（水）

【1. 調査の目的】

(1) 本市における現状

- ・教育委員会、福祉健康部の部署が他所にあり相談業務等が一ヶ所の窓口業務が一本化されていない。
- ・市民満足度の向上がされていない（週末窓口サービス、コールセンター、総合窓口の設置）

(2) 本市における課題

- ・施策の充実→市民満足度の向上
- ・IT 化の推進・活用→コストの削減を図る
- ・民間活用の推進→コストの削減を図る

【2. 調査地選定理由】

(1) 調査項目

市役所窓口業務のワンストップの取り組み

(2) 選定地 1：

福岡県大野城市の窓口改善

選定地 2：

選定地 3：

【3. 調査結果】

(1) 内容

I 窓口業務を取り巻く現状

- ・職員数が全国トップクラスで少ない
- ・これまで積極的に民間委託を進めてきた
- ・現在の社会情勢等から考えると職員を増やすことは困難
- ・少ない職員数の中で福祉分野等、専門性が必要であったり、公権力を行使する必要がある業務に職員を集中配置したい。

II 窓口に関するそれまでの状況

- ・全国的にワンストップ化が進んできている
- ・大野城市長の選挙公約で窓口サービスの改革をあげた
 - ◇顧客指向への転換
 - ◇市民満足度の向上
- ・窓口業務の担当課の置かれている現状は厳しい
- ・今以上のことをやるには職員だけではどうにもならない。

III 現状の改善と市民満足向上の目標設定

- ・週末窓口サービス
- ・コールセンター
- ・総合窓口「まどかフロアー」

IV ワンストップサービスの基本コンセプト

- ① 施策の充実→市民満足度の向上
- ② IT化の推進・活用→コストの削減につながった
- ③ 民間活用の推進 →コストの削減につながった

V 具体策及び実施スケジュール

- ・これまで委託化が難しいと思われていた「窓口業務」について委託化に着手
- ・基幹業システムの更新に伴い各業務システムをデータ連携させた
「総合窓口支援システム」の構築に着手

① 総合窓口「まどかフロアー」の基本コンセプトと定義

- ・ハード、ソフト両面からの整備
- ・タテ割りだった手続き、窓口を一元化

② 総合窓口「まどかフロアー」 具体的運用方法

職員派遣型を採用

(組織を超えて職員を配置。ただし職員を多く必要とするのでコストが増大
ITを活用しなくても実現可。呼び出しボタン活用、原課から派遣する)

他に窓口総市民課型やスーパーマン型がある。

③ 総合窓口「まどかフロアー」 窓口環境の整備

- ・フロントオフィス業務とバンクオフィスの切り分けによる業務効率化
- ・来庁者の利便性の向上
- ・来庁者の立場に立った快適な空間づくり

VI コールセンター運用方式

問い合わせから回答まで

- ・よくある問い合わせ 約 4000 件の回答を消化している
FAQ (データベース) 現在 1500 件程の登録あり
日々追加登録
- ・コールセンターは人員 2~5 名 (総数 7 名)
8:00~21:00 365 日運用
- ・インターネットでは FAQ で又市民からの電話での問い合わせでは
職員、FAQ 又は担当課各々アクセスの流れで対応
人員、対応時間数の大幅減を実現

VII 総合窓口「まどかフロア」導入後の効果

<市民の満足度>

- ・職員の対応
- ・処理時間 申請書類等の手続き
- ・施設案内、設備関係
- ・開庁時間

概ね導入後の直近は最好度に向上、しかしながら約 70%前後に推移している。

(2) 考察

「従来窓口の方が専門的に相談対応が出来て処理できるから市民にとっても安心感があり良いはずだ」と職員は考えているのかわからない。確かに一見「そうかな」と思ってしまうが市民にとっては窓口でじっくり時間を費やして相談確認したい場合もあれば、手続きを早く済ませて帰りたい場合もあるはずである。しかし、窓口業務の見直しが進まないのは大きな壁があるのではないだろうか。

「総合窓口」の実現とワンストップ化に向けては難関だともいえるが市民目線で進むべきではないだろうか。

今回訪れた大野城市の窓口改善を選挙公約とする市長のトップダウンで実現できた施策であるが、住民満足度の向上によりコストの削減につながり、民間活用の推進でフローネーミングのまどか (円) の根本になっている。

彦根市においても窓口業務の現状は厳しいが、時に福祉分野では各種制度の複雑化高度化になり別庁舎での対応や福祉施設の分散化で相談窓口ワンストップ化は喫緊の課題です。

また「連鎖」や「正確さ」だけでなく「親切さ」や「プライバシー保護」などの配慮が求められます。

現状の本庁舎窓口は職員の職場としての機能重視で市民が訪れ相談する窓口でなく職員目線でしかなく何ができるようになれば市民サービスが向上するか。

自分が窓口を利用する立場で考えるべきである。

「狭義のワンストップサービス」の実現だけでは不十分で職員の立場で「何ができるか」という視点から一旦離れ、市民の立場で「満足度の高い窓口」との意識で改善にむけた運営に心がけていただきたい。今後彦根市の窓口改善を期待したい