

～ 市民の利便性向上と
窓口業務の負担軽減を目指して ～

平成 23 年藤井寺改革・創造チーム



市民から見た業務窓口のわかりづらさ

現在、来庁される市民の利用頻度の高い窓口業務を担当している部署は、おおむね本庁1階と2階部分に集約され、移動の手間を省き、できる限り分かりやすいようにとの配慮のもとに配置されておりますが、それでも明確に「何をしたいのか」「しないといけないのか」が分からない市民のかたにとっては、どこに行けばいいのか判断がつかないものです。

職員からすると当たり前のように部や課に振り分けられている業務ですが、来庁された市民から見たときには、決して同じように当たり前ではなく、手続き担当部署や相談窓口を迷わずに訪れることは困難な状況ではないかと考えます。

上層階の部課についても、来庁者は1、2階に比べ多くはないものの、どのフロアに行けばよいのかについてはわかりづらいものとなっています。

案内業務も担当している情報ふれあいコーナーは、コーナーそのものが場所的にわかりづらく、現状として多くの方が正面から一番目立つ保険年金課などに、どこに行けばよいかを尋ねているという状況です。

市役所に来られる市民の方は、若い世代よりも圧倒的に高齢者の方が多く、これからも多くの団塊世代が60歳以上となり、それらの方々が年金やその他の手続きのために市役所を訪れることを考えると、今のままでは1階正面の窓口担当課の負担が大きくなることや、庁舎内で目的の部課が分からず、右往左往されるかたが増えてくることが考えられます。

このことから、来庁される市民の利便性を向上させ、さらには窓口担当課の負担を軽減させる方策がないかを、平成23年度藤井寺改革・創造チームとして検討しました。

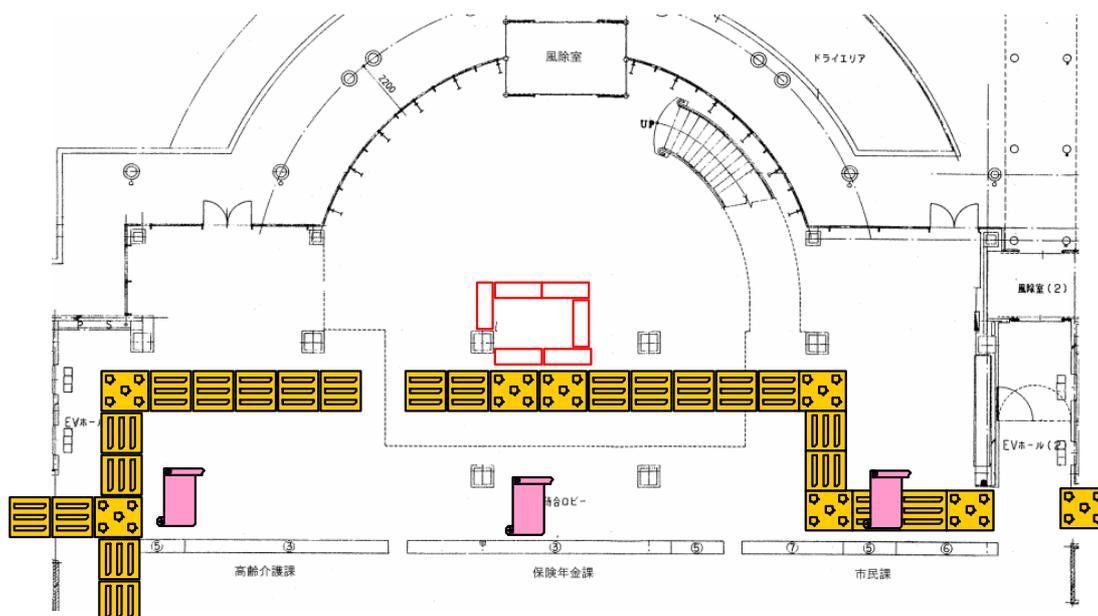
わかりやすさを検討する

市役所の設計上の問題点と事務の取り扱い部署による機能としての問題点である市民にとっての「わかりづらさ」を解消するため、また来庁者に総合案内を行える場所を確保するためにも、現在の情報ふれあいコーナーを縮小し、一階ロビー中央付近の目に付きやすい場所に総合案内窓口を設置することが必要であると考えます。

窓口への案内表示は見えやすい位置へ表示板を設置します。また庁舎入口4か所から窓口へ向かう床面に案内矢印を示したものを貼付したり、カラー点字ブ

ックを新設するなどして総合案内窓口をすぐに見つけられるようにします。

この窓口に来られた来庁者については、来庁の目的のためにどの場所へ向かえばいいかわからない方なので、まずこういった要件で来られたのかを聞き取る必要があります。聞き取った内容によって必要に応じた担当課まで案内を行うことにより、どの課に行けばよいのか、その課がどこにあるかといった不安の解消が可能となります。



垂れ幕、点字ブロック配置例

窓口部門の負担軽減を検討する

多くの窓口部門では、毎年のようにある制度改正や権限移譲などにより、その説明や相談に要する時間についても年々長くなる傾向にあります。結果として他の来庁者については待ち時間が長くなっていくこととなります。さらに、制度の細分化により手続きなどが煩雑となり、市民からは「わかりづらい」、「手続きが面倒」といった声が出ている状況であり、市民サービスは低下しつつあると言わざるを得ません。

これら窓口を担当している課については、職員の懸命の努力や部課間の協力によって市民サービスの低下を防ぐべく事務に従事しており、来庁者との対応のために大きな時間を費やしています。しかしながら、それ以外の事務的な業務については窓口を閉じた後、すなわち時間外勤務でなければ進めることができないということが常態化しています。

市民からの相談なども多様化し、窓口での対応も個別化が当たり前の状況の中で、担当職員の身体的、精神的な負担は蓄積し続けています。

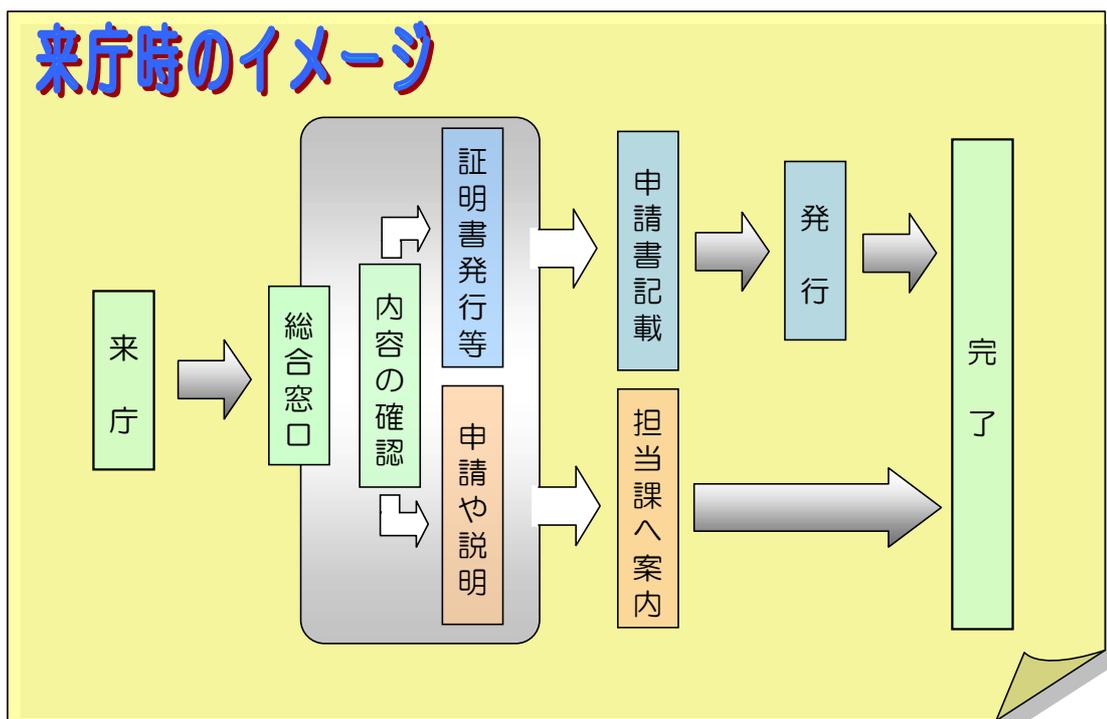
これら市民に対するサービス低下を防ぐためにも、また担当者の負担を少しでも軽減するためにも、比較的単純な証明書発行や申請書の受付事務については、総合案内窓口で対応することが望ましいと考えます。ただし、申請時や申請後の手続きなどに説明が必要となる場合など、担当課で対応すべき業務については、対応した職員が判断のうえ総合案内窓口から直接案内を行うことにより、手続きの不備や説明不足によるトラブルを避ける工夫を行います。

比較的単純な作業を日常のさまざまな業務の中から一部でも抽出することにより、窓口担当課の負担を少しでも軽減できることが可能となります。

総合案内窓口で取り扱う業務については、近隣他市や実際の窓口の状況を踏まえてチーム藤井寺で検討した結果、現在支所や生涯学習センターで対応している証明書発行業務に加え、課税・納税証明書などの発行についても総合窓口で対応可能ではないかと思われます。

来庁者が必ず総合案内窓口を訪問されるとは限らないこと、また各課において相談などの結果、証明書発行などを申請される場合も想定し、各課においても従前からの証明書等発行業務は引き続き行いながら、総合案内窓口においてもその業務を取り扱うという形態とします。

以上のことから、総合案内窓口を設置することにより、来庁者の利便性を向上させ、また窓口の業務負担を少しでも軽減できるものと考えます。



総合案内窓口の形態

現在の情報ふれあいコーナーのスペースより拡張する必要があることから、申請書記載用テーブルや筆記具、証明書発行のための住民情報系端末の設置など一定の整備が必要となります。

また、担当職員の人数については、案内のために庁内を移動する必要もあり、窓口を離れることも考えられることから、3名程度の配置が必要であると考えます。

現在の窓口担当課の負担軽減もその目的のひとつとしているため、従来からある部課の業務に追加的な形態で設置するのではなく、一定独立した組織とすることにより、業務に対する責任を明確にします。また、業務担当課への安易な「振り」によって起こる来庁者の二度手間を避けることで、来庁者の用務を短時間で終了させることにもつながります。

配置職員については、一定以上の行政事務経験を持ち、それら経験からくるノウハウを最大限生かせる職員を配置することにより、不案内な来庁者に対して万全を期す必要があります。

また、住民情報系端末の操作・閲覧が可能であることや、公印（電子公印を含む）を扱う必要があることなどから、再任用職員の配置を考慮することも効果的ではないかと思われれます。

まとめ

総合案内窓口の設置は、来庁者の方への案内と、その場での証明書等の発行を行うことによる市民サービスの向上を目指すとともに、窓口担当課の負担軽減を目的とします。

総合案内窓口の職員が来庁者に対して積極的なアプローチを行うことと、証明書等の一部発行を可能にすることによって、市民の利便性は向上すると考えます。しかし、この窓口で実際に証明書等を発行するには、法的な根拠や取り扱い件数、担当課の発行業務に対する考え方など、すべての実情を考慮した上で、実施可能な業務を選定する必要があります。選定作業やもともとの担当課との協議等を適切に行わなかった場合には、逆に中途半端な組織にもなってしまう危険性をはらんでいます。

それでも、職員数が大きく増加することを望めない現在の状況下で、業務内容や組織形態の工夫により、市民サービス向上を目指すことは可能であり、また目指すべきでしょう。

その過程の中で、結果として担当課の窓口業務の負担が少しでも軽減できるのなら、実施にむけて前向きに進むべきだと考えます。そこで一定の効果が認められれば、その他の業務も総合案内窓口での対応が可能となり、益々の市民サービスの向上及び窓口の負担軽減に寄与できるものとして提案します。