

戦略計画 21

窓口から区役所を変える

● 5年後（平成35年度末）の目標 窓口サービスへの区民満足度の向上

● 現状・課題

区政を支えているのは“人”です。区はこれまで、区民サービスの向上を目的に、区政改革計画を策定し、職員の育成と組織運営の改革、委託民営化によるサービス向上、ICTの活用などの改革を進めてきました。窓口での職員対応への区民満足度は87%に向上しましたが、厳しい意見がいまだに寄せられています。

「区役所へ行かなければならない」、「行くまで混雑状況が分からない」、「案内が不十分で窓口をたらい回しされた」、「氏名や住所を何度も書かされる」、「誤った書類が交付された」、こうした区民の声に答えていかなければなりません。

区民の皆さんと直接対応する窓口は、区役所の顔というべき存在です。目に見える形で区役所全体の改革を進めるため、まず窓口から具体的な課題に着実に取り組んでいきます。窓口サービスの向上から区役所を変えます。

● 5か年（平成31～35年度）の取組

来庁前から手続完了まで、それぞれの段階で工夫をこらし、「待たない」「まごつかない」「何度も書かない」窓口を実現します。

1 「待たない」

(1) 区役所に行かなくても、自宅や近所で手続きができます

来庁しなくても手続きができる電子申請の拡充や、コンビニで交付できる証明書の充実を図ります。区役所や銀行に行かなくても、いつでも公金の支払いができるよう、電子決済の多様化を進めます。

(2) 窓口の混雑状況が分かります

インターネットを通じて、窓口の混雑予想やリアルタイムの混雑状況をお知らせし、できるだけ空いた日時を選んで窓口へ行けるようにします。来庁時には、スマートフォンで

順番が確認できるため、待ち時間を有効に使えるようになります。

区のホームページに窓口案内コーナーを設けて、用件や目的に応じて、行先の窓口や必要な書類などを分かりやすく案内します。自宅であらかじめ印刷し、準備できる申請書類の範囲を広げます。

2 「まごつかない」案内が正確・迅速に行われます

区民事務所のフロアマネージャーが、用件を確認し、転入、転出などの住所異動だけでなく、広く必要な手続きについても案内します。

職員は、コールセンターで使用している問い合わせ事例集（FAQ）を活用して、幅広い案内を実践します。業務特性にあった対応力を向上させるため、ワークショップ型の窓口研修を開始します。高齢者、障害者、外国人の皆さんなどへの案内に、音声文字表示・翻訳の機能をもつ音声認識アプリ（UDトーク）の活用を進めます。

3 「何度も書かない」複数の申請書が一括して作成できます

転入、転出、出産などに際して、多岐にわたる申請書を一括して作成できる支援システムを導入します。来庁された方と職員と一緒に専用の端末を見ながら入力し、必要な申請書をまとめて作成します。

4 事務処理ミスの防止

既存の業務プロセスについて、ムダな工程を捨てる・ムリな工程を改める・必要なチェック工程を設けるなど見直しを行い、新たな業務プロセスを再構築するBPR（ビジネス・プロセス・リエンジニアリング）の考え方を活用し、事務を改善します。

5 改革の推進

窓口サービス向上の取組に加えて、公共施設のマネジメント、人材育成、職員定数の管理、外郭団体の見直し、ICTの活用、持続可能な財政運営など、あらゆる面で区政改革の取組を着実に進めていきます。

