

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。目に見える形で改革を進めるため、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ていきます。

● 5か年（平成31～35年度）の取組

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

パソコンやスマートフォンから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。各種公金の納付・支払い手続きが簡単にできるよう電子決済方法を多様化するなど、ICTの最新技術やマイナンバー制度を活用しながら、区民サービスの向上を進めます。

2 来庁前に、窓口の混雑状況が分かり、事前の準備ができます

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。

区のホームページに窓口案内のコーナーを設けて、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。

3 案内が正確・迅速に行われます

区役所 1 階のフロアマネージャーは、来庁された方に積極的に声をかけ、用件を確認し、必要な窓口を案内します。窓口職員は、届出を受け付けるとともに、来庁された方と一緒にチェックシートを使って関連する手続を確認し、窓口やフロアを案内します。

スマートフォンで順番が確認できるようにし、待ち時間を有効に使えるようにします。

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。

区民の皆さんからの問い合わせ事例集（FAQ）を職員の事務用パソコンから閲覧できるようにし、区民対応に活用して窓口対応力を底上げします。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。

4 複数の申請書が一括して作成できます

転入、結婚、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。

5 事務処理のミスをなくします

書類の誤交付、誤送付、紛失といった本来あってはならないミスが発生しています。原因は、交付時の本人確認を怠る、宛名と封入物の確認が不十分なまま発送する、書類を不用意にデスクへ放置するといった、ヒューマンエラーによるものがほとんどです。これまでも、窓口での確認の徹底、送付物のダブルチェック、事務室内の文書の取り扱いの適正化など、対策を講じてきましたがいまだにミスは発生しています。人間はミスを起こすものだということを前提として、事務処理全体を見直します。

6 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。

