

	<h2>練馬区民事務所が生まれ変わりました！</h2> <p>～より便利に利用しやすくリニューアルオープン～</p>
と き	9月23日（水）
と ころ	練馬区民事務所（練馬区役所本庁舎1階）
<p>23日、区は、練馬区民事務所をより便利に利用できるようリニューアルオープンした。受付カウンターを増設し、案内ブースを新設したほか、障害のある方や外国人の方に対して転入届の記入等を支援する申請書記載支援コーナーを設置した。</p> <p>これは、区が目指すべき将来像の実現に向けた総合計画「第2次みどりの風吹くまちビジョン」に掲げる「窓口から区役所を変える」に基づく取り組みの一つ。</p> <p>さらに、令和3年1月に、手書きすることなく必要な申請書を一括して印字するシステムを導入するなど、今後も窓口サービスを向上させるための取り組みを進めていく。</p> <div data-bbox="1054 647 1450 943"></div> <p data-bbox="1118 958 1385 987">▲リニューアル後の様子</p>	

【リニューアルの3つのポイント】

1 待ち時間の減少と待合の混雑緩和

来所者の待ち時間を減少させるとともに、待合席での混雑を緩和するため、受付カウンター数を13 ➡ 16 に増設した。

2 分かりやすさを意識したレイアウト

区民事務所全体の見通しを良くするほか、窓口業務ごとに色分けした視認しやすいサインデザインにするなど、分かりやすさを大きく向上させたレイアウトに変更した。また、フロアマネージャーが常駐する案内ブースを、入口付近の分かりやすい場所に移設した。

3 障害者や外国人など配慮が必要な方の対応を強化

障害者や外国人などの配慮が必要な方に、より丁寧に対応するため、各種申請書の記載方法や庁内の手続案内等を行う専用ブースを設置した。

【第2次みどりの風吹くまちビジョンに掲げる窓口改革を推進中！】

区は、第2次みどりの風吹くまちビジョンに掲げた「窓口から区役所を変える」を実現するため、「待たない」「まごつかない」「何度も書かない」をコンセプトに窓口サービスの向上に取り組んでいる。

これまでも、窓口の混雑状況をWEB上で確認できる「窓口情報提供システム」を導入したほか、区民事務所（全6か所）のフロアマネージャーを大幅に増員し、案内の強化を図った。今年度は、練馬区民事務所をリニューアルするほか、区民が手書きすることなく必要な申請書を一括して印字する「申請書一括作成システム」を導入するなど、さまざまな形で取り組みを推進していく。