

8. 窓口・相談機能

窓口業務を担う関係課をできるだけ低層階に集約するなど、市民の利便性を重視した配置が望ましい。また、各窓口では、手続きに伴う各種の相談ができるようプライバシーに配慮する必要があります。

(1) 窓口サービスの形態

窓口機能は、来庁者の利用頻度が最も高い機能であることを踏まえ、窓口での各種手続きが円滑に行われ、かつ、来庁者が安心して相談ができる利用しやすい窓口サービスを目指して、ワンフロアサービスとワンストップサービスの2つの形態について比較検討しました。

	ワンフロアサービス	ワンストップサービス
概要	<p>担当部署ごとに窓口は分かれるが、市民利用の多い申請・届出、証明書発行などの窓口をワンフロアに集約して配置する。</p> <p>ワンフロアサービス (関係課統合方式)</p> <p>来庁 → カウンター → 専門職員対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・戸籍・異動・証明 ・保険・医療・福祉 ・税・水道・公住 <p>（各手続き窓口を回る）</p>	<p>住民票、戸籍、年金、保険、福祉関係など様々な手続きを一箇所で済ますことができる総合窓口を配置する。</p> <p>ワンストップサービス (後方職員ローテーション方式)</p> <p>来庁 → 専門職員が出向いて対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・戸籍・異動・証明 ・保険・医療・福祉 ・税・水道・公住 <p>（専門的な説明・相談の場合は担当窓口へ移動）</p>
メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・関連する窓口を集約配置することで、手続きにかかる移動距離が短くなる。 ・対応窓口が明確で専門的な対応が可能となる。 ・空いている窓口から手続きを済ますことで効率良く手続きができる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・複数の手続き等が一箇所で済むため、市民の移動がない。 ・ワンストップ窓口のためわかりやすい。 ・証明書発行などの事務に適している。
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> ・手続きごとに窓口を移動しなければならない。 ・窓口のわかりやすい案内表示が必要となる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁者が集中した場合、短時間で済む手続きと時間がかかる手続きが混在するため待ち時間が長くなる。 ・専門的な制度説明や相談が伴う場合は、担当窓口への移動が必要。

(2) 基本的な考え方

届出や手続きなどに係るワンフロアサービスは、窓口が分かれているので来庁者は手続きごとに移動する必要がありますが、1つの窓口での対応時間が短く、混雑時でも比較的スムーズな手続きが可能です。

ワンストップサービスは、来庁者にとって利便性は高い反面、待ち時間が長くなることや、専門分野の対応に課題があります。

このことから、一部ワンストップサービスを取り入れたワンフロアサービスにより、来庁者が安心して手続き・相談ができる利用しやすい窓口サービスを目指すものとします。

(3) 具体的な方策

① 窓口サービス

- 各種申請や届出、証明書の発行など、窓口サービスの効率化と迅速な対応のため市民利用の多い窓口を極力低層階のワンフロアに集約することが望ましい。
- 証明書等を発行する窓口は、ワンストップサービスを継続し、相談が伴う窓口の分離を検討する必要があります。
- 転入や転出、婚姻、出生、死亡などライフイベントに伴う必要な手続きの円滑化を図るため、受付案内カードの導入などスムーズな受付対応の方法について検討する必要があります。

② 窓口スペース

- 高齢者や身体が不自由など移動が困難な方のため、ワンストップで対応できるフリーカウンターを設置することが望ましい。
- 窓口カウンターは、受付内容に応じて対応がしやすいように、ハイカウンターとローカウンターを設置し、ローカウンターには、プライバシー保護のための仕切りを設置する必要があります。

③ 相談スペース

- プライバシーに配慮した相談スペースや個室の相談室を設置し、来庁者が安心して相談や手続きを行えるよう配慮する必要があります。

④ 案内表示

- 窓口案内サインは、窓口毎の色分けや表示位置、文字サイズなどにも配慮するとともに、視覚記号を用いるなどの工夫を行い、見やすく、わかりやすい表示とする必要があります。
- 窓口カウンターの案内表示は、ライフイベントごとの表示や各部署の業務内容が分かる表示とする必要があります。

⑤ 職員の接遇

- 職員の接遇能力向上を図り、市民の視点に立った、人の温かみを感じられる窓口サービスに努める必要があります。

■砂川方式窓口サービスのイメージ

