

4 便利で快適なサービスを効率的に提供する身近な窓口をめざして

(1) 利用者の視線に立った窓口機能の充実と区庁舎の改善

日曜開庁など、利便性の高い窓口の運用

ワンストップ窓口の実現、窓口案内等サービスの充実

公共サービス改革法の活用を含む、証明書発行窓口サービスの充実

申請届出等各種手続の改善

市税事務所設置に伴う空スペースの活用により狭隘状態の解消や窓口の改善のほか、新たな観点からの区庁舎の改善を実施

日曜開庁等の実施

ア 日曜開庁

- 平成18年10月から、毎月第4日曜の開庁を試行実施（午前9時～午後1時30分）
- 平成20年度から、毎月第4日曜の全日開庁を実施（午前9時～午後5時30分）

イ 年度末・年度始めの日曜開庁

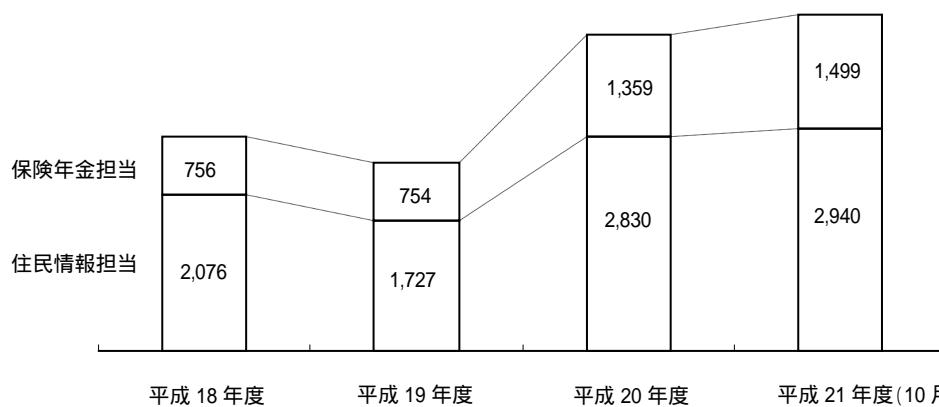
- 平成18年から、引越しなどで件数の多い年度末・年度始めの日曜日に実施（平成18年・19年実施…午前9時～午後1時30分、平成20年実施…午前9時～午後5時30分）

<主な取扱業務⁴>

| 窓口 | 主な取扱業務 |
|---------------------------|--|
| 住民情報担当 | 出生・婚姻などの戸籍の届出、戸籍謄抄本等の発行、転入・転出などの届出、住民票の写しなどの発行（他市町村の住民票を除く）、外国人登録の手続、外国人登録原票記載事項証明書の発行、印鑑登録の手続、印鑑登録証明書の発行、義務教育諸学校の就学手続 |
| 保険年金担当 (住民異動に関するものに限る) | 国民健康保険の各種届出など、国民年金の各種届出など、後期高齢者医療制度に係る各種届出の受付など |

日曜開庁 1回あたり平均取扱件数(全区合計)

(単位:件数)



⁴主な取扱業務以外に、独自に業務を実施している区役所があります。

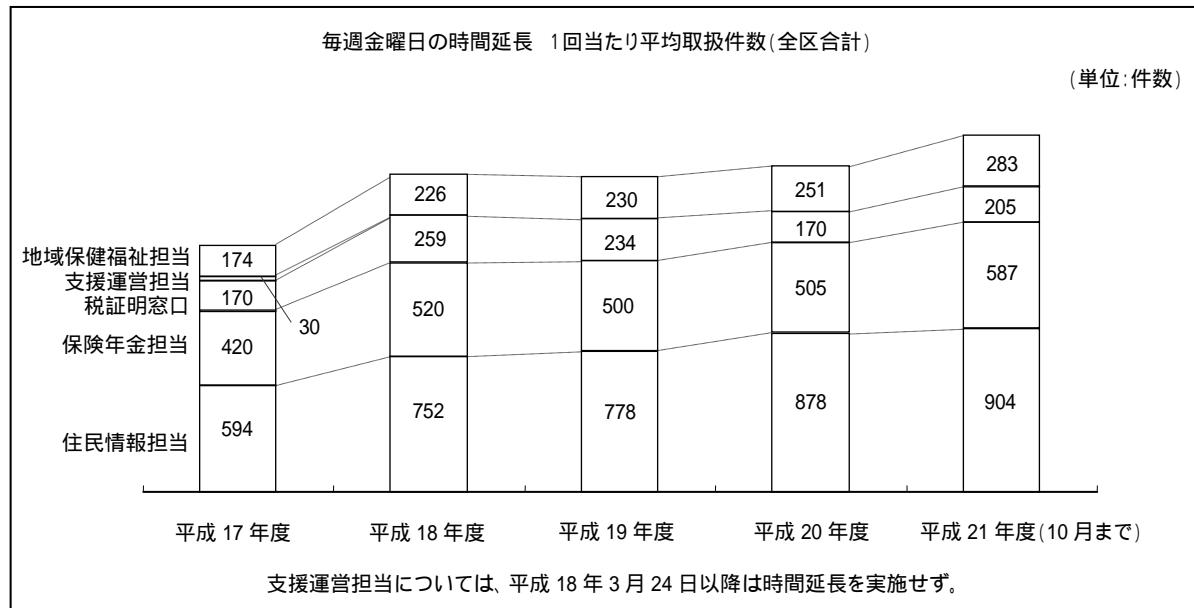
| | | 年度末・年度始日曜開庁 1回当たり平均取扱件数(全区合計) | | | |
|-------------------------------------|-------|-------------------------------|----------|----------|----------|
| | | (単位:件数) | | | |
| 地域保健福祉担当 | 412 | 725 | 936 | 825 | |
| | 626 | | | | |
| | 2,774 | 2,926 | 2,740 | 3,156 | |
| | | 平成 18 年度 | 平成 19 年度 | 平成 20 年度 | 平成 21 年度 |
| 地域保健福祉担当については、平成 19 年度以降は日曜開庁を実施せず。 | | | | | |

ウ 毎週金曜日の時間延長

- 平成 17 年 6 月 24 日より、祝日を除く毎週金曜日に午後 7 時まで、全区役所（出張所を除く）において窓口の時間延長を実施

<主な取扱業務>

| 窓口 | 主な取扱業務 |
|-----------------------------|--|
| 住民情報担当 | 出生・婚姻などの戸籍の届出、戸籍謄抄本等の発行、転入・転出などの届出、住民票の写しなどの発行（他市町村の住民票を除く）、外国人登録の手続、外国人登録原票記載事項証明書の発行、印鑑登録の手続、印鑑登録証明書の発行、義務教育諸学校の就学手続 |
| 税証明の発行窓口 | 各種市税の証明書の発行 |
| 保険年金担当 (住民異動に関するものに限る) | 国民健康保険の各種届出など、国民年金の各種届出など、後期高齢者医療制度に係る各種届出の受付及び保険料納付 |
| 保健福祉センター (住民異動に関するものに限る) | 介護保険・児童手当・老人医療費助成など福祉・医療制度関連の各種申請・届出など |



窓口業務の改善、サービスの向上

転入や出生などの住民異動に関連して行う必要のある国民健康保険、児童手当や乳幼児医療費助成の申請手続きについては、いくつかの窓口に出向いて手続きをする必要がありますが、どの窓口へ行つたらいいか、どの手続きが必要なのかが分かりにくい、というご意見をよくお聞きします。

このため、各区において窓口案内の充実や住民異動の届出時に関連する手続きのご案内に工夫をこらすなど、市民の方々の利便性の向上を図るための取組みを進めています。

区役所窓口業務改善プロジェクト

平成 20 年度より「区役所窓口業務改善プロジェクト」を設置し、制度面、システム面の改善を含んだ窓口改善のための解決策を検討してきました。転入や出生などに伴う複数の手続きをまとめて受け付ける「総合窓口」の設置や、申請書の記載指導などを行う「フロアマネージャー」の配置について、一部の区で試行実施し、効果検証することとしています。

証明書交付請求書の統合

住民票の写し等を請求する際の請求書の用紙選択の迷いや、それぞれの請求書に同じ内容を記入しなければならないといった煩わしさなどを解消し、市民の方々の利便性を図るため、それまでは請求する証明書ごとに分かれていた交付請求書を、平成 18 年 10 月に港区で、独自の取組みとして 1 枚にまとめました。その後、同様の取組みを実施する区が増えていき、平成 20 年 5 月 1 日からは、全区で実施しています。

窓口の環境改善

さらに、受付窓口で並んでお待ちいただくことのないよう、ボイスコール（番号呼出機）や電子番号表示板を設置したり、窓口にお越しの市民の方に、もれなく必要な手続きがあわかりいただけけるよう、案内のチラシを配布するなど、快適な窓口サービスの提供に取り組んでいます。

ZOOM UP!

ワンストップ窓口の実施【港区】



港区役所では、他の区に先駆け、平成 19 年 1 月から「ワンストップ窓口」を開設してきました。

これは、来庁者が住民異動等の届出にあわせて、数か所の窓口をまわって手続きをしなければならないなどの状況があったことから、「便利で快適なサービスを効率的に提供する身近な窓口」をめざし、できるところから取り組もうという発想から生まれたものです。

この取組みにより、住民異動届や出生届に伴う国民健康保険や児童手当・乳幼児医療等の手続きが 1 か所で完結するため、他の窓口に回る必要がなくなり、移動や並び直しの時間を省略できるようになりました。

さらに、窓口に来られた方から届出内容などを伺い、手続きの案内や申請書の記載説明などを行う「フロアマネージャー」を配置するとともに、平成 21 年 1 月からは、取り扱う保健福祉関連サービスの種類を 2 種類から 40 種類に拡充し、市民サービスのより一層の向上を図っています。

ZOOM UP!

窓口のワンストップ化を始めています【天王寺区】



天王寺区役所では、市民をはじめ来庁者にとって利用しやすい区役所とするため、これまで複数の窓口や複数のフロアで行っていた手続きの一部を、ひとつの窓口で受け付けるワンストップサービスを、平成22年2月15日（月）から始めています。

具体的には、これまで1階、2階、4階で行っていた出生、転入、転居、転出、死亡といった代表的な5つのライフイベントに関する手続きのうち、専門的な相談等の必要のないものを集約化し、その受付窓口を1階の「総合受付窓口」へワンストップ化しました。

また、来庁した方の移動を可能な限り少なくし、待ち時間を短縮するため、庁舎のレイアウトを変更して4階にあった保険年金担当を1階へ移転するとともに、証明書専用窓口を設けてスピーディな証明発行を行っています。

これらにあわせて、区役所組織の統合再編を行い、新たに「窓口サービス担当」を設置するとともに、平成22年度からは民間のフロアマネージャーを導入し、その接遇ノウハウを活用することにより、受付案内の充実を図ることとしています。



ZOOM UP!

住民異動関係窓口サービスの改善【城東区】



来庁される区民の方々が非常に多い城東区役所住民情報担当では、平成19年3月の事務室レイアウト変更（届出窓口と証明書窓口の分割、ベルトコンベヤーの廃止、ボイスコールの導入など）を契機として、市民サービスの向上をめざし「結婚お祝いカード」の作成・配布、転入された方へ「ウエルカム」の心をもって一まとめにした生活情報冊子類の配布などを行い、窓口を利用された方からは「ありがとう」などの喜びの声をいただいています。

また、「親しみと愛着をもってもらえる住民情報担当」を合言葉に職員間で「住民情報担当独自サービス検討チーム」を平成21年5月に立ち上げました。「夏季期間中のエコオフィス」実現のため、平成21年7月から9月まで、来庁された方々には「うちわを使った番号札」、職員には「エコポロシャツ着用の推進」を行ってきました。来庁された方々からは、番号札うちわについて、「これはいいアイデアね」「大阪らしい発想がおもしろい」「涼しかったよ、ありがとう」などの喜びの声が、「エコポロシャツ」については、「清涼感がある色で、クールビズでいいね」との声かけをいただきました。



ZOOM UP!

いくみんコンシェルジュ【生野区】



区役所は市民に最も身近でニーズの高いサービスを提供できる拠点であり、窓口サービスの質を高め迅速に対応することが、行政に対する信頼や満足度を得ることにつながります。

保健福祉センターは福祉の諸施策をはじめ介護保険、保健衛生など多種多様な業務を扱っており、保険年金業務などとも密接に関わったサービスも提供しています。

保健福祉センターに来庁される方の中には、複雑かつ多岐にわたる用件の方も多く、何度もセンターに足を運ばれる方、さらに細かい制度説明が必要なため、高齢者の方や外国籍の方にとって非常に理解しにくい場合もあります。

また、窓口を間違ったことにより、不要な待ち時間を費やしていた例も見受けられました。

これらの問題を解決するために、直接お声かけをして用件の整理や適切な窓口案内が行えるよう、社会福祉の専門的な知識を持ち、かつ韓国・朝鮮語での対応が可能な「コンシェルジュ」を配置しました。来庁された方からは、「どこにいけばよいか迷わないので安心」「手続きがわかりやすい」などお喜びいただいています。

ZOOM UP!

窓口の再編、コンシェルジュの配置【東成区】



東成区では、来庁ができるだけ窓口を移動することのない「窓口ワンストップサービス」の体制づくりを進めてきました。

具体的には、窓口が分かれていた保健と福祉関係の手続きを1か所で済ませられるよう保健福祉の総合受付窓口を設置するとともに、相談室の充実と待合スペースの拡充を行いました。また、住民情報担当では、従来の窓口を再編し、用件・機能別に証明書発行窓口と届出窓口を分けるなどレイアウトの変更を行いました。

また、コンシェルジュ（窓口案内員）を配置し、来庁者に積極的に声をかけることで、的確な窓口への誘導を行っています。これまで、窓口に来られて受付を行う段階で、申請書の記載方法および必要な添付書類などについて説明を行っており、受付に時間を要していました。しかし、コンシェルジュは、単に窓口への案内だけでなく、事前の記載説明も行っており、受付時間の短縮につながっています。

平成21年度には、窓口サービス担当において、記載台横にベビーキープを設置し、小さな子ども連れの方にも安心して申請書を記入していただけるようになりました。

今後も、区民の視点に立った区役所づくりに努め、市民サービスの向上を図っていきます。



ZOOM UP!

主な手続き窓口のご案内【鶴見区】

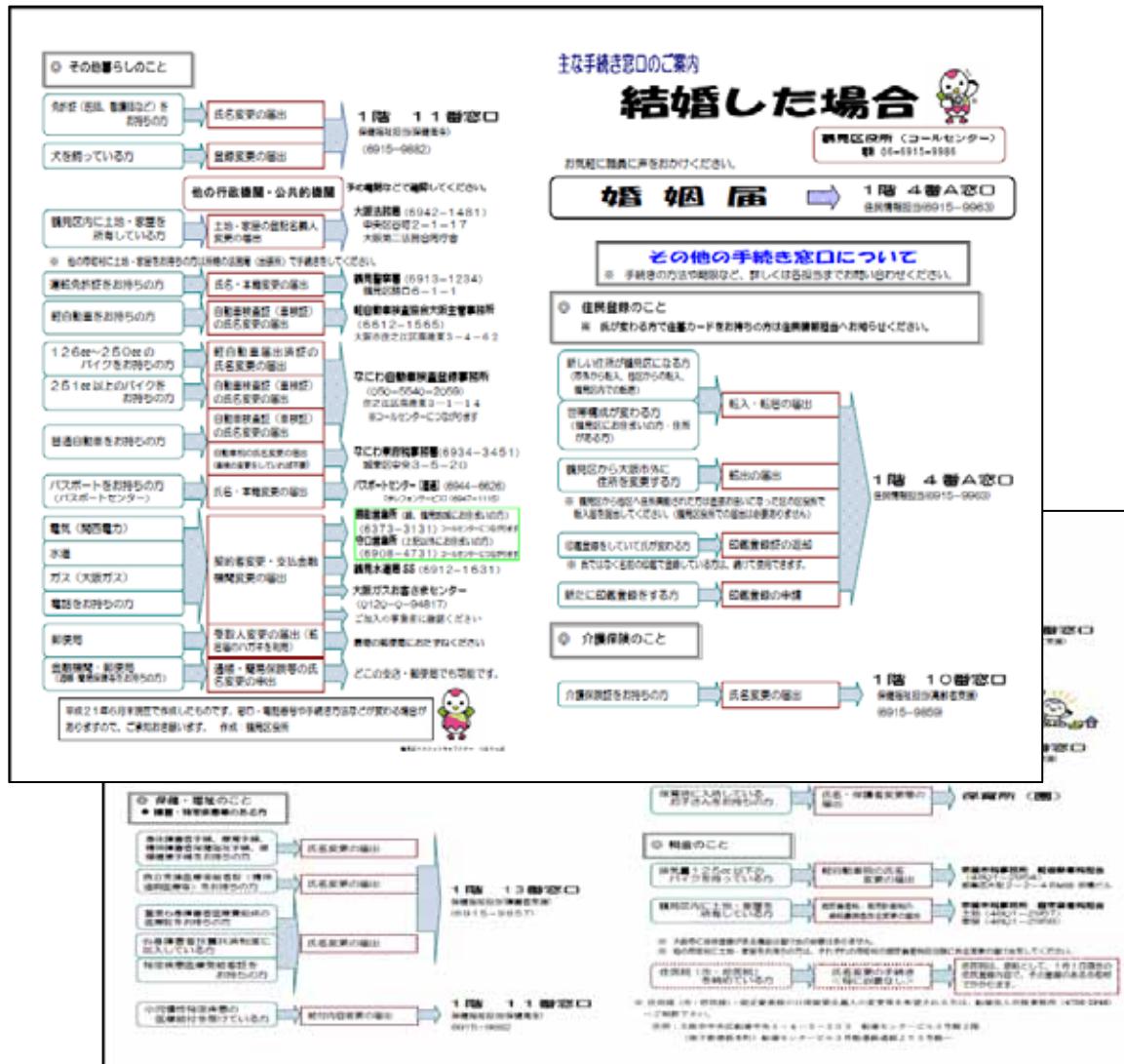


区役所には様々な手続きをするため、多くの区民・住民の方が来庁されます。中には、複雑な手続きもあり、どこで、どのような手続きを行えば良いのか、多くの方がわからないのが現状です。

鶴見区役所では、庁舎正面入口に窓口案内カウンターを設置し、窓口案内員を1名配置し、来庁された方を来庁目的に応じた担当へと案内しています。しかし、目的の中には、複数の手続きにまたがるものが多く存在するため、その都度、窓口において「次の手続き」をご案内したり、さらに、窓口によっては混み合っている場合も少なくなく、待ち時間の有効活用も課題となっています。

そこで、来庁された方が速やかに、漏れなく手続き・目的を達せられるように、主な手続きを出生や結婚、転入、転出などのライフイベントごとに区分し、様々なケースを想定して、それに応じた窓口や連絡先等の情報を1枚のリーフレットに分かりやすくまとめ、窓口でお渡ししたり、ラックに配架しご自由にお取りいただけるようになりました。

さらに、このリーフレットには、ライフィベントごとに用紙の色を変えたり、区役所の窓口だけでなく関係する他の行政機関やライフライン機関も掲載するなど、利便性を高める工夫も施しています。



市税事務所設置に伴う区庁舎スペースの有効活用策の策定、改修着手

平成19年10月に区役所の税務事務が市税事務所に移管されたことに伴い、各区役所では庁舎内のレイアウト変更等を行い、区民との協働のためのスペース等の設置や区民の方々にとって使いやすい窓口スペースや通路等の確保など、新たな観点から区庁舎の改善に取り組んでいます。

<区役所庁舎での市民利用スペースの活用状況（平成21年12月末現在）>

| 目的 | 設置している区の数 |
|-------------------------------------|-----------|
| 情報コーナー（パンフレット配架台などの設置） | 17 |
| 交流コーナー（打合せ用のいす・テーブル、ホワイトボードなどの設置） | 16 |
| 子育てコーナー（授乳やおしめ交換スペース、おもちゃ・絵本等の設置など） | 9 |
| 展示コーナー（展示用ケースなどの設置） | 5 |
| 健康コーナー（血圧計の設置など） | 3 |

※ 1か所で複数目的の箇所もあり、合計は区数と一致しません。

スペースの活用例

ZOOM UP!

子育てつどいのひろば【浪速区】



平成20年6月から浪速区役所4階において、「子育てつどいのひろば」を開設しました。

平日の午前10時30分から正午までと午後1時30分から午後3時30分まで利用できます。

ひろばでは、子どもたちが楽しく遊べるようにいろいろな遊具や絵本を揃えています。親子でゆっくりと遊びを楽しんだり、親同士の交流の場にもなっています。また、子育てに関するパンフレットやチラシなどで情報提供を行ったり子育ての不安を軽減するため子育て相談にも応じています。



(2) 効果的・効率的業務遂行のための新たな業務単位等の検討

業務集約化

戸籍事務の電算化

バックオフィス業務を中心とした効果的な外部スタッフの活用や民間委託の推進

業務集約化

区役所の業務の多くは局の執行機関的性格も強く、基本的には 24 区で同一の事務を行ってきましたが、中には、必ずしも 24 区役所で対応しなければならないとは言い切れない業務や、むしろ集約化することで広域的に対応できるものや効率化を図ることができるものもあることから、効率的・効果的な業務執行体制の構築をめざし、一部業務を集約化しました。

共通管理業務の総務事務センターへの集約化（平成 20 年 10 月稼動）

これまで各局・各区等で行われてきた職員の給与・人事・福利厚生等に係る業務及び臨時職員等の報酬支給業務などの共通管理業務について、総務事務センターにおいて集中処理を行い、業務の簡素化・集約化を図っています。

環境衛生、食品衛生等生活環境業務の集約化（平成 20 年 11 月）

環境衛生・食品衛生・環境保全業務に係る事件の未然防止と、大規模な食中毒事件などの緊急事態に柔軟かつ的確に対応するなど、健康危機管理体制及び環境保全監視体制の充実強化、及び、苦情処理の円滑化や申請・届出事務の効率化・迅速化によるサービス向上を図るため、これまで各区保健福祉センターで実施してきた生活環境業務の大部分を市内 5 か所に設置する保健所生活衛生監視事務所及び環境局環境保全部環境保全監視担当（通称：生活環境監視センター）に集約化しました。

戸籍事務の電算化（平成 18 年度～22 年度）

大阪市では、市民サービスの向上と戸籍事務の効率化を図るため、平成 18 年度から戸籍事務のシステム化に取り組んでいます。また、大阪市の戸籍数は 24 区全体で約 120 万戸籍と膨大であることから、24 区を 3 グループに分け、3 力年計画で順次戸籍情報システムを稼動します。

戸籍情報システム稼動後は、コンピュータによる処理を行うことにより、届出内容の確認や戸籍の作成が容易になり、戸籍の作成時間や証明書の発行に要する時間が短縮されます。

外部スタッフの活用

住民情報担当端末操作業務の一部について、民間委託への移行を前提として、業務見直しを行うとともに、当面は、職員の流動化の一環として技能職員を充当しました。