

窓口サービス向上の取組み経過 【平成19年度～平成28年度】

平成29年（2017年）11月

窓口サービス検討委員会

目 次

1. はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・・・P. 1
2. 窓口サービス向上に向けたこれまでの取り組み・・・・P. 2
3. 取り組みの成果と課題・・・・・・・・・・・・・・・・P. 4
4. 今後の取り組みの方向性・・・・・・・・・・・・P. 7

1. はじめに

本市では、平成8年に窓口サービス検討委員会を設置し、窓口サービスの向上に取り組んできました。平成19年には、「臨時窓口開設」「窓口の時間外及び休日開設」「総合窓口開設」の3つの課題について、関係課の連携した取り組みにより実現を図ることとしました。

このうち、「臨時窓口開設」については、平成18年3月から試行実施として開設してきましたが、平成23年3月以降は定例的に開設することとし、「窓口の時間外及び休日開設」については、平成29年1月から毎月第2土曜日に休日開庁を実施することとしました。

また、「総合窓口開設」については、「総合窓口設置基本方針（平成29年3月）」に基づき、平成32年1月までに総合窓口を設置することとなっています。

さらに、上記以外の窓口サービス向上の取り組みとして、総合コールセンターやパスポートセンターの開設、窓口業務への外部活力の導入なども実現してきました。

平成19年に窓口サービス検討委員会が提起した3つの課題は、総合窓口の開設により、ひとつの区切りを迎えることとなります。

この「窓口サービス向上の取り組み経過」は、平成19年から平成28年までの10年間の窓口サービス向上の取り組みを振り返り、今後の課題と取り組みの方向性を明らかにすることを目的とするものです。

2. 窓口サービス向上に向けたこれまでの取組み

平成17・18年度

- ・臨時窓口開設
 - ① 取扱手続：住民票の異動に伴う各種手続
 - ② 開設日：3月の最終日曜日及び4月の最初日曜日
 - ③ 開設時間：9時～17時
- ※平成21年度までは試行実施

平成19年度

- ・窓口サービス検討委員会のもとに窓口サービス研究会を設置し、下記の課題について調査・検討を進める。
 - ① 臨時窓口開設
 - ② 窓口の時間外及び休日開設
 - ③ 総合窓口開設
- ・臨時窓口の取扱手続及び開設日の拡大等（以降、下記にて継続実施）
 - ① 取扱手続：各種証明書の交付を追加
 - ② 開設日：3月の最終土・日曜日及び4月の最初土・日曜日
 - ③ 開設時間：9時～13時

平成20年度

- ・『窓口の時間外及び休日開設のあり方』報告書（10月）
下記内容での休日開庁を提案
 - ① 日 時：毎月最終日曜日の9時から13時まで
 - ② 場 所：第一庁舎・第二庁舎
 - ③ 取扱業務：原則として全ての市民対応業務
- ・市民課及び両出張所において、証明書自動交付機の運用を開始（2月）

平成21年度

- ・『豊中市における総合窓口のあり方』検討結果報告書（2月）
「豊中市における総合窓口」の具体的提案として、下記内容を提案
 - ① 取扱業務：住所変更・保険・医療・児童手当・証明書発行等
 - ② 窓口形態：窓口並列型
 - ③ 開設場所：第一庁舎1階・第二庁舎1階・本庁舎以外のいずれか

平成22年度

- ・「臨時窓口総括」（9月）
臨時窓口を試行実施ではなく、継続して実施していくべきとの提案

平成23年度

- ・「豊中市窓口サービス基本方針 ～ハートフルとよなか～」（4月）

平成24年度

- ・「さわやか対応ブック【新版】 ～職員の接遇・マナーの手引き～」（3月）

平成25年度

- ・総合コールセンター開設（4月）
- ・証明書のコンビニ交付開始（4月）
- ・窓口案内表示等の改善（5月）
- ・証明書発行窓口のワンストップ化（5月）
- ・手続き時の案内文書交付及び手続き書類の記載軽減を実施（5月）
- ・パスポートセンター開設（6月）

平成26年度

- ・「窓口業務の外部活力導入・休日開庁に関する基本方針」（3月）
平成29年4月を目途として、外部活力導入と休日開庁を実施

平成27年度

- ・「接遇・マナー向上の取組みに関する調査・研究報告書」（3月）

平成28年度

- ・外部活力導入（1月）
 - ① 市民課・庄内出張所・新千里出張所窓口関連業務
 - ② 保険給付課・保険資格課窓口関連業務
 - ③ 子育て給付課窓口関連業務
- ・休日開庁の実施（1月）
 - ① 取扱手続：臨時開庁と同様
 - ② 開設日：毎月第2土曜日
 - ③ 開設時間：9時～13時
- ・「総合窓口設置基本方針」（3月）
平成32年1月までに総合窓口を開設

3. 取組みの成果と課題

(1) 臨時窓口について

成 果

平成18年3月から試行実施し、平成23年3月からは毎年継続的に実施してきた臨時窓口は、年度末年度当初の混雑緩和の抜本的な解決策ではないものの、一定の効果があると言えます。

課 題

今後は、平成22年9月に公表された「臨時窓口総括」も踏まえつつ、これからの展開を考えていく必要があります。

(2) 休日等の開庁について

成 果

平成29年1月から開始した毎月第2土曜日の休日開庁は、平日に来庁できない市民からの要望に応える取組みであり、市民サービスの向上につながっています。

課 題

今後も休日や時間外開庁に対する市民ニーズは強くなっていくことが想定されますが、一方で、その実施には人件費等の関係経費の増大が伴います。休日開庁の拡大や時間外開庁の実施については、市民ニーズと関係経費の費用対効果の観点から議論する必要があります。

(3) 証明書自動交付機について

成 果

平成21年2月から、市民課と両出張所において証明書自動交付機の運用を開始しました。平成25年度には利用率が9.8%となり、市民サービスの向上と窓口の混雑緩和に効果がありました。

その後、平成25年4月から証明書のコンビニ交付を開始したこと等により、両出張所に設置された証明書自動交付機は、平成25年12月に廃止され、現在では市民課の1台のみの運用となっています。

課 題

現在設置されている証明書自動交付機の契約期間が平成31年5月までとなっており、平成30年度中には、今後のあり方について一定の結論を出す必要があります。

(4) 「さわやか対応ブック【新版】 ～職員の接遇・マナーの手引き～」の策定とそれに基づく取組みの推進について

成 果

平成10年に策定した「さわやか対応ブック」を「豊中市窓口サービス基本方針 ～ハートフルとよなか～」に基づいて改定し、平成25年3月に「さわやか対応ブック【新版】 ～職員の接遇・マナーの手引き～」(平成25年3月)を作成しました。そして、この冊子に基づく職員研修を毎年実施しています。また、一部の部局ではこの冊子を活用した接遇向上等の取組みを進めています。

このような地道な取組みにより、市民サービスは着実に向上にしているといえます。

課 題

接遇向上等の取組みをさらに進めていくためには、職員研修等の市全体の取組みを継続して実施していくとともに、一部の部局で始まった接遇向上等の取組みを継続させ、さらに他の部局にも広げていくことが必要です。

(5) 証明書のコンビニ交付について

成 果

平成25年4月から、住民票の写し等の証明書をコンビニエンスストアのマルチコピー機で発行できるいわゆるコンビニ交付を開始しました。身近にあるコンビニエンスストアで年末年始を除き6時30分から23時まで証明書を入手できることとなり、市民サービスの向上につながっています。

平成28年度のコンビニ交付率は13.6%で証明書自動交付機と合わせると16%になり、窓口の混雑緩和に役立っています。

課 題

当初コンビニ交付率の目標を平成28年度で35%とし、目標達成時には、コンビニ交付手数料を窓口交付手数料と同額に改定することとしていました。そして、目標の早期達成のためにコンビニ交付手数料を窓口での交付手数料よりも低額な設定としてきました。

コンビニ交付率の目標が達成できなかった原因を分析するとともに、「コンビニ交付率35%達成時に手数料を改定する。」という考え方のスキームも含めて、コンビニ交付手数料の改定を検討する必要があると言えます。

(6) 総合コールセンターについて

成 果

平成25年4月から、市民の方からの定型的な問合せに対応し完結させる総合コールセンターを開設しました。総合コールセンターは、平日の8時から21時まで、土曜・日曜・祝日・年末年始は9時から17時まで受付しており、市民サービスの向上につながっています。

平成28年度には、約17万件の問い合わせがあり、代表電話で約30%、総合コールセンターの専用電話で約40%の完結率となっており、このことは職員の電話対応業務の負担軽減に役立っています。

課 題

開設当初と比較すると完結率も向上していますが、今後も引き続き、FAQ（よくある質問）の充実を図りながら、受託業者のオペレーターのスキルを検証し、完結率の向上を図っていく必要があります。

また、FAQ（よくある質問）については、庁内への周知を図り、職員がこれまで以上に活用していく必要があります。

(7) パスポートセンターについて

成 果

平成25年6月に開設したパスポートセンターは、蛍池駅に隣接するルシオーレにあり、平日の9時から19時まで、日曜は9時から17時まで開設しており、平日や日中に手続きに行けない市民にとって利便性の高い施設となっています。

課 題

今後は、利便性の確保と人件費や施設の賃借料を含めた関係経費との費用対効果を「豊中市公共施設等総合管理計画」の中で検討していくこととなります。

(8) 外部活力の導入について

成 果

「窓口業務の外部活力導入・休日開庁に関する基本方針」（平成27年3月）に基づき、平成29年1月から市民課等において窓口業務の一部委託化が始まりました。その結果、コスト削減を始め行政が行うべき事務・事業の集中化が図られつつあります。

課 題

一方、委託化は同時に委託分野における職員のスキルの低下を招くおそれがあります。今後は、業務マニュアルの充実や職員に対する研修を実施するなどして対応していく必要があります。

4. 今後の取組みの方向性

市は、平成23年4月に「豊中市窓口サービス基本方針 ～ハートフルとよなか～」を策定し、そのなかで窓口サービスの使命（誠実な心と配慮をもったコミュニケーションを通じて、安心を提供し利用者との信頼関係を築く）とその使命に向かって取り組む際の基本姿勢（「わかりやすく」「利用しやすく」「速やかに」の3つの窓口サービス）を明確にしました。

今後も引き続き、基本姿勢「ハートフルとよなか」に基づき、窓口に携わる職員一人ひとりが考え、行動するとともに、チームプレーで職場が丸となり、心のこもった窓口サービスを提供しなければなりません。

（1）マイナンバー制度への対応

マイナンバー法に基づく情報連携により、今後は申請手続きに必要な添付書類の一部が不要になります。

さらに、将来的にはスマートフォンや自宅のパソコンから住民異動等の申請が可能になることも予想されます。

このように、マイナンバー制度は、今後の窓口サービスに大きな影響を与えることが予想されることから、その影響を常に想定しながらサービスのあり方を検討していく必要があります。

（2）待ち時間等の短縮

窓口サービスにおいては、法令等に基づいた適正な処理や的確な説明に加え、迅速な処理が必要です。

繁忙期には通常期に比べて待ち時間が長くなることから、少しでも待ち時間を短縮する取組みが求められています。そのためには、ICTを活用した事前受付の仕組みや職員のマルチスキル化等様々な手法を検討する必要があります。

（3）スキルアップ・コミュニケーション力向上の取組み

窓口サービス検討委員会における、これまでの窓口サービス向上への取組みは、主に対面、電話及びWEBサービスにおける定型的なサービスに重点が置かれていたと言えます。

一方で、「相談対応事例集 ～ 一人で悩まないで 支援のヒントがここに ～」の策定など相談業務の窓口サービス向上も各部局ごとに図られてきました。

今後はこうした成果も踏まえ、窓口サービス検討委員会においても、相談業務を含めた窓口サービス全体のさらなる向上をめざし、職員等の気づきの力、説明力、コミュニケーション力などの強化に取組み、利用者との信頼関係をしっかりと築いていく必要があります。

(4) 窓口サービスの継続的な向上

本市では、これまで窓口サービス検討委員会等において、窓口サービス向上のための検討を行い、様々な取組みを行ってきました。

今後も、窓口サービス検討委員会等において窓口サービス向上の検討等を行うとともに、各部局においても窓口サービスを継続的に向上させていく仕組みを定着させていく必要があります。

(5) 新たな時代に相応しい人づくり

窓口サービスを継続的に向上させていくためには、窓口サービスの現場を熟知し、庁内の関係部局とも連携しながら、窓口サービスの未来を描き、新たな窓口サービスを自らの手で創りあげていく気概と能力を持った人材の育成が必要です。

日々の業務を的確に処理していくことは重要ですが、その中でも常に長期的な視点を持ち、計画的・継続的に人材育成に取り組んでいく必要があります。

以上