

豊中市 窓口サービス基本方針

～ ハートフルとよなか ～

平成 23 年（2011 年）4 月

豊中市

目次

はじめに	1
1. 策定の目的	3
2. 適用範囲	3
3. 窓口サービスの使命	3
4. 基本姿勢（ハートフルとよなか）	3
5. 視点	4
6. 継続的な改善	6
7. 基本方針に基づく取り組み	7
8. 基本方針の周知徹底	7

はじめに

地方自治体を取り巻く環境は、情報化社会の進展や少子高齢化の進行などの社会経済情勢の変化に伴い、市民ニーズが多様化している状況です。豊中市においても、質の高い住宅都市をめざし、基盤整備やサービス提供などで市民の生活を中心においた考え方がこれまで以上に求められています。

豊中市では、取り組むべき施策の方向性を示した『第3次豊中市総合計画』の基本理念を「人と地域を世界と未来につなぐまちづくり」としています。

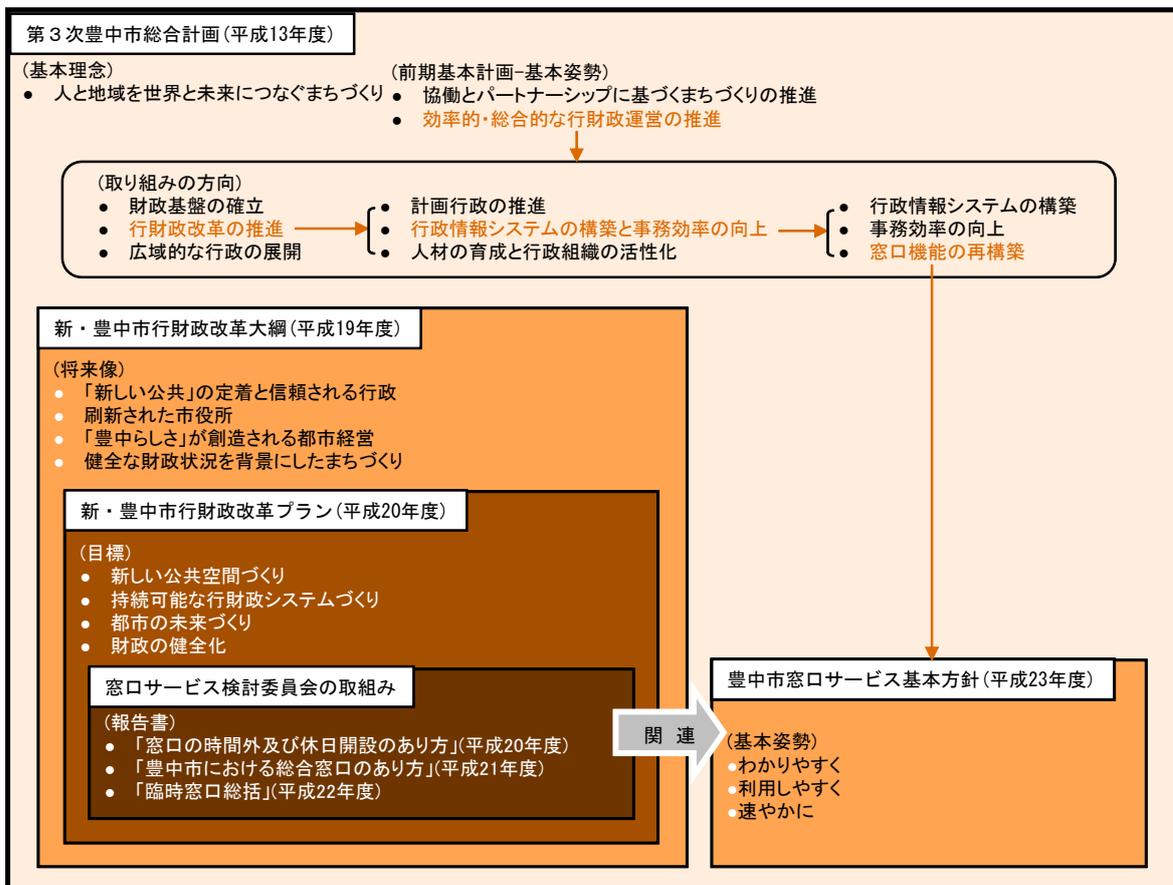
この基本理念の実現に向けて、市政運営における行政の役割を十分に果たしていくため、市では様々な政策や計画等を推進しています。平成19年度（2007年度）には市民自治と市政運営の基本原則・原則を掲げた「豊中市自治基本条例」を施行するとともに、『新・豊中市行財政改革大綱』を策定し、行財政再建に向け継続した取り組みを進めています。

「豊中市自治基本条例」では、市民も事業者も公共の担い手として、みんなで支えあう豊かな公共をつくっていかうという考え方を示しています。そして、市民と行政、市民と市民の「協働」や地域で行う「地域自治」などの概念を掲げています。行政はこのような「新しい公共」が着実に根付くための施策や情報発信を行う一方、自らもその主体の一つとして独自の使命を果たし、市民から「行政は信頼できる」「市役所があるから安心」と思われる存在とならなければなりません。

その行政運営を担う職員について、『人材育成基本方針』では、これからの豊中市を創造していくためには、豊中に愛着を持ち、市民にとって、「住み続けたいまち」「住んでみたいまち」を追求する情熱と気概をもつ重要性を示しています。そして、めざすべき職員の姿として、「市民視点」「未来志向」「チームプレー」で質の高い市民サービスをめざす職員としています。

「窓口」は、市民と本市との最も身近な接点です。「行政は信頼できる」「市役所があるから安心」と思われる存在となるための第一歩は、「窓口サービスから」と考えます。豊中市は、窓口において、「豊中市自治基本条例」に基づいた使命を追求し、『人材育成基本方針』で示す職員の姿をめざすことで、心のこもった（ハートフル）窓口サービスを実現します。

豊中市窓口サービス基本方針の経過



1. 策定の目的

本基本方針は、窓口サービスにおける使命を明確化し、その使命に向かっての取組みを実施する際の基本姿勢を明らかにするとともに、今後の窓口サービス改革を考えるための基盤とするものです。

2. 適用範囲

本基本方針において対象とする窓口サービスは、本市の市民サービスのうち、対面、電話又はWEBサービス^{*1}などにおけるすべてのコミュニケーション^{*2}とします。また、本市民に限らず、窓口サービスを利用する可能性があるすべての人を利用者と定義します。

3. 窓口サービスの使命

窓口サービスの使命は、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ことです。

4. 基本姿勢（ハートフルとよなか）

窓口サービスは、時代や環境によって異なります。しかし、どのような状況においても、コミュニケーションを通じて安心を提供するための基本姿勢は同じであると市では考え、「わかりやすく」「利用しやすく」「速やかに」の3つを窓口サービスの基本姿勢とし、この基本姿勢を「ハートフルとよなか」と名付けます。

そして、この基本姿勢「ハートフルとよなか」をもって、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一丸となり、心のこもった窓口サービスを提供できるよう、めざしていきます。

¹ WEBサービス：インターネット関連技術を利用した各課サービスを指し、例としてインターネットを通じた電子申し込みや資料請求などがあります。

² コミュニケーション：人が社会生活上で、互いに意思や感情、思考を伝達しあうことです。ことば・文字・身振り・電子的なやり取りにより、意思の疎通を図ったり、心を通い合わせたりします。

基本姿勢(ハートフルとよなか)	具体例
<p>わかりやすく</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • 相手の身になったコミュニケーション • 誰もが理解しやすいことば • 見やすく迷わない表示 • 一元的で正確な対応 • 申込書などへの記入事項、目的の明確化
<p>利用しやすく</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • 親切で丁寧な対応 • 誰にとってもやさしい案内 • プライバシーへの配慮 • 人権の尊重 • 快適な環境
<p>速やかに</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • 待ち時間、移動時間の短縮 • サービス提供方法の効率化 • 来庁しなくてもサービスが受けられる仕組み(手続方法)の充実

5. 視点

窓口サービスは「3つの基本姿勢」を念頭に置いて実施しますが、一方でそれを支える仕組みの整備が必要です。市では、「ひと」「環境」「組織」「費用対効果」の「4つの視点」から、新しいサービスの構築や改善など窓口サービスを向上するための具体的な取り組みを進めます。

① ひ と

職員は、すべての利用者の人権を尊重し、心のこもった窓口サービスを提供できるように、職員としての自覚や使命感を醸成するとともに、意識や行動を磨くことも不可欠です。市では、『人材育成基本方針』に基づき、職員の人権尊重の視点や接遇対応の向上に取り組んでいます。その中でも、窓口サービスに関わる職員については、研修で習得した知識や技術を実際の窓口サービス提供の場において活かすことはもちろん、さらに積極的に自己研さんに努め、ほかの職員と情報共有し、利用者の声を真摯に受け止めながら、能力向上を図っていくことをめざします。

また、公正かつ公平な公務執行のため、窓口業務に関わる職員間の知識の

共有や法令の変更に伴う制度の複雑化への対応を図るとともに、法令順守（コンプライアンス）を徹底します。

② 環 境

窓口サービスを提供する環境を、利用者それぞれにとって物理的、感覚的及び心理的に、より快適に感じられるよう、バリアフリー、視覚表現及び情報セキュリティなどの基準に沿って整備します。

住宅都市であり、ものづくり都市である豊中市ならではの特性に応じた窓口サービスを提供できるように、統計の分析やニーズの把握を行います。

情報システムや情報管理ツールの活用により、窓口サービス事務の正確さと効率向上を実現します。常に新しい技術や手法について情報収集を行い、利用者との相互利用、庁内のシステム統合及び他自治体との共同利用などを検討します。

災害、機器の故障又は職員の不足（交通機関の遅れや感染症の流行）などにより、窓口サービスの全部又は一部を提供することができない場合に備えて、利用者への案内方法、提供すべき窓口サービスの優先順位及び代替手法などを定めます。

③ 組 織

窓口サービスの向上に向けた取り組みは、市の政策として推進するものであり、既存の部局を横断して実施する必要があります。

市の政策における「選択と集中」の決定には、部局内のいわゆる縦ラインの方針共有だけではなく、横ラインの議論や協働が必須です。窓口サービスを向上するための取り組みを強力に進めるため、縦横をつなぎ、全部局が協力して取り組む体制をつくります。

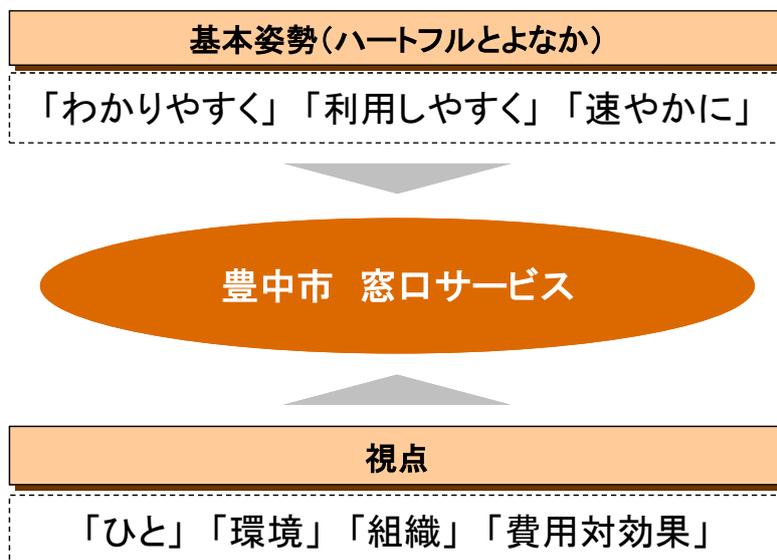
そして、窓口サービスを実施する体制は、チーム力が何よりも大切です。そこで、接遇対応に長じた職員のノウハウを活かし、職員のスキルアップと新任職員の育成ができるよう職員を適正に配置します。

④ 費用対効果

窓口サービスを向上するための取り組みも、他の施策と同様に、限られた財源・人的資源などを効率的に活用し、最少の経費で最大の効果をあげることが求められます。

組織の項で述べた「選択と集中」の決定のためには、財源が効率的かつ効果的に使用されているかどうかの判断基準として、投入する費用に対し提供する窓口サービスの質が見合っているかを常に検証することが必要です。そして、財源や人的資源の拡充をしなければならない新たな窓口サービスについては、本市の特色づくりとして実施する価値があるかどうかを判断します。

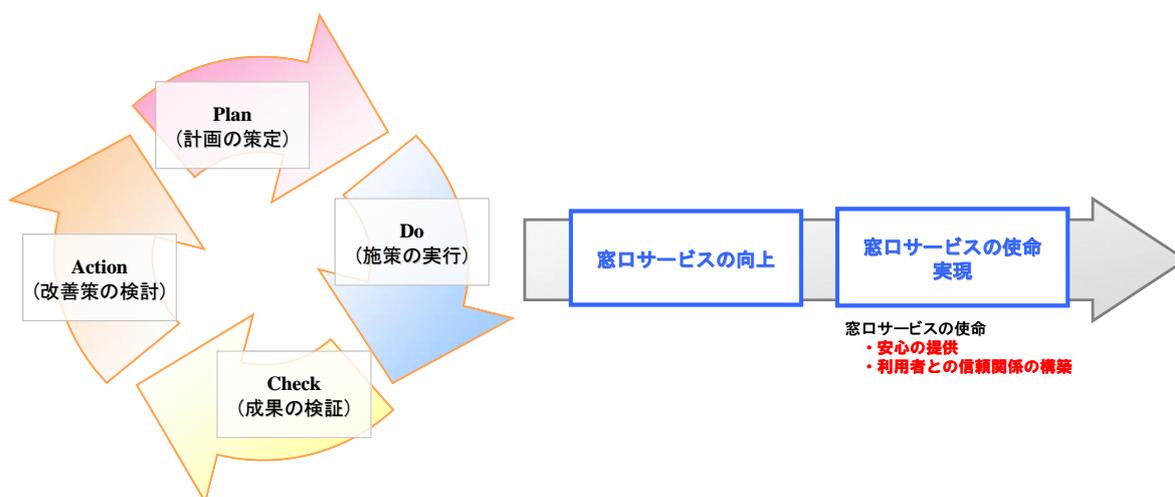
豊中市窓口サービス向上における姿勢と視点



6. 継続的な改善

窓口サービスを向上するための新しいサービスの構築や改善などの取り組みは、継続的に行う必要があります。そのため、市は、利用者の意見や職員の自発的な提案を積極的に活用するとともに、外部機関の評価などを活かせるような窓口サービス向上の効果測定のためのしくみをつくります。効果測定を行った結果により、取り組みの見直しを随時行い、常に窓口サービスの向上を図っていきます。

豊中市窓口サービスの継続的な改善



7. 基本方針に基づく取り組み

基本方針に基づき重点的に取り組む項目については、「窓口サービス向上ロードマップ」を策定し、計画的に窓口サービスを向上していきます。

また、これから取り組む新たな項目だけでなく、従来から行っている取り組みについても、基本方針に沿って窓口サービスを向上していきます。

8. 基本方針の周知、徹底

利用者には、ホームページへの掲載等を行い、基本方針の周知を行います。

職員には、庁内職員出前講座、研修等を実施し、基本方針の徹底を図ります。