

「市民と直接接する市の窓口のあり方について」答申の構成(案)

1. はじめに

(会長のことば)

2. もくじ

3. 市の窓口を取り巻く環境について

(市民による窓口の利用状況、情報通信技術(ICT)の導入等に関し、これまでの審議内容等にもとづいて記述。)

4. 窓口の運用において意識すべき 3 つの要素

(今後の窓口のあり方に関して、窓口の改革の指針とすべき以下の 3 つの要素を記述。)

《趣旨》「コスト」「利便性」「市民満足度」という 3 つの要素は、行政経営において常に意識すべきものであるが、特に窓口に関しては、以下のような認識をもって、その改革・運用に当たるべきである。

◆低コスト

市民サービスの向上を進めながら、なおかつ、これまで以上に低コストでの窓口運用体制を早急に確立すべきである。

◆高度な利便性

窓口は、ささやかだが直感的に「便利か否か」を市民が感じる場である。多機能かつ気軽に利用できる窓口を目指すべきである。

◆十分な市民満足度

接遇の良さ、わかりやすさ、利便性はもちろんのこと、市政に対する市民の理解を十分に得ることによる市民満足度の向上を目指すべきである。

## 5. 短・中期的にとるべき戦略

(今後、窓口の改革をできることから進めていくため、短・中期的に取り組むべき事項を定め、合わせてその具体的な取り組み例を記述。)

《趣旨》市川市は、前章に掲げた3つの要素を十分に認識し、その効果を早期に発揮して市民に還元すべきである。そこでその実現に資するため、3つの柱から構成される、市川市が短・中期的に取り組むべき戦略を提言する。

### 5.1 窓口・自動交付機の適正配置

住民系サービスは、庁舎等の窓口、連絡所、自動交付機、コンビニ交付、郵送など、多様なルートにより市民に提供されている。

老若男女を問わない様々な利用者がいることに配慮し、かつ本市がこれまで投資してきたICTインフラを活用しながら、コストの低下と利便性の維持・向上とを両立させられる、窓口や自動交付機等の配置の適正化を進めるべきである。

#### ＜提案する取り組み例＞

##### A. 自動交付機やコンビニ交付の利用の更なる促進

- ①住民基本台帳カードと印鑑登録証の統合や住民基本台帳カード以外の種類のカードの導入
- ②住民基本台帳カードにより受けられる市民サービスの拡充
- ③発行手数料の一時的な引き下げ

##### B. 窓口や自動交付機の配置の適正化

- ①利用実態やニーズ調査による利用者動向の現状・将来分析
- ②分析結果に基づく窓口・自動交付機の最適配置
- ③利用者動向の分析～改善プロセスの継続的实施
- ④連絡所の取扱業務や運用方法の検討(廃止も視野に入れて)

## 5.2 窓口等で提供するサービスや情報の充実

窓口・自動交付機等の配置の適正化の一方で、それぞれの多機能化を進め、利便性を向上させるべきである。また、市民が市政に触れる貴重な機会として、市政のPRや市民参加促進のためのプロモーションの場としての積極的な活用も期待できる。

### <提案する取り組み例>

#### C. 自動交付機・コンビニ交付の取扱メニューの拡充

- ①発行できる証明の種類拡充
- ②証明以外の取扱メニューの拡充

#### D. 市民との接点としての窓口等の有効活用

- ①窓口および自動交付機における e-モニター制度等市民の市政参加に関する情報の提供
- ②住民系・福祉系・税系の窓口も含めたワンストップサービスの窓口導入の検討
- ③公式WEBサイトに掲載されている情報の整理やナビゲーション機能の強化

### 5.3 窓口の改善による効率化と品質向上

住民系業務は行政の根幹を成すものであり、その窓口は公式 WEB サイトと並んで、市役所最大の市民との接点の一つと言える。

それだけに、窓口業務を改善することによる効果は大きく、その影響を市役所内外に与えるものと考えられる。このことを踏まえながら、窓口業務の実施プロセスの改善による品質向上と効率化を進めるべきである。

#### <提案する取り組み例>

##### E. アウトソーシングの推進と人材の有効活用

- ①自動交付機・コンビニ交付への利用者のシフトに合わせた窓口の縮小
- ②窓口業務のアウトソーシング化
- ③窓口の縮小やアウトソーシング化に応じた職員数の削減

##### F. 市民満足度の把握～改善とそのサイクルの確立

- ①来庁者を対象とするアンケートの実施と、e-モニターも活用した市民のニーズや満足度の把握・分析
- ②分析結果に基づくサービス向上策の実施
- ③ニーズや満足度の把握・分析～改善プロセスの継続的实施

## 6. 長期的な戦略に向けた検討

(長期的な視野で取り組むべき今後の窓口のあり方の検討について記述。)

市民の人口構造の変化、ICTの進展、地方分権、国での検討が進められている社会保障・税番号制度の将来的な導入等を視野に入れながら、現在提供しているサービスや業務を抜本的に変える、長期的な視野に立った戦略を検討するとともに、市民福祉の増進と行政実務の効率化の取り組み上必要な場合は、国や県に対して強く要望を行うべきである。

### <提案する取り組み例>

- ①市として住民基本台帳ネットワークを徹底的に利用する場合のシミュレーション。
- ②市民一人ひとりが「携帯端末」を常時所持し、申請やその用途そのものを全て電子上で完了させる手法の検討。
- ③各種手続きのオンライン化。

## 7. 附帯意見

(前章までの提言のほか委員より示された意見・提案は、行政側で取り組む際の参考とするよう、附帯意見として掲載する。)

## 8. 市川市市政戦略会議委員名簿

(委員名簿を掲載)

## 9. 会議の開催状況

(本諮問事項にかかる審議を行ったこれまでの会議開催状況を掲載)

### 「市民と直接接する市の窓口のあり方について」答申の概要（案）

#### 窓口の運用において意識すべき3つの要素

##### 低コスト

市民サービスの向上を進めながら、なおかつ、これまで以上に低コストでの窓口運用体制を早急に確立

##### 高度な利便性

窓口は、ささやかだが直感的に「便利か否か」を市民が感じる場である。多機能かつ気軽に利用できる窓口を目指

##### 十分な市民満足度

接遇の良さ、わかりやすさ、利便性はもちろんのこと、市政に対する市民の理解を十分に得ることによる市民満足度の向上を目指すべき。

#### 短・中期的にとるべき戦略

##### 1. 窓口・自動交付機の適正配置

老若男女を問わない様々な利用者がいることに配慮し、かつ本市がこれまで投資してきたICTインフラを活用しながら、コストの低下と利便性の維持・向上とを両立させられる、窓口や自動交付機等の配置の適正化を進めるべきである。

###### A. 自動交付機やコンビニ交付の利用の更なる促進

- ① 住民基本台帳カードと印鑑登録証の統合や住民基本台帳カード以外の種類のカードの導入
- ② 住民基本台帳カードにより受けられる市民サービスの拡充
- ③ 発行手数料の一時的な引き下げ

###### B. 窓口や自動交付機の配置の適正化

- ① 利用実態やニーズ調査による利用者動向の現状・将来分析
- ② 分析結果に基づく窓口・自動交付機の最適配置
- ③ 利用者動向の分析～改善プロセスの継続的実施
- ④ 連絡所の取扱業務や運用方法の検討

##### 2. 窓口等で提供するサービスや情報の充実

窓口・自動交付機等の配置の適正化の一方で、それぞれの多機能化を進め、利便性を向上させるべきである。また、市民が市政に触れる貴重な機会として、市政のPRや市民参加促進のためのプロモーションの場としての積極的な活用も期待できる。

###### C. 自動交付機・コンビニ交付の取扱メニューの拡充

- ① 発行できる証明の種類拡充
- ② 証明以外の取扱メニューの拡充

###### D. 市民との接点としての窓口の有効活用

- ① 窓口および自動交付機におけるe-モニター制度等市民の市政参加に関する情報の提供
- ② 住民系・福祉系・税系の窓口も含めたワンストップサービスの窓口導入の検討
- ③ 公式WEBサイトに掲載されている情報の整理やナビゲーション機能の強化

##### 3. 窓口の改善による効率化と品質向上

住民系窓口が、行政の根幹を成し、また公式WEBサイトと並んで市役所最大の市民との接点の一つであることを認識し、窓口業務の実施プロセスの改善による品質向上と効率化を進めるべきである。

###### E. アウトソーシングの推進と人材の有効活用

- ① 自動交付機・コンビニ交付への利用者のシフトに合わせた窓口の縮小
- ② 窓口業務のアウトソーシング化
- ③ 窓口の縮小やアウトソーシング化に応じた職員数の削減

###### F. 市民満足度の把握～改善とそのサイクルの確立

- ① 来庁者を対象とするアンケートの実施と、e-モニターも活用した市民のニーズや満足度の把握・分析
- ② 分析結果に基づくサービス向上策の実施
- ③ ニーズや満足度の把握・分析～改善プロセスの継続的実施

#### 長期的な戦略に向けた検討

市民の人口構造の変化やICTの進展などを視野に入れながら、現在提供しているサービスや業務を抜本的に変える、長期的な視野に立った戦略を検討すべきである。

#### 附帯意見の掲載

これまでの提言のほか、委員より示された意見・提案については、行政側で取り組む際の参考とするため、附帯意見として掲載する。