

### 3. 新庁舎における窓口ワンストップサービスの基本的な考え方

市民ニーズが多様化する中、また、超高齢化社会を向える中において、市民目線に立った“おもてなし”のサービスを、効果的、効率的に提供していくことが求められている。

また、窓口サービスにおいては、関連する手続きについて、複数の窓口を回る状況にあり、特に、“行ったり来たり”する状況も発生していることから「ワンストップサービス」の確立が望まれている。

#### （1）窓口のワンストップサービスの定義

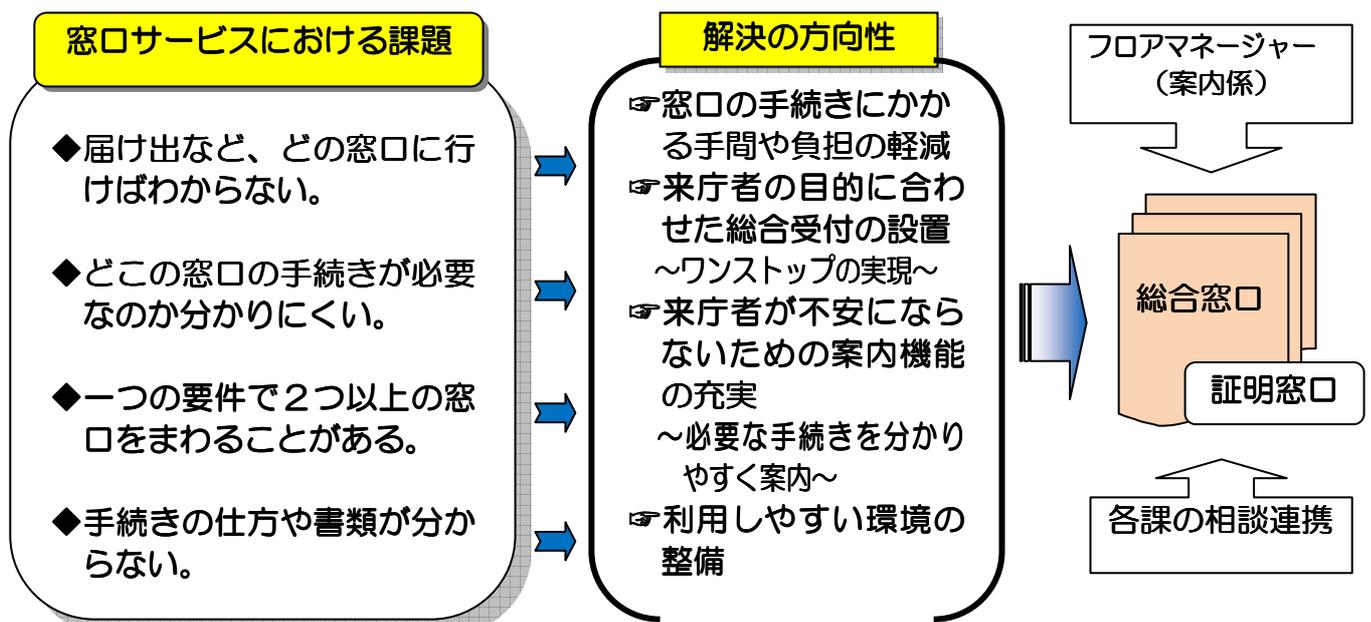
☞ 市民に負担をさせないで、各窓口で行われる届出等の手続きが、“1箇所”かつ“1回”で、重複することなく手続きが完了することとする。

誰にでも“利用しやすく”かつ、“分かりやすく”そして、スピード感のある親切な窓口とする。

#### （2）ワンストップサービス展開の方向性

窓口サービスにおける課題を踏まえ、「届出等手続き」、「証明」、「相談」に大きく区分し、来庁者の導線を考慮しながら、主な窓口手続きや証明書を1箇所ですべてまとめて処理できる受付形態とし、「分かりやすく・使いやすい」ことを基本とする。

なお、相談については、関係する各課の職員が連携しながら対応し、何度も移動しない窓口形態を目指すこととする。

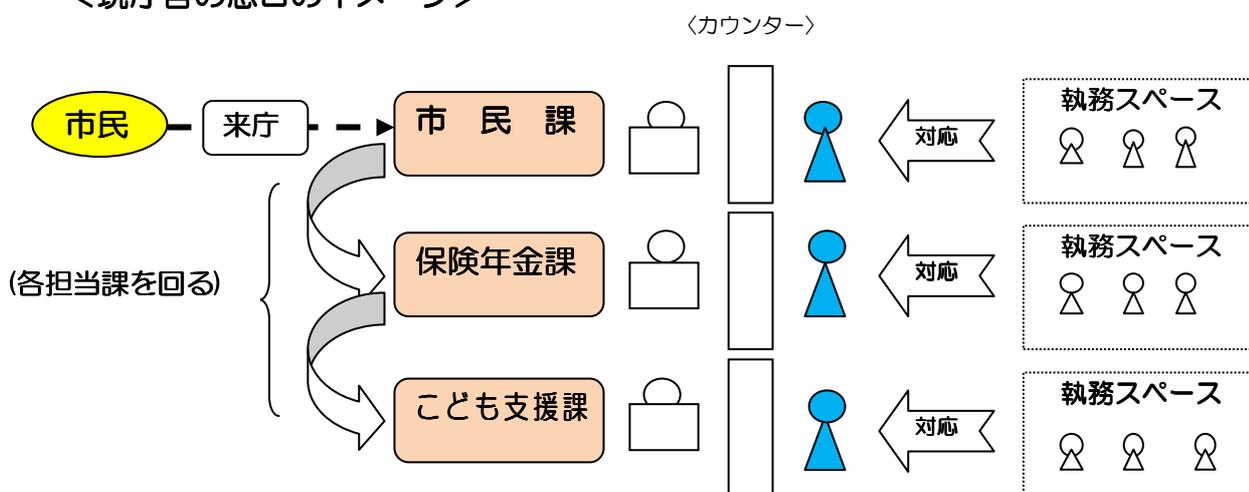


### （3）鹿沼市における窓口ワンストップサービスの形態

本市の窓口は、行政サービスの種類や担当課によって、行政サービスを提供する窓口が異なり、それぞれの窓口で担当者が受付処理を行っている。そのため、複数の行政サービスを受けたい市民は、同じフロアのいくつもの窓口を回ったりしているのが現状である。

一連の届出・申請・証明交付などが一度の手続きで済むことを基本に、市民の利便性の向上が図れるとともに、行政側の業務も効率化が図れるようワンストップ化の形態は次のとおりとする。

#### ＜現庁舎の窓口のイメージ＞



#### ＜新庁舎で考えられるワンストップの形態＞

方式	内容	受付窓口	対応職員
関係課統合方式	<ul style="list-style-type: none"> <li>ワンフロアに関係課窓口部署を集約</li> <li>窓口は課ごとに複数設置して手続き</li> <li>集約により市民の移動範囲、時間を短縮</li> </ul> <p>【課題】 関係部署を集約するスペースの確保</p>	手続き毎に複数	手続き毎に複数
後方職員ローテーション方式	<ul style="list-style-type: none"> <li>届出窓口を一本化し、一つの窓口で複数の手続き(申請等)を行う</li> <li>申請者は着席した状態で、手続きに応じて複数の職員がローテーションして対応</li> </ul> <p>【課題】 手続きに応じた職員ローテーションの確立 同じ状態で多くの処理時間を要する</p>	1箇所	手続き毎に複数

<p>ワンストップフロア方式</p>	<p>☞届出窓口を一本化し、一つの窓口で複数の手続き(申請等)を行う                  ☞申請者は、手続きに応じてワンストップエリア内の担当窓口へ移動し手続き</p> <p>【課題】的確に案内できる人材の育成</p>	<p>1箇所</p>	<p>手続き毎に複数</p>
<p>一人の職員が複数の処理を行う方式</p>	<p>☞届出窓口を一本化し、一つの窓口で複数の手続き(申請等)を行う                  ☞固定した職員が対応</p> <p>【課題】全て対応できる専門的知識を有する職員の確保</p>	<p>1箇所</p>	<p>1人</p>

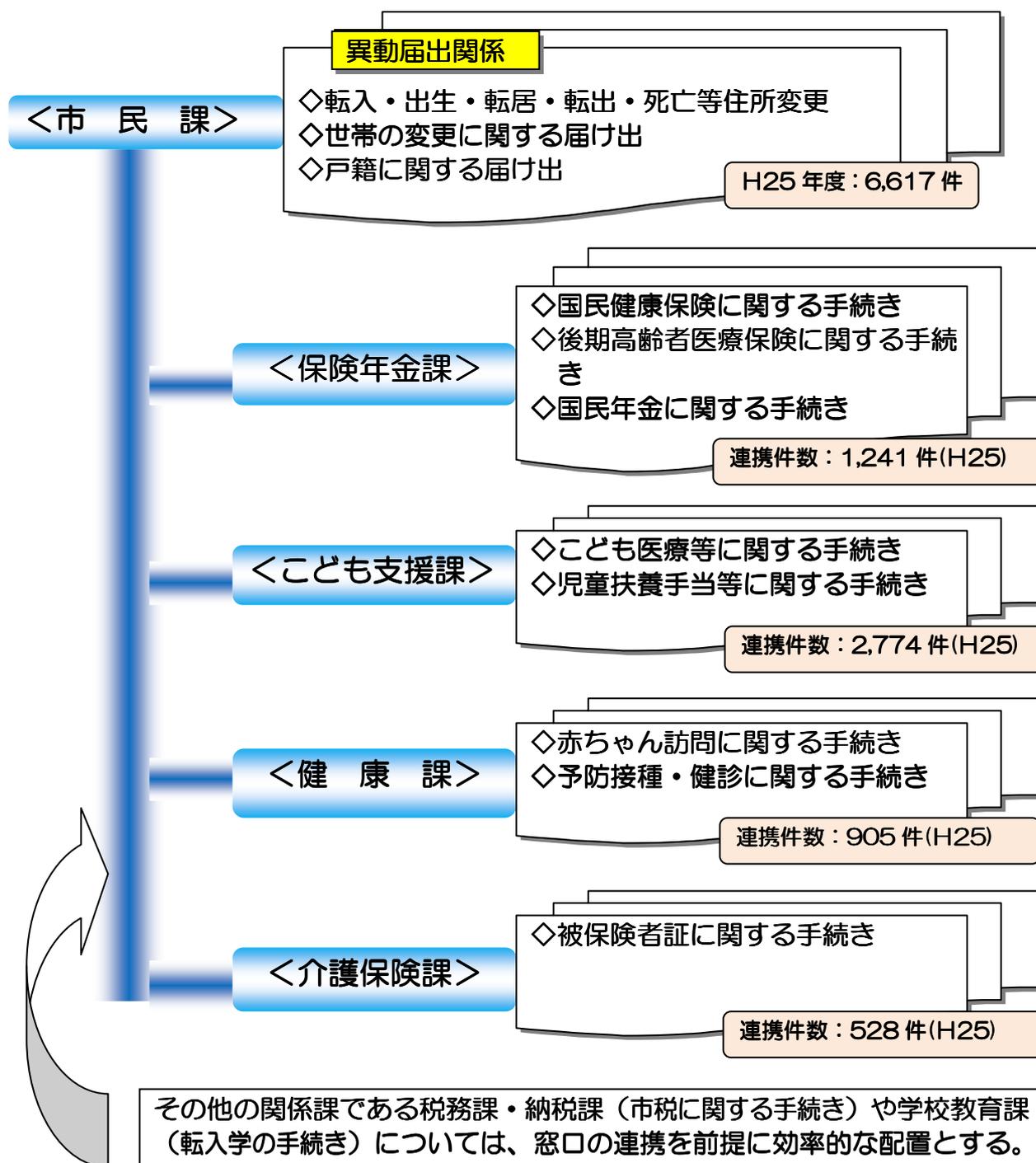


新庁舎における窓口ワンストップ化の形態：ワンストップフロア方式

#### （４）窓口のワンストップ化の対象範囲

転入や転出、転居、出生、婚姻、死亡などのライフイベントに際して同時に必要となる手続きをできる限り一つの窓口で、一度に確実に済ませることのできることを基本に、「市民課」の手続きに関連する関係課の窓口業務とする。

特に、1つの届出に関連して発生する業務(一つの届出で複数の窓口を利用する場合)や1階フロアで取り扱うことによりサービスが向上する業務(他のフロアに用事のある市民の用件で、主管課に出向くことなく1階で簡易に事務処理が完了する業務)とする。なお、関係課のワンストップに関連する窓口手続きは、課同士が連携するレイアウト(配置計画)とする。



## （５）窓口のワンストップに伴う配置計画の基本的な考え方

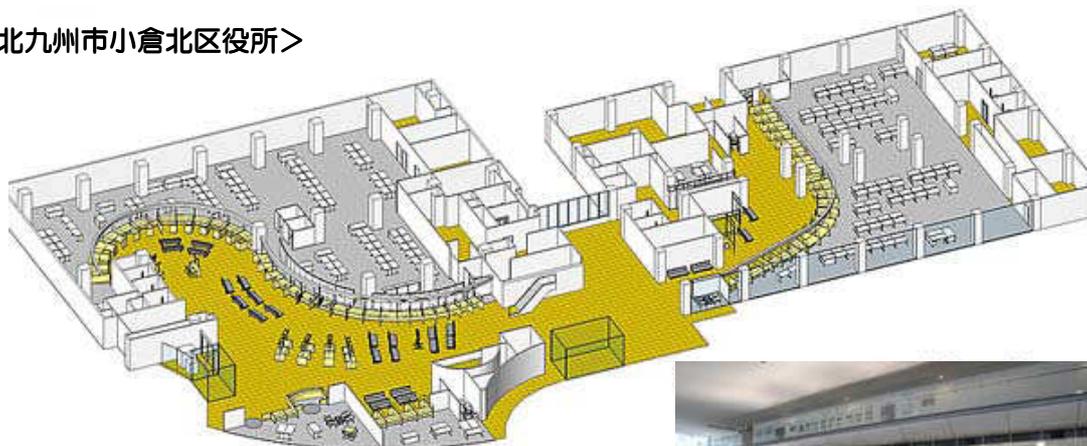
ワンストップの「総合窓口」を設置し、関連する課を集約配置するとともに、「証明窓口」や「相談窓口」を市民目線で分かりやすく、利用しやすい配置とする。

特に、「ワンストップフロア方式」に伴う「市民部」及び「保健福祉部」を中心に1階フロアへの配置を基本とする。

### ＜基本的な考え方＞

- 市民利用を考慮し、1階のエントランスホール（待合ロビー等）を前面にした配置とする。
- 子どもや乳幼児を連れた市民が安心して利用できるよう、十分な待合ロビーを確保し、近接して「キッズコーナー」なども合わせて配置する。
- 窓口カウンターにおける業務スペースと執務スペースの連携を考慮した配置とする。
- 分かりやすい「総合案内表示」をエントランスホール付近に設け、各窓口へのスムーズな誘導を促す案内機能を確保する。
- 申請の手続きや書類への記入など、来庁者に親切でわかりやすいサービスを提供するため、市民のさまざまな相談に対応できる「フロアマネージャー」を配置する。
- 市民にわかりやすい環境を整備するため、ローカウンター仕様とする。

### ＜北九州市小倉北区役所＞



(6) 窓口ワンストップサービスの全体像 ~ワンストップ化の実現に向けて~

新庁舎における窓口ワンストップ化に伴う全体像のイメージ図である。

