

# 窓口サービス提供のあり方

～身近な生活圏域でのサービス提供に向けて～

平成23年2月

茅ヶ崎市



## はじめに ～策定にあたって～

---

近年のライフスタイルの多様化に伴い、様々な利用者ニーズに対応した窓口サービスの提供が求められています。

また、「超高齢社会※1」を迎える中で、人口動向など社会構造の変化に対応した窓口サービスの提供も必要になってきています。

このような利用者ニーズの変化や社会構造の変化に対応するためには、窓口サービス提供の質的な転換が必要です。

市では、総合計画第5次実施計画に「窓口事務再構築事業」を位置付け、市民に利用しやすい市役所を実現し、各種窓口業務等の効率化を図るため、窓口の総合化、一元化、市民窓口センターのあり方など、窓口事務の総合的な再構築の検討を進めてきました。

また、平成23年度からスタートする総合計画において、「事務の効率化の推進及びサービス向上」を位置付け、さらなる市民サービスの向上を目指すこととしています。

今回、市役所本庁舎再整備にあわせ、市域における窓口サービスの提供方法や窓口業務のあり方について、「公共施設整備・再編計画」、「行政拠点地区再整備基本構想」を基本とし、「ちがさき都市マスタープラン」や三つの地区拠点、すなわち「辻堂駅西口周辺地区」、「香川駅周辺地区」、「浜見平地区」のまちづくり基本計画や整備計画などの基盤整備における公共公益サービス機能の考え方、或いは情報通信技術の推進を図る「ちがさき情報化プラン」や「情報システム最適化計画」での取り組みなど、既に計画決定し事業が進行しているものや一定の方向性が示されているものを体系的に整理し、今後の方向性を明確にすることで、効果的・効率的に質の高い窓口サービス提供を目指します。

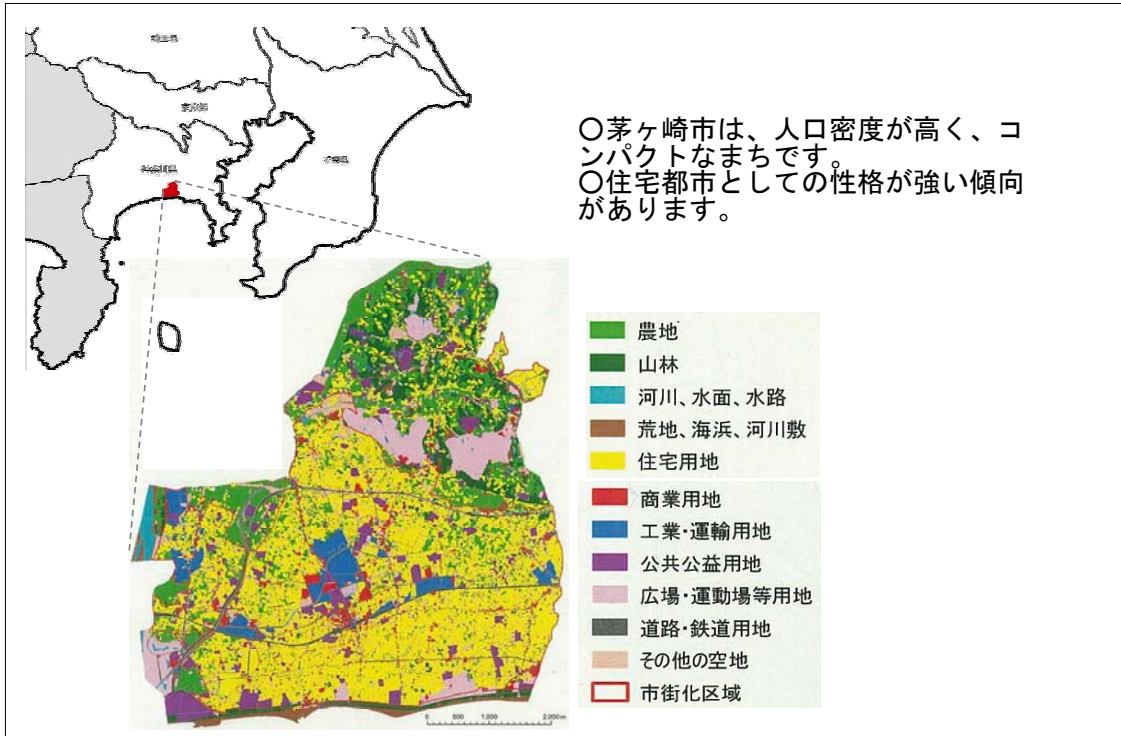
---

※1 65歳以上の高齢者の占める割合が全人口の21%を超えた社会

## 目 次

茅ヶ崎市の概況	1
茅ヶ崎市の人口動向	1
<b>I 窓口サービス提供の基本的な考え方</b>	
1 経過	2
2 身近な生活圏域での提供と機能分担	2
3 提供圏域の再編	3
4 提供機会の拡充	3
(1) ネットワークの活用による提供機会の拡充	3
(2) 窓口開設時間の拡充	4
<b>II (仮称)市民センターの整備方針と提供サービス</b>	
1 整備方針	5
2 提供サービス	5
<b>III 市役所における窓口サービス提供の基本的な考え方について</b>	
1 窓口サービス	7
2 証明書の交付と申請・届出窓口の分離による待ち時間の短縮	7
3 申請書類記入等の重複手続きの排除・簡素化	7
4 案内サービスの充実	7
5 動線に配慮した窓口配置	7
6 情報通信技術(ICT)を活用したシステムの導入	8
(1) 情報システム最適化における窓口サービスの更なる改善	
(2) 窓口連携システムの導入	
(3) 収納事務の一元化	
7 市民総合相談機能	9
(1) 相談業務連携強化による一体的なサービス提供	9
(2) プライバシーに配慮した相談室の配置	9
(3) 相談内容に合わせた相談コーディネートを実現	9
8 総合情報機能	9
9 その他公共的サービスの提供	9
10 情報セキュリティ	9

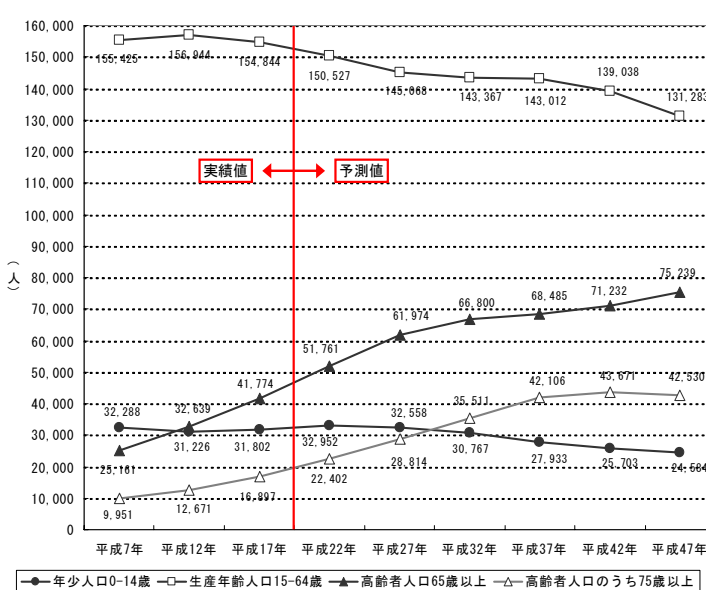
茅ヶ崎市の概況 ～コンパクトな住宅都市～



茅ヶ崎市の人口動向 ～超高齢社会の到来～

茅ヶ崎市の人口は、平成23年1月現在、約23万5千人と増加を続けていますが、今後10年間は、緩やかな自然増加が期待できるものの、平成32年の24万1千人をピークに減少に転じるものと見込まれています。

図表. 年齢三区分別の将来人口



年少人口 [0~14歳]

平成17年の約3.2万人から増加し、平成22年に約3.3万人でピークを迎えることが想定されます。その後減少に転じ、平成42年には約2.6万人になるものと見込まれます。

生産年齢人口 [15~64歳]

平成17年の約15.5万人から減少傾向を続け、平成32年には約14.3万人に、平成42年には約13.9万人になるものと見込まれます。

高齢者人口 [65歳以上]

平成17年の約4.2万人から増加傾向を続け、平成32年には約6.7万人になり、約4人に1人が高齢者になるものと見込まれます。また、平成42年には約7.1万人になり、約3人に1人が高齢者になるものと見込まれます。

## I 窓口サービス提供の基本的な考え方

---

### 1 経過 ～これまでの取り組み～

これまでのサービス提供については、市役所本庁舎が提供機関として中枢的役割を担う一方で、平成4年1月の小和田市民窓口センターの開設をはじめとして、平成14年4月の南湖市民窓口センター開設まで、市域に5つの市民窓口センターを段階的に配置し、需要の多い住民票の写しや印鑑登録証明書の交付などを行い、身近な地域でのサービス提供につとめ、市民の利便性の向上を図るとともに、市役所窓口の混雑緩和を図ってきました。

また、北部には、小出支所を配置し、市民課の窓口業務のほかに国民健康保険の手続き事務や税の収納など、様々なサービスの提供を行い、北部地域の行政拠点としてその役割を担ってきています。

### 2 身近な生活圏域での提供と機能分担 ～分散と集約～

超高齢社会を迎え、高齢者や子育て世代に配慮した身近な生活圏域でのサービス提供への期待も高まっています。

また、人口密度が高く、市域が狭い本市では、利用者が市役所に一極集中する傾向が見受けられ、さらに混雑緩和を図る方策が求められています。

こうした現状を背景に、「茅ヶ崎市行政拠点地区再整備基本構想(平成21年3月)」では、簡易な事務の申請等のサービスは身近な生活圏域で提供し、複合的、総合的又は全市を対象とした中核的なサービスは市役所に集約することとしております。

さらに、「公共施設整備・再編計画改訂版(平成23年2月改訂)」における行政拠点地区再整備の基本的な考え方では、行政拠点の整備にあたっては、本市のまちづくりの骨格となる「茅ヶ崎駅周辺を中心市街地」、「香川駅周辺地区」、「辻堂駅西口周辺地区」、「浜見平地区」の各拠点づくりと連携し、それぞれの機能を分担しながら、23万都市にふさわしい行政拠点づくりを行うこととしております。

このようなことを踏まえ、本市の今後のサービス提供については、前述のとおり中核的なサービスは、行政拠点である市役所本庁舎(分庁舎)に集約し、また、諸証明の交付、各種届出及び申請の受付などの簡易なサービスの提供や地域に分散すべき機能は、3つの地区拠点と小出支所が担うことで、地域密着型の窓口サービスの提供の実現と再整備する市役所本庁舎の機能分担による市役所窓口の混雑緩和を目指します。

---

### 3 提供圏域の再編 ～市役所と4つの拠点～

サービスの提供にあたっては、本市の都市づくりの方向性を示す「ちがさき都市マスタープラン(平成20年6月改定)」で定める7つの地域区分を基本に、「中心市街地活性化基本計画(平成14年3月)」、公共施設整備・再編計画、行政拠点地区再整備基本構想などで位置付けのある中心市街地(行政拠点地区を含む)、小出支所を中心とした北部の拠点、現在基盤整備を進めている3つの地区拠点である、香川駅周辺地区、辻堂駅西口周辺地区、浜見平地区の1つの行政拠点と4つの拠点エリア(地区)に再編し、地域に密着したサービス提供圏域として設定します。

このうち、総合的又は全市を対象としたサービス提供の中心的な役割(機能)については、中心市街地地域の行政拠点地区にある市役所本庁舎(分庁舎)が担うこと、また、北部の拠点については、これまでと同様に小出支所が担うこととし、それ以外の3つの地区拠点である香川駅周辺地区、辻堂駅西口周辺地区、浜見平地区については、既存の窓口センターの機能を更に充実させたサービスの提供機能を有する「(仮称)市民センター」をそれぞれの拠点整備に併せて段階的に整備し、より身近な地域でのサービスの提供を図ります。

### 4 提供機会の拡充

#### (1) ネットワークの活用による提供機会の拡充 ～コンビニで、自宅で～

超高齢社会を迎える中で、子育て世帯や交通弱者も含めた多くの人たちが暮らしやすく、より身近な地域の拠点でのサービス提供を展開する(仮称)市民センターを補完し、休日や開庁時間以外でのサービス提供を図るとともに、身体的・経済的に移動が制約される高齢者や子育て世帯が徒歩圏内でのサービス提供を、さらに身近な場所で受けられるよう需要の多い住民票の写しや印鑑登録証明書等の交付や税・料の納付については、コンビニエンスストアや郵便局のネットワークを活用することとします。

また、情報通信技術(ICT)をさらに活用するために「ちがさき情報化プラン(平成21年3月)」を策定し、電子申請・届出等の対象の拡大、情報通信技術(ICT)ネットワークを活用した「eLTAX(地方税ポータルシステム)※2」の導入や「マルチペイメントネットワーク※3」の活用など、各種行政手続のさらなる電子化を進め、自宅のパソコンなどから市民が必要とするサービスを、24時間いつでもどこでも受けることができるノンストップサービスの実現を目指します。

※2 地方税ポータルシステムの呼称で、電子申告、電子納税、申請・届出など地方税における手続きを、インターネットを利用して電子的に行うシステム

※3 国庫金、地方税、電気・ガス・電話等の窓口料金及び会社等への代金等の支払について、顧客の利便性向上を図るとともに、官公庁、地方窓口団体、収納企業及び金融機関の事務効率化を図り、以って公益に資する決済に関する新たな仕組み

## (2) 窓口開設時間の拡充 ～窓口で～

市では、市民の利便性の向上と窓口業務の平準化を図るため、平成17年から住民異動(転入・転出等)の手続きなどで混雑する3月下旬から4月上旬の土・日曜日に市民課及び関係各課の窓口を開設しています。

また、平成21年7月からは多様化する生活様式の変化に対応できる窓口業務を検証するために、毎月第2・4土曜日の午前中に市民課及び保険年金課(一部業務)の窓口開設を試行的に開始しました。

今後、こうした取り組みを検証するとともに、多様化する市民ニーズを的確に把握し、窓口開設時間の拡充を図ります。

---



## II (仮称)市民センターの整備方針と提供サービス

### 1 整備方針

地域におけるサービス提供拠点となる(仮称)市民センターについては、3つの地区の拠点整備に併せて段階的に整備します。

これにより既存の市民窓口センターについては、(仮称)市民センターへの段階的な統合を図ります。

地域別窓口サービス提供拠点の整備方針は、次のとおりとします。

地域区分	都市拠点等	サービス提供拠点 (現在～当面)	将来のサービス 提供拠点
中心市街地地域	行政拠点地区	市役所	市役所本庁舎・分庁舎
		駅前市民窓口センター	
南東部地域	辻堂駅西口周辺地区	小和田市民窓口センター	(仮称)辻堂駅周辺地区 市民センター
北東部地域			
北部中央地域	香川駅周辺地区	香川市民窓口センター	(仮称)香川駅周辺地区 市民センター
南西部地域	浜見平地区	南湖市民窓口センター	(仮称)浜見平地区 市民センター
北西部地域		萩園市民窓口センター	
北部丘陵地域	小出地区	小出支所	小出支所

※(仮称)市民センターについては、地区の将来人口推計やアクセス、3つの地区拠点のまちづくりの進捗状況を踏まえ、設置場所や整備手法も含めて今後、詳細の検討を行います。

※市民窓口センターについては、各地区での(仮称)市民センターの整備に併せて、そのあり方について検討を行います。

※社会情勢の変化等により必要に応じて整備方針の見直しを行います。

### 2 提供サービス

(仮称)市民センターにおけるサービスの提供については、1か所又は1回で、申請・届出の受付や証明書の交付等の各種サービスを受けることができたり、手続きを終えたりできる「ワンストップサービス※4」を基本とし、利用者の利便性の向上を図ります。

※4 1か所又は1回で、申請・届出の受付や証明書の交付等の各種サービスを完了できるように設計されたサービス

また、取り扱う業務については、小出支所や市民窓口センターで行われている業務をベースに、市民生活に関わる様々な情報の収集や発信を行うとともに、前述のとおり地域に機能分散すべき機能(業務)を検討・精査し、地域密着型のサービスを提供します。

運営体制については、窓口業務において改善できることを見極め、「情報システム最適化※5」によるシステム調達などを行うとともに、再任用職員や臨時職員等の活用を図り、(仮称)市民センター等で取り扱う業務全てに精通する高いスキルを持つ職員の養成を行います。

また、地域住民の積極的な活用に努めます。

---

※5 システムの複雑化や重複する機能やデータの散在、システム経費や法改正対応の改修費の高止まりなどの課題解決に向け、体系的な情報システムの管理やトータルコストを削るためにシステムを整備すること

### III 市役所における窓口サービス提供の基本的な考え方について

---

#### 1 窓口サービス

市役所本庁舎における窓口サービスは、現行のスタイルを発展的に改善することを前提とし、窓口連携システムを導入するとともに、ワンフロアに窓口を配置することにより、来庁者が効率よく関係窓口で手続きを行える仕組みを整備し、待ち時間の短縮など来庁者の利便性の向上を目指します。

#### 2 証明書の交付と申請・届出窓口の分離による待ち時間の短縮

証明書の請求及び交付と転入・転出・転居等の異動届の届出窓口を分離し、「証明交付窓口」を設置することで、証明交付のみの利用者の待ち時間の短縮を図ります。

#### 3 申請書類記入等の重複手続きの排除・簡素化

申請書類記入等において、重複する受付時の手続きをなるべく排除又は簡素化することで処理時間の短縮や申請手続きの効率化を図ります。

#### 4 案内サービスの充実

来庁者を的確に案内する専門スタッフとして、新たに「フロアマネージャー」を配置し、総合案内窓口の充実を図ります。

フロアマネージャーは、窓口カウンターやフロアにおいて、住所異動、出産、結婚等(ライフイベント)に関連する手続きの案内や、申請書等の記載指導を行うほか、総合的な庁内案内を行うことで、総合案内窓口の充実を図ります。

#### 5 動線に配慮した窓口配置

市民の利用頻度の高い課については、できるだけ低層部分のフロアに配置するとともに、市民課における転入・転出・転居等の住民異動届(ライフイベント)を中心として、これに関連する各課への手続きがワンフロアで完結できる配置とします。

また、福祉部門や、都市・建設・下水道部門などについても、来庁者の動線に配慮した窓口配置を目指します。

---

## 6 情報通信技術(ICT)を活用したシステムの導入

### (1) 情報システム最適化における窓口サービスの更なる改善

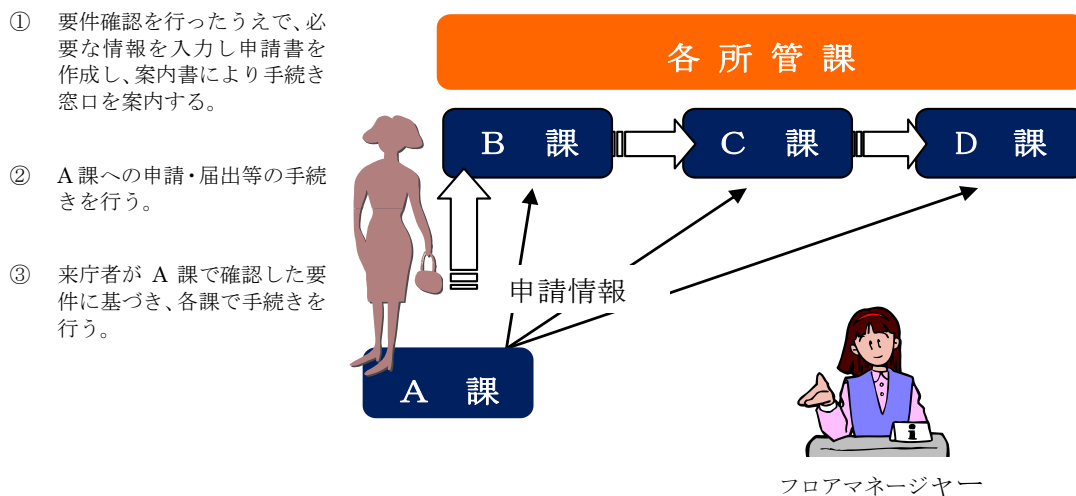
「茅ヶ崎市情報システム最適化計画(平成22年3月)」に基づき、情報通信技術(ICT)を活用した窓口サービスの提供手法の更なる改善・拡大に向けた取り組みを進めます。

### (2) 窓口連携システムの導入

全ての手続きと処理を一つの窓口で対応するのではなく、いかに効率よく誘導するかという視点で情報通信技術(ICT)を活用し、受付窓口で申請書の作成や本人確認を行い、案内書を渡し、来庁者が案内書を見ながら指定された窓口を迷うことなく訪れ、手続きを行うことのできる「窓口連携システム」の導入を行います。

また、各窓口の発券システムを連携させた案内表示の導入により、待ち時間の短縮と分かりやすい案内を実現します。

<窓口連携システムのイメージ図>



### (3) 収納事務の一元化

市税や各種使用料や国民健康保険料をはじめとする様々な料などの滞納額の縮減を目指し、税・料に係る収納事務の一元化を進めます。

収納事務の一元化に当たっては、各種賦課情報、滞納状況を関係課かい間で共有し、一括検索できるようにするとともに、多科目に渡る納入通知書の作成や徴収金の消込を可能とするシステムの整備を目指します。

情報システム最適化計画により調達する収納のシステムは、税・料など

を一元的に管理できるシステムとし、将来的にはマルチペイメントネットワークを利用した電子収納システムに対応することも視野に入れます。

## 7 市民総合相談機能

### (1) 相談業務連携強化による一体的なサービス提供

所管課の窓口において即時に対応すべき相談と、一元的に市民総合相談で対応すべき相談を明確にするとともに、庁内における連携体制を強化することで、市民が相談窓口に来た際に、迅速に課題が解決できるよう相談業務の充実を図ります。

### (2) プライバシーに配慮した相談室の配置

市民が相談する窓口は、プライバシーに配慮したブース型の配置とし、必要に応じ、市民が気軽に相談できる個室型の相談室を設けます。

### (3) 相談内容に合わせた相談コーディネートを實現

相談内容に合わせた相談のコーディネートをを行うことができる相談窓口を設置し、どこで相談して良いか分からない市民等へのサービス向上を図ります。

## 8 総合情報機能

市民生活に関する様々な情報を集中的に管理し、市民が必要な情報を容易にわかりやすく提供するとともに、現在の市政情報コーナーの機能の質的・量的な充実を図ります。

## 9 その他公共的なサービスの提供

行政が直接的に提供するサービスのほか、市役所内において銀行、郵便等の様々な公共的なサービスの提供を行い、来庁者の利便性の向上を図ります。

## 10 情報セキュリティ

市役所は、市民の重要な情報が集積しており、電子データや紙書類の管理をより厳重に行うとともに、情報漏洩を防ぐシステムを導入します。

また、安易に職員以外の者が事務所内に入り込めないように、レイアウトや設備等の機能の充実を図ります。

---