

目 次

| | | |
|-----|-----------------------------------|----|
| I | はじめに | 1 |
| II | 現状分析 | 2 |
| 1 | アンケート結果 | 2 |
| (1) | 窓口業務の体制について | 2 |
| (2) | 窓口業務の職員雇用形態について | 3 |
| (3) | 現状の窓口業務のあり方について | 3 |
| (4) | 通常業務における接客案内の負担 | 4 |
| (5) | 総合的な分析結果 | 4 |
| 2 | 庁舎建設を機に窓口業務のあり方を見直した事例 ～立川市役所～ | 5 |
| (1) | 窓口業務の見直しの経緯 | 5 |
| (2) | 「新庁舎における窓口サービスの展開について」の概要 | 5 |
| (3) | 新庁舎の窓口サービスの現状と課題 | 6 |
| III | 政策提案 | 8 |
| 1 | 近未来の市民窓口 ～私たちはこう考える～ | 8 |
| 2 | 具体的施策 | 10 |
| (1) | 庁内総合電子申請システムの構築 | 10 |
| (2) | 市民コンシェルジュの創設 | 11 |
| (3) | 窓口業務の運用にあたって考えるべきこと | 13 |
| 3 | 今後の展望について | 13 |
| IV | おわりに | 14 |

I はじめに

市町村の庁舎といえば、最初に思い浮かぶのは身近な各種証明書発行窓口のイメージであろう。多くの市町村では、市民との接する機会の多い戸籍、住民基本台帳、印鑑登録、福祉、保険、税等の窓口を1階に配置するのが一般的である。これは、来庁した市民が可能な限り円滑に用件を済ませることができるよう利便性を考慮に入れた結果であると考えられる。しかしながら、このような配慮を行っているにもかかわらず、どこの市町村でも「待たされる」、「たらい回しにされる」、「似たような書類を何度も書かされる」などの窓口業務に対する要望・苦情は後を絶たない。

私たちは、このような窓口業務の問題は、組織構造がタテ割りとなっていることを反映して各課の窓口が分散しているため、複数の用件を抱える市民が、担当課を渡り歩いて1つずつ済ませていかざるを得ない状況から生じているのではないかと、また一方では、日常的に業務に携わっている我々と異なり、多くの市民は役所を訪れることが非日常であるため、どうすれば自分の欲した内容の用件を果たすことができるのかが分からなくて当然ではないかと考えた。

これまでは、いわゆる「お役所仕事」として、公平性や正確性を期するためならば多少待つのは仕方のないことであるとされてきたように思われるが、窓口業務をサービス業として価値あるものとするためには、窓口対応を受ける市民の満足度を向上させることが重要である。

多くの自治体では、既に住民記録、税などの証明書発行について1箇所ですべてできるようになってきてはいるものの、転入出などの届出が伴ったりすると、数箇所を巡らなくてはならないケースが多く、窓口業務の集約化が未だ十分とは言えない。特に転入の場合などは、初めて来る役所で不安を抱えて迷いながら各部署を巡ることとなる。

また、役所の窓口業務は、団塊の世代の大量退職時代を迎え、財政上の理由から退職者の補充には非正規型職員が充てられることも多く、雇用が短期間であることに伴い、業務に対する理解度、習熟度も浅くなりがちとなり、ますます正規型職員への負担が重くなりつつあることも指摘することができる。

こうしたことを踏まえ、私たちは、今後におけるサービス業としての窓口業務を市民満足度の高い価値あるものとしていくこと、さらには雇用形態の変化においても費用の負担を増加させず、かつ安定したサービスを市民に提供できるための今後の窓口業務のあり方について現状分析を行い、その問題点の中から具体的な解決策を提案したい。