

## 個別課題検討WG 第1回打合せ結果 整理表

	窓口サービス向上 に向けた課題	a.現状 (何が起きているのか)	b.期待する効果 (何が改善されるか)	c.実現への障壁、要件 (解決への見通し)
1	窓口の並びや構成を住民の動線や、時期に応じて見直せるようにする	・繁忙期には、市民課窓口前に住民があふれることがある	・待ち場所確保、時間の短縮 ・例) 転入に係る複数の手続きを同時に受付可能に	・これまでも工夫、見直しを行ってきた ・現庁舎では、施設面での制約から限界あり?
2	前居住地の情報を継承して必要な手続きを総合的に案内する	・住民に聞き取る、前住所地へ照会するなど情報の受渡しに煩雑なやり取りが生じている	・住民の手続き負担軽減 ・適正なサービスの継続	・個人情報保護 ・自治体間の仕様共通化(例:住基カード継続活用現行方式では不可能)
3	待ち時間の終了段階を、携帯や呼出器等で住民に通知できるようにする	・待ち時間は、住民が窓口の周辺で無為に過ごしている	・住民は、待ち時間を適切な場所で、他のことをして過ごせる	・追加的な設備投資、事務コストが生じる
4	手続き上、住民に負担のかかる付随処理を軽減する	・例) 児童扶養手当の手続き時には、戸籍謄本が必要(住民からすると煩雑に感じる)	・戸籍情報が参照できれば住民の負担(戸籍謄本入手)等が軽減	・戸籍法等(閲覧の禁止)現行法では不可能
5	交付窓口での交付物受け渡しの対応を効率化・多様化する	・交付窓口は一元化している ・手数料納付や、次の手続きを聞く人などがあり、混み合うとふさがってしまう	・交付待ち時間の短縮 ・受取タイミングを住民側が任意の時間に設定できる	・窓口で受付した交付物を自動的に交付する仕組み(電子引替証?) ・追加投資が生じる
-	・その他意見等	・コールセンタ等の活用により、問合せ対応の負担を軽減し、職員の窓口対応を強化する ・窓口での危機管理(威嚇的な行動を取る者への対策等)を徹底する		