

大野城市の窓口運営について ～ワンストップ総合窓口「まどかフロア」～

平成22年2月

福岡県大野城市

日本最古の山城がねむる 大野城市



水城跡から望む大野城跡



日本最古の山城「大野城」百間石垣
(国指定特別史跡・日本100名城)

福岡県全図



ともに創る 個性輝く

やすらぎの新コミュニティ都市

人口 94,676人(平成21年3月末現在)

面積 26.88km²(市街化区域 14.22km²)

職員数 448人(平成21年4月)

一般会計 287億円(平成21年度当初)

特別会計 130億円(平成21年度当初)

企業会計 73億円(平成21年度当初)

基金残高 158億円(平成20年度決算)

「まどかフロア」設置へ向けて取り組みを進めた理由

- 市長の公約事項であったこと

—「市役所土日開庁」「コールセンター開設」「ワンストップ窓口開設」—

市民の市役所に対するアクセスチャネルの多様化と、それぞれのチャネルのワンストップ化の推進を図っている

- 福岡市のベッドタウンであるため、人口の流出入が激しく、特に転出入が3月から4月に集中すること

厳しい財政状況と、極カムダを省くという行革の観点から、職員配置は繁忙期ではなく、通常期を想定した職員配置としている。

そのため、繁忙期には、市民を長時間待たせるなどの弊害が生じていた。

総合窓口「まどかフロア」 基本コンセプトと定義

〔基本コンセプト〕

- 市役所に来られた方全ての方に「わかりやすく」「使いやすく」「心地よく」「手続きが早く終わる」窓口を構築することを基本コンセプトとした。
- 誰もが安心して市役所に来庁できるよう、ユニバーサル・デザインの理念に基づき、ハード・ソフト両面からの整備を行うこととした。

〔大野城市の「総合窓口」の定義〕

- これまで市民の方がいくつもの窓口を移動して行っていた手続きのほとんどを「一つの窓口」で終わらせることができるようになる。 **これまでタテ割りだった手続き、窓口を一元化**
- 5つのコーナーを設置し、それぞれの市民ニーズにあわせたオーダーメイド感覚の窓口サービスを提供
- ライフイベントに係る付随申請・手続きをワンストップ化

総合窓口「まどかフロア」 窓口の概要



「総合案内センター」

市役所へ訪れた方の用件が出来るだけ速やかに完結させられるよう、用務先へ繋ぐためのサービスを提供する。

「証明コーナー」

戸籍の証明、住民票の写し、印鑑登録証明、税証明等を一括して取り扱う。

「簡易申請端末機『しょうめい君』」

住民票、印鑑登録証明、税証明を発行

「異動受付コーナー」

戸籍の異動(出生・婚姻・死亡・転籍など)、住所の変更(転入・転出・転居など)、印鑑登録、住所の変更に伴う国民健康保険、国民年金、各種医療、小中学校の指定、児童手当、介護保険等の手続きを一括して取り扱う。

「国保・医療・年金コーナー」

「子育て支援コーナー」

証明コーナー及び異動受付コーナーに属さない各課固有の業務に関する届出及び相談を受け付ける。

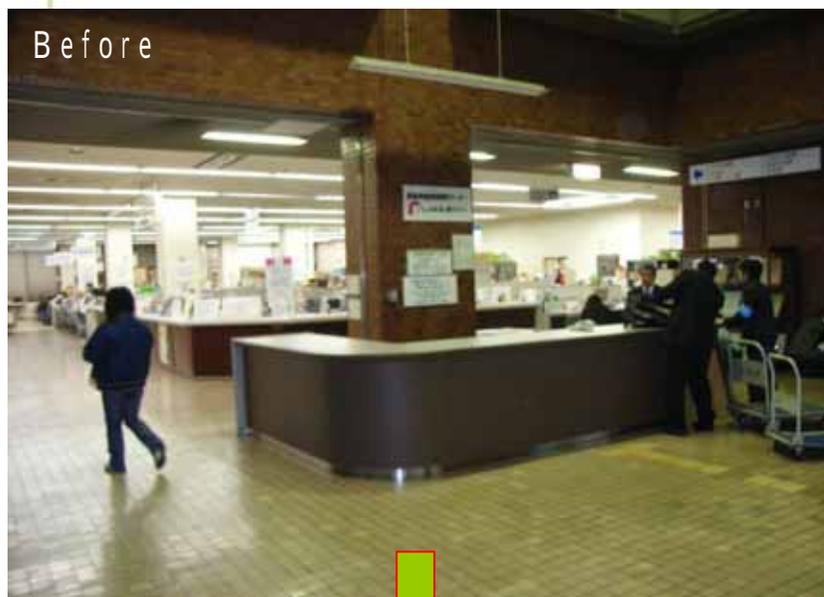
「キッズコーナー」

お子様連れのお客様が自由に遊べるスペースを常設

「情報スペース」

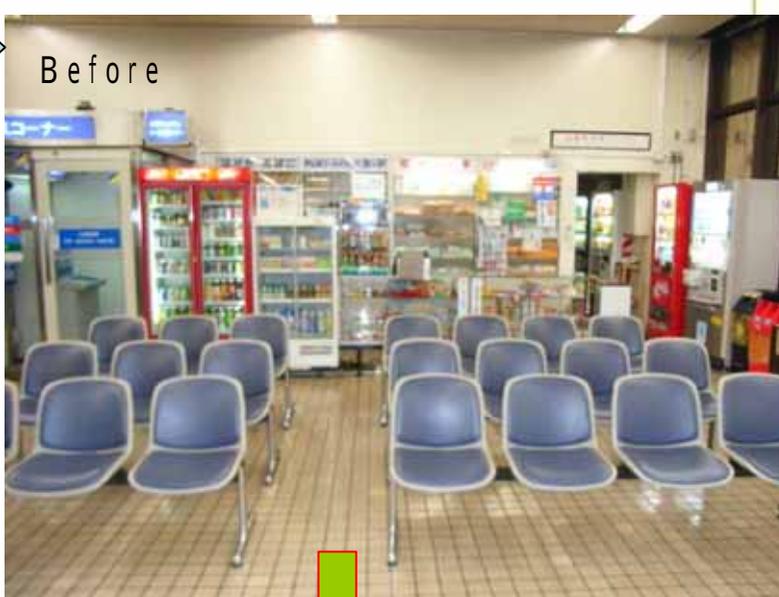
電子広報による市政情報の発信、市民自身が端末を操作することにより市のHP、FAQシステムから市政に関する欲しい情報を収集できる

総合窓口「まどかフロア」 具体的な改善例

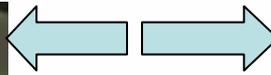


← →

総合案内センター
証明コーナー



総合窓口「まどかフロア」 具体的な改善例



異動受付コーナー
国保医療年金コーナー



総合窓口「まどかフロア」 具体的な改善例

フロントライン(窓口エリア)とバックライン(業務エリア)の
明確な切り分けによる業務効率化

フロントライン



オモテ

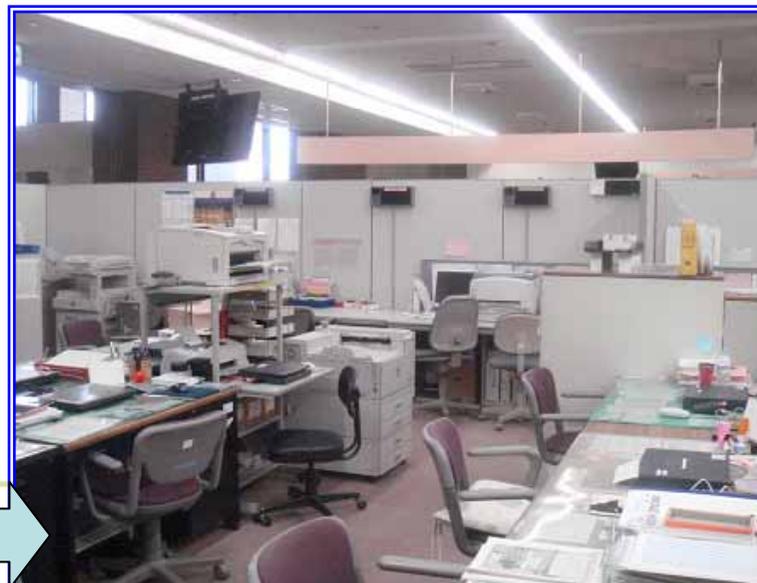


ウラ

バックライン



オモテ



ウラ