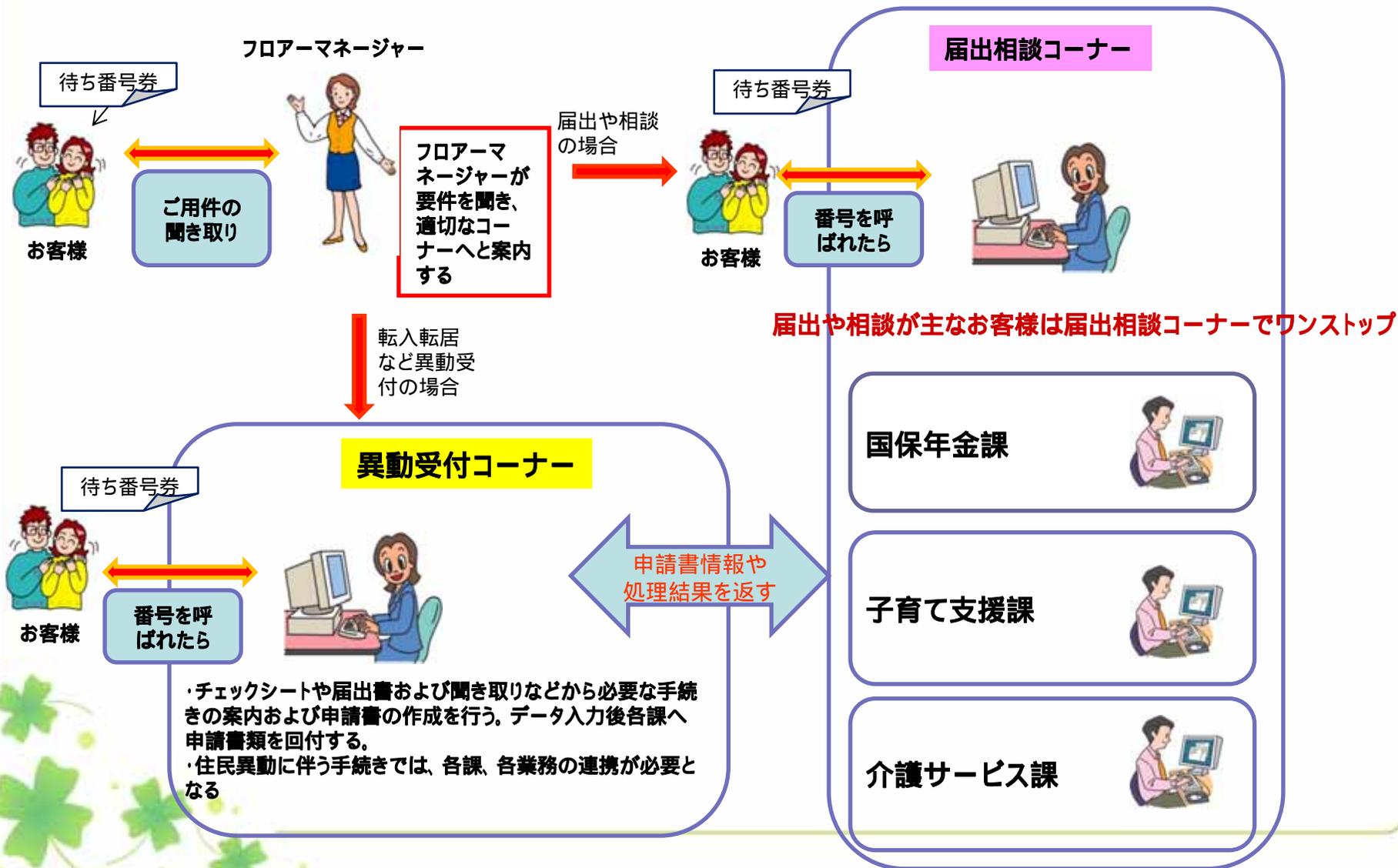


# 総合窓口「まどかフロア」 具体的な運用方法

「フロアマネージャー」による前さばきと、「異動受付コーナー」におけるワンストップサービスの実現

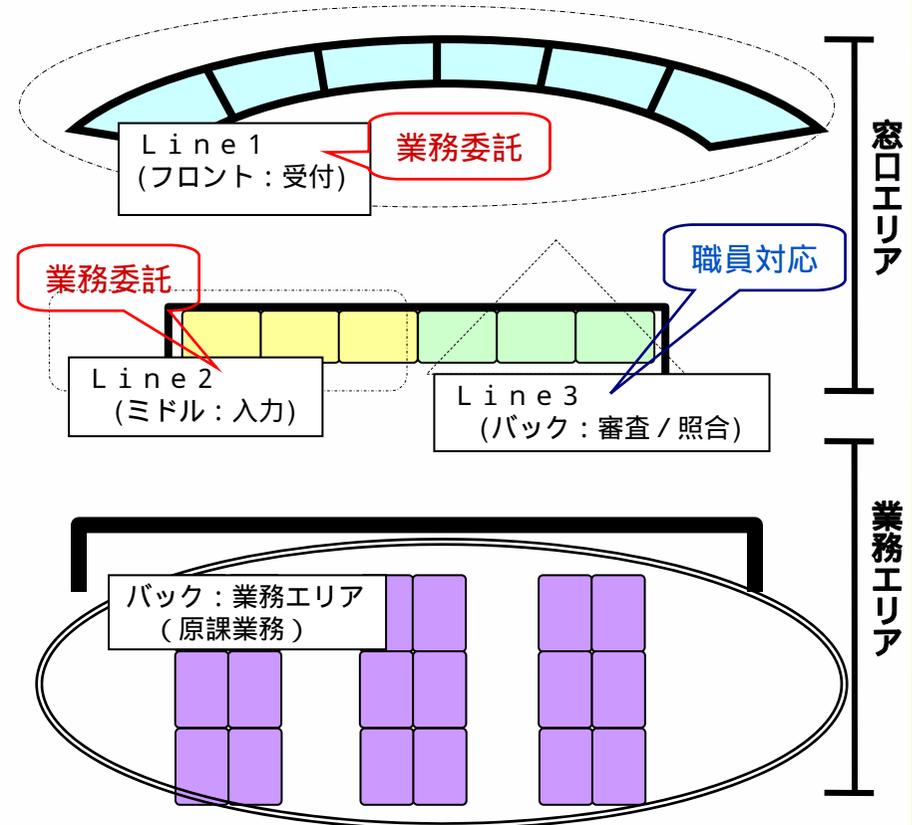


# 総合窓口「まどかフロア」 具体的な運用方法

## 窓口業務のライン化及び委託化の手法(異動受付コーナー)

窓口業務一連の流れを性質ごとに3業務に分け、ライン化し運用する。

業 務	業務の担い手	
	異動受付コーナー	証明コーナー
受 付	業務委託	業務委託
入 力	業務委託	業務委託
審査・照合	職員対応	職員対応
証明交付	職員対応	職員対応



窓口業務をまず「公権力を行使するもの」「公権力を行使しないもの」とに分類  
その後、公権力を行使しない業務を更に分類し、「入力業務」と「窓口受付業務」を委託化

## 委託職員配置の様子



## 民間事業者に対する守秘義務等について

### 大野城市個人情報保護条例(平成17年12月26日条例第35号) 抜粋

(委託等に伴う措置)

第43条 実施機関は、個人情報を取り扱う事務を委託しようとするとき、又は指定管理者(地方自治法(昭和22年法律第67号)第244条の2第3項に規定する指定管理者をいう。)に公の施設の管理を行わせるときは、個人情報の保護に関し必要な措置を講じなければならない。

(受託者等の責務)

第44条 実施機関から個人情報を取り扱う事務を受託したもの又は市の公の施設の指定管理者は、個人情報の漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

2 前項の受託事務又は指定管理者に係る公の施設の管理事務に従事している者若しくは従事していた者は、その事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。当該事務が終了した後も、同様とする。

(罰則)

第53条 実施機関の職員若しくは職員であった者又は第44条第2項に規定する者が、正当な理由がないのに、個人の秘密に属する事項が記録された保有個人情報を含む情報の集合物であって特定の保有個人情報を電子計算機を用いて検索することができるように体系的に構成したもの(その全部又は一部を複製し、又は加工したものを含む。)を提供したときは、2年以下の懲役又は100万円以下の罰金に処する。

第54条 前条に規定する者が、その事務に関して知り得た保有個人情報を自己若しくは第三者の不正な利益を図る目的で提供し、又は盗用したときは、1年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

# 総合窓口「まどかフロア」 導入後の効果

にこやかに親切な市職員

☆高額医療の手続きに福岡県大野城市役所に行きました。この市民ですが、市役所を訪ねるのは3年ぶりです。玄関を入ってロビーの案内板を見ていたら、窓口女性がさっと来て、にこやかに「用件はどんなことでしょうか」と聞きます。



事情を話すと「それはこちらです。どうぞ」と担当課に案内してくれました。大野城市、男、66

した。民間企業のように市民を「お客さん」として自然な感じで接します。私だけでなく、来庁者の誰にも分け隔てなく、優しく丁寧に対応しているようなのです。基本台帳を確認してくれた職員も、別部署の職員も、テキパキして親切なのに感激でした。(福岡県)

20080730  
西日本新聞夕刊  
テレホンプラザ

20080605  
西日本新聞朝刊コラム



の長 宛  
要望・意見・苦情等について

市民に対する要望や意見など気づいたことがあれば、具体的に記入して投函ください。  
 夕方ふりに市役所をおとすれました。きれい整備されているのにびっくりしました。各個人所利用しやすくなり感じました。職員の方対応も大変に良く成っており、うれしく思っ帰りかけた所、市民課のバックを見なくもなくあつぱくかんを感じました。私のおもいをおししてしよつか？他は見渡すかまりにあつりしている。大変にいいなあーと思ひました。市役所の前道路もあつりとして駐車場も広く止められ利用しやすくなりました。中と外何れも何度もおなかめながつりまふ。大野城市民で良かったあつためこ思ひました。

市民からの声  
(20年5月受付)

大野城市が、全国でも初めてとなる官民連携方式の総合窓口制度をスタートした。複数業務を一つの窓口で受け付け、待ち時間を短縮するなどサービスを向上させる。利用者の声を取材していると、別の市に勤務するという男性が「自治体も住民サービスを競い合う時代になってきた。いい取り組み、大いに参考にしたい」と話していた。  
 行政は地域住民を対象にしたサービスだ。質の高いサービスをの力になればと思う。(金)



## 窓口改善取り組み後の効果

窓口サービス顧客満足度調査結果《お客様の満足度》より 平成18～20年度結果抜粋

分類	満足度			設問	満足度		
	18年度	19年度	20年度		18年度	19年度	20年度
職員の対応関係	62.8%	70.4%	77.9%	Q1 あいさつ	59.2%	63.2%	74.0%
				Q2 身だしなみ	59.9%	68.0%	75.9%
				Q3 言葉遣い	66.9%	76.2%	83.1%
				Q4 説明の分かりやすさ	65.2%	74.3%	78.6%
処理時間、申請書類等の手続き関係	58.0%	66.1%	70.0%	Q5 処理時間、待ち時間	60.8%	68.7%	75.5%
				Q6 書類の分かりやすさ、書きやすさ	55.1%	63.4%	64.4%
施設案内、設備関係	51.7%	61.9%	73.7%	Q7 案内表示の分かりやすさ	53.9%	58.3%	68.0%
				Q8 プライバシーへの配慮	49.5%	57.2%	73.0%
				Q9 設備の充実度	51.7%	70.3%	80.0%
開庁時間	36.6%	47.6%	47.5%	Q10 現在の開庁時間	36.6%	47.6%	47.5%
総合評価					55.9%	64.6%	72.0%

## 現状における課題、問題点、制度上の要望など

内閣府及び総務省等の通知に基づいて、証明コーナーに職員を配置しているが、厳格に遵守しなければならないのかという疑問がある。

証明発行は、異動手続き等が完結した後のデータを活用し、電子決裁された証明書がシステムからプリントアウトされるため、このプロセスの中で市職員(公権力)が関与する必要性が薄いと思われる。

証明発行業務は、民営化された郵便局でも行われており、今年2月からはコンビニでのキオスク端末による証明発行も試行されることを考えると、規制の緩和が必要だと考える。

現在、証明発行窓口化市職員を配置しているが、証明発行業務に伴うシステム上でのトラブルはこれまでに1件も発生していないことから、職員の配置の必要性は薄いと考える。

請負という委託形態の中で、総務省や法務省からの通知に基づき窓口業務を委託すると、業務の一連の流れの中で、一部分のみ職員が関与することになる。(労働局と総務省通知で、見解の相違がある。)