

宇都宮市 行革プラン

～「事務事業の継続的改善」の取組事例～

No. 1 窓口サービスの向上

■主な取組事例

自動発券機の導入（平成１９年度～）

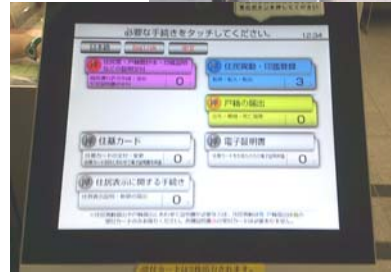
【概要】

窓口の混雑緩和などによる円滑な窓口運営や、待合スペースの導線整理を図るため、番号札を発券する自動発券機を導入している。（利用目的ごとの待ち状況を示す番号札を発券）



【導入窓口】

市民課，保険年金課，障がい福祉課，子ども家庭課，
地区市民センターなどの出先機関
（合計１８か所）



受付時間の拡大（平成１１年度～）

【概要】

開庁時間に来庁することが困難な方に対して，本庁舎の一部
窓口で受付時間を延長している。



【時 間】 平日午後７時まで（通常は午後５時１５分まで）

【実施窓口】 市民課，保険年金課，保健福祉総務課，障がい福祉課，資産税課，税制課，
納税課，高齢福祉課，子ども家庭課，保育課（合計１０課）

【利用実績】

（単位：件）

課名（主な課）	平成２５年度
市民課	10,335
納税課	3,037
高齢福祉課	2,407

※ 開庁日の午後５時１５分から午後７時における利用件数の合計数

【その他】

- ・ 臨時窓口の開設：住民異動などの多い年度末等の土曜日に臨時的に窓口を開設
（市民課，保険年金課，子ども家庭課，保育課，税制課，学校管理課）
- ・ 休日対応窓口：土・日曜日，祝日を含む毎日，午前１０時から午後７時まで
窓口を開設（バンパ出張所）

庁舎の案内担当者の配置（平成１４年度～）

<ロビーアシスタント>

【概 要】

市民課において、来庁する利用者に対し、受付までの案内や各種申請書等の記載の説明など、窓口手続きの補助を行う専任のロビーアシスタントを通年配置している。

<フロアマネージャー>

【概 要】

１階フロアにおいて、来庁する利用者に対し、庁内の案内・介助・誘導を行うフロアマネージャーを通年配置している。

ワンストップ窓口（平成２０年度～）

【概 要】

「市内転入・転居」，「出生」等の申請と，関連する申請（国民健康保険，児童手当等）を同一の窓口で併せて手続きできる「ワンストップ窓口」を開設している。



【対象手続】

国民健康保険の加入・被保険者証の交付，国民健康保険の出産一時金の受給，こども医療費助成の受給資格者証の交付，児童手当の受給，妊産婦医療費助成の受給資格者証の交付，小中学校の転校，就学指定変更申請

パーテーションの設置（平成２２年度～）

【概 要】

戸籍や福祉など，機密性の高い相談・申請等を受付ける窓口において，利用者のプライバシーを保護するため，一部の窓口にパーテーションを設置している。

【導入窓口】

市民課，保険年金課，生活福祉第１課・第２課，市民税課，地区市民センターなどの出先機関（合計１２か所）



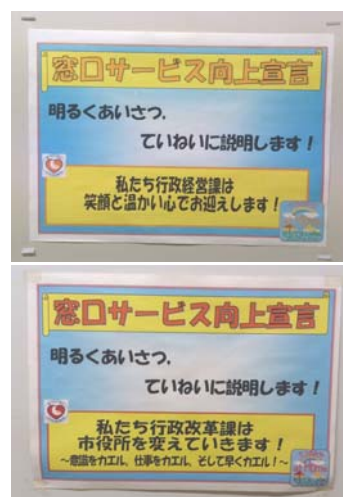
窓口サービス向上宣言（平成18年度～）

【概要】

おもてなしの心あふれる窓口サービスを全庁を挙げて推進するため、全庁共通の取組と各窓口ごとの取組を掲げた「窓口サービス向上宣言」を所属ごとに設定し、窓口に掲出することで実践している。

【対象】

全所属（平成27年度162所属で実施）



接遇の向上に向けた利用者アンケート、外部モニター調査（平成21年度～）

【概要】

言葉づかいや身だしなみなどの基本的な接遇を徹底し、窓口サービスのさらなる向上を図るため、職員による自己診断に加え、窓口利用者によるアンケートや専門家による「外部評価」を実施し、接遇改善につなげている。



＜窓口サービス自己診断＞（年間2回実施）

利用者が多い窓口を対象に、現状の窓口サービスについて、自らチェックし評価や改善点を把握している。

＜常設型「お客様アンケート」＞（通年実施）

利用者が多い窓口を対象に、常設のアンケートを設置し、利用者からの評価や意見を把握している。

＜おもてなし窓口アンケート＞（平成21年度、平成25年度に実施）

全ての部署を対象に、来庁したお客様に対してアンケートを実施し、窓口サービスに対する評価や意見を把握している。

＜外部モニター調査＞（平成21年度、平成25年度に実施）

利用者が多い窓口を対象に、外部団体から構成される「おもてなし推進委員会」（宇都宮商工会議所等で構成）が調査員となり、第三者からの窓口サービスに対する評価や意見を把握している。

No. 3 諸証明のコンビニ交付

【目 的】

証明書の交付を自動交付機からコンビニ交付へ移行し、より身近な場所で、時間を選ばず、より多くの種類の証明書を取得できるようにすることで、市民の利便性や事務処理の効率性の向上を図る。

※ コンビニ交付

コンビニエンスストア店舗に設置されたマルチコピー機で証明書を交付するサービス

【コンビニ交付と自動交付機の比較】

	コンビニ交付	自動交付機
利用日	年末年始を除く「毎日」	年末年始を除く「毎日」
利用時間	午前6時30分～午後11時	午前8時30分～午後8時
交付箇所数	全国約4万7千か所 (市内約200か所)	市内8か所
証明書の種類	6種類 (住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍全部・個人事項証明書、戸籍の附票の写し、課税証明書、所得証明書)	2種類 (住民票の写し、印鑑登録証明書)
必要カード	個人番号カード	うつのみや市民カード

【導入スケジュール（予定）】

平成28年10月 交付開始（住民票、戸籍関係の証明書）

29年 3月 交付開始（税関係の証明書）

No.4 申請手続きの簡素化・効率化

【目 的】

利用者の各種手続き時の添付書類や押印を省略することなどで、窓口手続きの簡素化や費用負担の軽減による市民の利便性や事務処理の効率性の向上を図る。

【見直しの実績】 （平成25年度から）

1 申請書等への添付書類の省略

法令等の定めによらず、市の内部データを確認することで省略ができる可能性がある89種類の添付資料について見直しを行い、30種類（33.7%）について、添付書類を省略した。（予定を含む。）

区 分	申請種類数	構成率
見直し対象	89 種類	100.0%
添付書類の一部又は全部について見直しを実施したもの	24 種類	27.0%
実施予定のもの	6 種類	6.7%
現在の受付方法を継続するもの	59 種類	66.3%

2 申請書等への押印の省略

法令等の定めによらず、市の要綱等に基づき押印を求めている531種類の申請手続きについて見直しを行い、368種類（69.3%）について、本人の署名がある場合は、押印を省略した。（予定を含む。）

区 分	申請種類数	構成率
見直し対象	531 種類	100.0%
押印省略を実施済	350 種類	65.9%
押印省略を予定しているもの	18 種類	3.4%
現在の受付方法を継続するもの	163 種類	30.7%

【今後の取組】

マイナンバー制度の運用により、他自治体や国・県、年金、国税等の他機関との連携が強化されることから、添付書類の省略のさらなる推進など、市民の利便性や事務処理の効率性の向上に向けた取組を引き続き検討、実施する。

No.6 全庁的な業務改善の推進（職員提案制度）

■主な取組事例

番号札付きうちわの提供（平成25年度～）

【概要】

夏季にはフロアが暑く、苦情も寄せられており、混雑時には利用者に負担をかけてしまう状況が見られたため、イラストや写真で見た目も楽しく工夫した「窓口番号札付きうちわ」を配布した。

【効果】

利用者からの「暑さ」に対する苦情が減少するとともに、特に子ども連れの利用者から好評いただいた。



キッズコーナーの設置（平成24年度～）

【概要】

子どもを連れた利用者の中には、子どもが飽きてしまい、手続きに専念できないケースが見られたため、窓口近くに「キッズコーナー」を設置した。

【効果】

子どもに気を取られることなく、窓口での手続きに専念できることで手続きがスムーズにできるようになった。



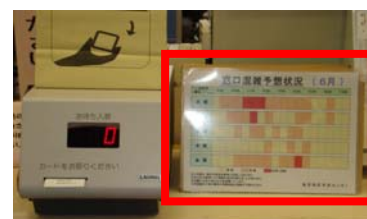
窓口混雑予想時間をお知らせ（平成25年度～）

【概要】

利用者が集中する曜日、時間帯には受付待ち時間が長くなり、利用者にストレスを与える状況や、職員のスムーズな業務ができない状況が発生することがあったため、曜日別、時間帯別の「窓口混雑予想図」を掲示し、混雑日、時間帯を外した手続きを誘導した。

【効果】

来庁者の分散を図ることで、窓口における待ち時間の減少やスムーズな業務対応ができるようになった。



わかりやすい窓口サインの掲示（平成22年度～）

【概 要】

地区市民センター等の地域行政機関においては、利用者から手続きする場所がわかりづらいなどの苦情が寄せられていたため、全ての地域行政機関で窓口サインの表示ルールを定め、統一的な案内掲示を行った。

【効 果】

利用者がどこの地域行政機関を利用しても、スムーズに目的の窓口に行くことができるようになった。



託児付き検診の実施（平成22年度～）

【概 要】

子育て世代の女性から、家事や子育てに追われ、検診を受ける時間がとりにくいなどの声が寄せられており、がん検診を受けやすくなる環境を作る必要があったため、乳がん・子宮がん検診時に、検診施設内において市内の子育てボランティア団体による無料の託児サービスを実施した。

【効 果】

育児などを理由に未受診となっていた市民への受診機会の提供につながった。



配布冊子に有料広告を募集（平成22年度～）

【概 要】

妊娠届出者に「母子健康手帳」とともに交付している「パパ・ママと赤ちゃんのしおり」の表紙と裏表紙に広告枠を設け、民間事業者の有料広告を掲載した。

【効 果】

発行費用25万円に対して、合計17万円の広告収入を確保することができた。

