

窓口サービスの向上に向けた 本市の取組について



宇都宮市マスコットキャラクター
「ミヤリー」

平成29年8月17日

■ 取組の目的

窓口サービスの継続的な改善により、市民満足度の更なる向上を図るもの

■ 取組の開始

平成10年度～

■ 主な取組

- ① 受付時間の拡充 (いつでも)
- ② 窓口の拡大 (どこでも)
- ③ 案内の迅速化 (より早く)
- ④ 窓口周辺環境の向上 (より快適に)
- ⑤ 職員の意識向上 (おもてなしの心をもって)

1 サービス向上に向けた主な取組内容



① 受付時間の拡充 **いつでも**

□ 休日・夜間窓口の設置

- ▶ バンバ出張所(宇都宮表参道スクエア内)において、年末年始を除く毎日午前10時から午後7時まで、各種窓口業務を実施
- ▶ 本庁舎(1階行政情報センター)において、休日の午前8時30分から午後7時まで、戸籍の届出を受付
- ▶ 本庁舎(地下1階警備員室)において、夜間、戸籍の届出を受付

□ 臨時窓口の設置(平成10年度～)

- ▶ 引越の多い年度末や年度初めの土日に、市民課や学校管理課などにおいて臨時窓口を開設

□ 延長窓口の設置(平成11年度～)

- ▶ 納税課(市税の納付相談)、保育課(保育所等の入所申込み)など10の窓口において、平日の受付時間を午後7時まで延長

□ コールセンターの設置(平成23年度～)

- ▶ 市によくある問い合わせについて、市政情報コールセンター「おしえて宮」の職員が各担当課に接続することなく、直接回答(24時間対応)

1 サービス向上に向けた主な取組内容

② 窓口の拡大 **どこでも**



□ 出先機関の設置

- ▶ 本庁舎のほかに、19の出先機関（地区市民センター、出張所、事務所）を設置し、各種窓口業務を実施（取扱業務：300業務以上）

□ ワンストップ窓口の設置（平成20年度～）

- ▶ 転入や出生などの届出をした利用者が、国民健康保険証の交付手続きや児童手当の申請、転校手続きなど、届出に関連して必要となる申請を一つの窓口で行うことができる「ワンストップ窓口」を設置

□ コンビニでの各種証明書の発行（平成28年度～）

- ▶ マイナンバーカードを活用し、コンビニのマルチ端末で各種証明書を発行（全国約53,000店舗（市内約200店舗）のコンビニで、毎日午前6時30分から午後11時まで対応）

【現在発行できる証明書（6種類）】

住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍の附票の写し、戸籍全部・個人事項証明書、所得証明書、課税証明書

1 サービス向上に向けた主な取組内容

③ 案内の迅速化 より早く



□ 総合案内受付の設置

- ▶ 来庁者をいち早く、目的の窓口に誘導するため、総合案内センターを設置

□ 視認性の高い窓口看板の設置(平成22年度～)

- ▶ 本庁舎(1～2階)では、窓口の分野ごとに色別の窓口看板を設置
(例 税関係:青, 子ども関係:緑, 福祉関係:ピンク)
- ▶ 各地区市民センターの窓口においても、統一した案内表示を実施

□ バックライト付き庁舎案内板の設置(平成27年度～)

- ▶ 本庁舎正面玄関及び南玄関付近に、視認性の高いバックライト付き庁舎案内板を設置(民間広告付き)

□ ロビーアシスタントの配備(平成14年度～)

- ▶ 利用者の多い市民課での手続きをスムーズに進められるようロビーアシスタントを配置

1 サービス向上に向けた主な取組内容

④ 窓口周辺環境の向上

より快適に



- ❑ 番号発券機の設置(平成19年度～)
 - ▶ 市民課や各地区市民センター、出張所など、利用者が多い16の窓口において、番号発券機を設置
- ❑ 仕切り板やパーテーションの設置(平成24年度～)
 - ▶ 市民税課や生活福祉第1, 2課など、相談や申請を受ける14の窓口において、プライバシーへの配慮のため、隣席との境界に仕切り板やパーテーションを設置
- ❑ 動画モニターの設置(平成24年度～)
 - ▶ 市民課や地区市民センターなど、利用者が多い9窓口の待合スペースに動画モニターを設置し、民間広告を放映するとともに、市政情報を提供
- ❑ バス近接表示システムの設置(平成24年度～)
 - ▶ 本庁舎1階にバス近接表示システム(モニター)を設置し、関東バスの市内循環線(きぶな)のダイヤや待ち時間に関する情報を提供

1 サービス向上に向けた主な取組内容

⑤ 職員の意識向上 おもてなしの心をもって



□ 「窓口サービス向上宣言」の掲出(平成18年度～)

- ▶ おもてなしの心あふれる窓口サービスをより一層推進するため、全窓口共通の取組^(※1)と各窓口独自の取組^(※2)を「窓口サービス向上宣言」として各窓口等に掲出

※1 全窓口共通の取組

「明るくあいさつ、ていねいに説明します。」

※2 各窓口独自の取組(例)

- ・「心をこめてごあいさつ、お客様の立場に立って親切に対応いたします。」
- ・「私たちはお客様に対して、親切に、親身になって、誠意を持ち、常に“おもてなしの心”を持って接します。」

2 利用者の声



① おもてなし窓口アンケート

- 全ての所属(約180か所)において、窓口利用者に対するアンケートをこれまでに2回実施

実施回 (年月)	回答数 (件)	職員の接遇や態度に関すること				窓口環境に関すること	平均点
		あいさつ	身だしなみ	言葉づかい・態度	分かりやすい説明	待合スペース	
第1回 (H22年2月)	10,166	4.61	4.50	4.57	4.51	4.29	4.47
第2回 (H26年2月)	10,560	4.64	4.56	4.63	4.58	4.40	4.56

5段階(5:良い, 4:おおむね良い, 3:普通, 2:やや悪い, 1:悪い)で評価した平均値

【結果の総括】

- ・ 2回とも4.5ポイント前後の評価であり、「あいさつ」が最も高得点
- ・ 全ての項目において、第2回目は第1回目を上回る評価
- ・ 特に「待合スペース」の評価の上昇割合が顕著(+0.11ポイント)

2 利用者の声

② 外部モニター調査



- 利用者の多い窓口(約20か所)を対象に、窓口利用者以外の第三者(商工会議所や観光コンベンション協会などから構成される「おもてなし推進委員会」)による覆面調査をこれまでに2回実施

実施回 (年月)	診断項目				平均点
	基本マナー	接客対応	清掃・設備	心配り	
第1回 (H22年2月)	3.01	2.95	3.14	2.85	2.99
第2回 (H26年2月)	3.41	3.36	3.35	3.14	3.32

5段階(5:良い, 4:おおむね良い, 3:普通, 2:やや悪い, 1:悪い)で評価した平均値

【結果の総括】

- ・ 第1回目は「普通(3ポイント)」を下回る項目もあったが、第2回目は全ての診断項目で改善
- ・ モニター全員が第1回目と比較し、声掛けや対応の迅速さなど、窓口対応の向上を実感
- ・ 一方で「あいさつの声がもう少し大きいと、更に好印象」などの意見もあり

3 窓口業務に関する近年の国の動向



① マイナンバーを活用した申請手続き等の簡素化・効率化

□ 関係機関との情報連携の運用

- ▶ 国や他の自治体等との間で、税関係情報などを連携することにより、住民が各種申請手続きを行う際の添付書類を簡略化

例) 本市への転入者について、前住所地での課税情報を市町村間で連携することで、介護保険の申請時などに課税証明書の添付を省略

□ 電子申請の更なる推進

- ▶ 例) 子育てに関する各種申請手続きを自宅のパソコンから実施

② 窓口業務の外部委託の推進

□ 委託導入市町村の拡大

- ▶ 208自治体(平成26年度) ➡ 416自治体(平成32年度目標値)

□ 地方独立行政法人への委託

- ▶ 法改正により、地方独立行政法人の業務に窓口関連業務を追加

4 今後の取組



- 引き続き、窓口利用者の意見を十分に取り入れるとともに、他の地方自治体の好事例を参考にするなど、窓口サービスの向上を継続的に推進
- 国の動向を注視しながら、窓口業務に関するマイナンバーを活用した各種取組や外部委託の導入に係る調査・研究を実施