

## 便利で使いやすい市役所の実現に向けた窓口サービスの配置の考え方について（案）

### 1. 窓口サービス機能の分類

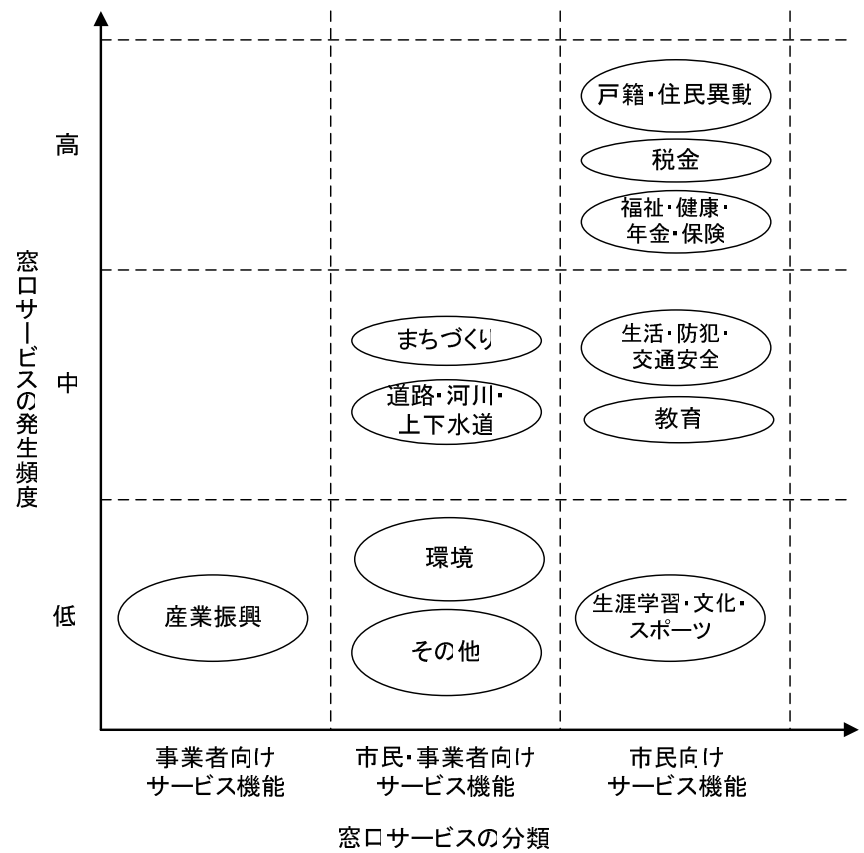
大分類した行政機能のうち、窓口サービス機能を兼ね備えた「(1) 市民向けサービス機能」「(2) 事業者向けサービス機能」「(3) 市民及び事業者向けサービス機能」は、具体的なサービスの内容に基づき、下表に示すとおりさらに細かく分類することができます。

大分類機能	中分類機能	窓口サービスの発生頻度			現行の主な所管部署								
		高	中	低									
(1) 市民向けサービス機能	戸籍・住民異動	○			市民課								
	税金	○			市民税課	資産税課	収納課						
	福祉・健康・年金・保険	○			福祉総務課	福祉総合相談室	福祉相談課	介護保険課	国保医療課	健康課	子ども家庭課	建築住宅課	
	教育		○		学務課	学校教育課	保育課						
	生活・防犯・交通安全		○		市民活動推進課	消費生活センター							
(2) 事業者向けサービス機能	生涯学習・文化・スポーツ			○	生涯学習文化課	スポーツ振興課							
	産業振興			○	商業振興課	工業振興課	農政課	農林整備課	農業委員会				
(3) 市民及び事業者向けサービス機能	環境			○	環境政策課	環境施設課	環境業務課						
	まちづくり		○		都市計画課	交通政策課	都市開発課	公園緑地課					
	道路・河川・上下水道		○		道路管理課	河川課	下水道管理課	水道局					
	その他			○	市民の声情報室	契約検査課	会計課						

### 2. 窓口サービスの発生頻度による分類と配置の考え方

○右図は、横軸に上表で中分類したサービス機能の主な対象者が「市民」、「市民・事業者」、「事業者」のいずれに該当するのか、縦軸に市民や事業者の来庁を伴う窓口サービスの発生頻度が「高い」、「中間」、「低い」のいずれに該当するのかを表したものです。

○これによると、「戸籍・住民異動」、「税金」、「福祉・健康・年金・保険」のように、市民向けサービス機能であり、かつ窓口サービスの発生頻度が高い機能は、便利な市役所として市民の満足度や新庁舎移転の効果を最大化する観点から、厚生会館地区への配置を優先的に検討する必要性が高いと考えることができます。



### 3. 総合窓口の検討・実現

「総合窓口」とは比較的定型的な窓口サービスと専門性の高い窓口サービスを分類した上、前者を中心に、市民が複数の手続きを一つの窓口で一括して行うこと（ワンストップサービス）ができるよう、庁内の窓口の一元化を図り、「市民をたらいまわしにしない市役所」を実現するための取組みを言います。

