

(Ⅱ) 窓口サービス提供機能の充実強化

1 窓口環境の改善

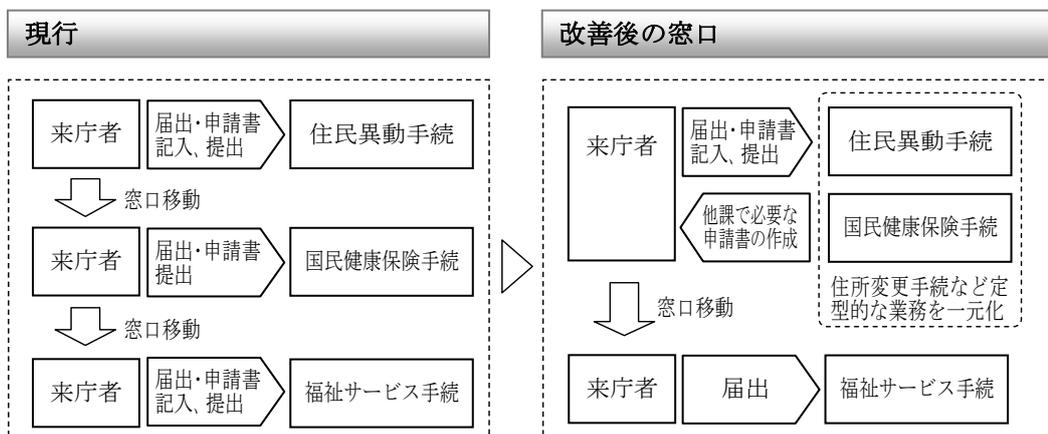
区役所市民課等で行っている市民に身近な各種届出・申請手続について、市民課を中心に、よりスムーズにできるようにするとともに、来庁者の誰もが利用しやすく快適で分かりやすい窓口環境に改善します。

(1) 届出手続等の一元化及び簡素化

〔平成25年度から試行実施予定〕

- 住民関係証明書（住民票の写し、戸籍関係証明書、印鑑登録証明書）や他課の証明書の発行窓口を集約し、一か所で各種証明書を発行する証明書発行窓口を設置します。
- 複数の窓口で手続を行う必要のある住民異動等に伴う諸手続のうち、国民健康保険や国民年金に関する定型的な手続については、一か所の窓口で必要な手続を行うことができるよう届出・申請窓口の一元化を図ります。
- 住民異動の手続の際に、手続の簡素化や時間短縮など来庁者の負担軽減を図るため、手続で必要となる届出・申請書を市民課窓口で一括して作成・出力するなど、来庁者が何度も届出・申請書へ氏名・住所を記入しなくてすむ仕組みを導入します。

〔改善後の窓口のイメージ（例）〕

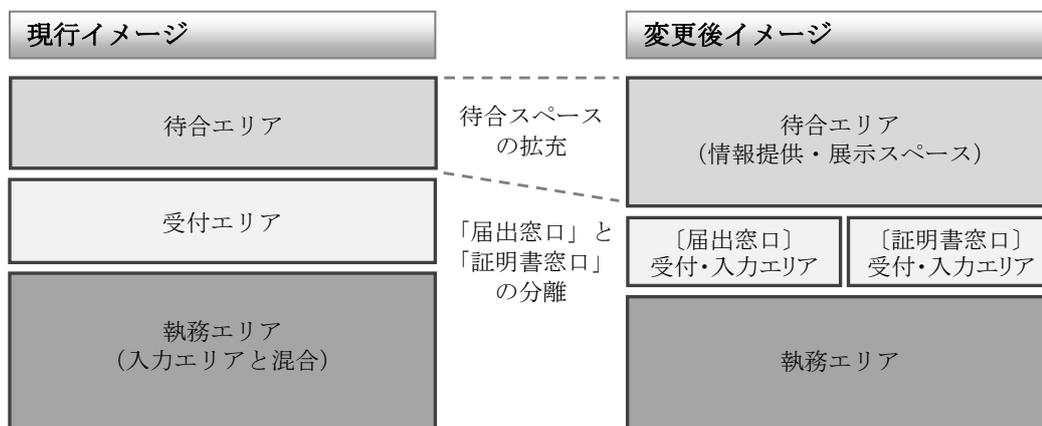


(2) 利用しやすいレイアウト、分かりやすいサインの実現

〔平成26年度から実施予定〕

- 高齢者や障害者をはじめ、誰もが利用しやすく、プライバシーに配慮した窓口とするため、必要に応じて、窓口カウンターをローカウンター化し、間仕切板を設置します。なお、間仕切板は繁忙期における窓口増設に対応できるよう、可動式とします。
- 来庁者にとって快適なフロアとなるよう、動線を考慮したレイアウトとし、待合スペースを拡充するとともに、目的の窓口が一目で確認できるサイン表示（文字の大きさ・配色・ピクトグラムなど）に見直します。また、職員にとって働きやすい職場とするため、執務室内の机や端末機器などの配置を見直します。
- 区の特徴や魅力を発信する空間として、待合スペースに情報提供スペースや展示スペースを設けます。

〔レイアウト変更のイメージ〕



(3) 来庁者への案内サービスの充実

〔平成26年度から実施予定〕

- 来庁者が窓口で戸惑うことのないよう、また、高齢者や障害者、子ども連れの方が安心して手続きできるよう、窓口カウンターの外で来庁者に積極的に声掛けや介助などを行い、窓口への案内や届出・申請書の記載方法のアドバイス等を行うフロアマネージャーを配置するなど、来庁者への案内サービスを充実させます。

2 サービス提供体制の充実

多様化する市民ニーズやライフスタイルに対応するため、各種証明書について、幅広い時間帯や区役所窓口以外の身近な場所で交付するなど、利便性の高いサービスの提供を行います。

(1) 窓口サービスの平日時間延長等の実施

〔平成24年度から試行実施予定〕

- より便利な窓口サービスを提供するため、引越しに伴う住民異動の届出等が増加する繁忙期（3月末から4月初め）において、市民課を中心とした区役所窓口の取扱時間の延長を実施します。

また、繁忙期での実施結果の検証を踏まえ、通常期での取扱時間の延長を実施します。

(2) 自動交付機やコンビニ交付システムの導入

〔平成27年度から実施予定〕

- 各種証明書を取得する機会を増やし、市民の利便性を向上するため、今後、導入が予定されている個人番号カードを利用した住民票の写し等各種証明書の自動交付機による交付やコンビニエンスストアでの交付を実施します。

◆ 自動交付機とは？

個人番号カードなどを利用して各種証明書を取得できる機器です。機器の操作は請求者自身が行い、手数料は自動交付機内に収納します。

◆ コンビニエンスストアによる交付とは？

個人番号カードなどを利用してコンビニエンスストア内に設置された情報通信端末（キオスク端末）により各種証明書を取得できるサービスです。機器の操作は請求者自身が行い、手数料は情報通信端末（キオスク端末）に収納します。