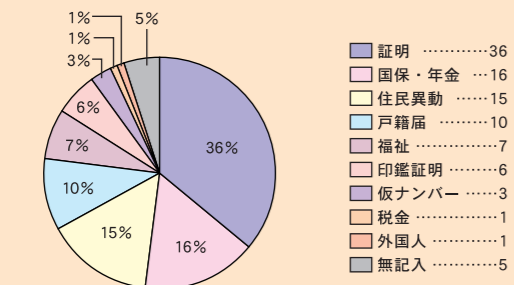


「総合窓口利用者100人アンケート」 にご協力いただきました。

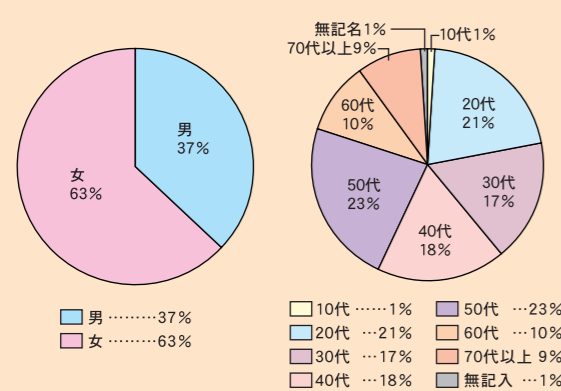
導入してから1年を経過しました「総合窓口」についての効果や評価についてお聞きしました。その結果を紹介します。
(アンケートの実施時期: 4月中旬、対象者: 総合窓口ご利用の方100人〔男性37人・女性63人〕)

①どのような目的で利用しましたか。



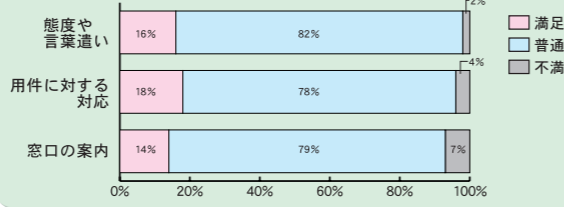
各種証明書申請、国民健康保険、国民年金の手続きで利用された方が半分を占めました。国民健康保険と国民年金は同時に発生する手続きであり、総合窓口としての機能・役割が大きいといえます。

⑤性別・年齢は？

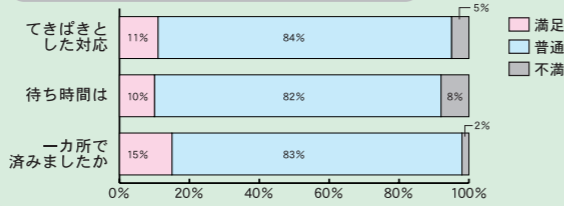


20歳代の利用は、戸籍、住民異動届、国保・年金、各種証明、50歳代の利用は、各種証明、国保・年金、60歳代以上の方は、総合窓口利用による各種利用証の交付で利用されることが多かったようです。

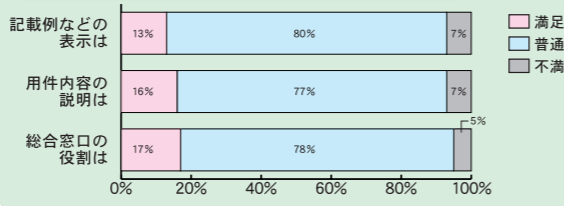
②職員の対応はどうか



③事務のスピードはどうか



④サービスの提供方法はどうか



⑥ご意見などお気づきの点についてご記載ください。

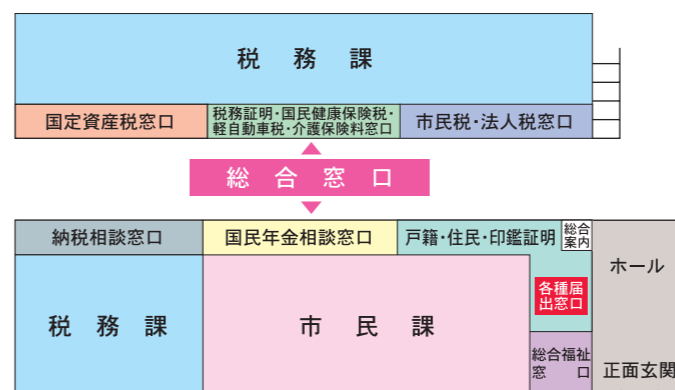
- ・10年前に比較すると数段向上しています。さらなる接遇向上に期待します。
- ・以前に来たときはいろいろあっちこっち行かされて大変だった。場所によっては対応が悪いところもあり、嫌でした。
- ・心配り、目配りが大変良かった。
- ・とてもスムーズに事務処理をしていただいた。
- ・対応が無愛想でした。
- ・各書類(転入・転出含む)は住民票などの用紙と一緒に置いてある方がよい。
- ・駐車場がなくて本当に長い時間待ちました。



導入して一年「総合窓口」 さらなる行政サービスの向上をめざして

ワンストップサービスを実現! 「総合窓口」

市庁舎の正面玄関に入って、向かって左側に「総合窓口」があります。
市民課には戸籍・住民・印鑑証明などの各種証明窓口のほか国民年金相談と総合福祉窓口があり、奥には納税相談窓口があります。通路をはさんだ税務課には、各種税証明や税に関する窓口があり、市民の皆さんが窓口を移動することなく、極力1か所で用件が済むようにレイアウトしています。



市では、平成十一年度の戸籍事務電算化により、市民窓口業務全般の電算処理が実現したことをきっかけに、情報化と高齢化の地域特性を視野に入れた住民サービスの向上を目的として、平成十三年四月から市庁舎一階に「総合窓口」を導入し、一年が経過しました。
今月号では総合窓口について改めて紹介するとともに、利用者の方々がその効果をどのように評価されているか実施したアンケートの結果と、導入後の改善点などについてお知らせします。

総合窓口の業務目的

- ◎職員のでいねいで親切な対応
- ◎市民の方々が快適に安心できるサービスを同一の階で行える機能を持つ窓口業務の確立
- ・ローカウンターの設置
- ・対面方式による応対
- ・申請手続きの簡素化
- ・待ち時間の短縮

●各種届出窓口

戸籍の届け出(出生・婚姻など)、転入・転出・転居など、国民健康保険資格の変更など

●総合案内

庁舎の案内や各課の業務案内など市の業務全般の問い合わせ

●総合福祉窓口

福祉に関わる申請・相談全般車いすの貸し出しなど「高齢者無料バス乗車証」「福祉タクシー利用助成券」「配食サービス利用券」などはここでも申請と交付ができます。

市民課 22-13312
アンケート調査で得た貴重なご意見を参考に、今後も利用者の皆さんの利便性向上を図り、安心と信頼性を感じていただけるような窓口対応を行うよう努力してまいります。

今後に向けて

市民課窓口で発行する各種証明書(戸籍謄本や住民票、印鑑登録証明書など)を必要とする方は、これまで種別ごとに申請書が必要でしたが、昨年四月から統一の用紙一枚でよいことになりました。また、申請書で使われている用語も、よりわかりやすく、記入しやすくしています。

証明申請書も統合化・簡素化を図っています



▲転入した方への白石市の概要説明冊子

◎各課の業務内容と庁舎配置図を示した「市役所マップ」を用意して、来庁した目的がスムーズに達成できるようにしました。
◎新しく白石市に転入した方には、白石市の概要説明冊子「ようこそくらし日市」を配布して説明を行っています。

導入後にも改善をはかりました