

上田市新庁舎の総合窓口化に向けた取組みについて

1 趣旨

「上田市庁舎改修・改築基本計画」では、新庁舎における窓口機能については、次の方針を示している。

上田市庁舎改修・改築基本計画 庁舎整備の方針【窓口機能】	
① 窓口機能の集約配置	低層階への集約配置、来庁者の移動や滞在時間短縮、ワンストップサービス、証明書発行窓口の設置
② プライバシーへの配慮	個別ブース、窓口カウンターへの間仕切り、相談室
③ ゆとりある待合スペース	快適性、繁忙期や車いす等にも対応可能なスペースの確保
④ 利用者にわかりやすく 利用しやすい窓口	総合案内、フロアマネージャー、ICTの活用、 明瞭でわかりやすいサイン表記、など

新庁舎における課の配置や必要なスペース等を具体的に決定していく中で、建物が新しくなることによるハード面での利便性の向上のほか、市民が行う手続きを「わかりやすく」、「簡単」に見直すことによる市民サービスの向上、併せて、職員の業務効率性の向上を図るため、新庁舎における総合窓口の設計図の作成に取り組んでいる。

2 検討の方法

窓口業務担当課による庁内横断的な組織として庁内ワーキング会議を設置し、検討を進めている。

○ 庁内ワーキング会議の構成（事務局：総務課、行政管理課、庁舎整備室）

部局名	課名	主な対象業務
総務部	情報システム課	システム業務
財政部	税務課、収納管理課	証明書発行業務
市民参加協働部	市民課	住民異動、戸籍業務、 証明書発行業務
生活環境部	生活環境課	相談業務
福祉部	福祉課、障がい者支援課、 高齢者介護課、国保年金課	住民異動関連業務、相談業務
健康こども未来部	健康推進課、保育課、 子育て・子育て支援課	住民異動関連業務、相談業務
上下水道局	サービス課	住民異動関連業務
教育委員会	学校教育課	住民異動関連業務

3 庁内ワーキングにおける新庁舎窓口のコンセプト

『U E D A』式総合窓口を始めます！

アップ <u>U</u> P (向上)	…	分かりやすい案内、申請様式など利便性をUPします
イージー <u>E</u> ASY (やさしい)	…	すべての市民に配慮されたやさしい庁舎、必要な手続きをもれなく簡単に
デバイス <u>D</u> EVICE (工夫)	…	関連する業務を近くに配置し、迷わないよう工夫します
アシスト <u>A</u> SSIST (手伝う)	…	快適な手続きがとれるよう、職員がASSISTします

窓口利用者の「便利」、「わかりやすい」、「安心」を備えた総合窓口の設置を目指す。

4 新庁舎において目指す窓口の方向性

新本庁舎低層階に次の窓口を設置し、ワンフロアによる総合窓口化を図る。

- 住民異動に伴う手続き窓口 …… 【住民異動総合窓口】
- 各種福祉手続き、相談窓口 …… 【福祉相談総合窓口】
- 住民票、税証明等発行窓口 …… 【証明書発行窓口】
- わかりやすい案内 …… 【総合案内窓口】

5 具体的な取組内容

次の業務等について、業務の棚卸しにより「見える化」を図り、I C Tの活用や市民の動線等を考慮した窓口配置や業務フロー（業務マニュアル）を整備する。

- 窓口を集約する業務（申請、証明書発行）… 【ワンストップサービス】
- 窓口における手続きの方法 …… 【手続きの簡素化、滞在時間短縮】
- 効率的な配置、来庁者の動線、表示 …… 【わかりやすい窓口】
- 申請書類の動線 …… 【効率的な事務処理】