

私たちの声

空いている窓口でも対応してくれたら 待ち時間が短くなるのに…

問 市民サービス部総務担当 (☎824・2112)

現状

市役所の手続きって 待ち時間が長い！

空いている窓口を開けて くれたらいいのに！

原因

各手続きには専門的な知識が必要なため、臨機応変に窓口を開けたくても対応できない。

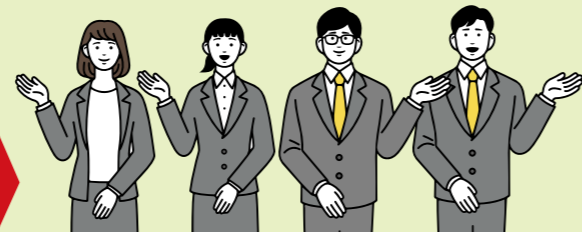


各手続きを担当する職員は、組織の活性化などの理由から定期的な人事異動があり、複数の窓口の知識を持つ職員は限られています。

STEP 1

複数の手続きに対応できる「窓口専門職員」を 採用・育成

寝屋川市からの 解決案



定期的な人事異動がない窓口業務の専門職員を採用し、専門的な知識を身に付けていろいろな手続きに対応できる職員として育成します。

STEP 2

混雑状況に合わせて、 対応する窓口を柔軟に変更します

寝屋川市からの 解決案

複数の手続きに対応できる「窓口専門職員」を各担当に配置。特定の手続きの申請が多い時期には別の窓口を開けて当該手続きに対応するなど、混雑状況に合わせて対応する窓口を柔軟に変更する「可変型窓口」の導入に取り組んでいます。



「待たせない」

ポイント 「動かない」「待たせない」市民目線のサービス提供を窓口担当部局の職員数や人件費などを増加させることなく、進めています。

特集 1 「動かない」「待たせない」

● 市民サービスを提供します ●

市では、『市民の事情』>『行政の都合』を合言葉に、皆さんからの声に応じて、これまでの市役所の常識にとらわれない、市民目線の市民サービスを提供します。

私たちの声

本庁に行ったら「それは別の場所で…」と言われてガッカリ…

問 資産活用課 (☎825・2218)

現状

「妊娠届の提出は、本庁ではできません」って言われた…

本庁に住所変更に来たついでに保育所の申請をしようと思ったら、「その内容は保健福祉センターでお願いします」だなんて…

原因

現在は手続き窓口や担当部署が複数の施設に分散しているため、市民の皆さんを「動かす」必要があります。

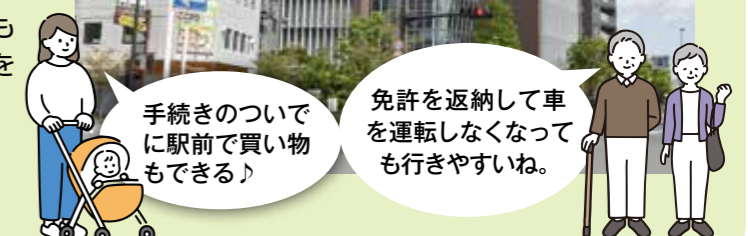


STEP 1

アクセスしやすい寝屋川市駅前に 市民サービスを集約します！

寝屋川市からの 解決案

市の中心部である寝屋川市駅前に立地する「(仮称)駅前庁舎(旧大阪電気通信大学駅前キャンパス)」を令和3年度に取得。利用頻度が高く、利用者数が多い窓口や機能を集約する「市民サービスのターミナル化」を進めています。これにより施設間の移動を極力なくすとともに、誰もが電車やバスなどの公共交通機関を使って、来庁しやすくなります。



「動かない」

職員が変わるサービスが変わる

市民サービス改革の推進

市では「動かさない」「待たせない」窓口をはじめ、市民の皆さんに「寝屋川市に住んでよかった」「これからも住み続けたい」と感じていただけるよう、職員一丸となって満足を超えるサービスの提供を目指します。

問 企画二課 (☎825・2019)



職員の3つの行動指針

第1条 「市民の事情」 > 「行政の都合」

「行政の対応は『行政都合』というイメージをチェンジ。『行政の都合』ではなく、「市民の事情」を優先して行動・対応します。

第2条 スピード感を持った対応

「行政の対応は時間がかかる」というイメージをチェンジ。市民からの問い合わせなどに対し迅速に行動・対応します。

第3条 期待・想像以上の対応

「行政の対応は決まり切っている」というイメージをチェンジ。市民の要望などに期待どおり応えるだけでなく、期待・想像を超えた行動・対応をします。

さらなる市民サービスの向上へ

市民の心動かし隊

部局横断的な職員からなる「市民サービス改革推進プロジェクト・チーム（市民の心動かし隊）」を設置し、部局、役職などにとらわれることなく、各種サービスの検証を進めています。



各部署の文書を検証する「市民の心動かし隊」の様子

まずは「市民に伝わる文書」の作成に取り組むなど、より一層、市民に寄り添った市役所を目指します。

みんなの声でまちをつくる

市民の声を新たなサービスへ

私たちの「声」って市に届いているの？



市民の皆さんから市役所に寄せられる意見、質問については、回答するだけでなく、分野・内容問わず庁内全体（全部局課）で共有しています。いろいろな声の分析・検証を踏まえ、市の課題として把握した場合は、今後の事務改善、新たな市民サービスにつなげる取り組みを進めています。

これからも市民の声は、新たなサービスのアイデアなどとして真摯（しんし）に向き合い、皆さんと一緒にまちづくりを進めます。

全職員で共有し、今後の市民サービスに活かしています。



市民の皆さん

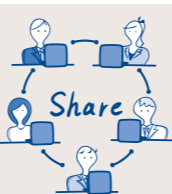
意見

回答

市（各部署、市民サービス部広聴担当）

分野に関係なく寄せられた市民の声については庁内（全部局）で情報共有

※氏名、住所など個人が特定される情報などは削除しています。



市の課題として把握した場合は、今後の事務改善、新たな市民サービスの実施に向け検討



その他の「動かさない」「待たせない」サービス



問 市民サービス部総務担当 (☎824・2112)

注目

申請・手続きが複数あっても一度座った窓口から市民を「動かさない」

3者同時コミュニケーションツール

これまで、相談内容によっては、来庁者に違う窓口へ移動をお願いすることがありましたが、本ツールを活用することで、市役所から離れた各部署でもオンラインでつなぐことが可能となり、子育てや介護をはじめとした、複数の部署にまたがる関連業務の相談を1つの窓口で行えます。



自宅で入力

事前申請システムに、氏名、生年月日などの情報を入力し、表示されるQRコードを市役所に持ってくることで、入力内容が反映された申請書を印刷することができます。



HP 6094

タッチパネルで書かせない

証明書自動交付機（まどぐち君）を利用することで、住民票の写しや印鑑登録証明書などをすぐに発行することができます。



100円お得!

コンビニで発行

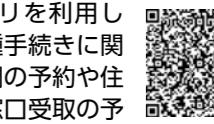
マイナンバーカードを利用して、全国のコンビニエンスストアなどで住民票の写しなどの証明書が簡単に取得できます。



HP 4790

窓口時間を予約

LINE アプリを利用して相談や各種手続きに関する来庁時間の予約や住民票などの窓口受取の予約ができます。



HP 5760

自宅から申請・相談

スマホやマイナンバーカードを利用して、住民票の写しなどの証明書の申請や市役所に行かなくてもスマホなどで子育て・教育、市税の納付などの相談ができます。



HP 18487



HP 8533

問 DX推進室 (☎825・2114)