

市民目線に立った窓口サービスの拡充（松山市）

【取組概要】

総合窓口センターのサービスを充実させるため、平成22年4月から、毎週木曜日は19時まで受付時間を延長し、さらに毎月第2土曜日を開庁。また、制度が多様化する福祉業務に関して、相談から手続きまでの窓口サービスを提供するため、平成24年7月から福祉総合窓口を開設。

人口 514,781人

担当部署 市民部 市民課
保健福祉部 保健福祉政策課

取組み事例のURL

<http://www.city.matsuyama.ehime.jp/shisei/kakukaichiran/siminbu/siminka.html>
<http://www.city.matsuyama.ehime.jp/shisei/kakukaichiran/hokenfukusibu/hokenhukuseisaisakuka.html>

【取組みの効果】

ワンストップサービスの拡大により、住民異動に伴う諸手続きが窓口開設時であれば通常時間外でも、一箇所でのスピーディーな処理を実現。「平日仕事で動けなかったが、証明発行ができた。」、「住民異動の手続きが土曜日にゆっくりできた。」等、お客様からの好評を獲得。



総合窓口センター（市民課）での受付

【他団体へのアドバイス】

ワンストップサービスを行うためには、関連する多数の事務を覚えることが必要となるため、職員の負担は増加するが、その負担が住民の満足度に直接繋がるため、サービスの拡充としては非常に効果的な方法である。

【創意・工夫した点】

- ・多様な業務に対する習熟度向上のため、研修を定期的に行っている。
- ・福祉総合窓口の開設に当たっては、各課からのローテーションにより職員を配置したことで、新たな人件費を発生させることなくサービスが向上。



福祉総合窓口の風景