

市民課 及び 市民ホール の改善

平成27年度 市民課の取組み



26年度 と 27年度 の環境の違い

平成27年1月 庁舎1階フロアレイアウト変更

年金業務が市民課へ移管



【業務改善に対する姿勢】

- ・市民目線で問題点を見つけ、迅速に改善
- ・26年度からの取組みの検討・継続

26年度から継続 市民課コンセプト

- ① おもいやり を大切に
- ② もの事 を想定しつつ
- ③ てんどう市役所の顔 として
- ④ なっとくいくサービス を目指し
- ⑤ しんらい を高めよう

の
心

26年度から継続 四季を感じる花のしつらえ



「税証明書」交付のお知らせ

証明書の種別	現在発行している年度
納税証明書	平成26年度
所得証明書	平成27年度（平成26年分）
課税証明書	平成27年度（平成26年分）



27年度の取組み

1. 窓口の改善
2. 事務効率化
3. モンテディオ山形応援
4. 他課への提案



プロジェクトリーダー制を導入し、
同時進行で改善を図る

1. 窓口の改善 取組み1



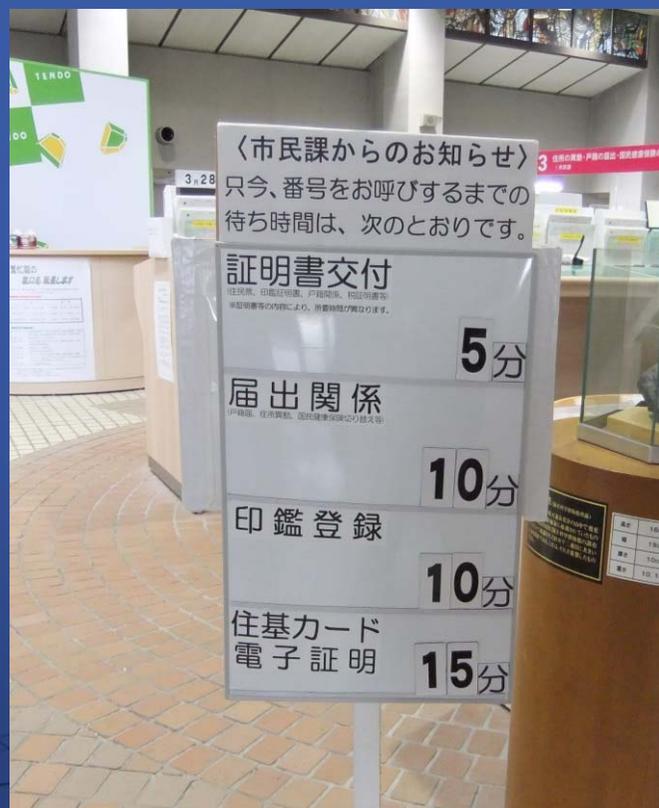
案内担当者による
来庁者への声かけ強化



【効果】

- ・市民の方の安心
- ・窓口混雑予防

1. 窓口の改善 取組み2



3~4月異動時期
待ち時間表示



【効果】

・市民の方のイライラ緩和

1. 窓口の改善 取組み3

受付と交付を仕切る



【効果】

- プライバシー確保
- 行列の整理



1. 窓口の改善 取組み4



手荷物置き台の設置



【効果】

・手続き時間の短縮

1. 窓口の改善 取組み5



老眼鏡セットの増設



【効果】
老眼鏡を忘れた方も
安心して書類確認できる

1. 窓口の改善 取組み6

窓口対応 要配慮者の
情報共有



【効果】
誤った対応の予防

住民基本 - 住民記録 - 住民記録照会

終了(X) メニュー(Z) オプション(V) ヘルプ(H)

市民課 村山 貴規 H27.12.9

世帯番号 [] - [] 世帯連番 [] 世帯主 []

住所 [] 〒 [] 電話番号 []

世帯検索(F) 事実主(J) 世帯メモ・秘(M) 混合世帯(B)

世帯員 2 人(消除 0 人) 全選択(R) 全解除(Y)

	氏名	住	生年月日	性別	続柄	状態	住民票コード	在留カード等	カード	氏
1	[]	日	[]	[]	世帯主	現存	[]	[]	[]	[]
2	[]	日	[]	[]	子	現存	[]	[]	[]	[]

前所属世帯(G) 現所属世帯(H) 照会(R) 終了(Q)

挿入 JA000100 1/1 UKNET08

メモ説明

世帯メモ []

キー情報 世帯番号 []

表題 過去にDVの相談あり。 内部メモ

更新 JA 住民記録 区分 個別 共通 種別 秘:最秘密事項

市民課 村山 貴規 H27. 6. 10 17:24:28

加害者: []の夫([])。[]さんは、戸籍の付票をとると、子どもの現住所がわかってしまうことを知らない。

1. 窓口の改善 取組み7



市民課業務と年金業務の連携



【効果】

- 住所、戸籍異動に伴う年金手続き案内が迅速に。
- 情報更新が早い年金記録をもとに、健康保険切替え手続きが可能に。

2. 事務効率化 取組み1



動きやすい動線の確保

• 受付窓口への動線



• 国保窓口後方の動線

2. 事務効率化 取組み2



駒型 内線番号札の設置



【効果】

- 事務効率化
- 来庁者へのPR



3. モンテディオ山形応援 取組み1



平成24年からスタート
試合前ユニフォーム着用



5月2日市民応援デー前
ディーオくんが応援に来庁

3. モンテディオ山形応援 取組み2



窓口テーブルに
リーフレット設置

3. モンテディオ山形応援 取組み3



山形市役所へ視察

←応援コーナーが充実している

4. 他課への提案 取組み1



保険給付課へ提案
体調不良の方の初動確認



【確認結果】

- 保健室は市民課側にあるが、保健室内に薬品等があるため、鍵は保健師がいる介護支援係で管理する
- 体調不良の方に対し、**保健師を中心に即時対応**する

4. 他課への提案 取組み2



財政課へ提案
授乳室の確保



【確認結果】

- 保健室内ベッドは、柵が無いため危険
- 1階相談室が空いていれば、案内する
- 相談室には授乳に係る備品の設置は不可能

4. 他課への提案 取組み3



財政課へ提案

父親がオムツ替えできる場所の確保



【確認結果】

1階男子トイレにスペースが無いため、
1階多目的トイレにオムツ交換台を
設けることができるか検討します。

4. 他課への提案 取組み4



財政課へ提案

英語を読めない高齢者が
困惑しているため、

1階男女トイレを日本語標記に



【確認結果】

わかりやすい表示になるよう
検討します。

平成26年度からの継続	市民課コンセプト「おもてなしの心」
	四季を感じる花のしつらえ
平成27年度 of 取組み 1. 窓口の改善	来庁者への声掛け強化
	繁忙期の各種待ち時間表示
	受付窓口と交付窓口の仕切り、手荷物置台の設置
	老眼鏡セット増設
	窓口対応要注意者の情報共有
	市民課業務と年金業務の連携
2. 事務効率化	動きやすい動線の確保
	駒形内線番号札の設置
3. モンテディオ山形応援	試合前ユニフォーム着用
	窓口にリーフレット設置
	山形市役所への視察
4. 他課への提案	体調不良の方の初動確認
	授乳室の確保
	父親がオムツ替えできる場所の確保
	1階男女トイレを日本語標記に

今後の課題

1. 職員のスキルアップ

- 担当業務ローテーションによる体制強化
- 課内研修による窓口対応 総合力向上

2. モンテディオ山形応援コーナーの設置

- 設置場所の検討
- モンテ事務局や文化スポーツ課との連携

御清聴ありがとうございました。