

9 市民窓口サービスの充実

現状と課題

平成16年に阪神間で初めて、出生届や転入届に伴う手続きが1カ所の窓口で行うことが出来る「ワンストップ窓口」を本庁舎1階に開設しました。また、来庁市民への案内・誘導・窓口整理を担当するフロアマネージャーを配置しました。

平成16年に、土日・祝日及び平日時間延長の窓口業務を行うアクタ西宮ステーションを西宮北口に開設しました。

平成19年10月から、市民窓口グループ前に証明書自動交付機1台を設置し、住基カード等を利用して住民票の写しや印鑑登録証明書等を交付するようになりました。

転入や転出などの異動届、出生・婚姻・死亡などの届け、外国人登録、戸籍謄抄本や住民票の写し、印鑑登録証明書等の発行業務を取り扱う窓口としては、本庁のほか、5支所、2市民サービスセンター、アクタ西宮ステーション、4分室があり、年間約100万件の処理を行っています。

土日・祝日及び平日時間延長を行っているアクタ西宮ステーションの取扱件数は、年々増加しています。特に土日・祝日については、証明書の交付業務等に限定されていることから、業務拡大が求められています。

基本方針

戸籍法、住民基本台帳法、外国人登録法を遵守し、正確、丁寧、迅速を心がけ、さらなる市民の利便性の向上を図っていきます。

主要な施策展開

(1) 利便性の向上

土日や祝日・時間外でも証明書をとることができるよう、証明書自動交付機を市民の多く集まる駅周辺や商業施設に順次設置していきます。

(2) 市民窓口のイメージアップ

転出入や出生、死亡などの各種届出、住民票や戸籍謄抄本の発行といった市民が最も身近に利用する窓口については、わかりやすく、便利な配置を心がけます。

(3) 窓口職員のイメージアップ

窓口対応については、公平・公正な態度で「正確」「迅速」「親切」に加え、個人情報保護に十分留意した事務手続き、事務処理を行っていきます。また、より良い市民サービスを目指すため、自己研修のほか、職場内研修を実施し、職員一人一人の資質向上を図ります。

まちづくり指標

< 指標の考え方 >

市民サービスのさらなる向上を進めるため、証明書の自動交付機を市民が利用しやすい駅周辺などに設置し、土日を含む時間外の対応を可能にしていきます。

重点	指標名	単位	現状値 (H18)	目標値 (H30)	指標方向
	証明書自動交付機での交付状況	%	約0.5	36.5	↑
		式	交付機での証明書交付数 / 証明書総交付数		
H30目標値の設定理由					