

## 平成25年度提案

提案番号	13-020	提案年月日	平成26年3月10日	受付年月日	平成26年3月10日	提案者	グループ	区分	アイデア
------	--------	-------	------------	-------	------------	-----	------	----	------

提案件名	市民窓口課にパーテーションを設置	提案の要件	● 市民サービスの向上に役立つもの
			● 事務能率が向上するもの
			経費の節減・収入の増加に資するもの
			行政事務運営の革新となるもの
			本市のイメージアップに係るもの
			その他公益上有効であるもの

現状及び問題点	提案の内容	期待される効果
<p>市民アンケート等の結果として毎回のように寄せられる意見として</p> <p>「窓口に行っても職員が仕事の手を止めずこちらを見てくれない。」</p> <p>「窓口で待っているのに、職員が出てくれない。」との声がある。</p>	<p>市民の方には分かりにくいのが、市民窓口課には窓口対応を行う職員（窓口職員）並びに管理職及び選挙管理委員会など窓口対応は基本的には行わない職員（事務職員）が同フロアで職務を行っている。</p> <p>市民の方に「待っているのに職員が出てこない」というイメージを抱かれないようにするため、市民窓口課のフロアにパーテーションを設置する。</p> <p>設置の場所は、現在の課長及び政策監が使用する机の前側部分とし、戸籍の入力PCの部分までをカバーするものとする。</p> <p>高さは、座ったら頭が出ないが、立てばフロアが見渡せるよう120～140センチ程度とする。</p> <p>市民の方には「待たされているが、職員の方も全員で対応してもらえている。」と思ってもらえる方がある程度の納得が得られると思う。</p> <p>併せて、窓口のローカウンターに座った市民の方の目線の先には、執務用のPC及びプリンタが並んでいるが、その配線が雑然と垂れ下がっている。見た目に美しくないのをボードで覆う。また、このボードを机の高さより30センチ程度高くすることで、担当者の視界を遮ることなく、執務に集中できる環境を整えることができる。この30センチのローパーテーションは、民間、行政機関を問わず多くの窓口で取り入れられている。（保健課、介護福祉課、税務課等窓口業務を行っている所属に共通するもの。）</p> <p>また、こうしたパーテーション等を明るい色で作ることにより「暗い、陰気」といったイメージの払しょくにも効果があると考えます。</p>	<p>「待たされているのに・・・なぜあの後ろの職員は出てこない」という不満を減らすことができ、また窓口を整然と美しくする効果がある。</p>

## 関係課意見

### 【市民窓口課】

#### ○パーテーションの設置について

パーテーションを設置すると、窓口で対応できる職員がどれだけいるのかが市民の方からわかりやすくなりますが、今度はパーテーションの後ろで何をしているか見えないという意見をいただく可能性があります。パーテーションをすると、パーテーションより後ろの職員は窓口の状況が把握しづらくなるという問題点があります。

#### ○ローパーテーションの設置について

市民窓口課は机の向きを正面に向けているため、できるだけ配線をまとめるなど対応しておりますが、市民から配線が見えてしまいます。提案通りローパーテーションを設置すれば、スマートできれいな窓口となることは確実です。

### 【保健課】

- 職場に囲い込んでしまうのではなく、銀行の窓口のように職員の机を置き窓口対応職員を限定するなど事務処理を見直すことが先ではないか。
- 程度の差はあると考えるが、窓口業務を行う部署は同じ問題を抱えていると思われる市民の目線で見るとき囲いは違和感があるのではないか。ワンストップサービス等による窓口業務の形態をスリム化する等の対策とセットで導入したほうが良いと思われる。
- 囲いに囲まれトラブルが起きたとき、管理職はその状況を把握できるのか、目が行き届かなくなることは問題ではないか。

### 【介護福祉課】

介護、高齢の窓口としては、職員の外出する機会（認定審査会、認定調査、会議等）が多いため、留守番をする職員が、窓口業務を行うことになるので、パーテーションでしきることは、現実的ではないと考えます。

窓口に来客がある場合に、早急に対応できるよう職員の気配りを徹底していきたいと思えます。

また、職員が減っていく傾向となっていますので、管理職であっても窓口対応ができるようになっていくことも必要と考えます。

採用	どちらでもない	否採用
<p data-bbox="174 339 409 379">2人 / 14人中</p> <p data-bbox="159 395 763 584">●パーテーションは市民窓口課に限定した提案であるとし、職員の事務処理向上を目指すならある程度は、窓口で対応する職員と他の業務をする職員の分業は必要だと感じる。現状は、お客様を待たせないという思いが強すぎることで業務の非効率化につながっていないか。</p>	<p data-bbox="813 339 1048 379">2人 / 14人中</p> <p data-bbox="797 395 1402 647">●もともと、「待たされている」という思いを解決させるためには、相手の手続きにすぐ応えるのが一番である。待っている人に声をかける、対応できる人がいなければ幹部も声をかけるようにする、という対応がよいのではないか。 ●今後、庁舎移転又は立替え時期の際は、十分に検討する必要がある。</p>	<p data-bbox="1451 339 1686 379">10人 / 14人中</p> <p data-bbox="1435 395 2040 1161">●戸籍の記載誤り防止のため、入力中に接客をしないよう、戸籍担当者のみロッカーで隠している市役所は実際にあります。しかしながら、今回の提案理由はそういった理由ではなく、職員側の都合であるように思えます。窓口の状が見えていないと、トラブル発生時等、管理者としての職務が全うできないため、パーテーションは設置すべきではないと考えます。 ●パーテーションまでは不要では。現在、各自の席に待機しているが、受付カウンターを設けそこに臨時さん等に待機してもらい即時受付。内容に応じて数名の職員が対応。すべての職員が窓口対応しては事務が回らないと思います。他部署は意識改革で。 ●現在の窓口に、「対応中」「お声掛けください」の案内を出すなど工夫がなされていると思います。臨時職員の名札の色を違うものにする、チャレンジ職員をおそろいのポロシャツにするなど、視覚的に正職員と違いをつけ、対応出来ないことに理解を求めてはいかがでしょうか？ ●関係課意見のとおりです。 ●パーテーションの前後で様子が見えないのは、よくないと思います。</p>