

平成27年度 第2回東海村窓口業務サービス検討委員会会議録

開催日時	平成27年10月6日(火) 午後3時30分から午後5時7分まで
場 所	役場行政棟 201会議室
出席者	<p>【委員長】 澤畑課長（住民課長）</p> <p>【委員】 税務課：山本係長，住民課：佐藤係長，福祉保険課：芳賀課長補佐，介護福祉課：高橋係長，子育て支援課：安係長，会計課：神永係長，水道課：田寄係長</p> <p>【事務局】 人事課：池田課長，小川課長補佐，田村主事</p>
議 題	<p>(1) 窓口業務サービス向上に関する基本的な考え方について</p> <p>(2) 窓口業務サービス向上のための取組みに係る評価の報告について</p> <p>(3) 平成28年窓口業務時間延長の実施について</p>
結 果	<p>(1) 窓口業務サービス向上に関する基本的な考え方について</p> <hr/> <p>⇒「7 窓口業務サービス向上に関する取組スケジュール」における，第2段階の実施内容を「・総合窓口の構築を進める」から「・総合窓口化の実施に向けた検討」に改め，「窓口業務サービス向上に関する基本的な考え方」が決定した。</p> <p>(2) 窓口業務サービス向上のための取組みに係る評価の報告について</p> <hr/> <p>⇒新たなローカウンター等の設置（ハイカウンターとの組み合わせも可）については，現在の住民課から介護福祉課までとし，会計課，税務課，水道課，下水道課は現状維持とする。現在使用中のローカウンター等は庁内で再利用を考える。</p> <p>⇒プライバシーの確保については，ローカウンター等の導入と併せて，カウンターについ立を設置する方向で，今後検討していく。</p> <p>⇒案内板の設置については，総務課から耐震性の課題も挙げられているが，必要性が高い課題であるため，当面の間使用する簡易的な案内表示を今後検討する。</p> <p>⇒窓口の色分けについては，組織改編等に臨機応変に対応できるよう，テーブル自体の色分けは行わず，プライバシー保護のために設置するつい立の色分けを行うことや，案内板の色分けを行うことで，わかりやすい窓口となるよう今後検討していく。</p> <hr/> <p>(3) 平成28年窓口業務時間延長の実施について</p> <hr/> <p>⇒現在の「年」での区切りから「年度」での区切りに変更する事，及び延長する曜日について，今後，改めて検討し，次回の委員会で議論し，決定する。</p>