

14 番	長江秀幸 議員	
質問タイトル (大項目)	質問項目 (中項目)	具体的質問内容 (小項目)
<p>1 総合窓口導入による効果及び窓口改革について</p> <p>【質問趣旨】 総合窓口が開設になり4年が経過しているが、その効果、課題について伺うとともに、今後の窓口改革について伺う。</p>	<p>(1) 業務内容について</p> <p>(2) 効果と課題について</p> <p>(3) 今後の窓口改革について (おくやみコーナー)</p>	<p>①総合窓口の現状の業務内容について改めて確認する。</p> <p>②業務委託を導入してみえるが、現状の人員と業務内容について確認する。</p> <p>③他の窓口との連携も重要な業務であると考えているが、連携の基本的マニュアルはどのようなか伺う。</p> <p>④総合窓口開設により市民の待ち時間は減少しているように伺うが、現状認識はどのようなか伺う。</p> <p>⑤業務委託によるメリットについて現時点でどのように認識してみえるのか改めて伺う。</p> <p>⑥市民の反応はどのように認識してみえるのか伺う。</p> <p>⑦課題についてはどのように認識し、対応してみえるのか伺う。また、これまでに改善してこられたことはどのようなことか伺う。</p> <p>⑧葬儀の後の市役所での手続きは実に煩雑である。個々の状況によって違うが、最低でも5～7つ、多い場合は30以上の届出に10以上の窓口を回るといふ。こういった現状は本市でもあると思うがいかがか。</p> <p>⑨別府市のコーナーでは、まず「お客様シート」に死亡者の氏名や生年月日などを書き込んでもらう。職員がデータ入力すると、必要な手続きが導き出され、関係書類が一括して作成される。遺族は、どの課でどんな手続きをするのかを記した一覧表を基に説明を受け窓口へ。死亡者の情報を伝えられた各窓口では事前に準備。窓口では「お待ちしていました」と迎えられる。体が不自由な場合は、職員がコーナーに出向くこともある。これによって、必要な時間は「3～5割は短くなったのでは」と担当者は語っている。このように、市民サービスの向上が</p>

- 備考 1. 必ず、大項目を【1、2、3・・・】、中項目を【(1)、(2)、(3)・・・】、小項目を【①、②、③・・・】として明記し、質問内容、要旨等の具体的かつ明瞭化に努める。
2. 数値の答弁を求める場合は、必ずその旨を記載する。また、過去の経緯、他市の状況等の答弁を求める場合も、同様の扱いとする。
3. MS明朝体、12ポイントで記載する。

14番	長江秀幸 議員	
質問タイトル (大項目)	質問項目 (中項目)	具体的質問内容 (小項目)
		<p>見込まれる「おくやみコーナー」の設置、取り組みを提案するがいかがか。</p> <p>②三重県松坂市では「ご遺族の為のおくやみハンドブック」を作成している。内容は今後のさまざまな手続きのご案内である。また、「ご遺族の方へ」と題しての市長のおくやみのメッセージが掲載されている心通ったハンドブックになっている。おくやみコーナー同様こういったハンドブックの作成も提案させていただきいかがか。</p> <p>③窓口は市民と直接接する大事な部署である。常に問題意識を持ち市民サービスの向上に努めていくべきと考える。ICTの活用も図りながら、さらに市民が安心して利用しやすい窓口になるように取り組んでいくことが必要と考えるが、今後の方針、政策について伺う。</p>

- 備考 1. 必ず、大項目を【1、2、3・・・】、中項目を【(1)、(2)、(3)・・・】、小項目を【①、②、③・・・】として明記し、質問内容、要旨等の具体的かつ明瞭化に努める。
2. 数値の答弁を求める場合は、必ずその旨を記載する。また、過去の経緯、他市の状況等の答弁を求める場合も、同様の扱いとする。
3. MS明朝体、12ポイントで記載する。