

## 総合庁舎総合窓口化の今後の取組について

来庁した区民が、迷うことなく、できる限り少ない窓口で、手続きをすばやく行うことができるようにすることで、区民サービスの向上を図ることを目的に、平成22年度から総合庁舎の総合窓口化を進めてきた。今年度については、子育て支援部窓口及び税務課窓口の整備を行うとともに、総合案内及び総合庁舎案内・誘導サインの整備を実施した。

平成24年度については、戸籍住民課において、取扱い手続きを拡充するとともに、窓口整備を実施する予定である。

## 1 戸籍住民課取扱い手続きの拡充について

## (1) 引越し等に伴い発生する手続きの取扱いを拡充する。

## 新たに取扱う5手続き

No.	手続き名称	主管課
1	後期高齢者医療制度加入申請（都外からの転入に伴う加入）	国保年金課
2	後期高齢者医療制度届出事項変更申請 （都内からの転入、区内転居、氏名変更）	国保年金課
3	国民健康保険加入申請（出生に伴う加入）	国保年金課
4	子ども医療費助成申請（出生、転入に伴う申請）	子育て支援課
5	子ども手当申請（出生、転入に伴う申請）	子育て支援課

## 現在扱っている他課13手続き

No.	手続き名称	主管課
1	特別区民税・都民税課税（非課税）・納税証明書交付申請	税務課
2	特別区民税・都民税課税（非課税）・納税証明書交付手数料収納	税務課
3	国民健康保険加入申請（転入）	国保年金課
4	国民健康保険証再交付	国保年金課
5	国民健康保険高齢受給者証の交付（転入）	国保年金課
6	国民健康保険届出内容変更（住所・氏名等証記載事項の変更）	国保年金課
7	国民健康保険届出内容変更（世帯合併・分離）	国保年金課
8	介護保険被保険者証等交付申請（転入・転居・記載事項変更）	介護保険課
9	介護保険被保険者証等亡失届（転出・死亡を除く）	介護保険課
10	介護保険被保険者証等紛失届（再交付のみ）	介護保険課
11	小中学校転校手続き（転入・転居学区域のみ）	学務課
12	区民葬儀利用券の交付	福祉管理課
13	出生通知票の届	子ども家庭支援課

(2) 実施時期

平成24年10月1日

2 戸籍住民課窓口の整備について

(1) 戸籍住民課窓口整備の方向性

戸籍住民課では、平成24年7月に外国人住民に係る改正住民基本台帳法等が施行され、執行体制を変更することから、窓口を改修する必要がある。改修にあたっては、同年10月に予定している取扱い手続きの拡充も踏まえ、外国人を含め、窓口を利用するすべての方が迷わず、できる限り少ない窓口で、手続きをすばやく行うことができるよう、番号案内表示等の充実を図る。

(2) 整備内容

下記の備品等を配置する。

① 戸籍住民課窓口カウンター

(ハイカウンター 6ブース、ローカウンター(2人用) 14ブース)

② 窓口案内表示板

③ その他 収納什器、職員用机 等

(3) 整備スケジュール(予定)

平成24年5月3日(木)～ 平成24年5月6日(日)	・戸籍住民課窓口カウンターの設置 ・窓口案内表示板等の設置
平成24年5月7日(月)	・戸籍住民課新窓口開設

(4) その他

戸籍住民課窓口整備にかかる経費については、平成24年度当初予算案に計上

3 その他

葛飾区子育て支援窓口アンケート調査結果について 資料1のとおり

葛飾区税務課窓口アンケート調査結果について 資料2のとおり

## 葛飾区子育て支援窓口アンケート調査結果について

- 1 調査期間 平成24年1月26日（木）～1月27日（金）
- 2 調査場所 葛飾区総合庁舎新館4階子育て支援部窓口
- 3 調査対象 子育て支援部窓口（本庁）利用者
- 4 調査項目 (1) 案内・誘導のわかりやすさ  
(2) 職員のあいさつ  
(3) 職員の説明のわかりやすさ  
(4) プライバシーへの配慮  
(5) 全体的な印象
- 5 調査票 葛飾区子育て支援窓口アンケート調査票 別紙のとおり
- 6 回答数 108件
- 7 調査結果
  - (1) 案内・誘導のわかりやすさ  
「満足」「やや満足」の合計が85.2%、「やや不満」が2.8%であった。「不満」はなかった。
  - (2) 職員のあいさつ  
「満足」「やや満足」の合計が87.9%、「やや不満」「不満」はなかった。
  - (3) 職員の説明のわかりやすさ  
「満足」「やや満足」の合計が87%、「やや不満」「不満」はなかった。
  - (4) プライバシーへの配慮  
「満足」「やや満足」の合計が83.3%、「やや不満」が0.9%であった。「不満」はなかった。
  - (5) 全体的な印象  
「満足」「やや満足」の合計が90.7%であり、概ね肯定的な評価を得ている。

## (6) 自由意見

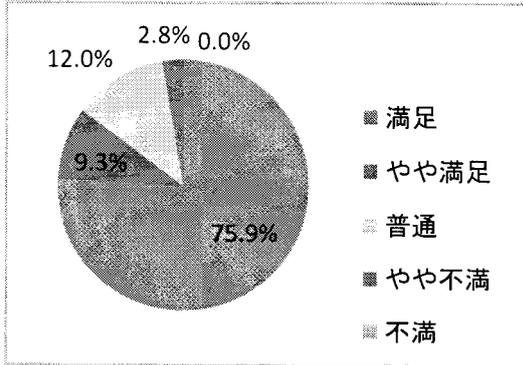
### 肯定的な主な意見

- ・ 職員の対応のよさ
- ・ 雰囲気明るさ
- ・ ゆっくり相談できるようになったこと
- ・ 窓口のわかりやすさ
- ・ 順番がわかり、待ちやすくなったこと
- ・ プライバシーへの配慮
- ・ 案内係によるスムーズな対応

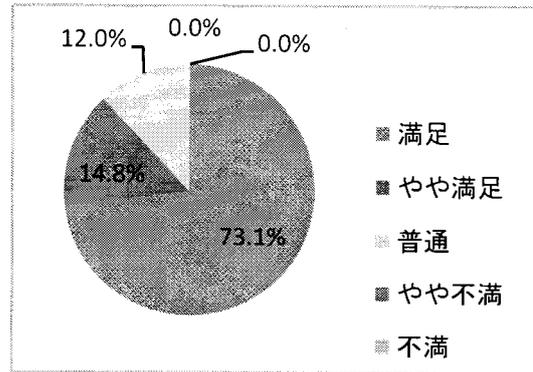
### 改善が望まれるという主な意見

- ・ 案内係に声をかけづらかったこと
- ・ 以前よりも手間がかかる印象
- ・ 本館からの案内サインが不十分
- ・ 職員により説明内容に違いがあったこと

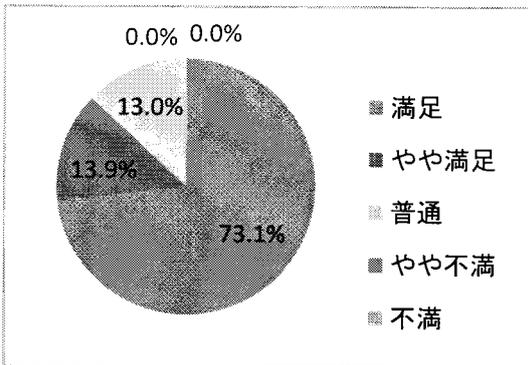
◇案内・誘導のわかりやすさ



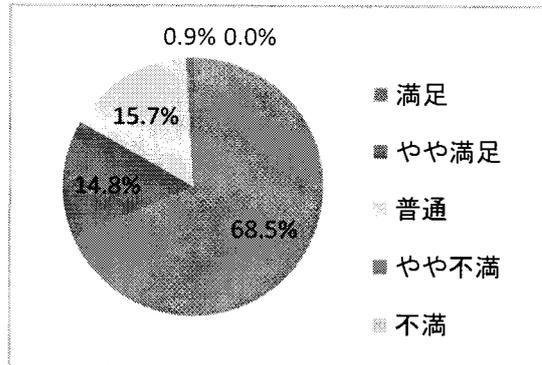
◇職員のあいさつ



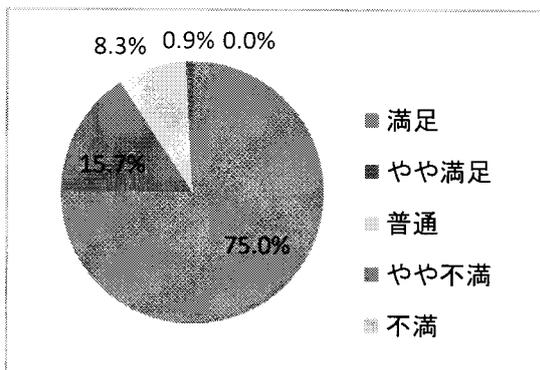
◇職員の説明のわかりやすさ



◇プライバシーへの配慮



◇全体的な印象





## 葛飾区子育て支援窓口アンケート

葛飾区では、平成24年1月4日に子育て支援部の窓口をリニューアルしました。今後のサービスの参考とするため、アンケートにご協力を願います。

◇子育て支援窓口の対応はいかがでしたか？

案内・誘導のわかりやすさ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
職員のあいさつ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
職員の説明のわかりやすさ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
プライバシーへの配慮	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
全体的な印象	満足	やや満足	普通	やや不満	不満

◇子育て支援窓口について、お気づきの点がありましたらご記入ください。

ご協力ありがとうございました。



## 葛飾区税務課窓口アンケート調査結果について

- 1 調査期間 平成24年1月23日(月)～1月24日(火)
- 2 調査場所 葛飾区総合庁舎本館3階税務課窓口
- 3 調査対象 税務課窓口利用者
- 4 調査項目 (1)案内表示のわかりやすさ  
(2)職員のあいさつ  
(3)職員の説明のわかりやすさ  
(4)プライバシーへの配慮  
(5)全体的な印象
- 5 調査票 葛飾区税務課窓口アンケート調査票 別紙のとおり
- 6 回答数 98件
- 7 調査結果
  - (1)案内表示のわかりやすさ  
「満足」「やや満足」の合計が75.5%、「やや不満」「不満」の合計が3.0%であった。
  - (2)職員のあいさつ  
「満足」「やや満足」の合計が87.8%、「やや不満」「不満」はなかった。
  - (3)職員の説明のわかりやすさ  
「満足」「やや満足」の合計が90.9%、「やや不満」「不満」はなかった。
  - (4)プライバシーへの配慮  
「満足」「やや満足」の合計が74.8%、「普通」の割合が25.3%であった。
  - (5)全体的な印象  
「満足」「やや満足」の合計が85.7%であり、概ね肯定的な評価を得ている。

(6) 自由意見

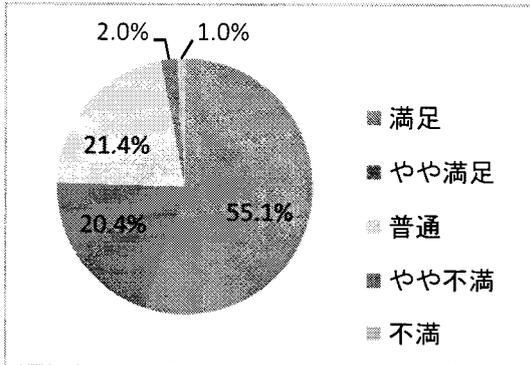
肯定的な主な意見

- ・ 職員対応のよさ
- ・ 案内表示の字が大きく分りやすいこと

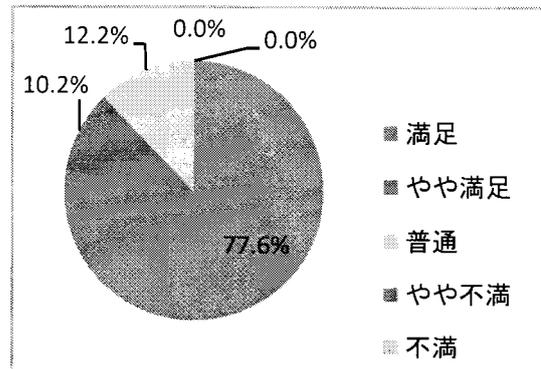
改善が望まれるという主な意見

なし

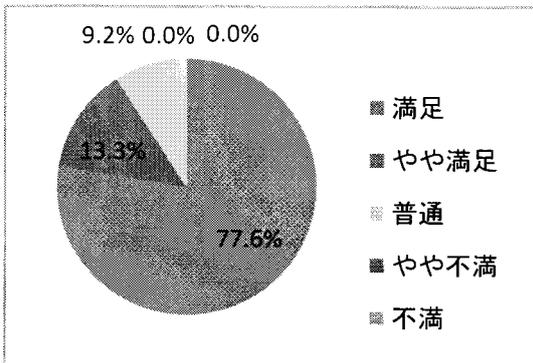
◇案内表示のわかりやすさ



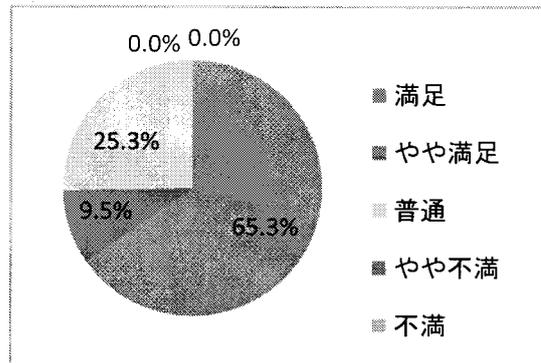
◇職員のあいさつ



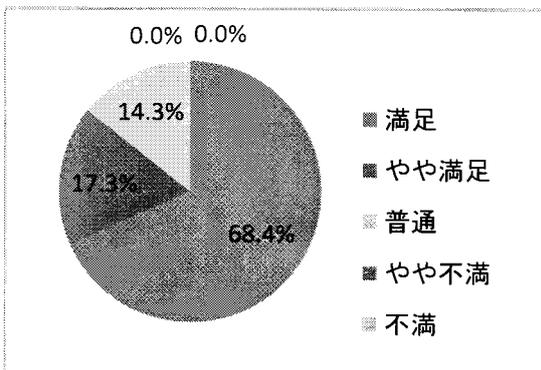
◇職員の説明のわかりやすさ



◇プライバシーへの配慮



◇全体的な印象





## 葛飾区税務課窓口アンケート

葛飾区では、平成24年1月4日に税務課の窓口をリニューアルしました。今後のサービスの参考とするため、アンケートにご協力をお願いいたします。

◇税務課窓口の対応はいかがでしたか？

案内表示のわかりやすさ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
職員のあいさつ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
職員の説明のわかりやすさ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
プライバシーへの配慮	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
全体的な印象	満足	やや満足	普通	やや不満	不満

◇税務課窓口について、お気づきの点がありましたらご記入ください。

ご協力ありがとうございました。

