

項目名	拠点センターにおける総合窓口（ワンストップサービス窓口）等の検討		
大綱要旨	(仮称)拠点センターの市民サービスセンターで取り扱う各種行政窓口サービスについて、市民サービス向上と事務効率化の観点から総合窓口（ワンストップサービス窓口）化の可能性を検討する。また、相談業務について、男女共生の視点を踏まえ、分野・内容の充実と連携方策等を検討する。		
改革内容	<ul style="list-style-type: none"> ・各種行政窓口サービスの電算化状況等を見極めながら、総合窓口で取り扱う業務や運用面の課題などについて整理・検討し、業務をマニュアル化する。また、本庁舎でも総合窓口が検討されていることから、その試行的な場となるよう同計画との整合について考慮する。 ・各種相談はその根本が複合的で多岐に渡る場合が多いことから、男女共生の視点を随所に盛り込み一元的に取り扱うことを検討する。 ・他機関等との連携を強化し、相談業務におけるコーディネート機能の充実を図る。 ・有効なケースカンファレンスのあり方を検討するほか、スーパービジョンの制度を取り入れ相談員の資質向上を図る。 		
改革効果	<ul style="list-style-type: none"> ・取扱い項目ごとに人員・機材を用意する縦割り業務執行体制から業務内容に応じて柔軟に対応するシステムを構築することで、業務の効率化が図られるとともに、少ない人員でより多様なサービスを提供でき、さらに全ての窓口で同様のサービスが受けられることにより市民の利便性が向上する。 ・相談業務の一元化や他機関等との連携により、きめ細かい対応が可能になるほか、相談員相互の連携・情報交換等により相談員の資質向上が図られ、市民生活における不安軽減・解消につながる。 		
実施計画	年度	着手・実施	詳細内容
	14年度		
	15年度	着手	<ul style="list-style-type: none"> ・業務や運用面の課題等を整理・検討しマニュアル化 ・相談業務のあり方について詳細を検討、相談員の研修
	16年度	実施	拠点センターの開業
	17年度		