

平成 24 年度 行政監査
「区役所における市民サービス」について
目 次

1 . 監査のテーマ	1
2 . 監査の対象	1
(1) 区役所の組織及び主な所掌事務	1
(2) 監査の対象事業及び対象部局	3
対象事業	3
対象部局	4
3 . 監査の方法及び着眼点	5
(1) 監査の方法	5
(2) 監査の着眼点	6
4 . 監査の期間	7
5 . 監査対象事業の調査結果	7
(1) 区役所における行政サービス等に対する市民評価	7
平成 24 年度市民 1 万人アンケートの結果	7
平成 23 年度ふれあいの市民サービス向上運動区役所来庁者アンケート集計結果	10
(2) 窓口の利用機会の拡充のための取組み	12
時間外特別窓口	12
証明書自動交付機	17
住民基本台帳ネットワークシステム	22
(3) 窓口の利便性、快適性の向上のための取組み	24
届出・申請手続き及び証明書交付	24
証明発行コーナー	28
ユニバーサルデザイン・案内サイン	30
地域団体のワンストップ窓口	33
(4) 職員の対応能力の向上のための取組み	35
ふれあいの市民サービス向上運動	35
区民サービスディレクターの配置	40
業務能力の向上研修	41
(5) サービスの効率化のための取組み	42
住民記録事務センターの運営	43
区行政総合調整会議	44

区局連携事業	45
6．監査の結果	48
(1) 指摘事項	48
ユニバーサルデザイン・案内サイン	48
区行政総合調整会議	49
7．意見	50
(1) 市民満足度向上に向けた窓口サービスの拡充	50
窓口の利用機会の拡充	50
ワンストップ窓口	50
(2) 職員の対応能力の向上	51
業務能力の向上	51
区民サービスディレクターを中心とした接客能力向上の更なる推進	51
【参考資料】	52
参考1 区役所庁舎概要	52
参考2 区別人口統計	53
参考3 諸統計	54
参考4 地域団体のワンストップ窓口について	55
参考5 事業局との連携について	55
参考6 ふれあいの市民サービス向上運動	56
参考7 ふれあいの市民サービス向上運動	57

行 政 監 査 結 果 報 告

神戸市監査委員	櫻 井 誠 一
同	荻 阪 伸 秀
同	守 屋 隆 司
同	川 内 清 尚

地方自治法第199条第2項の規定に基づき実施した平成24年度行政監査について、同条第9項の規定によりその結果に関する報告を次のとおり決定した。

1 監査のテーマ

「区役所における市民サービス」について

今年度の行政監査のテーマについては、市民の日常生活に関連の深い事務事業である「区役所における市民サービス」を選定し、利用者の視点に立った監査を実施した。

本市では、「ホスピタリティ（親切的な対応）あふれる区役所」を目指して、市民のニーズに応え、より便利で、気持ちよく利用できるように、これまでも証明書自動交付機の設置、窓口受付時間の延長、引越しシーズンの日曜開庁など様々な取組みを行うとともに、区役所だけでなく全庁を挙げて「ふれあいの市民サービス向上運動」に取り組んできた。

平成 24 年度には、須磨区役所新庁舎においても、東灘区役所と同様に、住民票や戸籍関係以外に税を含めた証明をワンストップで発行する「証明発行コーナー」を設置したほか、市民の目線からの窓口サービス向上にむけた取組みの強化や職員の意識改革を図るため、平成 20 年 6 月より順次配置してきた「区民サービスディレクター」が長田及び垂水区役所に新たに配置され、全区配置が完了した。

このような区役所における市民サービスの向上を図る取組みについて、その効果及び課題を検証するとともに他都市の取組み事例や各区役所の取組み事例を比較しながら、市民ニーズに応えたものになっているか、市民の満足度の向上につながっているのか、また、効果的、効率的に行われているのかについて監査を行った。

2 監査の対象

(1) 区役所の組織及び主な所掌事務

本市における区役所の組織は、まちづくり推進部と保健福祉部に分けられるとともに、市税事務所の職員が区役所の兼務職員となっており、その主な所掌事務はおおむね第 1 表のとおりである。なお、中央区役所及び北区役所において、まちづくり推進部内の課の名称及び事務分掌が他区と若干異なっている。

第1表 区役所の組織及び主な所掌事務

部の名称	課の名称	主な所掌事務
まちづくり推進部	総務課	<ul style="list-style-type: none"> 区役所内の事務の連絡調整, 改善, 庁舎管理, 公会堂, 住居表示に関する事務 選挙及び各種統計調査に関する事務 災害対策に係る企画立案並びに連絡及び調整
	(中央区, 北区以外)まちづくり課	<ul style="list-style-type: none"> 区行政の企画立案・調査, 区内事務事業の総合調整 広聴及び広報の活動, 市政に関する苦情及び要望等の処理, 市民相談, 地域住民の自治組織に関する事務
	(中央区, 北区)まちづくり推進課	<ul style="list-style-type: none"> 各区計画, 区の個性をのばすまちづくりの推進及び調整
	まちづくり支援課	<ul style="list-style-type: none"> ふれあいのまちづくり事業及び老人クラブ等地域福祉に関する事務 成人・婦人及び青少年の社会教育, 市民体育及びレクリエーション活動, 消費者行政, 交通安全, 美緑花神戸まちづくり, 社会教育関係諸団体に関する事務
	市民課	<ul style="list-style-type: none"> 戸籍・住民基本台帳の記録, 印鑑票の記録, 写し及び謄抄本等の作成及び交付, その他行政証明の交付, 学齢簿の記録, 自動車の臨時運行に関する事務など
保健福祉部	保険年金医療課	<ul style="list-style-type: none"> 介護保険及び国民健康保険に関する資格管理・保険料の賦課徴収・保険給付等の事務 後期高齢者医療に関する資格管理・保険料の賦課徴収等の事務 国民年金に関する事務 乳幼児医療等医療費の助成等に関する事務
	会計室	<ul style="list-style-type: none"> 区役所における収入金, 支出金及び有価証券の出納に関する事務 物品の出納保管に関する事務
	健康福祉課	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者に関する業務のほか, 障害者の自立支援や各種手当に関する業務 成人・老人保健事業の企画・調整及び実施, 精神保健福祉相談及びその他成老人に関する各種相談業務
市税事務所 (兼務)	こども家庭支援課	<ul style="list-style-type: none"> 児童・母子・寡婦等の福祉, 各種手当に関する業務 母子保健事業, 予防接種事業の企画・調整及び実施, 妊産婦・乳幼児及び児童への保健指導, その他母子・児童に関する各種相談
	保護課	<ul style="list-style-type: none"> 生活保護の決定及び実施
市税事務所 (兼務)		<ul style="list-style-type: none"> 市民税等の賦課, 各種台帳の整備 市税に関する証明及び閲覧 市税に関する申告, 申請及び届出の受付等 市税その他徴収金の収納, 納税督促 固定資産税の評価 固定資産税及び都市計画税の賦課, 各種台帳の整備

(2) 監査の対象事業及び対象部局

① 対象事業

本市では、市民の市政に対する評価や要望を把握するため、毎年、市民1万人アンケートを実施している。

このアンケートの調査項目のひとつである「行政サービスの向上に関する施策」のうち「今後優先して取り組むべきである」と思う施策について隔年度ごとに調査しているが、その結果は第2表のとおり、平成22年度、24年度とも、「複数の手続きを1ヶ所で済ませられる窓口（ワンストップ窓口）を設置する」が1位、「職員の対応能力の向上を図る」が2位、「土日開庁、開庁時間の延長など、窓口の利用機会を拡充する」が3位となっている。

第2表 市民1万人アンケート（行政サービス向上に関する施策—今後優先して取り組むべきであるもの）
(単位：%)

行政サービスの向上に関する施策 (今後優先して取り組むべきであると思う施策)	24年度		22年度	
	順位	割合	順位	割合
複数の手続きを1ヶ所で済ませられる窓口（ワンストップ窓口）を設置する	1	46.0	1	39.2
職員の対応能力の向上を図る	2	38.6	2	39.1
土日開庁、開庁時間の延長など、窓口の利用機会を拡充する	3	36.7	3	38.2
用件が迅速に済ませられるように支援する	4	27.4	5	24.6
窓口に出向かずに、行政サービスを利用できる機会を増やす	5	25.4	4	27.2
年中無休で電話やホームページから簡易な問い合わせができるようにする	6	12.5	6	16.9
その他	7	1.4	7	1.9

※7項目中2項目までの複数回答が可能

この調査結果から、区役所における行政サービスの市民満足度を高めるためには、「土日開庁、開庁時間の延長及び区役所以外での手続きなど窓口の利用機会の拡充」「窓口のワンストップ化及び区庁舎の環境改善など窓口の利便性、快適性の向上」「接客接遇及び業務の専門性など職員の対応能力の向上」を一層図る必要があると推察される。また、市民サービスを更に充実させ、その向上を図るためには、「民間委託及び関係部局との連携、区長の総合調整などサービスの効率化」が必要であると考えられる。

したがって、監査を実施する対象事業については、第3表のとおり「①窓口の利用機会の拡充」「②窓口の利便性、快適性の向上」「③職員の対応能力の向上」「④サービスの効率化」の4点について、本市が市民サービス向上のために取り組んでいる平成23年度の事務事業を利用者の視点を意識しながら選定した。

ただし、必要に応じて平成 22 年度以前及び平成 24 年度も監査の対象とした。

第 3 表 市民ニーズと監査の対象事業

市民ニーズ	対象事業
①窓口の利用機会の拡充	<ul style="list-style-type: none"> ・ 土日開庁，開庁時間の延長 ・ 区役所以外での手続き <ul style="list-style-type: none"> ア 時間外特別窓口 イ 証明書自動交付機 ウ 住民基本台帳ネットワークシステム
②窓口の利便性，快適性の向上	<ul style="list-style-type: none"> ・ 窓口のワンストップ化 ・ 区庁舎の環境改善 <ul style="list-style-type: none"> ア 届出・申請手続き イ 証明発行コーナー（東灘，須磨） ウ ユニバーサルデザイン・案内サイン エ 地域団体のワンストップ窓口（地域担当制）
③職員の対応能力の向上	<ul style="list-style-type: none"> ・ 接客接遇（身だしなみ，あいさつ等） ・ 業務の専門性（知識，処理能力） <ul style="list-style-type: none"> ア ふれあいの市民サービス向上運動 イ 区民サービスディレクターの配置 ウ 業務研修制度
④サービスの効率化	<ul style="list-style-type: none"> ・ 民間委託等 ・ 関係部局との連携，総合調整 <ul style="list-style-type: none"> ア 住民記録事務センターの運営 イ 区行政総合調整会議 ウ 区局連携事業

② 対象部局

行財政局，市民参画推進局，保健福祉局

東灘区役所，灘区役所，中央区役所，兵庫区役所，北区役所，長田区役所，須磨区役所，垂水区役所，西区役所

3 監査の方法及び着眼点

(1) 監査の方法

区役所における行政サービスに対する市民の評価や要望を把握するため、平成24年度市民1万人アンケート結果及び平成23年度ふれあいの市民サービス向上運動来庁者アンケートの区役所関係分について、分析を行った。

各区役所の市民サービスに係る事務事業の現状を把握するため、区役所、関係局に対し書面（調査票）の提出と担当職員に対する聴取等を実施した。また、庁舎の設備及び案内サイン等について、現地にて現状の確認を行った。

事前に調査票の提出を求めた項目は下記のとおりである。

（調査票項目）

- ・ 区民サービスディレクターの配置
- ・ 事業局との連携
- ・ 地域団体のワンストップ窓口（地域担当制）
- ・ 平成23年度ふれあいの市民サービス向上運動
- ・ 庁舎内のユニバーサルデザイン及び窓口サイン
- ・ 業務研修制度
- ・ 時間外特別窓口
- ・ 証明書自動交付機
- ・ 住民基本台帳ネットワークシステム
- ・ 住民記録事務センターの運営

(2) 監査の着眼点

監査対象事業について、次の着眼点に基づき、対象事業の内容及び実施方法並びに利用実績の推移、他都市の実施状況、各区役所の取組み状況などを調査・検証し、各事業の効果及び課題を整理した（第4表）。そして、監査対象事業が更に効果的かつ効率的に執行され、市民の満足度の向上に資するように、様々な改善の提案をすることに重点をおいて監査を実施した。

なお、区役所における財務に関する事務の執行については、別途財務定期監査において監査しているので、今回の行政監査では対象外とした。

第4表 監査対象事業と着眼点

監査対象事業	着眼点	判断（評価）基準
<窓口の利用機会の拡充> ・時間外特別窓口 ・証明書自動交付機 ・住民基本台帳ネットワークシステム	① 事務事業は、市民サービスの利便性及び満足度の向上に寄与しているか。また、能率的、効率的に行われ、改善すべき点はないか。	・利用実績が増加しているか。 ・他都市の実施事例と比べ、市民に利用しやすいものとなっているか。 ・ICT（※下欄参照）化の進展に対応したサービスとなっているか。
<窓口の利便性、快適性の向上> ・届出・申請手続き ・証明発行コーナー ・ユニバーサルデザイン、窓口案内サイン ・地域団体のワンストップ窓口（地域担当制）	② 新たに開始した市民サービスは市民のニーズに十分応えているか。 ③ 事務事業の改善や市民サービス向上のための取組みが形骸化していないか。 ④ 市民サービスの向上を図るため、関係部局との連携や区役所への支援は適切に機能しているか。	・様々な来庁者にとって利用しやすい施設となっているか。 ・様々な来庁者にとって案内表示が分かりやすくなっているか。 ・窓口体制が市民の利用しやすいものとなっているか。 ・窓口の連携が図られているか。 ・窓口のプライバシー保護対策が講じられているか。 ・本庁所管課の支援は適切か。
<職員の対応能力の向上> ・ふれあいの市民サービス向上運動 ・区民サービスディレクターの配置 ・業務研修制度	⑤ 区役所の市民サービスが社会環境の変化（世代ごとのニーズの多様化、ICT（※下欄参照）化の進展等）に対応しているか。	・市民の意見等を踏まえて取組み内容を見直しているか。 ・取組みにすべての職員が参加しているか。 ・業務専門性（知識、処理能力）を身につけているか。 ・本庁所管課の支援は適切か。 ・区役所内の情報の共有化は図られているか。
<サービスの効率化> ・住民記録事務センターの運営 ・区行政総合調整会議 ・区局連携事業		・民間事業者の活用が図られているか。 ・区長の総合調整機能（区局連携）を発揮するための仕組みは機能しているか。

※ICT：Information and Communication Technology の略。情報通信技術。ネットワーク通信による情報・通信の共有

4 監査の期間

平成 24 年 8 月 21 日から平成 25 年 3 月 25 日

5 監査対象事業の調査結果

監査対象事業について調査・検証を行った結果については、次のとおりである。

(1) 区役所における行政サービス等に対する市民評価

本市では、市民の市政に対する評価や要望を把握するため、市民 1 万人アンケート等を実施している。

これらは、全市の施策を対象としたもので、必ずしも区役所だけの施策を対象としたものではないが、このうち区役所の行政サービスに関係の深いものを抽出して分析することにより、区役所における行政サービスに対する市民評価の傾向を読み取ることとした。その調査結果は、次のとおりである。

① 平成 24 年度 市民 1 万人アンケートの結果（概要）

市民 1 万人アンケートでは、毎年度、神戸市の施策や事業 22 項目の「現状評価」及び「今後の要望」等を調査している。

そのうち「行政サービスの向上に関する施策」については、第 5 表のとおり、現状評価（市民の満足度）を示す平均得点（6 点満点）は、毎年改善が見られるものの、平成 24 年度は 2.85 点と中間点を表す 3 点を下回っている状況であり、また全体順位も 22 項目中 18 位となっており、市民の満足度が低く、更なる改善が必要な状況である。

また、「行政サービスの向上に関する施策」の今後の要望の強さを示す平均得点（6 点満点）については、平成 24 年度は 3.83 点と現状維持を表す 3 点を上回っており、更なる改善が求められている状況である。

第 5 表 市民 1 万人アンケート「行政サービスの向上に関する施策」平均得点及び順位

	年度（平成）	24 年度	23 年度	22 年度	21 年度
現状評価	平均得点※ 1	2.85	2.79	2.51	2.59
	順位(22 項目)	18	19	19	19
今後の要望	平均得点※ 2	3.83	3.69	3.87	3.78
	順位(22 項目)	12	12	12	13

※ 1 満足=6 点、どちらかといえば満足=4 点、どちらかといえば不満=2 点、不満=0 点に換算し、総得点÷回答者数=平均得点を算出

※ 2 他の施策より優先する=6 点、現状維持=3 点、他の施策を優先する=0 点に換算し、総得点÷回答者数=平均得点を算出。

市民1万人アンケートでは、隔年度ごとに「行政サービスの向上に関する施策」のうち「今後優先して取り組むべきである」と思うことを7項目から選択してもらっている。結果は、前述のとおり（P3参照）、平成22年度、24年度とも、「複数の手続きを1ヶ所で済ませられる窓口（ワンストップ窓口）を設置する」が1位、「職員の対応能力の向上を図る」が2位、「土日開庁、開庁時間の延長など、窓口の利用機会を拡充する」が3位となっている。（P3第2表参照）

これらについて、年代、職業等の属性ごとの要望状況は第6表のとおりである。

7項目のうち要望割合が最も高い「ワンストップ窓口の設置」と4位の「用件迅速化のための支援」については、窓口の利用機会が多い高齢者や無職、家事専業の方の要望が多い。また、有職者の中ではフルタイム勤務の会社員等に比べアルバイト・パートや自営業・自由業の方の要望割合のほうが高くなっている。特に、「用件迅速化のための支援」については高齢者の中でも60歳代よりも70歳代以上の方の要望割合のほうが10ポイント以上高くなっている。

7項目のうち要望割合が2位の「職員の対応能力の向上」についても同様に高齢者や家事専業の方の要望割合が高く、有職者の中ではフルタイム勤務の方よりもアルバイト・パート等のほうが高くなっている。

一方、7項目のうち要望割合が3位の「窓口の利用機会の拡充」については、高齢者よりも20歳代～50歳代の方の要望のほうが多くなっている。職業別では、日中の時間的制約があるフルタイム勤務の方の要望割合が高く、その半数近くが要望しており、7項目中最も要望割合が高い項目となっている。

また、「窓口に出向かず行政サービスを利用できる機会の増加」については、20歳代～30歳代の若い世代での要望が多く、職業別ではフルタイム勤務の会社員等や学生の要望割合が、同居家族別では未就学児のいる世帯に属する方の要望割合が高くなっている。

このように市民の年齢や職業、家族構成等で求める行政サービスに違いがあることが読み取れる。市民ニーズに応えた事業を効果的に実施するためには、個々の事業ごとに対象者の属性のどこに重点を置くかを明らかにすることが必要である。

第6表 平成24年度市民1万人アンケート「行政サービスの向上に関する施策」のうち「今後優先して取り組むべきである」と思うこと（性別、年代別、職業別、家族構成別、同居家族別）
（単位：％）

		ワンストップ窓口を設置する。	職員の応対能力の向上を図る	窓口の利用機会を拡充する。	用件が迅速に済ませられるように支援する	窓口に向かず、行政サービスを利用できる機会を増やす。	年中無休で簡単な問い合わせができるようにする。	その他
順位 (24年度)		1	2	3	4	5	6	7
全体 (24年度)		46.0	38.6	36.7	27.4	25.4	12.5	1.4
性別	男性	44.7	35.4	38.2	26.8	26.7	13.9	1.8
	女性	46.8	40.8	35.7	27.9	24.6	11.6	1.2
年代	20歳代	40.8	30.5	42.6	22.3	40.4	11.3	1.4
	30歳代	38.1	35.8	46.8	17.4	38.6	10.6	1.5
	40歳代	38.3	37.2	42.0	21.4	32.2	11.4	1.8
	50歳代	45.6	36.0	44.2	22.2	24.7	13.7	1.3
	60歳代	50.0	43.4	30.4	29.6	18.8	14.4	1.8
	70歳代以上	53.3	40.8	26.8	39.7	16.0	12.0	1.0
職業	会社員・公務員（フルタイム）	38.7	33.6	47.2	18.7	36.2	12.1	1.4
	アルバイト・パート（契約・派遣含）	43.5	39.4	40.8	26.4	23.5	12.0	1.2
	自営業・自由業	46.7	40.8	33.2	22.5	27.0	14.9	1.7
	家事専業	48.3	42.0	33.1	29.3	24.0	10.2	1.7
	学生	41.3	30.2	34.9	20.6	39.7	17.5	3.2
	無職	52.7	39.2	29.4	35.6	16.7	14.0	1.3
	その他	43.5	48.1	26.9	38.0	23.1	11.1	1.9
家族構成	単身	45.6	37.5	34.1	32.4	23.4	13.4	1.9
	夫婦のみ	49.9	40.3	31.7	31.2	22.2	12.2	1.4
	2世代家族（親・子）	43.9	37.1	40.0	23.2	29.0	12.6	1.4
	3世代家族（親・子・孫）	44.0	36.3	41.0	30.3	23.5	12.8	1.3
	その他	44.9	50.7	38.4	26.1	18.8	10.1	1.4
同居家族	未就学児のいる世帯	38.8	33.1	43.3	19.8	37.5	10.7	2.2
	小学生・中学生のいる世帯	42.2	35.1	41.2	22.3	29.8	13.0	1.6
	高校生以上の学生のいる世帯	38.6	33.4	46.1	23.2	32.4	12.9	1.2
	65歳以上の方のいる世帯	50.6	40.9	30.4	34.4	18.9	13.2	1.1
	上記にあてはまる方はいない世帯	43.6	39.3	41.9	21.1	28.4	12.0	1.6

（出典）平成24年度 神戸市民1万人アンケート報告書に基づき作成

② 平成 23 年度ふれあいの市民サービス向上運動 区役所来庁者アンケート集計結果（概要）

本市では、来庁者に満足していただけるよう、ホスピタリティ（親切な対応）の精神で市民に接し、市民サービスの向上を推進していく「ふれあいの市民サービス向上運動」に平成 11 年度から全庁を挙げて取り組んでいる。

この取組みの一環として、今後の市民サービス向上の参考とするため、本庁舎及び各区役所総合庁舎の来庁者に対し、職員の応対等に関するアンケートを実施している。

区役所における平成 23 年度アンケート集計結果について、来庁者の満足度を示す NSI（ネット・サティスファクション・インデックス）値（100 点満点）で表すと、「窓口での職員の応対」、「職員の服装等の身だしなみ」、「窓口応対以外の職員の態度」のいずれの項目とも 77.7～83.7 点で毎年度改善傾向が見られ、来庁者はおおむね「まあまあ良い」と評価している。（第 7 表）

しかし、「職員の服装等の身だしなみ」、「接客待ち時の態度」、「窓口応対以外の職員の態度」が、他の評価項目に比べ評価が低く、これらの項目について特に更なる改善が必要と認められる。

第 7 表 区役所来庁者アンケート集計結果（NSI 値による分析）

	年度	23	22	21	20	19
Q 1 窓口での職員の応対について						
①親切・ていねいさについて	NSI	83.7	83.5	82.9	81.7	81.7
	前年比	0.2	0.6	1.2	0.0	2.0
②迅速さについて	NSI	79.4	78.5	78.4	76.5	77.3
	前年比	0.9	0.1	1.9	▲0.8	1.9
③業務知識の豊富さ・正確さについて	NSI	79.4	78.5	78.2	77.1	77.2
	前年比	0.9	0.3	1.1	▲0.1	2.0
④あいさつを気持ちよくできましたか	NSI	80.6	79.8	79.3	78.5	78.1
	前年比	0.8	0.5	0.8	0.4	—
⑤話の聞き方・説明の仕方について	NSI	80.8	80.4	80.4	79.0	79.0
	前年比	0.4	0.0	1.4	0.0	—
⑥接客待ち時の態度について	NSI	77.9	77.9	77.2	76.0	76.1
	前年比	0.0	0.7	1.2	▲0.1	—
⑦総合して、職員の応対はどうでしたか	NSI	79.7	79.0	78.8	77.4	77.2
	前年比	0.7	0.2	1.4	0.2	1.1
Q 2 職員の服装等の身だしなみについて 仕事を行うのにふさわしい身だしなみ でしたか	NSI	77.7	77.4	76.6	76.0	75.5
	前年比	0.3	0.8	0.6	0.5	—
Q 3 窓口応対以外の職員の態度について	NSI	78.0	78.3	77.2	75.9	75.6
	前年比	▲0.3	1.1	1.3	0.3	—

(出典) 行財政局行政経営課資料に基づき作成

※NSI (ネット・サティスファクション・インデックス)

- ・来庁した方々の満足度を示す数値で、次に表す計算式で計算されたもの
- ・数値が高いほど、満足度が高いことを示す(100点満点)

$$NSI = \left(\left(\text{「良い」と答えた方の合計} \right) \times 100 + \left(\text{「まあまあ良い」と答えた方の合計} \right) \times 75 + \left(\text{「ふつう」と答えた方の合計} \right) \times 50 + \left(\text{「あまり良くない」と答えた方の合計} \right) \times 25 \right) \div \left(\text{「無回答」他を除く、回答された方の合計} \right)$$

平成 23 年度の各区役所における来庁者アンケートは、平成 23 年 12 月 8 日から平成 24 年 1 月 26 日の間の 1 日に実施された。各区の集計結果は、第 8 表のとおりである。

第 8 表 平成 23 年度区役所別来庁者アンケート集計結果

項目・区		(NSI 値)												
		東灘	灘	中央	兵庫	北		長田	須磨		垂水	西		合計
						本区	出張所		本区	支所		本区	出張所	
窓口での 職員の 対応	①親切・ ていねいさ	82.2	85.8	82.7	89.5	79.5	84.9	81.6	88.9	81.7	82.0	84.7	87.6	83.7
	②迅速さ	78.0	81.9	78.4	85.2	74.0	80.9	76.0	86.7	76.8	78.7	80.0	82.7	79.4
	③業務知識の 豊富さ・正確さ	77.3	81.0	78.6	83.8	76.9	82.4	78.6	84.8	77.2	78.1	78.8	82.5	79.4
	④気持ちよい あいさつ	80.9	81.3	80.6	85.4	74.9	83.4	78.5	85.8	80.2	77.5	81.4	84.8	80.6
	⑤話しの聞き方・ 説明の仕方	79.8	82.4	80.2	84.5	75.5	85.4	79.5	87.2	81.0	78.5	79.2	84.1	80.8
	⑥接客待ち時の 態度	77.4	80.0	75.0	77.3	74.4	81.1	77.3	85.6	76.8	76.6	77.8	81.8	77.9
	⑦総合的にどう か	78.3	81.8	78.1	84.4	75.3	84.7	76.0	85.8	80.3	77.8	78.8	86.0	79.7
身だしなみ		76.7	79.3	75.5	77.7	76.0	82.9	75.4	84.3	77.9	77.0	76.2	81.4	77.7
窓口対応以外の 職員の態度		77.7	78.6	76.8	77.0	75.8	80.7	76.0	84.6	78.4	77.1	77.1	82.8	78.0
(アンケート 回収枚数)		359	458	407	166	255	151	364	168	229	317	296	107	3,277

※ 出張所は北区：北神出張所、西区：西神中央出張所。須磨区の支所は北須磨支所
(出典) 行財政局行政経営課の資料に基づき作成

(2) 窓口の利用機会の拡充のための取組み

市民のライフスタイルの多様化に伴い、窓口の利用機会の拡充を求める要望が強まっている。

本市では、窓口の利用機会の拡充を図るための取組みとして、時間外特別窓口の開設、証明書自動交付機の設置、住民票広域交付（住民基本台帳ネットワークシステム）を行っているが、その取組み状況について、着眼点に基づいた調査結果は次のとおりである。

① 時間外特別窓口

普段、仕事などで、区役所等に来庁できない方のため、三宮証明サービスコーナーで平成 12 年 5 月より土日祝日の住民票の写し等及び税証明書の発行を行ってきたが、各区役所においても、下表のとおり、日曜開庁を平成 17 年 3 月より、平日時間延長を平成 22 年 3 月より、年末開庁を平成 23 年 12 月より実施している。

ア 実施内容

日曜開庁、平日時間延長、年末開庁の実施内容は、第 9～11 表のとおりである。

第 9 表 日曜開庁の実施状況

(平成 25 年 2 月末日現在)

実施日時	3 月最終週と 4 月第 1 週の日曜日 10 時から 16 時まで	
実施場所	各区役所、北須磨支所、北神出張所、西神中央出張所	
各区役所の 取扱窓口 及び 取扱業務	市民課	●転入・転出などの住所変更に伴う手続き 住民異動届、外国人登録の住所変更届、印鑑登録、就学手続き ●諸証明の発行に関する業務 住民票、戸籍謄抄本、印鑑証明など
	保険年金 医療課	●転入・転出などの住所変更に伴う手続き 国民健康保険の住所変更や加入脱退、国民年金の住所変更 各種福祉医療助成制度の申請 後期高齢者医療の一般的な問い合わせ

※取扱窓口：北須磨支所においては上記の保険年金医療課の取扱業務も市民課で取扱っている。

また、出張所には市民課と保険年金医療課の別はない。

第 10 表 平日時間延長の実施状況

(平成 25 年 2 月末日現在)

実施日時	毎月第 2・4 木曜日 19 時まで (祝祭日を除く)	
実施場所	各区役所, 北須磨支所 (北神・西神中央出張所を除く)	
各区役所の 取扱窓口 及び 取扱業務	市民課	●転入・転出などの住所変更に伴う手続き 住民異動届, 外国人登録の住所変更届, 印鑑登録, 就学手続き ●諸証明の発行に関する業務 住民票, 戸籍謄抄本, 印鑑証明など
	保険年金 医療課	●転入・転出などの住所変更に伴う手続き 国民健康保険の住所変更や加入脱退, 国民年金の住所変更 介護保険の諸証明の発行, 各種福祉医療助成制度の申請 後期高齢者医療の一般的な問い合わせ
	市税事務 所	●市税に関する諸証明の発行 納税証明書, 所得・課税証明書, 固定資産評価証明書など

※取扱窓口：北須磨支所においては上記の保険年金医療課，市税事務所の取扱業務も市民課で取扱っている。

第 11 表 年末開庁の実施状況

(平成 23 年度, 24 年度実績)

実施日時	平成 23 年 12 月 29 日 (木), 30 日 (金) 平成 24 年 12 月 29 日 (土) 10 時から 16 時まで	
実施場所	各区役所, 北須磨支所 (北神・西神中央出張所を除く)	
各区役所の 取扱窓口 及び 取扱業務	市民課	●諸証明の発行に関する業務 住民票, 戸籍謄抄本, 印鑑証明など ※住所変更に伴う手続き, 税証明, 保険や福祉に関する手続き・ 相談などは対象外

第 12 表 (参考) 三宮証明サービスコーナーの実施状況

(平成 25 年 2 月末日現在)

所在地	中央区三宮町 1-10-1 交通センタービル 2 階
取扱時間	平日：8～20 時 ※平成 24 年 8 月より 19 時から 20 時に時間延長 (証明書の即時発行)8 時 45 分～17 時 15 分 住民票(含記載事項証明)・印鑑証明は 8～20 時 (取次業務)8～8 時 45 分, 17 時 15 分～20 時 土日祝：9～17 時(戸籍は取次のみ)
休業日	毎月第 1 日曜日 (4 月は第 2 日曜日) ・5 月 3～5 日, 12 月 29 日～1 月 3 日 他に臨時休業日あり
取扱業務	●諸証明の発行に関する業務 住民票の写し, 住民票記載事項証明書, 印鑑登録証明書, 戸籍謄抄本, 税証明書

イ 利用状況

時間外特別窓口の利用状況は、第13表のとおりである。

第13表 時間外特別窓口の利用状況

(年間及び1時間あたりの諸証明及び諸手続の取扱件数) (単位：件)

	時間外特別窓口					
	平日時間延長		日曜開庁		年末開庁	
	年間	時間当り	年間	時間当り	年間	時間当り
平成17年度	—	—	3,580	298	—	—
平成18年度	—	—	4,756	396	—	—
平成19年度	—	—	5,101	425	—	—
平成20年度	—	—	3,170	264	—	—
平成21年度	(753)	(215)	4,020	335	—	—
平成22年度	8,441	219	4,191	349	—	—
平成23年度	11,157	266	4,421	368	1,508	126
平成24年度	(11,520)	(299)	3,960	330	357	60

(出典)市民参画推進局提出資料に基づき作成

※日曜開庁のみ暦年

※年末開庁は税関係を除く諸証明の取扱件数。他は諸証明取扱件数＋諸手続取扱件数

※平日時間延長の平成21年度分は平成22年3月の取扱件数、平成24年度分は平成25年2月までの取扱件数で、それぞれ括弧書きで表示

ウ 他都市の実施状況

政令指定都市（市町村合併支援プランに基づく緩和措置適用前に指定された 13 都市）の区役所における時間外特別窓口の実施状況は、第 14 表のとおりである。

なお、本市の周辺市（芦屋、西宮、宝塚、三田、三木、明石の各市）の市役所庁舎における時間外特別窓口の実施状況については、平日時間延長の実施事例はないが、通年の休日開庁が三木市で実施されている（毎月第 2 土曜 8：30～12：00）。平成 25 年 3～4 月の繁忙期における休日開庁については、芦屋市（9：00～17：30）、宝塚市（9：00～15：00）、三田市（10：00～15：00）、明石市（9：00～15：00）で実施される。（各市のホームページで確認）

第 14 表 区役所における時間外特別窓口の実施状況（平成 24 年 5 月 23 日現在）

	平日時間延長		休日開庁		開始 時期	開庁日	開庁（延長） 時間
	通年	繁忙期	通年	繁忙期			
札幌市	×	○	×	×	H16.3	3月下旬～4月上旬の平日	17：15～19：00
仙台市	×	○	×	×	H12.3	3月下旬～4月上旬の平日	17：00～19：00
さいたま市	×	×	○	○	H23.4 H20.3	5～2月の最終日曜 3月最終・4月1週の土日	8：30～17：15 9：00～15：00
千葉市	×	×	○	○	H21.4	毎月第2日曜 3月の最終日曜	9：00～12：30
川崎市	×	×	○	○	H19.10	毎月第2・4土曜 4月の第1土曜	8：30～12：30
横浜市	×	×	○	○	H19.5	毎月第2・4土曜 3,4月に臨時開庁日あり	9：00～12：00
名古屋市	×	×	○	○	H18.4 H20.4	毎月第1日曜（1・5月の み第2日曜） 3月最終及び最終前の日 曜, 4月第2日曜	8：45～12：00
京都市	×	×	×	○	H22.3	3月20日から4月10日ま での間の日曜	9：00～12：00
大阪市	○	×	○	○	①H16.6 ②H18.10 ③H18.3	①毎週金曜 ②毎月第4日曜 ③繁忙期日曜	①17：30～19：00 ②③9：00～17： 30
神戸市	○	×	×	○	①H22.3 ②H17.3 ③H23.12	①毎月第2・4木曜 ②3月最終・4月1週の日曜 ③年末（12/29・30）	①17：30～19：00 ②③10：00～16： 00
広島市	×	×	×	×			
北九州市	○	×	×	×	H16.10	毎週木曜	17：15～19：00
福岡市	×	×	×	○	H15.3	3月最終, 4月第1週の日曜	10：00～14：00

（出典）市民参画推進局区政振興課提出資料及び他都市のホームページに基づき作成

エ 効果及び課題

時間外特別窓口の利用状況のうち平日時間延長の取扱件数は増加傾向にある。日曜開庁や年末開庁については、各年の暦（日曜開庁の実施日、年末開庁の実施曜日）も利用状況に影響を与えているものと考えられる。

長田及び須磨区役所では、年に1回実施している来庁者アンケートの質問項目に時間外特別窓口の認知度を加えている（P39参照）。平成23年度アンケートにおいて、長田区でいずれかの時間外特別窓口の実施を「知っている」との回答は28.6%であった。須磨区役所では平日時間延長の認知度について「知っている」が25.0%、利用度について「利用したことがある」が6.0%であった。（いずれもアンケート回収数に対する割合）

ライフスタイルの更なる多様化により、時間外における諸証明書の取得や届出等に対するニーズは益々高まっていくと考えられる。実施内容（曜日・時間、取扱業務など）について、周知、浸透を一層図るとともに、他都市の実施状況も参考にしながら、現在の実施状況の検証を十分に行い、市民ニーズに的確に対応できるようにしていく必要がある。

② 証明書自動交付機

区役所に来庁する時間のない方や、窓口の閉まっている時間に、市内の駅等の利便性の高いところで住民票と印鑑登録証明書を取得できるようにするため、平成 19 年度に証明書自動交付機を市内 13 箇所を設置した。

ア 取得できる証明等

証明書自動交付機で取得できる証明等は第 15 表のとおりである。

第 15 表 証明書自動交付機で取得できる証明等 (平成 25 年 2 月末日現在)

取得できる証明	住民票（一部記載できない事項がある） 住民票記載事項証明書 印鑑証明（印鑑登録している方のみ）
利用時間	平日・土曜 8 時～20 時，日曜・祝日・休日 9 時～17 時 ただし，年末年始は利用できない
利用できる方	神戸市に住民登録しており，磁気ストライプのある印鑑登録証または住基カードを保有し，自動交付機の利用登録をした方。
利用登録の方法	印鑑登録証または住基カードのどちらか一方でのみ利用登録ができる。どちらで利用登録をしても住民票と印鑑証明（印鑑登録をされている方のみ）の両方の利用が可能。 利用登録は，各区役所市民課での手続が必要（磁気カードタイプの印鑑登録証保有者の利用登録は郵送でもできる）。 利用登録の際に，自動交付機で使用する数字 4 桁の暗証番号を設定。 代理人による申請は不可。 本人確認のため，運転免許証，顔写真付き住基カード，パスポート，健康保険証，年金手帳などの公的な書類が必要。
手数料	証明書 1 通につき 250 円（自動交付機で徴収，窓口で取得するより 50 円割安） 登録手続きは無料

イ 設置箇所及び利用状況

市内の設置箇所は 13 箇所である。設置箇所ごとの発行件数は，第 16 表のとおりである。証明事項ごとの発行件数の年度推移は，第 17 表のとおりである。

平成 23 年度末の利用登録者数累計は 216,508 人であり，印鑑登録者数に対する比率は約 23% である。また，平成 23 年度の発行件数は 94,220 件であり，一人一件請求したとすると利用登録者数累計の約 44% が証明書自動交付機を利用したことになる。

また，区役所等の窓口と自動交付機の合計発行件数（本庁取扱分を除く）は，1,197,781 件であることから，その約 8% が自動交付機で発行されていることになる。

一方，証明書自動交付機の設置運営に関する経費は，自動交付機の借上げ料及び保守点検費用，設置場所の使用料及び利用料回収費用等で減少傾向にある。事業費及び事業実績等の推移は第 18 表のとおりである。

第 16 表 証明書自動交付機設置箇所と発行件数及び区ごとの利用登録者数累計

設置箇所 (13 箇所)		発行件数(件)		利用登録者数累計(人)		(参考) 印鑑登録者 数※(人)
		22 年度	23 年度	22 年度末	23 年度末	
東灘区	JR 住吉駅南側通路	10,953	12,025	29,416	36,873	121,702
灘区	JR 六甲道駅前	7,388	8,163	15,374	19,406	75,984
中央区	阪神三宮駅改札前	15,456	16,521	13,536	17,644	73,499
	デュオ神戸内	3,719	4,213			
兵庫区	神戸電鉄湊川駅	4,927	5,400	11,193	14,495	70,761
北区	神戸電鉄鈴蘭台駅	3,322	3,808	23,733	29,917	142,172
	神戸電鉄岡場駅前	5,324	5,861			
長田区	地下鉄新長田駅改札前	4,082	4,421	10,803	13,456	74,384
須磨区	山陽電鉄板宿駅改札前	3,221	3,700	19,492	25,059	111,617
	地下鉄名谷駅近く	7,631	9,019			
垂水区	JR 垂水駅前ウエステ垂水	7,075	8,438	21,355	27,324	147,064
西区	国道 175 号付近西神戸店前	4,359	5,036	25,497	32,334	135,914
	地下鉄西神中央駅近く	6,885	7,615			
合 計		84,342	94,220	170,399	216,508	953,097

(出典) 市民参画推進局区政振興課提出資料に基づき作成

第 17 表 証明書自動交付機による諸証明発行件数 (内訳) の推移 (単位: 件)

		住民票写し	住民票記載 事項証明書	印鑑登録証 明証	合 計
自動交付機発行	19 年度	5,528	306	7,725	13,559
	20 年度	17,944	1,102	26,607	45,653
	21 年度	26,300	1,469	38,154	65,923
	22 年度	33,539	1,989	48,814	84,342
	23 年度	37,535	2,196	54,489	94,220
区役所等窓口	23 年度	605,387	39,284	458,890	1,103,561

(出典) 市民参画推進局区政振興課提出資料等に基づき作成

※区役所等窓口分は、自動交付機取扱分を除いた件数であり、本庁取扱分（三宮サービスコーナー、住民記録事務センター分）は含まない。

第 18 表 証明書自動交付機の事業費及び事業実績等の推移

(単位：千円)

事業費	年度(平成)	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度
	事業費(a)	116,335	106,607	105,943	104,584
	特定財源	11,414	16,481	21,086	23,555
	一般財源(b)	104,921	90,126	84,857	81,029
事業実績等	項目(c)	住民票写し, 住民票記載事項証明書, 印鑑登録証明書の発行枚数			
	(枚)	45,653	65,923	84,342	94,220
	単位あたりコスト(a/c)				
	(円)	2,548.2	1,617.1	1,256.1	1,110.0
	市民1人あたりの市税等の充当額(b/人口*1,000)				
(円)	67.7	58.0	54.6	52.1	

(出典) 市民参画推進局から提出を受けた調査票(評価シート)に基づき作成

※事業費は人件費を除く運営コスト

ウ 他都市の事例

政令指定都市のうち約半数で証明書自動交付機を設置しているが、そのうち人口規模が本市に近いさいたま市及び川崎市の証明書自動交付機の設置場所、取扱時間、取得できる証明書の種類等については第 19 表のとおりである。

第 19 表 証明書自動交付機 他都市(さいたま市, 川崎市)の導入事例

	神戸市	さいたま市	川崎市
設置場所	交通拠点等周辺 13 箇所	区役所 10 箇所 コミュニティセンター等 6 箇所	区役所・出張所等 15 箇所 行政サービスコーナー 6 箇所
利用登録	住基カード 印鑑登録カード	さいたま市民カード 住基カード	かわさき市民カード 住基カード
取扱時間	平日土曜 8:00~20:00 日・祝休 9:00~17:00	平日: 8:30~21:00 土日祝: 8:30~19:00 (戸籍は平日 9~17 時のみ)	平日: 8:30~19:00 土日祝: 9:00~19:00
取得できる 証明書	住民票の写し 住民票記載事項証明書 印鑑登録証明書	住民票の写し 印鑑登録証明書 戸籍全部・個人事項証明書 戸籍の附票の写し 所得, 課税, 非課税証明書 納税証明書	住民票の写し 住民票記載事項証明書 印鑑登録証明書 戸籍全部・個人事項証明書 戸籍の附票の写し 所得, 課税, 非課税証明書
手数料等	証明書 1 通につき 250 円(窓口で取得するより 50 円割安) 登録手続きは無料	証明書 1 通につき 200 円 戸籍全部・個人事項証明書 450 円(窓口と同額)	証明書 1 通につき 300 円 戸籍全部・個人事項証明書 450 円(窓口と同額)
導入時期	平成 19 年 7 月	平成 9 年 1 月	平成 19 年 3 月
備考		コンビニ交付も実施	電子申請による予約申請

(出典) 各市ホームページ等に基づき調査作成(平成 25 年 2 月末日現在)

エ 効果及び課題

証明書自動交付機の設置は、開庁時間以外での交付、より市民に身近な場所での取得、区役所窓口の混雑緩和、といった市民ニーズに応えたものとなっており、その交付件数も年々増加している。

本市の証明書自動交付機は、区役所以外の交通拠点・商業施設に設置しており、他都市が区役所及び行政サービスコーナー等の公共施設に設置していることに比べ、より市民に身近な場所に設置されており便利である。また、手数料を窓口交付よりも 50 円安く設定している。しかし、戸籍や税に関する諸証明書を取得できない状況である。

また、住民票等の発行件数に占める証明書自動交付機による発行件数の割合は約 8% であり、平成 23 年度の 1 件当たりの手数料収入が 250 円に対し、発行コストは、1,110 円となっている。発行 1 件当たりのコスト削減のためには一層の利用拡大が必要であるが、現在使用中の機器の老朽化への対応という課題もある。

オ コンビニエンスストアにおける証明書の交付

近年、住民基本台帳カードを利用して、コンビニエンスストアで証明書を取得できる市区町村が増加している。

コンビニエンスストアにおける証明書発行の仕組みは、このサービスを希望する市区町村が総務省所管の法人である地方自治情報センターと証明書等自動交付事務について委託契約を締結、地方自治情報センターが交付事務についてコンビニエンスストア事業者と再委託契約を締結して、コンビニエンスストア事業者の発行端末を利用して住民票等の発行を行う。地方自治情報センター及びコンビニエンスストア事業者から市区町村へのアクセス禁止、地方自治体専用の高度なセキュリティを維持した専用回線の使用や情報の暗号化など不正アクセスへの安全対策が採られている。

近隣市及び政令指定都市での実施状況は第 20 表のとおりである。

コンビニエンスストアにおける証明書交付は、市内外を問わず地方自治情報センターと再委託契約を締結したコンビニエンスストア事業者の全国の店舗で利用することができ、証明書を取得できる場所が格段に市民に身近になる（証明書発行が可能な市内の店舗数 106 店舗（平成 24 年 10 月現在））とともに、利用時間も証明書自動交付機（本市の場合、平日土曜 8:00～20:00、日・祝休 9:00～17:00）に比べ大幅に延長（全日 6:30～23:00）されることになる。

住民基本台帳カードの保有者数の増加及びコンビニエンスストアで住民票等を発行可能にするためのシステム改修など初期費用が必要となるが、証明書自動交付機による発行経費に比べ、毎年の運営費用（コンビニエンスストアへの委託料：120 円／通、負担金 1,000 万円／年、「コンビニ交付の概要について（平成 24 年 5 月 地方自治情報センター）」よりは大幅な減額が見込まれる。

このようにコンビニエンスストアにおける証明書交付は、市民の利用機会の拡充、利便性の向上及び経済性の観点から効果があると認められる。

なお、現在国では、行政機関等に係る申請、届出その他の手続きに関し、個人等を識別するための番号を利用し、効率的かつ安全に情報の授受を行うことができようにするためのいわゆる「マイナンバー法案（社会保障・税番号制度）」の制定を進めている。この制度が施行されれば、住民票コードから国民一人ひとりに個人番号が付けられ、申請により個人番号カードが交付されることになり、現行の住民基本台帳カードは個人番号カードに移行することが想定される。

第 20 表 コンビニエンスストアにおける証明書の交付の状況（近隣市及び政令指定都市）

市名	取得できる証明書等					備考
	住民票の写し	印鑑登録証明書	戸籍証明書	戸籍附表の写し	税の証明	
西宮市	○	○	○	—	○	平成 23 年 3 月 1 日開始 戸籍証明書、税の証明は 平成 24 年 7 月 9 日開始
三木市	○	○	—	—	—	平成 23 年 3 月 10 日開始
羽曳野市	○	○	○	○	○	平成 24 年 5 月 1 日開始 税の証明は平成 24 年 12 月 13 日開始
門真市	○	○	—	—	—	平成 24 年 7 月 9 日開始
さいたま市	○	○	○	○	○	平成 24 年 11 月 1 日開始
福岡市	○	○	○	○	—	平成 24 年 8 月 1 日開始
利用時間	6：30～23：00 （さいたま市、福岡市の戸籍証明書、戸籍附表の写しは平日 9:00～17:00、西宮市の戸籍証明書は平日 9:00～17:30） ※年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日まで）とメンテナンス時（不定期）はサービスを利用できない。					
利用可能店舗	地方自治情報センターが再委託しているコンビニエンスストア（セブンイレブン）の店舗でマルチコピー機が設置されている全店舗					
利用方法	店舗に設置されているマルチコピー機に住基カードをかざして、交付手数料を入金し操作すれば、証明書等がプリントアウトされる。					
手数料	交付手数料は市区町村ごとで異なるが、通常の窓口での交付手数料より、50 円又は 100 円安くしている。（ただし上記のうち、さいたま市、羽曳野市は同額）					

（出典）財団法人 地方自治情報センターのホームページ「コンビニにおける証明書等の交付（コンビニ交付）」に基づき作成（平成 25 年 2 月末日現在）

③ 住民基本台帳ネットワークシステム（住民票の広域交付等）

住民基本台帳ネットワークシステム（以下「住基ネット」という。）は、住民の利便性の向上と国や地方公共団体の事務の効率化に資するため、全国の市区町村の住民基本台帳システムと、都道府県、国（全国センター）のコンピュータを専用回線を使ってネットワークで結び、国や行政機関などに住民票の情報を提供する仕組みで、平成 14 年 8 月から稼働している。パスポート発行申請等における住民票の写しの添付の省略、年金の現況確認の届出の省略、住民票の写しの広域交付、転出転入手続きの簡素化、公的個人認証サービス（インターネットを通じて安全・確実な行政手続き等を行うために、他人によるなりすまし申請や電子データが通信途中で改ざんされていないことを確認するための機能）などが可能となった。

ア 制度概要

住基ネットで取り扱う住民票の情報は、(1)氏名(2)生年月日(3)性別(4)住所(5)住民票コード（住基ネット上、個人を特定するための 11 桁の数字）とこれらの変更情報である。

神戸市に住民登録されている方で、希望者に住民基本台帳カード（以下「住基カード」という。）発行する。住基カードは、住民票の情報に基づいて発行するセキュリティに配慮した IC カードで、発行するカードは、顔写真有り・無し の 2 種類で、券面に記載される事項が異なるが、公的な本人確認書類として利用したり、神戸市外でも住民票の交付を受けたり、転出・転入手続きの特例を受けることができる。交付手続きは、居住地の区役所・支所・出張所で行う（発行手数料 500 円/枚）。有効期限は、発行してから 10 年間である。

また、平成 25 年 7 月からは、外国人住民にも住基ネットが適用される。

イ 利用状況

住基カードの交付件数及び住民票の広域交付件数、転入転出の特例処理件数、公的個人認証証明書発行件数の推移は、第 21～24 表のとおりである。

また、住基ネットの運営に要する経費は、システム費、維持経費等であり、事業費及び事業実績等の推移は第 25 表のとおりである。

第 21 表 住基カード交付件数（有料分のみ）

（単位：件）

平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度
11,042	14,641	13,325	12,946	12,376
28,800	43,441	56,766	69,712	82,088

下段は発行累計。

第 22 表 住民票の広域交付件数（他市町村への住民票情報の送信件数を含む）（単位：件）

平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度
1,880	1,992	1,984	2,036	1,988

第 23 表 転入転出の特例処理件数（単位：件）

平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度
16	22	41	27	49

第 24 表 公的個人認証証明書発行件数（有料分のみ）（単位：件）

平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度
4,102	4,411	3,468	4,233	3,942

（出典）第 21～24 表については、市民参画推進局提出資料に基づき作成

第 25 表 住民基本台帳ネットワークシステムの事業費及び事業実績等の推移

（単位：千円）

		平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度
事業費	事業費 (a)	38,884	26,028	25,926	25,487
	特定財源	7,321	6,676	6,468	6,184
	一般財源 (b)	31,563	19,352	19,458	19,303
事業実績等	項目 (c)	人口（各年度末現在）			
	(枚)	1,550,780	1,554,132	1,554,372	1,554,183
	単位あたりコスト (a/c)				
	(円)	25.1	16.7	16.7	16.4
	市民 1 人あたりの市税等の充当額 (b/人口*1,000)				
(円)	20.4	12.5	12.5	12.4	

（出典）市民参画推進局から提出を受けた調査票（評価シート）に基づき作成

ウ 効果及び課題

第 21～24 表のとおり、本市における住基カードの交付件数は年間 12,000 件前後であるが、住民票の広域交付及び公的個人認証証明の件数については、ほぼ横這いの状況である。年金の現況確認やパスポート発行時の住所確認等については、国及び県の所管事務であるため、本市市民に係る住基システムの利用実績は不明であるが、本市における住民票の広域交付及び公的個人認証証明については、住基カードの保有者数は毎年 12 千～13 千人程度増加しているにもかかわらず、制度発足 5 年後の平成 23 年度でも利用件数はわずかである。

制度の一層の PR に努める一方、国において制定を進めているマイナンバー法の動向に留意する必要がある。

(3) 窓口の利便性、快適性の向上のための取組み

年に数回しか区役所を訪れない不慣れな市民にとって、便利で快適に届出や相談等ができる区役所であることが、市民満足度の向上に大きく影響する。

このため、届出・申請手続き、証明発行コーナー、ユニバーサルデザイン・案内表示が、不慣れな市民、高齢者、障害者など、誰にでも優しく利用しやすくなっているかなどについて調査した。その着眼点に基づいた結果は次のとおりである。

① 届出・申請手続き及び証明書交付

ア 現状

本市においては、区役所に来庁した市民がスムーズに用件を済ますことができるようにするため、総合案内に職員を配置して用件に応じたフロア案内を行うとともに、市民課への来庁者に対し、カウンターやフロアにおいて、手続き等の案内や申請書等の記載指導を行う「フロアマネージャー」2名を各区に配置している。更に、市税事務所内に各担当窓口の案内や税関係証明の交付を行う「市税の窓口」を設置し「税務マネージャー」を中心に運営を行っている。

市民課受付窓口では、届出手続きに時間を要する住民登録、戸籍、印鑑登録などの届出窓口と申請手続き時間の短い証明書申請発行窓口に分けて、丁寧な説明と正確な事務処理と待ち時間の短縮が図れる手続きを行っている。

また、市民課及び保険年金医療課では、受付の順番を整理する番号発券機を設置するとともに、待ち合いスペースの環境改善に努めている。

住所地の変更があった場合、通常は転出元の市区町村と転入先の市区町村の両方で住所変更の手続きが必要であるが、本市では、神戸市内の区間異動については転入区のみ届け出るだけで住民異動手続きをはじめ諸手続きが更新できる区間異動システムを平成8年2月に稼働させている。

しかし、市外からの転入の場合、転入手続きの他、健康保険・年金の加入状況や家族構成などにより、国民健康保険、後期高齢者医療、国民年金、乳幼児等医療、介護保険など別途様々な手続きが必要となる。

(7) 届出・申請手続きの事例

届出・申請手続きが多数の窓口にまたがる事例として、夫婦と小学校就学前の子及び高齢者（75歳以上）の三世代の家族（国民健康保険、国民年金加入世帯）が市外から転入した場合における諸手続きは第26表のとおりで、区役所によって若干異なるものの、おおむね5つの所管窓口で8つの手続きが必要となる。

第 26 表 市外から転入の場合の手続例

(夫婦と小学校就学前の子及び高齢者(75歳以上)の三世代の家族)

窓口	必要な手続き (提出届出書)	必要書類等	備考
1 市民課	住民異動 (住民異動届)	転出証明書, 本人 確認のできるもの	住民票の写しの 当日交付は可能
	印鑑登録 (印鑑登録等申請書)	登録する印鑑, 本 人確認できるもの	当日交付は可能
	住民基本台帳カードの継続 利用(住民基本台帳カード交 付申請書-前住所地で発行 されたカードを継続利用す る場合は不要)	前住所で発行され た住民基本台帳カ ード	新規発行の場合 は, 後日窓口で 交付
↓			
2 保険年金医療課 国保年金係	国民健康保険住所変更 (住民異動届)		住所異動届(市 民課提出分と同 書類(複写))
	国民年金の転入		
↓			
3 保健年金医療課 介護医療係	すこやか手帳の交付申請		住民異動届(年 齢等確認)
↓			
4 健康福祉課	敬老優待乗車証の交付申請 (敬老優待乗車制度利用申 請書)		おおむね 1 ヶ月 後に自宅へ郵送
↓			
5 こども家庭 支援課	児童手当の認定請求 (児童手当・特例給付認定 請求書)	所得証明書, 受給者 の被保険者証, 受給 者名義の預貯金通 帳	

※監査事務局にて作成

※区役所によって多少手続が異なる。

(イ) 証明書等交付

住民票の写し等諸証明書の交付については、証明内容に応じて、第 27 表のとおり申請書を各申請窓口に提出する。

申請者は、交付窓口で、所定の手数料を支払い、証明書を受領する。

第 27 表 証明書の申請窓口（市民課及び市税事務所）

窓口	申請書の様式	主な証明内容
市民課	住民票（住民票除票）の写し等交付申請書	住民票の写し，住民票記載事項証明 埋火葬許可証明，不登録証明
	戸籍証明等交付請求書	戸籍（謄本・抄本），除籍（謄本・抄本） 戸籍附票写し，身分証明，受理証明 届出記載事項証明
	印鑑登録証明書交付申請書	印鑑登録証明
市税事務所	納税証明書交付申請書	市県民税，法人市民税 固定資産税（土地家屋，償却資産） 軽自動車税，特別土地保有税等
	市県民税所得・課税（非課税）証明書交付申請書	市県民税
	固定資産（証明・閲覧）申請書	評価証明 公課証明（償却資産を除く） 評価証明（裁判所提出用） 所有証明（償却資産を除く） 課税証明 閲覧（課税台帳（写）の交付） 共有者氏名表 近隣地証明（登録免許税算定用）

※監査事務局にて作成

イ 効果及び課題

引越し、結婚等の際に来庁する市民にとっては、多数の窓口で様々な手続きが必要であり、これらの手続きが1箇所ですべて完了できる総合窓口は利便性が高く、市民ニーズが高いものである。

しかし、すべての手続きを同じ窓口で受け付けた場合、一つの手続きだけに来庁した市民にとっては、多数の手続きを行う市民の対応に時間がかかり、待ち時間が増大することがあるなど、運用次第で長所・短所が大きく変わってくる。

また、市民が1ヶ所の窓口で用件を済ますためには、あらゆる業務に精通した職員を育成し、その人がすべての処理を行う窓口が理想であるが、大量でしかも専門性の高い業務を迅速に処理しなければならない大都市においては、このような窓口を作ることは非常に困難である。

近年、引越しや出生等の届出と併せ、国民健康保険や子ども手当等の保健福祉関係の手続きのうち定型的なものを一括して受け付けるワンストップサービスを実施する市がある。本市では、以前は国民健康保険・国民年金の異動届出を市民課の住民異動の窓口で受付けていたが、保険年金制度等の度重なる制度改正などにより、より丁寧に制度を市民に説明することが求められてきたことから、国民健康保険・国民年金の異動届出は保険年金医療課で行うようになったという経緯がある。

このため、本市においても定型的な保健福祉関係の手続きも一括して受け付けるワンストップサービスの実施の検討を進める必要があるものの、当面は、様々な証明書の発行は1つの窓口で行うようにして待ち時間を短くするとともに、届出・相談等のために来庁した市民に対しては、必要な手続きの申請窓口を的確に案内し（たらいまわしをせず）、正確・迅速な処理を行うことが必要であると考えられる。

本市では、市民課と保険年金医療課は、その手続きの関連性が深いため、区役所の出入りに近い同一階に配置されていることが多い。しかし、建物の構造上やむを得ず、中央区役所（市民課2階と保険年金医療課7階）、北区役所（市民課2階と保険年金医療課4階）、西区役所（市民課1階と保険年金医療課2階）ではそれぞれ別の階に配置されている。これらの区役所においては、特に市民課から保険年金医療課への分かりやすい誘導や正しい案内が必要である。（案内サインの取組み事例はP32、わかりやすい誘導を行うための情報共有等の取組み事例はP37を参照）

また、証明書等の申請交付業務については、住基カードと専用端末を用いて証明書交付申請書を自動作成し印刷できる取組みや電車・バスのIC乗車券を用いて発行手数料の支払ができる取組みを実施している自治体もある。本市においても窓口における証明書等の申請方法や手数料の支払い方法の簡素化については検討の余地があると思われる。

② 証明発行コーナー（東灘区役所，須磨区役所）

東灘及び須磨区役所では，住民票の写し，戸籍謄（抄）本，印鑑登録証明書だけでなく，市県民税の所得・課税証明書，市税の納税証明書などの発行を証明発行コーナーで行っている。

ア 現状及び実績

東灘及び須磨区役所の証明発行コーナーの現状及び実績は，第 28 表のとおりである。

第 28 表 証明発行コーナーの現状と実績

	東灘区	須磨区
1. 開設日	平成 23 年 10 月 11 日	平成 24 年 5 月 7 日
2. 場所	東灘区役所 1 階 (市民課 2 階，市税事務所 3 階)	須磨区役所 1 階 (市民課 1 階，市税事務所 3 階)
3. 取扱業務	住民票の写し等 戸籍謄抄本等 印鑑登録証明書 所得・課税証明書，納税証明書	住民票の写し等 戸籍謄抄本等 印鑑登録証明書 所得・課税証明書，納税証明書
4. 発行件数	開設から平成 24 年 11 月末まで (営業日数：286 日)	開設から平成 24 年 11 月末まで (営業日数：146 日)
(1) 発行件数（総数）	204, 059 件	47, 274 件
(2) 1 日あたりの平均発行件数	714 件	324 件

(出典) 区役所提出資料等に基づき作成

イ 効果及び課題

証明発行コーナーは，窓口利用者の利便性，快適性向上について，以下の効果が認められるものと考えられる。

(ア) 市民課と市税事務所という別々の窓口で発行していた証明書等を一箇所で取得できる。

東灘区では，市民課関係と市税事務所関係の証明書等を同時取得しているのは証明発行コーナーの利用者の 6%程度であるが，市税事務所の繁忙期にあたる 6 月には証明書の約 11%が同時取得された。

(イ) 1 階の入口のすぐそばで証明書等を取得できる。

東灘区の市民課は 2 階，市税事務所 3 階に，須磨区の市民課は 1 階，市税事務所は 3 階にあるが，証明書等を必要とする市民は区役所の 1 階入口付近で取得することができる。東灘区では，取得できる市民課，市税事務所関係の証明書の約 8 割が証明発行コーナーで発行されている。また，須磨区でも市税事務所関係の証明書の約 7 割が証明発行コーナーで発行されている。

(ウ) 証明書等の取得のための来庁者について、届出・相談のための来庁者と分離することにより、待ち時間短縮の効果が期待できる。また、市民課、市税事務所の窓口については届出・相談等の対応に特化できる。

須磨区については、市民課は証明発行コーナーと同じ 1 階にあるが、証明発行コーナーは入口付近に設置されており、届出・相談の窓口とは分離されている。

東灘区では年 1 回実施している来庁者アンケートにおいて、平成 23 年度から証明発行コーナーについての項目を設けている（P39 参照）。平成 23 年度アンケートにおいて、コーナー利用の感想として「良い」「まあ良い」があわせて 65%、「ふつう」18%、「あまり良くない」「良くない」があわせて 10%であり、全体の 8 割を超える来庁者がふつう以上の評価をしている。「良い」理由として「1 階なので手続きが早くできる」「階段を上がらなくていいので楽である」等の意見が挙げられている。

一方、「良くない」理由として、「寒い」「狭い」等の意見があった。1 日最大で 1,335 人、平均で約 400 人が訪れていることや、もともと 1 階のロビースペースであったところに、事務スペースと待ち合いスペースを確保せざるを得なかったためであると考えられ、繁忙期の混雑や冬季の防寒対策等に課題が認められる。

③ ユニバーサルデザイン・案内サイン

区役所庁舎は、市民にとって最も身近な施設のひとつであり、障害者や高齢者、乳幼児を連れた者など、すべての市民にとって安全で利用しやすいことが必要である。

施設整備の基本的な配慮事項を定めた兵庫県の「福祉のまちづくり条例」における「特定施設整備基準」（以下「整備基準」という。）に照らして、視覚障害者誘導用ブロック、総合案内板、相談窓口カウンター、多機能・多目的トイレについてその設置状況を調査した。また、整備基準の遵守事項ではないが、市民の利便性の観点から総合案内板の用件別表示・外国語表記、専用の授乳室の設置について、プライバシー保護対策の観点から相談窓口カウンターへの仕切板の設置状況についても調査した。また、案内サインについて、市民に分かりやすい工夫がされているかを調査した。（第 29 表）

第 29 表 区役所のユニバーサルデザイン・案内サインについての調査

調査事項		整備基準等
視覚障害者誘導用ブロックの設置状況		
敷地内通路	車路に接する部分等，傾斜路等の警告	基準(2 出入口，4 階段，5 傾斜路，9 敷地内の通路)
庁舎内	階段，傾斜路の警告	
色彩	路面と容易に識別できる色彩か	
庁舎内の案内板（庁舎案内）の設置状況		
主要外部出入口への設置，点字による表示，外国語表記※		基準(13 案内設備)
高さ，照明，文字の大きさが高齢者等が見やすいものか 部署別だけでなく用件別表記が行われているか		—
相談窓口用カウンター（市民課，保険年金医療課，市税事務所）の状況		
高さ（70～80 cm），下部（高さ 65 cm，奥行 45cm 以上）		基準(3 廊下)
仕切板の設置（プライバシー対策）		—
ユニバーサルデザイン対応トイレの設置状況		
車椅子利用者利用便房，オストメイト対応設備，オムツ交換台の設置の有無		基準（7 便所）
上記設備を設けた便所であることの出入口付近への標識及び庁舎案内板への表示の有無		
授乳室の設置状況		
設置の有無及び上記設備を設けていることの出入口付近への標識及び庁舎案内板への表示の有無		基準(3 廊下)－官公署は対象外
整備状況の公表		条例第 24 条の 2

※ 「福祉のまちづくり条例施設整備・管理運営の手引き」（平成 24 年 1 月兵庫県）より

※ 整備基準は新築等の場合は義務規定，既存施設については努力規定とされている。（兵庫県福祉のまちづくり条例第 14 条，第 22 条）

※ 外国語表記は推奨事項

ア 現状

各区役所ともおおむね整備基準を満たしているものの、第 30 表のとおり、視覚障害者誘導用ブロックについて階段及び傾斜路の踊り場部分等に設置されていない事例や相談窓口での記載用カウンターについて車いす利用者のひざや足元の入るスペースを設けるための下部の奥行きが不足している事例、総合案内表示板に点字が設置されていない事例など改善が必要と認められる事例が見受けられた。

第 30 表 区役所のユニバーサルデザイン・案内サインについての整備状況（調査結果）

	東灘	灘	中央	兵庫	北	長田	須磨	垂水	西
視覚障害者誘導用ブロック ※ 1	有	有	階段・傾斜路	階段	階段	階段・傾斜路・色彩	階段・傾斜路	階段・色彩	色彩
総合案内板 ※ 2	点字 有 外国語 2カ国	有 有 3カ国	無 有 3カ国	無 有 3カ国	無 有 無	無 有 4カ国	無 無 無	有 有 無	有 有 1カ国
相談窓口カウンター ※ 3	蹴込み 仕切板	蹴込み 仕切板	蹴込み 仕切板	蹴込み 仕切板	蹴込み 仕切板	蹴込み 仕切板	蹴込み 仕切板	蹴込み 仕切板	蹴込み 仕切板
多機能・多目的トイレ ※ 4	有	有	有	有	表示無 標識無	有	表示無	オストメイト 無	有
専用授乳室 ※ 5	無	無	有	有	無	無	有 表示無	無	有

※ 1 視覚障害者誘導用ブロック

- ・ 階段：踊り場部分で階段の存在を警告する点状ブロックのないところあり（庁舎内、須磨区のみ敷地内通路）
- ・ 傾斜路：踊り場部分で階段の存在を警告する点状ブロックがない（敷地内通路）
- ・ 色彩：庁舎内のブロックの色彩が床面と同系色で識別が困難（長田、西区は一部該当）

※ 2 案内板

- ・ 位置，文字の大きさ，点字案内板，用件別表示がない，表記外国語数

※ 3 相談受付カウンター

- ・ 蹴込み：奥行き 45 cm以上の奥行きがあるカウンターがない
- ・ 仕切板：相談用カウンターにプライバシー保護のための仕切板がない部署がある（市民課，保険年金医療課，市税事務所について）

※ 4 多機能・多目的トイレ

- ・ 車椅子利用便房，オストメイト，オムツ交換台の設置と庁舎案内板への表示，入口付近の標識

※ 5 授乳室

- ・ 専用授乳室の有無（無い区は相談室等を利用），庁舎案内板への表示，入口付近の標識

案内サインについては各区とも、区民サービスディレクターの配置を機に、見直しを進めている。(第31表)

第31表 案内サインの改修状況

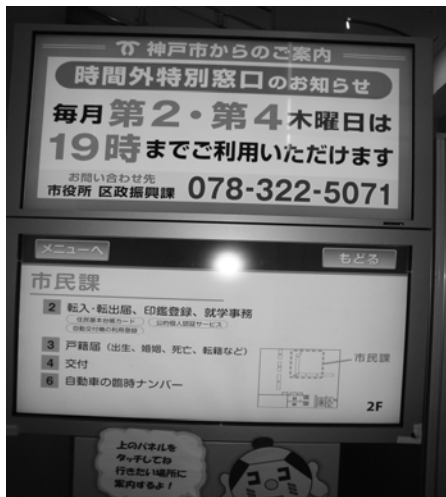
改修済み(一部改修済を含む)	兵庫区役所(平成22年度), 灘区役所(平成22, 23年度), 北区役所(平成23年度), 西区役所(平成23年度), 東灘区役所(平成23, 24年度), 中央区役所(平成23, 24年度)
見直し作業中	長田区役所, 須磨区役所, 垂水区役所

東灘区役所では、玄関入口にタッチパネル式の庁舎案内板を設置し、日本語、英語、中国語によるフロア案内を行うとともに、区内の行事案内も行っている。

また、市民課と保険年金医療課が別の階に配置されている中央区役所、北区役所、西区役所では市民課から保険年金医療課等への分かりやすい誘導を行うため、扉を用いた案内サイン(北区役所)や庁舎の階別に色を変えてわかりやすくした案内サイン(北及び西区役所)、文字の大きな天吊り案内サイン(中央区役所)等を設置する取組みを行っている。

【タッチパネル式庁舎案内板設置事例】

〈東灘区役所〉



【扉を用いたわかりやすい案内の事例】

〈北区役所〉



イ 効果及び課題

調査の結果のとおり、整備基準等を満たしていない事例が見受けられたので、各区役所の管理者は、庁舎内の施設を最新の特定施設整備基準に照らして点検し、改善方を検討し、可能なものについては早期に改善が必要である。

更に、市民の利便性の観点から、次の点についての検討も併せて行う必要がある。

(7) 窓口でのプライバシー保護

市民課及び保険年金医療課等では、区民は窓口カウンターで隣同士に並び、相談や手続きを行っており、窓口カウンターに隣席との仕切り板を設置すること等により、プライバシー保護を図っていく必要がある。

(イ) 授乳室の整備

専用の授乳室を設置していない区役所においても、普段使用していない相談室等を必要に応じて授乳室として使用するなど授乳室の確保に努めているが、乳幼児健診が行われる区役所は、乳幼児を連れた市民が多数来庁する施設であるので、可能な限り専用の授乳室の確保が望まれる。

(ウ) 案内サイン

利用者が支障なく目的場所に到達できるように情報を的確に伝達するための大きな文字とピクトグラム（視覚記号）を採用した案内サインや窓口ごとの色の統一など誰にでも分かりやすい案内サインを設置する取組みを行っている。特に後述するふれあいの市民サービス向上運動の中で各区役所とも案内サインの見直しに力を入れているところである。（P36 参照）

案内サインの設置、見直しの検討に際しては、区役所によって建物の構造、各課のレイアウト等が大きく異なるので、区役所職員が利用者の目線で検討を進めていくことが重要である。

また、区の外国人の居住状況等を勘案し、外国語表記についても留意すべきである。

更に、職制改正等により所属名や担当窓口が変更になった場合も、速やかに案内表示の修正を行う必要がある。

④ 地域団体のワンストップ窓口（地域担当制）

ア 現状

本市では、これまでおおむね小学校区単位の地域コミュニティで、各局ごとにそれぞれの分野で特定の目的別に、個々に地域団体の設立を支援し（例えば、福祉分野における「ふれあいのまちづくり協議会」（保健福祉局所管）、防災分野における「防災福祉コミュニティ」（消防局所管）、環境分野における「エコタウンまちづくり」（環境局所管）、まちづくり分野における「まちづくり協議会」（都市計画総局所管）など）、個別に取組みを進めて一定の成果をあげてきた。

しかし、地域団体の中には行政が設立を積極的に支援したため、本来の目的を十分に発揮できず形だけになっている組織も見られた。支援する行政の窓口が施策ごとに異なっている一方で、各団体の代表者を同じ人が兼ねる場合も多いことから、地域課題を行政に相談したり、助成の申請手続きをする際には、一人の代表者が複数の窓口に出向かなければならないことが多かった。また、区役所においても、様々な地域課題や地域情報をトータルで把握することが難しい状況であった。

このため、地域担当職員が地域の実情に応じて、ふれあいのまちづくり協議会や自治会など、地域の自主的・自立的な地域活動を効果的・効率的に支援できるよう、各区の特性を踏まえた地域担当制を平成15年度より順次導入している。（第32表）

また、地域活動の支援体制の充実を図るとともに、区における地域活動をコーディネート・支援・情報発信する場として区プラットフォームの整備を推進している。

（現在、灘、中央、長田、須磨、垂水の5区役所で整備済み）

第32表 各区の地域担当制の実施状況 （平成24年4月現在）

	エリア区分	地域担当者	実施時期
東灘区	旧5ヶ町村と六甲アイランド (6地区)	まちづくり課 係長4人, 担当6人	平成15年度
灘区	ふれあいのまちづくり協議会 (11地区), まちづくり協議会(4地区)	まちづくり課 係長5人	平成20年度
中央区	ふれあいのまちづくり協議会 (16地区)	まちづくり推進課, まちづくり支援課計20名 (課長を含む)	平成21年度
兵庫区	ふれあいのまちづくり協議会 (16地区)	まちづくり課 係長4人, 担当10人	平成20年度
北区	自治会が中心	まちづくり推進課 係長3人, 担当7人	平成21年度
長田区	まちづくり協議会等(11地区)	まちづくり課 係長3人, 担当7人	平成20年度
須磨区	小学校区(20地区)	まちづくり課 係長3人, 担当4人	平成20年度
垂水区	ふれあいのまちづくり協議会 (25地区)	まちづくり課 係長3人, 担当6人	平成20年度
西区	旧村を中心した行政区分(10地区)	まちづくり課9人 西神中央主張所1人	平成15年度

※調査票等に基づき作成

イ 効果及び課題

調査票による調査では、地域担当制について「十分機能している」と回答した区役所が1, 「機能している」が5, 「ふつう」が3であった。(参考4参照)

また「今まで様々な部署に個別に入ってきた防災・防犯, 福祉, 環境など様々な地域情報や本庁各局の行政情報が地域担当職員に集約されるようになったため, 連絡調整が円滑になるとともに, トータル的な視点から地域を捉えることが可能となり, 効率的・効果的な事務処理, 地域力の強化に向けた土壌づくりにつながっている。」と

いう意見がある一方、「地域団体の活動範囲が団体ごとで大きく異なる地域については十分機能しているとはいえない」「商店街活性化、密集市街地の改善等、特定の課題解決に取り組んでいる地域では地域担当制が比較的機能しているが、それ以外の地域については十分機能しているとはいえない」という意見もあった。

各区役所は区の特성에応じて地域担当制を実施しているが、地域の割り方としては、ふれあいのまちづくり協議会を地域毎に分割して担当している区が多い。また、区全体ではなく、地域的な課題がある地域にのみ担当者を配置する区や地縁団体を地域毎に分割して担当する区もあった。

また、自治組織が弱い又はない地域では、ふれあいのまちづくり協議会に自治会等の代替機能をもたせようとする動きもある。

現状の地域担当制は、一定エリアのすべての相談や支援手続きをワンストップ（一人の職員）で処理するのではなく、地域担当と自治会・婦人会担当、広聴担当、各種の地域団体などの機能別担当を併用し、地域担当者が、案件ごとに相談内容や事務処理等を機能別の担当者につなぐという形で実施している区が多い。

地域担当制が機能するためには、担当職員に、地域課題を整理してその解決方法を的確にコーディネートし、関係機関につなぐ能力が求められる。地域担当職員のスキルアップを図り、地域活動を円滑かつ効果的に支援するため、地域担当職員をはじめまちづくりに関わる職員を対象とした「まちづくり関係職員研修」では、より実践的な研修内容の充実・強化が必要である。

(4) 職員の対応能力の向上のための取組み

区役所における行政サービスに対する市民満足度を高めるためには、接遇態度、業務知識、処理能力の向上など職員の対応能力の向上が必要である。このため、本市では、ふれあいの市民サービス向上運動、区民サービスディレクターの配置、業務別の専門研修を実施している。これらの取組みについて、着眼点に基づいた調査結果は次のとおりである。

① ふれあいの市民サービス向上運動

ア 現状

本市では、「ホスピタリティ（親切的な対応）」の精神で市民に接し、市民サービスの向上を推進していくことを目的に、職員一人ひとりの意識改革を図るため、平成11年度から、全庁を挙げて「ふれあいの市民サービス向上運動」を実施している。

具体的な取組みとして、毎年11月～1月を市民サービス点検月間とし、各局室区共通で重点的に取り組むメニューと各職場で自主的に取り組むメニューを設定・実行しているほか、市民サービスの現状等についての各職場での点検の実施や、窓口職場における応対研修の実施、本庁及び各区役所での来庁者アンケートの実施をしている。

(第33表)

第 33 表 市民サービス点検月間における「ふれあいの市民サービス向上運動」の取組み

	平成 24 年度	平成 23 年度
各所属での取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・各所属での現状等の点検 ・重点取組み（職場討議）事項「風通しの良い職場づくりに向けた朝礼の活用」 「良い印象を与える勤務態度，身だしなみ」 ・自主メニューの実施 ・職場内研修（職場対応研修，業務改善研修）の実施 ・対話の促進（朝礼，連絡会等週 1 回の実施—点検月間終了後も継続実施に努める） 	<ul style="list-style-type: none"> ・自主メニューの実施 ・職場内研修（職場対応研修，業務改善研修） ・対話の促進（朝礼，連絡会等週 1 回の実施）
来庁者アンケート	本庁舎及び各区庁舎で合同実施 応対面の指標については，全市統一とし，その他の指標については各区で独自に設定	
実施時期		
本庁舎	平成 24 年 12 月 20 日	平成 23 年 12 月 16 日
区役所	平成 24 年 11 月～25 年 1 月のうち 1 日	平成 23 年 11 月～24 年 1 月のうち 1 日

(7) 区役所の推進体制

各区役所ともおおむね，活動方針・計画の決定機関として，まちづくり推進部長，各課長，職場等の代表者からなる「ふれあいの市民サービス実行委員会（以下「実行委員会」という。）」，その下部組織及び提案・実行組織として，各種のワーキンググループ，プロジェクトチーム等を組織し，サービス点検月間（11月～1月）だけでなく年間を通じて，あいさつ運動等の推進，対応研修等の企画・実施，案内サインの見直し等の庁舎内環境整備などに取り組んでいる。

また，活動の企画・実施にあたっては，各区とも区民サービスディレクター（P40 参照）が中心的な役割を担っている。

(イ) 各区役所の主な取組み

各区役所とも，ワーキンググループ等を中心に，案内サインの見直しや庁舎内職場環境改善，窓口の業務案内冊子の作成等を進めている。（参考 6 も参照）

施設面の改善として，例えば，待合スペース快適化のために柱を利用したベンチ等を設置した「やすらぎ待合い」への改修の実施（灘区役所），トイレ案内サインの改修（中央区役所）や庁舎床面の誘導案内サイン（兵庫区役所）など，各区役所

とも快適な施設への改善や来庁者がわかりやすい案内サインへの改修を進めている。

また、職員の連携や情報共有を進めるため、「ふれあいランチ会」の実施（北区役所）や、壁等を利用し情報の交換スペースを設置している（東灘、西区役所）。その他、市民案内用「区役所マップ」の作成（東灘、中央区役所）や正しい案内を行うための職員用「窓口案内冊子」、職員携帯用窓口案内である「窓口案内モバイル版」の作成（兵庫区役所）、職場の活性化を図るための「あいさつ運動」の実施や感謝の気持ちを相手に伝える「サンクスカード」の作成（東灘、兵庫区役所）など、ワーキンググループ等を中心にアイデアを出しながら活動を進めている。

平成 24 年度に新たに区民サービスディレクターが配置された長田、須磨及び垂水区役所でも、ワーキンググループ等を中心に市民サービス向上のための取組みを進めているところである。

【灘区役所の柱を利用した「やすらぎ待合」】



【中央区役所のトイレ案内サイン】



(改修前)



(改修後)

【兵庫区役所の床面の誘導案内サイン】



(ウ) 職場対応研修

各区役所では、対応研修の形骸化等を防ぐため、実行委員会において様々な工夫を凝らした研修プログラムを企画し、実施している。(参考資料7も参照)

東灘区役所では、区民サービスディレクターが、職場での対応リーダーを育成するため、「ワールドカフェ(※1)」という手法を使った研修を実施したり、他課の職員とのコミュニケーションを深めるため、「SD(※2)カフェ」を開催するなど、職員参加型の研修を実施している。

(※1 ワールドカフェ：カフェのようにリラックスした状態でコミュニケーションを意図的に実現し、相互理解を深め、集合知を創出していく手法)

(※2 SD：区民サービスディレクター(P40参照))

中央区役所では、職員の全員参加を徹底するため、「あいさつ励行研修」と「職員対応研修」をそれぞれ10回に分けて実施するとともに、欠席者に対する追加研修も実施している。

この他北区役所では、区全体ではなく、課単位(各連絡所は北神出張所と合同実施)での研修を基本とし、研修内容についても、所属長と区民サービスディレクターが協議して、その所属に最も相応しいテーマを設定し、業務に支障がないよう複数回に分けて対応研修(平成23年度には13所属で延べ37回実施)を行っている。またその講師についてもその多くを区民サービスディレクターが務めるとともに、対応に関する自己点検シートを研修に活用するなど、少人数で実践的な研修を実施している。

(E) 来庁者アンケートの活用

各区役所では、アンケート結果を集計、分析し、自由記載欄の意見をまとめて、実行委員会で検証している。この結果を全職員に回覧したり、応対研修の題材に活用したり、また翌年度の活動計画や活動目標に反映するなどして活用している。

また、アンケートの項目については、「窓口職員の応対（7項目）」「身だしなみ（1項目）」「窓口応対以外の職員の態度（1項目）」等は全市統一とされており、その他については各区で独自に設定することとされている。平成 23 年度の来庁者アンケートでは、利用促進も目的として、東灘区役所では「証明発行コーナーの認知度等について」、長田及び須磨区役所では「平日時間延長等の時間外特別窓口の認知度について」を設定した。また出入口が多数あり庁舎内がわかりにくい北区役所では、「案内表示のわかりやすさ」に加え「目的の窓口まで迷わず行けたか」を項目として設けている。

イ 効果及び課題

区民サービスディレクターが平成 20 年度以降順次各区に配置されたことを契機に、区役所におけるふれあいの市民サービス向上運動は、大いに活性化しており、その結果、これらの取組みの効果が現れ、来庁者アンケートの NSI 値や自由意見に見られるように、区役所職員全体の接遇能力の改善につながっているものと認められる。

特に、ワーキンググループについては、多くの区で若手職員を中心に組織し、その活動を通じて、参加職員の利用者視点での気づきを促し、自らの職場環境や仕事の改善に取り組む活動の芽が徐々に広がっている。このような活動を通じて市民に貢献する喜びを味わうことができ、また現状打破の前向きな姿勢に改めることにつながるため、ワーキンググループによる取組みが一層拡充することを特に期待する。

一方これらの取組み活動が必ずしも個々の職員すべてにいきわたっているとはいえず、来庁者アンケートの自由意見欄には「言葉づかいが乱暴」「挨拶がない」等の記載がされており、一部の職員の不適切な応対が区役所全体の評価を下げているように見受けられた。また、アンケートの NSI 評価においては、各区とも「親切・ていねいさ」や「あいさつ」の評価に比べ、「職員の服装等の身だしなみ」の評価が相対的に低く、更なる改善が必要である。

これらの取組みが形骸化しないために、また職員一人ひとりの気づきを促し、職員の意識改革を一層進めるために、次の点に留意して、実施状況を検証し、事業計画を見直し、活動内容を改善していく必要がある。

(7) 身だしなみ

職員への来庁者アンケート結果の配付や点検シートによる自己点検により、職員自らが市民応対にふさわしい身だしなみに「気づく」ための取組みを行っているところである。

しかし、来庁者アンケートの集計結果（P10 第7表）によると、職員の服装等の身だしなみについての市民の評価は改善しているものの、他の項目に比べて相対的に低い評価となっている。

(イ) 対応研修

対応研修については、全職員を対象に少人数できめ細かに行うことが効果の点から望ましいと考えるが、全職員を受講対象としているものの1回あたりの受講者が多人数であったり、一部の職員だけを対象にした研修に留まっている区役所がある。また、欠席者へのフォローアップが必ずしも実施されていない。

職員の接遇能力の向上の研修が中心であるが、来庁者の安全確保の観点から、AED取扱訓練、災害時の避難誘導訓練など災害時、緊急時の対応訓練も確実に実施すべきである。

(ウ) アンケート項目の見直し

ふれあいの市民サービス向上運動の取組みの効果を全市的にしかも経過的に捉えるため、全体でアンケート項目を統一的にする必要があるものの、アンケート項目の表現を分かりやすくしたり、項目を追加したりして、各区役所の取組みの効果を的確に把握するように努める必要がある。

② 区民サービスディレクターの配置

ア 現状

市民の目線からの区役所窓口サービス向上を図るため、接客・接遇にかかるマネジメント能力を持つ人材を「区民サービスディレクター」として広く公募し、平成20年度に兵庫区、21年度に灘区、須磨区、22年度に東灘区、北区、23年度は中央区、西区、24年度に長田区、垂水区の各区役所に各1名を配置し、全ての区に区民サービスディレクターが配置された。

第34表 区民サービスディレクターの概要

1. 委嘱期間：勤務実績等により1年ごとに任期を更新し、3年間の任用を可能とする。
2. 職務内容：区役所等の窓口サービスにかかる企画・立案・実行
<主な活動事例>
・市民サービス向上のための取組み活動の企画・実践
・ふれあいの市民サービス向上運動に伴う区役所独自メニューの企画等
・対応研修の企画・実施
・区役所職員向け情報紙の発行

所管する市民参画推進局区政振興課では、区民サービスディレクターの活動を支援し、市民サービスの向上を図るため、各区役所に予算枠を確保するとともに、区民サービスディレクターが新たに配置された年などには、案内サイン改修等ための予算を

重点配分するなど、予算的にも支援している。

また、区民サービスディレクターは、毎月2回定期的に連絡会を実施し、各区役所の取組み状況等の情報交換等を通じて、区役所における市民サービス向上の全体的な底上げを図っている。

イ 効果及び課題

区民サービスディレクターの活動実績等を検証することにより、活動しやすい環境づくりを進めるとともに、区役所におけるふれあいの市民サービス向上運動の形骸化等を防止し、更に充実した活動にしていくことが必要である。区民サービスディレクターが、区役所以外の本市の行政機関における市民サービスの状況を調査したり、研修の企画・実施を支援するなど、その活動の幅を広げていくことについても検討していくことが望まれる。

③ 業務能力の向上研修

市民の視点に立った満足度の高い窓口サービスを提供するために、職員の接遇能力の向上はもとより、職員一人ひとりの専門知識を深め、その処理能力を高めていく必要がある。

制度変更が頻繁に行われる中、窓口での適切な説明や効率的で正確な事務処理を行うために、職員には、今まで以上に環境変化の対応能力、専門的な知識や技術に基づく説明能力と事務処理能力が求められている。

ア 現状

本庁所管課による区役所職員を対象とする主な研修は第35表のとおりである。

第35表 区役所職員を対象とする主な研修

対象課	市民課	保険年金医療課	市税事務所	まちづくり課
本庁所管課	市民参画推進局 区政振興課	保健福祉局 国保年金医療課 介護保険課	行財政局 主税部	市民参画推進局 市民協働推進課
初任研修	} (5月) 5日間	各業務ごとに 5月の1日間等(国保年金医療) 5月の2日間(介護)	(5月)1.5日間	年間で延8日間のプログラム
システム研修		端末操作(国保年金医療)	端末基本操作 宛名管理	—
その他の研修 (業務経験3年目以上対象)	戸籍事務(法務局主催)		地方税総則 市民税 固定資産評価	—

※調査票等に基づき作成

市民参画推進局区政振興課では、これらの研修を補完するため、職員向けのイントラネットを活用し、事務の概要と各種届出の説明等からなる「戸籍事務総合メニュー」及び「住民基本台帳事務スキルアップ教材総合メニュー」、市民課及び市税事務所、保険年金医療課の業務に係る「問合わせ対応マニュアル」などの業務マニュアルを担当職員に提供している。保健福祉局各課では、区役所の担当職員に対し、定例の係長や担当者の会議などで情報の提供に努め、制度改正の際には、研修会等を開催している。

また、ふれあいの市民サービス向上運動の一環として、事務業務や手続きの名称から担当課や担当窓口を検索できる職員向け手引書を作成し、円滑な市民の窓口案内に活用している区役所もある。

イ 効果及び課題

(7) 業務研修

本庁所管課によって、初任者に対する研修等は実施されているものの、ある程度の業務経験を有する職員に対する研修のメニューについては実施していない所管課も見受けられた。各所属における職員数が少なくなる中での研修の実施は困難を伴うが、職場の中心となる中堅職員の能力向上を図ることは重要である。

(4) 他課業務の基礎知識研修

各区役所においては、新任職員に対して区役所の事業概要説明を行っている。

他課の業務の基礎知識を習得することで部門間の垣根を低くし、来庁者を適切に担当部署に案内することができるようになり、行政窓口でよく批判される「たらいまわし」を防ぐことができるので、制度の大幅な変更時や中堅職員に対して定期的に、他課の業務基礎知識研修を行い、更なる窓口連携による業務の効率化及び各課のコミュニケーションの向上を図るべきである。

(5) サービスの効率化のための取組み

区役所における行政サービスに対する市民満足度を高めるためには、民間活力の活用や区長の区行政総合調整機能を高め、行政サービスが効率的に提供されなければならない。

本市では、住民記録業務の一部について、住民記録事務センターを設置し、民間委託を進めている。

また、区長の区行政総合調整機能を制度的に確保するため、神戸市区行政の総合調整に関する規則を定めて区行政総合調整会議を設置するとともに、区長に予算要求権及び執行権を認め、特に区及び局が連携して区別計画の実現をはかるため、地域の力を活かしたまちづくり事業を実施している。

民間活力の活用という観点から住民記録事務センターの運営について、事業局との連携という観点から区行政総合調整会議及び地域の力を活かしたまちづくり事業について調査した。着眼点に基づいた調査結果は次のとおりである。

① 住民記録事務センターの運営

金融機関等からの住民票の郵送請求を一括処理するため平成 18 年 10 月に郵送請求処理センターを、戸籍届を一括入力処理するため平成 21 年 10 月に届出入力センターをそれぞれ開設した。その後、平成 23 年 6 月に、郵送請求処理センターと届出入力センターを統合し、住民記録事務センターとした。住民記録事務センターで実施している業務は第 36 表のとおりである。

第 36 表 住民記録事務センターにおける実施業務

<ul style="list-style-type: none"> ・ 住民票の写し等の郵送請求処理業務 民間事業者からの住民票の写し等の郵送請求の処理 ・ 戸籍入力業務 戸籍届等による戸籍異動入力業務及び住所異動等に伴う附票入力業務
--

住民記録事務センターの運営に要する事業費及び事業実績等の推移は第 37 表のとおりである。

第 37 表 住民記録事務センターの事業費及び事業実績等の推移 (単位：千円)

		平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度
事業費	事業費 (a)	① 22,335 ② —	① 18,624 ② 109,342	① 18,126 ② 140,793	① 4,561 ② 106,812
	特定財源	① 25,202 ② —	① 25,403 ② 11,200	① 10,385 ② 17,000	① 17,956 ② 14,250
	一般財源 (b)	① ▲2,867 ② —	① ▲6,779 ② 98,142	① 7,741 ② 123,793	① ▲13,395 ② 92,562
	項目 (c)	①住民票写し等の郵送請求処理 ②戸籍記載の入力事務			
事業実績等	(枚)	①84,483 ② —	①78,439 ②(10月~)79,433	①62,124 ②156,907	①61,136 ②158,562
	単位あたりコスト (a/c)				
	(円)	①264.4 ② —	① 237.4 ② 1,376.5	① 291.8 ② 897.3	① 74.6 ② 673.6
	市民 1 人あたりの市税等の充当額 (b/人口*1,000)				
	(円)	① ▲1.8 ② —	① ▲4.4 ② 63.1	① 5.0 ② 79.6	① ▲8.6 ② 59.6

(出典) 市民参画推進局から提出を受けた調査票 (評価シート) に基づき作成

※ ①住民票写し等の郵送請求処理と②戸籍記載の入力事務は平成 23 年 6 月に統合

イ 効果及び課題

住民記録事務センターの設置により、民間活用による住民票郵送請求処理業務及び戸籍入力業務の一部集約化がなされ、区役所業務の執行体制の効率化が図られている。

契約の更新等に当たっては、市民サービスが低下することがないように留意されたい。

また、この業務以外についても、民間活力の導入等により、業務の効率化及び市民サービスの向上につなげることができないか検討を進める必要がある。

② 区行政総合調整会議

本市では、区役所、局及び事業所その他の行政機関が担当する区における事務事業について、その計画、実施、管理及び運営に関する相互の連絡調整を円滑にして、市及び区の行政の総合化を図るため、神戸市区行政の総合調整に関する規則を定め、この規則に基づき、区長は、区内の行政機関の長に対する措置の要請及び局の長に対する区域内の事務事業に係る予算の要望、区行政総合調整会議の設置を行っている。

ア 現状

会議の構成員は、規則では、各区における区域を所管する区長、福祉事務所長、行財政局主税部市税事務所長、環境局資源循環部事業所長、建設局建設事務所長、都市計画総局の関係課長、消防署長及び水道局センター長と定められているが、その他区の実情に併せて、小中学校の代表校長や警察署長、外郭団体の関係者などが参加している。

会議の審議事項として、規則では、必要な総合調整を行うほか、生活環境の確保、事務事業の総合調整、区民の要望及び相談、災害等緊急時における応急対策等の総合調整に関することが規定されているが、各区役所の会議内容をみると、実施している区における議題は区内行事等の情報共有が中心であった。

会議の開催は、規則では、毎月1回定例的に開催するほか、必要に応じて随時開催することができる規定している。会議の構成員は区役所職員を兼務している職員が多いこともあり、電子メールの活用による毎月の行事予定等の情報交換（中央区役所）や必要なときに必要なメンバーでの情報交換（東灘及び西区役所）などを行っているものの、東灘、中央、北、西の4区役所については、規則の規定どおり毎月会議が開催されていなかった。（第38表）

第38表 各区における区行政総合調整会議の開催状況

	東灘	灘	中央	兵庫	北	長田	須磨	垂水	西
開催頻度	休止中	毎月1回	年3回	毎月1回	隔月1回	毎月1回	毎月1回	毎月1回	休止中
会議内容	区内行事等の情報交換、所掌事務事業についての情報提供等								

※調査票に基づき作成

イ 効果及び課題

会議の効果について調査票で確認したところ、「十分効果をあげている」又は「効果をあげている」と回答した区が6区、「ふつう」が2区、「効果をあげていない」が1区であった。

区役所は、各区における区域を所管する本市関係機関とは、区民まちづくり会議、区別計画の策定・検証、予算要求、政策懇談会、苦情処理等日頃から連携を取りながら、事務事業を進めている。しかし、この会議においては、情報交換が中心で、実質的な審議が行われてないよう見受けられる。

関係行政機関と協力連携し区民の行政需要にきめ細かく対応するために、この会議が効果的に運営されるとともに区長の総合調整機能が発揮されることが必要であると考えられる。

③ 区局連携事業（地域の力を活かしたまちづくり事業等）

ア 現状

区長の総合調整機能を発揮するための予算的な仕組みとして、区政振興費、区の個性をのばすまちづくり事業、地域の力を活かしたまちづくり事業がある。（第39表）

区長は、従前から区政振興費及び区の個性をのばすまちづくり事業の予算を活用するとともに、所管区域内の行政機関に対し必要な措置を要請し、区民の行政需要にきめ細かく対応してきた。特に区局が連携して区別計画を実現するため、平成13年度から、区から各事業部局への事業要望等に基づき原局が要求する「地域の力を活かしたまちづくり事業」が実施されている。（第40表）

平成23年度の「地域の力を活かしたまちづくり事業」の局別事業件数を見ると、市民参画推進局との区民サービスの向上や産業振興局との特定外来生物及び有害鳥獣対策のように、全ての区が事業連携している事業はあるものの、各区とも区の特性を活かしながら様々な事業連携を実施している。また、局別では、環境局、産業振興局、建設局との事業連携が進んでいる。（第41表）

平成24年度予算では、須磨海岸を有する須磨区役所においては、東北地方における東日本大震災の津波被害を受けて、みなと総局・消防局と連携して沿岸部の住民及び海岸利用者を対象とした津波の避難対策事業を実施しており、連携が危機管理の分野まで広がっている。

第 39 表 区長の関連予算

	概 要	平成 23 年度決算額
区政振興費	区民の行政需要にきめ細かく対応し、区における環境整備関係などの簡易な要望処理から、広報・広聴関係及びコミュニティ事業の推進等、地域振興に必要な事務事業に迅速に対応し、また、区の総合調整機能をより活性化し、区独自の政策立案機能を充実させていくために、区長の裁量で執行する予算である。昭和 45 年にスタートして以来、区行政を推進していくうえで大きな役割を果たしている。	75,463 千円 (主な執行内訳) , ・美緑花事業などの環境整備関係事業 4,768 千円, ・区民の文化・体育振興などのコミュニティ活動関係事業 30,923 千円, ・広報・広聴関係事業 16,104 千円, ・防災用品購入などその他 23,668 千円
区の個性をのばすまちづくり事業	区民の行政需要を的確に把握できる区が「生活の場からのまちづくり」を実践するため、平成 2 年度から区長要求が認められることになった予算である。区が執行し、各区独自のまちづくりを進めている。	213,121 千円
地域の力を活かしたまちづくり事業	区から各事業部局への事業要望等に基づき原局が要求する予算で、平成 13 年度から認められた事業で、「各区計画」の実現のため、区局連携しながら、区民の知恵や地域の資源等を活用し、地域が主体となった協働と参画のまちづくりを進めている。	106,080 千円

第 40 表 平成 23 年度地域の力を活かしたまちづくり事業の主な連携事業

	主な連携事業		主な連携事業
東灘	<ul style="list-style-type: none"> 灘の酒蔵探訪 安全・安心で愛着のあるみちの整備 東灘マンション・コミュニティ促進事業 	長田	<ul style="list-style-type: none"> うつくしいまち長田 中心市街地活性化 まちの環境づくり
灘	<ul style="list-style-type: none"> 灘の酒蔵探訪 六甲山の活性化 住民提案による道路等の補修 	須磨	<ul style="list-style-type: none"> 人にやさしいまちづくりの推進 妙法寺川公園の魅力づくり 須磨区道案内サインの整備
中央	<ul style="list-style-type: none"> 不法投棄防止・違法駐輪防止等の啓発 ウォーターフロントの整備・活性化 北野地区活性化 	垂水	<ul style="list-style-type: none"> 花の名所づくり 垂水なぎさ街道の誘導サイン整備 垂水駅周辺違法駐輪対策
兵庫	<ul style="list-style-type: none"> J R 兵庫駅周辺放置自転車対策 湊川公園の活性化 兵庫運河の活用 	西	<ul style="list-style-type: none"> 西区まちなみ総点検 児童による花絵花壇づくり ふるさと一誇事業
北	<ul style="list-style-type: none"> 安全・安心で美しいまち総点検 区役所来庁者の安全確保 有馬の魅力向上 		

第 41 表 平成 23 年度区局連携事業数の局別内訳

局名	東灘	灘	中央	兵庫	北	長田	須磨	垂水	西	合計
企画調整局	—	—	2	1	—	1	—	—	—	4
市民参画推進局	1	1	1	2	4	1	1	1	2	14
環境局	1	3	1	2	2	2	2	1	1	15
産業振興局	3	6	2	1	1	2	2	1	6	24
建設局	1	5	3	5	7	3	4	5	1	34
都市計画総局	1	—	—	—	—	—	—	—	—	1
みなと総局	—	—	1	—	—	—	1	—	—	2
交通局	—	—	—	—	—	—	—	1	1	2
教育委員会	—	1	—	—	—	—	—	2	1	4
合計	7	16	10	11	14	9	10	11	12	100

イ 効果及び課題

地域の力を活かしたまちづくり事業において、区の特性を活かした様々な事業が実施されるとともに、区独自の行政需要や事業要望等が、「十分活かされている」又は「活かされている」と回答した区は 7 区、事業局との連携が、「十分に機能している」又は「機能している」と回答した区は 8 区あり、事業の目的である区局が連携した区別計画の実現が進んでいるものと認められる。

一方、予算の要求及び事業の実施は局で行い、この事業の予算全体の執行管理は、市民参画推進局が取りまとめているので、予算の執行状況や事業成果を適切に把握できていない区役所も若干見受けられた。

厳しい財政状況ではあるが、区長の総合調整機能を発揮するための予算的な仕組みとして、この事業を活用して更に区局連携を図ることが望まれる。

6 監査の結果

(1) 指摘事項

監査対象事業は、市民ニーズに対して適切に対応したものであり、かつおおむね効果的、効率的に執行されていたが、関係条例及び規則の趣旨・目的に照らして、次の事項について改善又は検討の必要があると認められた。

① ユニバーサルデザイン・案内サイン

区庁舎については、市民にとって最も身近な施設のひとつであり、障害者や高齢者、乳幼児を連れた者など、すべての市民にとって安全で利用しやすいことが必要である。

各区役所ともおおむね整備基準を満たしているものの、視覚障害者誘導用ブロックについて階段及び傾斜路の踊り場部分等に設置されていない事例や相談窓口のカウンターについて、車いす利用者のひざや足元の入るスペースを設けるための下部の奥行きが記載用カウンターの整備基準である 45cm を下回っている事例、総合案内表示板に点字案内が設置されていない事例などが見受けられた。（P31 第30表参照）

すべての市民が安心して利用できる庁舎とするため、各区役所の管理者は、庁舎内の施設を最新の特定施設整備基準に照らして再度点検し、改善方策を検討して可能なものについては、早期に改善するべきである。

また、窓口でのプライバシー保護対策についても、改善を検討するべきである。

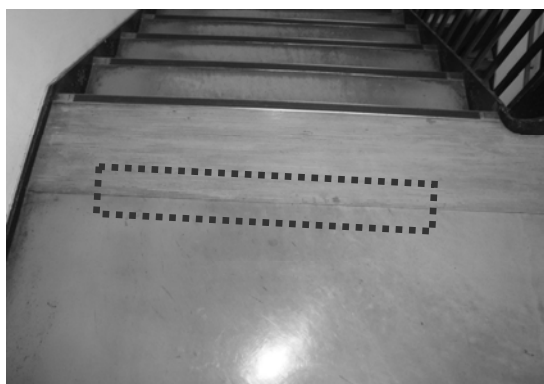
特に庁舎の建て替え、大規模修繕の際には最新の整備基準を遵守するよう十分注意をするべきである。

（各区総務課，市民参画推進局区政振興課）

【視覚障害者に対する警告用のブロックが設置されていない事例】

＜階段踊り場－中央区＞

＜傾斜路踊り場－長田区＞

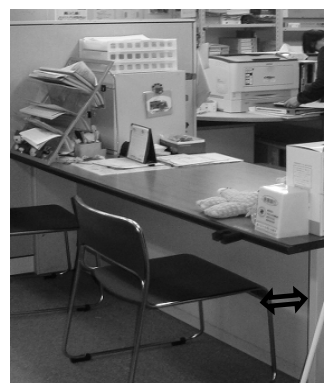
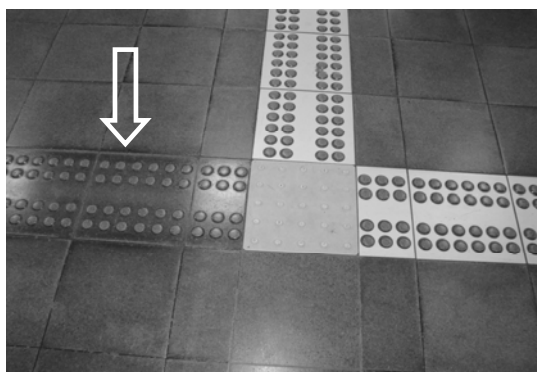


【障害者用ブロックが床と同系色の事例】

＜西区＞

【カウンター下部の奥行きが十分でない事例】

＜垂水区＞



② 区行政総合調整会議

神戸市区行政の総合調整に関する規則（昭和 48 年 3 月制定）に基づき、各区役所に「区行政総合調整会議」が設置されている。規則では月 1 回の定例会の開催が規定されているにもかかわらず、現在は規則どおりに開催をしていない区役所が 4 区あった。

この規則は、区役所と各区の区域を所管する事業所等との相互の連絡調整を円滑にし、行政効果の向上に資することを目的としており、本来規則に則した運営を行うべきものである。しかしながら、現在では規則で定められている会議の構成員である事業所長等は、区役所職員を兼務することが多くなっており、また ICT の発達により情報共有も容易になっている。区の特性等に応じた会議の運営が行えるように、規則の見直しも含めて検討すべきである

（東灘区・西区まちづくり課，中央区・北区まちづくり推進課，市民参画推進局市民協働推進課）

7 意見

区役所における行政サービスについて市民満足度の更なる向上を図るため、次の事項について検討を要望する。

(1) 市民満足度向上に向けた窓口サービスの拡充

ライフスタイル及び世代ごとのニーズの多様化、情報通信技術の進展等に伴い窓口の利用機会の拡充や多数の行政手続きが1箇所の窓口で完了するワンストップ窓口の開設等を望む市民ニーズは高い。

利用者の視点に立った、より利便性、快適性の高いサービスを効果的・効率的に提供する身近な窓口としての区役所を目指すため、次の事項について、市民ニーズ及び他都市の実施状況等を考慮しながら、その早期実施又は拡充を検討することを要望する。

① 窓口の利用機会の拡充（コンビニエンスストアでの証明書の発行）

本市では、開庁時間以外での住民票等の証明書の発行、より市民に身近な場所、区役所窓口の混雑緩和を図るため、証明書自動交付機（住民票の写し、住民票記載事項証明書、印鑑登録証明書が取得可能）を区役所以外の交通拠点・商業施設に設置（市内13箇所）し、平成23年度94,220件（本庁を除く本市発行件数の約8%）を発行しており、年々その利用件数は増加している。

一方、国内では、平成22年度以降住民基本台帳カードを利用して、コンビニエンスストアで住民票等を取得できるサービスを実施している市区町村が増加している。

コンビニエンスストアでの住民票等の交付は、市内外を問わず地方自治情報センターと再委託契約を締結したコンビニエンスストア事業者の全国の店舗を利用することができ、証明書を取得できる場所が格段に市民に身近になるとともに、利用時間も証明書自動交付機に比べ延長されることになる。

現在、国において制定を進めている「マイナンバー法案（社会保障・税番号制度）」への対応について勘案する必要があるが、市民の利用機会拡充、利便性の向上及び経済性の観点から、本市においても、コンビニエンスストアでの証明書発行の実施に向けて検討するべきである。また、発行する証明書の種類についても、現行のものに加え、戸籍及び税関係の証明書の発行も検討するべきである。

なお、現在の証明書自動交付機については、発行する証明書の種類を含めた当面の運用やそのあり方について、あわせて検討するべきである。

② ワンストップ窓口（証明発行コーナー実施区の早期拡大）

住民票の写し、戸籍謄（抄）本、印鑑登録証明書だけでなく、市県民税の所得・課税証明書、市税の納税証明書などを一括して発行する証明発行コーナーを、東灘区役所では平成23年10月、須磨区役所では平成24年5月に開設している。

証明発行コーナーは、①複数の証明書等の一箇所での取得可能、②1階の入口のすぐそばで証明書等の取得が可能、③証明書等の取得のための来庁者と届出・相談のための来庁者を分離することにより待ち時間短縮の効果が期待できる等の利点があり、届出・

相談の利用者も含め、窓口利用者の利便性、快適性向上に資するものと認められる。

設置場所（事務スペース及び待ち合いスペース）の確保、狭隘対策、空調対策、セキュリティ対策など解決しなければならない課題は多いが、先行実施区の実施状況も参考にしながら、未開設区での早期開設を要望する。

(2) 職員の対応能力の向上

利用者の視点に立った満足度の高い行政サービスを提供するためには、区役所職員には、市民への接遇能力はもとより、環境変化への対応能力、専門的な知識や技術に基づく説明能力と事務処理能力が求められている。

行政サービスを支える職員こそが、市民満足度向上の成功に欠かせない資源であり、市民対応の第一線に立っているという行政マンとしての高い志とプロ意識が職員に醸成されなければ、市民満足度の高いサービスの維持・向上は難しい。

① 業務能力の向上

区役所職員に対する専門的な知識や技術に基づく説明能力と事務処理能力を養成するための業務研修について、ある程度の業務経験を有するいわゆる中堅職員に対する業務研修の実施状況は十分であるとはいえない。職場の中心となる中堅職員の能力向上を図るためのフォローアップシステムの充実を図ることを望む。

併せて、法制度等の変更が頻繁に行われる中で、制度変更、業務システム変更に対応できるよう十分に時間をとって研修や説明会を実施することなどが必要である。

② 区民サービスディレクターを中心とした接遇能力向上の更なる推進

接遇については、区民サービスディレクターの配置を契機に実施している様々な取り組みの効果が現れ、区役所職員全体の接遇能力の改善につながっているものと認められる。ただ、来庁者アンケートの集計結果によると、職員の服装等の身だしなみについての市民の評価は改善しているものの、他の項目に比べて相対的に低い評価となっている等の課題も見受けられる。現在のこれらの取り組みを形骸化させず、更に充実した行政サービスにつなげていくためにも、現在実施している来庁者アンケートに加え、新たな第三者評価の方法を検討するなど、取り組みの効果を十分に検証し、事業計画を適宜見直し、活動内容を改善していくことが望まれる。

また、区民サービスディレクターについては、その活動実績等を検証し、活動しやすい環境づくりを進めるとともに、区役所以外の本市の行政機関における市民サービスの状況調査や研修の企画・実施の支援など、本市における市民サービスの向上に、なお一層力を発揮できるような役割を検討していくことが望まれる。

【参考資料】

参考 1 区役所庁舎概要

	東灘	灘	中央	兵庫	北
構造	SRC造 地上6階, 地下1階	RC造 地上7階, 地下2階	SRC造 地上9階, 地下2階	RC造 地上4階, 地下1階	RC造 地上5階
延床面積 (㎡)	16,596.98	8,534.13	13,304.42	8,078.06	5,539.00
開設年月	平成12年2月	平成16年5月	昭和55年12月	昭和47年10月	昭和48年8月
総務課	4階	4階	4階	本館4階	5階
会計室	3階	3階	3階	本館4階	4階
まちづくり課※	4階	4階	4階	本館4階	4階
市民課	2階, (1階)	2階	2階	本館2階	2階
保険年金医療課	2階	2階	7階	本館2階	4階
市税事務所	3階	3階	3階	本館3階	5階
健康福祉課	1階, 5階	1階, 3階	1階, 5階	本1階別4階	1階, 2階
こども家庭支援課	5階	6階	5階	本1階	3階
保護課	1階	1階	1階	別館1, 2階	1階
併設施設	消防署	—	衛生監視事務所	消防署 公会堂	衛生監視事務所

	長田	須磨	垂水	西
構造	SRC造 地上7階, 地下2階	鉄骨造 地上5階	SRC造 地上3階, 地下2階	RC造 地上4階, 地下1階
延床面積 (㎡)	11,381.27	9,279.26	8,893.00	6,197.27
開設年月	平成5年12月	平成24年5月	平成3年11月	昭和57年8月
総務課	3階	4階	3階	4階
会計室	3階	4階	2階	2階
まちづくり課※	3階	4階	2階	4階
市民課	1階	1階	2階	1階
保険年金医療課	1階	1階	2階	2階
市税事務所	4階	3階	3階	2階
健康福祉課	2階	2階	2階	1階, 3階
こども家庭支援課	5階	2階	2階	3階
保護課	2階	3階	1階	1階
併設施設	衛生監視事務所	—	衛生監視事務所	衛生監視事務所 公会堂

SRC造：鉄骨鉄筋コンクリート造，RC造：鉄筋コンクリート造

※中央区及び北区のまちづくり推進課及びまちづくり支援課は，両課とも4階

参考2 区別人口統計（住民基本台帳人口（日本人＋外国人））（平成24年3月31日現在）

	全 市	東灘区	灘 区	中央区	兵庫区	北 区	長田区	須磨区	垂水区	西 区	
人口総数	1,554,183	210,560	130,748	126,177	109,960	229,067	103,786	168,141	225,296	250,448	
年齢構造別人口	0～14歳 (人)	201,147	30,221	17,267	12,713	11,565	31,701	11,007	20,277	29,696	36,700
	全人口比 (%)	12.9	14.4	13.2	10.1	10.5	13.8	10.6	12.1	13.2	14.7
	区別順位		②	④	⑨	⑧	③	⑦	⑥	⑤	①
	15～64歳 (人)	993,051	137,742	83,538	85,518	68,395	143,774	62,348	104,484	139,381	167,871
	全人口比 (%)	63.9	65.4	63.9	67.8	62.2	62.8	60.1	62.1	61.9	67.0
	区別順位		③	④	①	⑥	⑤	⑨	⑦	⑧	②
	65歳以上 (人)	359,985	42,597	29,943	27,946	30,000	53,592	30,431	43,380	56,219	45,877
	全人口比 (%)	23.2	20.2	22.9	22.1	27.3	23.4	29.3	25.8	25.0	18.3
	区別順位		⑧	⑥	⑦	②	⑤	①	③	④	⑨
4歳まで	0～4歳 (人)	64,636	9,536	5,853	4,713	3,943	9,663	3,506	6,407	9,825	11,190
	全人口比 (%)	4.2	4.5	4.5	3.7	3.6	4.2	3.4	3.8	4.4	4.5
	区別順位		①	②	⑦	⑧	⑤	⑨	⑥	④	③
外国人	外国人 (人)	43,751	5,061	4,115	12,027	4,350	1,962	7,104	3,966	2,678	2,488
	全人口比 (%)	2.8	2.4	3.1	9.5	4.0	0.9	6.8	2.4	1.2	1.0
	区別順位		⑤	④	①	③	⑨	②	⑥	⑦	⑧

（出典）住民基本台帳年齢別人口（神戸市ホームページ），平成24年度区政概要（神戸市）

参考3 諸統計（平成23年度実績）

(1) 区役所職員配置数

（平成24年5月1日現在 単位：人）

	東灘	灘	中央	兵庫	北	長田	須磨	垂水	西	計
事務職員	165	143	197	203	187	205	207	189	179	1,675
技術職員	25	25	21	23	33	22	31	31	29	240
計	190	168	218	226	220	227	238	220	208	1,915

(2) 住民異動届出数及び印鑑登録申請件数、戸籍届出件数、外国人登録事務取扱件数

	東灘	灘	中央	兵庫	北	長田	須磨	垂水	西	計
住民異動	19,555	13,456	18,548	12,269	15,623	9,104	12,924	17,184	18,850	137,513
印鑑登録	7,961	4,657	5,780	4,082	7,011	3,411	5,213	7,633	7,937	53,685
戸籍	10,217	7,693	11,149	10,587	9,689	7,543	9,081	10,789	10,318	87,066
外国人登録	9,963	8,535	28,750	9,805	3,354	12,681	5,983	4,381	4,748	88,200

(3) 戸籍、住民基本台帳、諸証明等取扱件数

	東灘	灘	中央	兵庫	北	長田	須磨	垂水	西	本庁	計
戸籍	48,986	38,340	55,455	52,990	43,175	42,252	42,811	47,968	47,889	21,651	441,517
住基台帳	101,945	65,522	73,614	69,365	104,959	59,839	76,443	101,247	116,499	113,052	882,485
印鑑登録	67,476	36,636	38,040	32,817	66,396	32,845	45,761	61,506	77,413	36,216	495,106
外国人登録	4,166	2,708	9,827	3,551	2,021	4,761	3,188	2,200	1,745	1,674	35,841
臨時運行自動車	840	499	620	459	514	729	476	363	1,572	—	6,072
税務閲覧	159	98	1,789	115	0	169	8	135	302	—	2,775
税務証明	41,479	26,830	35,224	24,570	40,869	24,221	32,299	41,751	55,839	21,646	344,728
家屋証明	1,285	687	767	398	1,097	299	643	1,304	1,356	—	7,836
その他	4,026	2,689	6,358	3,522	2,682	2,615	2,907	3,085	2,946	—	30,830
合計	270,362	174,009	221,694	187,787	261,713	167,730	204,536	259,559	305,561	194,239	2,247,190

※自動交付機取扱分は除く

(4) 国民健康保険異動状況

	東灘	灘	中央	兵庫	北	長田	須磨	垂水	西	計
資格取得	5,088	3,664	5,537	3,754	4,918	2,962	4,122	5,359	5,419	40,823
資格喪失	4,950	3,906	5,805	4,283	4,834	3,353	4,418	5,395	4,960	41,904

(5) 国民年金異動状況

	東灘	灘	中央	兵庫	北	長田	須磨	垂水	西	計
増加	9,601	6,711	8,268	5,901	9,054	4,615	7,355	8,926	10,945	71,376
減少	9,974	7,041	8,175	6,231	9,622	4,976	8,099	9,562	11,622	75,302

（出典）平成24年度区政概要（神戸市）

参考4 地域団体ワンストップ窓口（地域担当制）について（調査票から抜粋）

	東灘区	灘区	中央区	兵庫区	北区	長田区	須磨区	垂水区	西区
実施体制	まちづくり課地域支援担当，事業推進担当，10名	まちづくり課，5名（係長級のみ）	まちづくり推進課，まちづくり支援課，20名（課長級を含む）	まちづくり課広報広聴，事業推進，地域福祉の各ライン，14名＋課長級2名	まちづくり推進課事業推進係，北神出張所まちづくり担当，10名	まちづくり課事業推進，まちづくり推進，協働推進の各ライン，10名	まちづくり課広報相談係，企画協働係，地域福祉係，7名	まちづくり課地域支援担当，10名（課長級を含む）	まちづくり課地域支援担当及び西神出張所，10名
地域担当制の現状はどうか※	機能している	ふつう	機能している	十分機能している	ふつう	ふつう	機能している	機能している	機能している（一部地域は機能していない）

※地域担当制の現状については、「十分機能している」「機能している」「ふつう」「あまり機能していない」「機能していない」から選択

参考5 事業局との連携（区行政調整会議及び区局連携事業）について（調査票から抜粋）

	東灘区	灘区	中央区	兵庫区	北区	長田区	須磨区	垂水区	西区
神戸市区行政調整会議について									
開催頻度，内容等	休止	月1回議題は随時募集	定例年3回＋随時毎月，関係者全員にEメールで議題等を確認	月1回各事業所の取り組みなど局間を越えて把握することができる	2ヶ月に1回意見交換・情報提供，区内行事の紹介など	月1回イベント・課題等の情報交換	月1回各事業所間の情報共有	月1回各行政機関相互報告による情報共有と連携	数年，召集していない。必要の都度，関係所（署）長との会議を不定期に開催
会議の効果※1	効果をあげていない	効果をあげている	効果をあげている	十分効果をあげている	ふつう	効果をあげている	効果をあげている	効果をあげている	ふつう
予算での連携について									
区独自の行政需要，事業要望等が事業に活かされているか※2	活かされている	活かされている	活かされている	十分活かされている	ふつう	ふつう	活かされている	活かされている	十分活かされている

※1 会議の効果：「十分効果をあげている」「効果をあげている」「ふつう」「あまり効果をあげていない」「効果をあげていない」から選択

※2 区独自の行政需要，事業要望等が事業に活かされているか：「十分活かされている」「活かされている」「ふつう」「あまり活かされていない」「活かされていない」から選択

参考6 ふれあいの市民サービス向上運動（調査票から抜粋）

	23年度点検月間での区で自主的に取り組むメニュー	ふれあいの市民サービス実行委員会で特に取り組んでいる事項
東灘区	<ul style="list-style-type: none"> ・役所は親切、声かけ運動 ・高齢者・身体障害者への対応を学ぶ ・対応標語・川柳募集 	<ul style="list-style-type: none"> ・区役所全体の連携づくり(SDカフェ・窓口案内冊子作成・お仕事検定実施・1F玄関で庁舎案内・ワールドカフェ研修・情報お知らせボード設置) ・ほめる風土の推進(サンクスカード実施) ・対応技量の向上(接客対応研修・高齢者身障者への対応研修・SD通信・朝礼やSD通信でのアドバイス・伝わる文書作成講座) ・庁舎の環境整備(レイアウト変更・案内表示の見直し・整理整頓日の設置・庁舎内ポスターの貼付規定・タッチパネルの外国語入力)
灘区	<ul style="list-style-type: none"> ・ふれあいカフェ ・テーマ:ユニバーサルサービス研修 	<ul style="list-style-type: none"> ・ふれあいの市民サービス向上推進チーム“7UPなだ”の活動 ・ハード面改善プロジェクト “やすらぎ待合”(22,23年度) “庁舎みだしなみ改善”(24年度)
中央区	<ul style="list-style-type: none"> ・行き先のご案内・庁舎周辺クリーン作戦・職員提案・Mt.中央プロジェクト・区役所事務の手引き改訂・インフォメーション連絡会・身だしなみに関する市民アンケート 	<ul style="list-style-type: none"> ・あいさつ励行 ・他課との連携,チーム意識の醸成(区役所事務の手引き改訂,区役所マップの作成) ・分かりやすい案内表示(窓口業務・トイレ設備他)
兵庫区	<ul style="list-style-type: none"> ・挨拶運動(毎週月曜日) ・職員向けミニレター発行(年3回) ・全課で業務改善のための連絡会実施 ・GOOD JOBカード ・窓口モバイル版作成 ・スキルアップ部会及びワーキンググループ活動 	<ul style="list-style-type: none"> ・挨拶運動の実施(毎週月曜日) ・全職場での朝礼,終礼の実施 ・ミニレターの発行(年3回程度) ・全職場で連絡会を実施 ・オリジナルソングの放送(1日2回) ・GOOD JOBカードの活用 ・BGMの放送・窓口案内モバイル版(職員携帯用窓口案内)の作成・来庁者アンケートの実施
北区	<ul style="list-style-type: none"> ・職場の整理・整頓 ・より感じのよい身だしなみ ・ていねいな電話対応 (は自己点検,集計し研修等に活用) 	<ul style="list-style-type: none"> 「よい市民サービスは,よい職場から」 職員の連携や情報共有を重視し,23年度から北区新規採用・転入者研修(座学・バスによる区内施設見学),24年度から職員だよりの定期発行やふれあいランチ会の開催等に取り組んでいる。また,本区,北神行政サービスセンター,連絡所合同の研修等を実施し,職員間の交流を推進している。 「すべての方が気持ちよく用事を済ませることができる区役所を目指して」 ・認知症,高齢者,障がい者 対応研修の実施 ・総合案内板を目的別用件別へ変更 ・階段扉,エレベーター横に現在階を大きく表示
長田区	<ul style="list-style-type: none"> ・長田区対応研修(ワークショップ形式)の実施 ・「あいさつ・声かけ運動」の強化(名札着用) ・各所属に「点検月間」のポスター掲示 ・来庁者アンケートの実施等 	<ul style="list-style-type: none"> ・わかりやすいサイン表示・案内板・掲示物の設置検討 ・庁舎内の空気環境の改善(トイレの臭い対策) ・庁舎内の情報共有検討
須磨区	<ul style="list-style-type: none"> ・あいさつ・声かけ運動 ・電話イメージアップ運動 ・服装など身だしなみに気をつけよう運動 ・整理整頓の励行 ・来庁者アンケートの実施 	<ul style="list-style-type: none"> (須磨本区) 平成24年度は,ワーキングチーム(各課から1名~2名参加)による「案内表示の見直し」を推進
垂水区	<ul style="list-style-type: none"> ・ワーキング部会を設置し改善点の検討(ポスター掲示の点検・整理) ・サービス向上を継続的に呼びかけるゼラニウム通信の発行など 	<ul style="list-style-type: none"> ・あいさつ運動の推進とそれに伴うキャッチフレーズの募集 ・案内表示サインの見直し(特に来客数が多く迷いやすいポイントを中心) ・1階案内カウンター周辺の改善
西区	<ul style="list-style-type: none"> ・西区役所窓口案内を活用した丁寧な対応 ・各課・所における重点実施日を設定した取り組み他 	<ul style="list-style-type: none"> ・ワーキングチームによる,各種取組みの推進(民間企業訪問,案・Do・トライの提出,サイン表示の改善など)

参考7 ふれあいの市民サービス向上運動②（調査票から抜粋）

	研修の実施状況 (ふれあいの市民サービス点検月間)	その他の研修 の実施例	来庁者アンケートの具体的な活用方法
東灘区	「職場対応研修」 (8/10職場で実施)	ワールドカフェ研修 (職場の応対リーダー研修) SDカフェ 高齢者・障害者接客研修	・応対態度の指摘は真摯に受けとめ、SD通信・研修で職員にフィードバック ・窓口への案内(職員は専門外のことはわかっていない)については、お仕事検定クイズや窓口案内冊子を作成し、情報を共有 ・案内表示については、2F市民課・保険年金医療課の窓口表示を改善
灘区	「職場対応研修」 (全職員を対象に実施) (ふれあいカフェ(ワークショップ研修))	応対リーダー接遇研修	・集計結果の情報共有 ・翌年の「7UPなだ」において、「市民の声」として来庁者アンケートの自由意見(BADコメント)をメンバーで読んで、活動目標を設定。研修テーマにも反映。
中央区	「職場対応研修」 (全職員を対象に実施)	あいさつ励行研修	・市民サービス向上への反映
兵庫区	「職場対応研修」(11/11職場) 「業務改善研修」実施 (10/11職場) (スキルアップ研修(クロスロード研修))	フロアマネージャー研修	・集計結果についてミニレターに掲載し、職員に配布することにより、更なる市民サービスの向上や職員のモチベーションアップにつなげている。
北区	「職場対応研修」「業務改善研修」(共に11/11職場で実施)	応対リーダー研修 フルーツ・フラワーパークに学ぶ	・アンケートの数値とともに自由解答欄に寄せられたご意見を、職員だよりや研修で紹介し、市民サービス向上・職員のモチベーションアップに役立てている。
長田区	「職場対応研修」 (全職員を対象に実施)	サービス介助セミナー	・所属ごとの集計を行い、実行委員会で傾向を報告し、所属長に配布。 ・全職場へ結果をまとめて配布(さるびあ通信)
須磨区	「職場対応研修」 (全職員を対象に実施)	民間企業視察研修会 認知症セミナー 介助セミナー フロアマネージャー体験	・アンケート集計結果を作成し、情報共有。今後の市民サービスの向上に反映させる。 ・研修内容や他の立案・企画に役立てる。
垂水区	「職場対応研修」 (全職員を対象に実施)		・ゼラニウム通信にアンケート結果を掲載し、職員への意識づけとして活用 ・NSI値による昨年度や他区との比較及び自由意見を参考に改善点を分析し、応対研修時に職員に周知
西区	「職場対応研修」(7職場)、「業務改善研修」(3職場)、両研修とも実施(3職場)、両研修とも実施せず(3職場)(10職場中)	連絡所・西神出張所 応対研修 高齢者擬似体験研修	来庁者の大半の方からは、いい評価をいただいているが、一部の方からは厳しいご意見をいただいております。各所属において、このような意見について、朝礼等を通じて周知し、さらなるサービス向上に役立てている。(「応対の心得」全職員配布、西区役所窓口案内作成)