

① 来客対応について

- 「窓口業務」「相談業務」について、担当者によって持っているイメージに開きがある。どのような業務をさして「窓口業務」なのかによってスペースの役割が異なる。事例も含めて検討する。

■ 来客と役場職員の接点に関する検討

	分類	応接姿勢	どのような業務があり、どんな場面が想定されるか					
			総務企画課	出納室	建設課	産業観光課	保健福祉課	教育委員会
A	立ち寄り	カウンター越しに立って	<ul style="list-style-type: none"> ・ 広報誌の販売 ・ 簡易な申請書などの受け取り ・ 郵便文書の授受 ・ 指名願いの受付 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 税金・使用料・各種証明書等入金 ・ 県収入証紙販売 ・ 遊漁証販売 ・ 納税相談(簡単な) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業者の営業 ・ 請負業者との簡単な打合せ、書類の授受 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ごみ袋販売 ・ 視察代金支払手続 ・ 申請書類受取など ・ 観光案内 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 介護予防事業等の教室案内・誘導 ・ 郵便文書の受渡 ・ ゴミ袋の販売 ・ 案内チラシ等の配布 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 郵便、宅配の受け取り ・ 各種団体との簡単な話 ・ 子ども館等申請の受付 ・ 村史等の販売
B1	窓口面談	カウンター越しに座って	<ul style="list-style-type: none"> ・ 戸籍、住民票、印鑑証明 申請及び交付 ・ パスポート申請 ・ 税務証明、地積図面 ・ 簡易な税務相談 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 口座振替依頼書 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 上下水道の手続き ・ 各種申請届出(建築確認申請、工事届、道路占用等) 	なし	<ul style="list-style-type: none"> ・ 犬の登録 ・ 国民健康保険証関係の申請・交付・返還 ・ 後期高齢者加入手続き ・ 国保・後期療養費申請受付 ・ 国保・後期限度額認定申請の受付 ・ 国保特定疾病療養受療証申請の受付 ・ 出生時の国保加入手続き ・ 児童手当・特例給付、児童扶養手当の認定請求受付 ・ 出産育児一時金(国保) ・ 妊娠届の受付 ・ 妊婦及び乳児一般健康診査費給付申請の受付 ・ 新生児訪問日程の調整(保健師) ・ 単県医療費(乳幼児・心身障害・ひとり親家庭等) ・ 資格申請、償還払請求の受付 ・ 死亡時の国保・後期葬祭費・還付 ・ 国民年金関係届出書の受付(加入、免除、未支給、 ・ 障害年金、年金給付) ・ 障害者手帳の申請受付・交付・返還受付 ・ 自立支援医療(更生・精神通院)の認定申請・交付 ・ 補装具費(障害)の受付 ・ 障害福祉サービス申請の受付 ・ 地域支援事業(日常生活用具等)の申請受付 ・ 有料道路割引、NHK等の減免割引申請 ・ 特別児童扶養手当、特別障害者手当、障害児福祉手当 	なし

							<ul style="list-style-type: none"> ・の申請受付 ・介護保険の加入、脱退等の手続き ・介護保険各種申請の手続き ・各種業者打合せ 	
B2	仕切り つき窓 口面談	カウンター 越しに座っ て	<ul style="list-style-type: none"> ・税務相談 詳細な説明を伴 うもの段階的にCへ ・光サービス申請、相談 ・住宅相談 ・移住相談 	なし	なし	<ul style="list-style-type: none"> ・各種制度説明 ・農業委員会申請受 付 	なし	なし
C	相談	個室	<ul style="list-style-type: none"> ・税相談 滞納整理など 	<ul style="list-style-type: none"> ・納税相談(分納誓約 を結ぶ時など) ・業者との打合せ 	<ul style="list-style-type: none"> ・上下水道料金の滞納 相談 ・業者との打合せ・協議 (フロア内可) ・用地交渉(場合によ り) 	<ul style="list-style-type: none"> ・各種打合せ(重要 案件) 	<ul style="list-style-type: none"> ・健康相談(健診結果相談等) ・健診受診勧奨 ・不妊治療助成事業の申請受付 ・児童相談(障害児含む) ・生活保護相談 ・生活困窮者等自立相談支援事業に係る面談 ・就労支援相談 ・人権擁護に係る相談(差別・DV等) ・介護保険料・国保税滞納に係る納税相談 ・包括支援センターに係る相談 ・介護認定の申請時の相談(家族) ・介護サービス利用についての相談(ケアマネ) ・クレーム時の対応 	<ul style="list-style-type: none"> ・学校園との面談 ・保護者との相談
D	打ち合 わせス ペース	フロア内	<ul style="list-style-type: none"> ・業者との相談 ・区長との相談 	なし	なし	なし	なし	<ul style="list-style-type: none"> ・業者との相談 ・各種団体との打ち合わ せ