

議 題 1

報道機関 各位

記者発表資料 平成18年7月19日(水) 問い合わせ先：区政課 担当：武田 英司 電話：829-1830 内線：2730

さいたま市窓口申請パッケージ化事業推進プロジェクトの設置について

さいたま市では、区役所において複数の窓口で申請が必要な手続きを、一つの窓口で対応する窓口申請パッケージ化事業の実施に向け、見沼区役所をモデル区として見沼区役所内に推進プロジェクトを設置しました。

1. 目的、経緯

若手職員による改革研究グループ(A・C・Mサークル)の提案である、区役所窓口における窓口申請パッケージ化事業は、窓口のワンストップサービスを実現し、区役所サービスの充実・向上に大いに貢献する可能性があります。そのため、全区役所に実施する前に、提案の対象となった見沼区役所をモデル区に選定し、見沼区長のもとに「窓口申請パッケージ化事業推進プロジェクト」を設置し、実施に向けた具体的かつ実務的な検討を進めます。

※「A・C・Mサークル」= **Active and Creative Mind** (独創性のある活発な意識)を持つ、若手職員による自主研究グループ

2. 推進プロジェクト構成員(17名)

統括責任者	見沼区長
マネージャー	見沼区役所 区民生活部長
サブマネージャー	見沼区役所 区民生活部 総務課長
チーム員	見沼区役所 区民生活部 総務課長補佐
	見沼区役所職員(A・C・Mサークルメンバー) 2名
	見沼区役所を除く9区役所職員 9名
	総務局改革推進室職員 1名
	市民局区政課職員 1名

3. スケジュール

平成18年7月1日 推進プロジェクト設置
平成18年8月 ワーキンググループ立上げ
平成19年7月 見沼区役所モデル実施
平成20年5月(予定) 各区導入

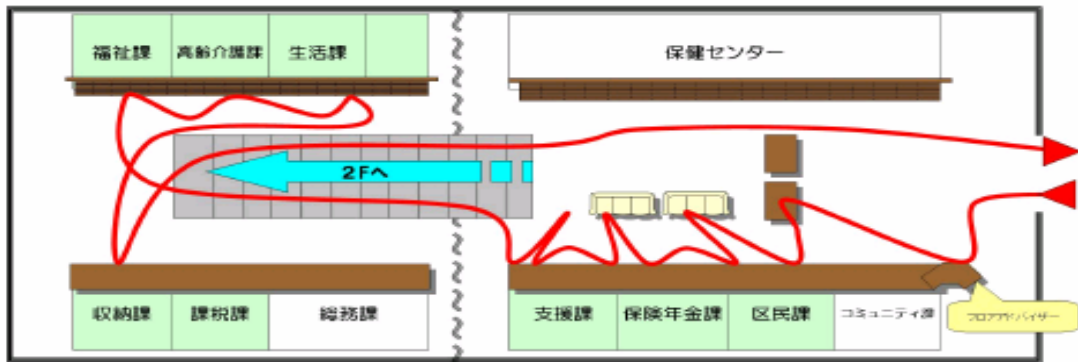
4. 事業概要

市民が転出入する場合、現在は複数の窓口で申請が必要な手続きが必要となるが、転出入時等の定型的な手続きの接客窓口を一元化し（（仮称）パッケージ工房）、そのバックオフィスで入力や手続きを同時並行処理することで、市民の手間と手続きに要する時間を省き、窓口サービスの向上、顧客満足度の向上を図ります。

窓口申請パッケージ化事業のイメージ(モデル見沼区役所)

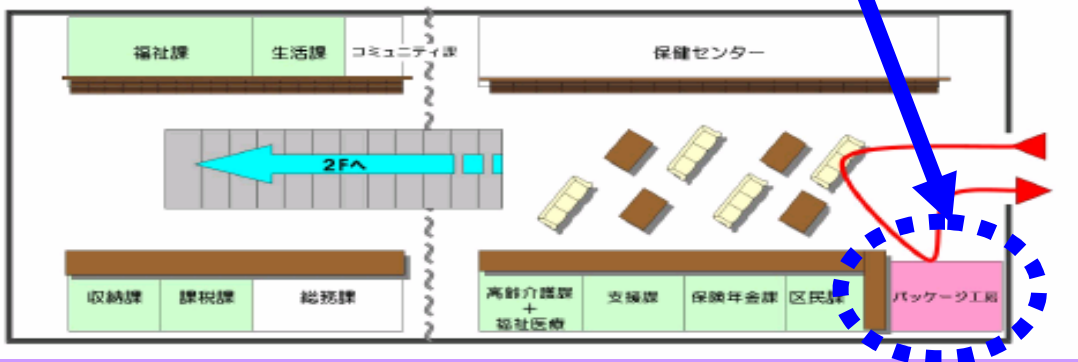
Before

窓口が7箇所から



After

窓口は1箇所へ



お客様はパッケージ工房に行くだけで転入手続きが完了します！