

## 令和2年度 第2回（臨時）開成町課長会議

日時 令和2年4月20日（月） 13時30分～  
場所 議会全員協議会室  
進行 行政推進部長

1. 町長

2. 新型コロナウイルス感染症対策について（環境防災課危機管理担当・総務課）

3. 新庁舎における窓口業務について（税務窓口課）

4. その他



【令和2年3月25日改定】

【令和2年4月8日改定】

【令和2年4月17日改定】

## 新型コロナウイルス感染症の拡大防止に向けた 開成町の基本方針

新型コロナウイルス感染症については、2月25日付けで国の基本方針、2月26日付けで県の基本方針が示されたところだが、感染拡大を防ぎ、感染の流行を早期に終息させるためには徹底した対策を講じる必要がある。

町としても、町民の生命及び健康を保護し、町民生活に及ぼす影響が最小となるようこれらの方針に沿って基本方針を定め対策を講じてきた。

県では国の専門家会議の見解等を踏まえ4月7日に基本方針の改定を行った。町でもこれを踏まえて「開成町の基本方針」の改定を行う。

### 1 町民が参加するイベント

令和2年8月31日まで町が主催するイベントは、原則、中止又は延期とする。ただし、開催せざるを得ない事業は、感染症拡大予防策を施したうえで開催することができる。

### 2 町公共施設の対応

外出を誘引する公共施設については、当分の間、閉館等の対応を行い、町民の外出抑制を最優先に取り組む。再開にあたっては、外出自粛の効果を確認しながら、県内及び小田原保健福祉事務所管内の発生状況などを見極めたうえで、利用再開時期を判断する。

### 3 町立学校等の対応

- 緊急事態宣言に伴う神奈川県からの要請を受け、現時点において町立学校（開成幼稚園、開成小学校、開成南小学校、文命中学校）は、令和2年5月6日まで臨時休業とする。
- その後、状況の推移を見定めながら、学校再開に向けて必要な検討、準備を進める。

### 4 会議・研修等

不要不急の会議、研修等については、原則、中止又は延期とする。

なお、開催せざるを得ない会議、研修等は、まず電子会議への切替え、書面開催を検討し、難しい場合には、規模の縮小、時間の短縮等を行い、感染症拡大予防策を施したうえで開催することができる。

## 5 特記事項

上記以外の事項については、県の新型コロナウイルス感染症の拡大防止に向けた基本方針（令和2年4月7日改定）を踏まえて対応することとする。

令和2年4月17日

開成町新型コロナウイルス感染症対策本部  
本部長 開成町長 府川 裕一

# 新型コロナウイルス感染症対策における職員の勤務体制等について

## 【基本的な考え方】

- 新型コロナウイルス感染症対策として、職員の健康を保持しながら業務を継続できる体制を構築します。
- 対策本部業務や緊急経済・社会対策業務等を除き、通常業務を絞り込むことを前提とします。

## 【交代制勤務の実施】

- 業務の休止・縮小を検討したうえで、感染拡大の防止のため、サテライトデスク（町民・保健センター）を活用した勤務とします。
- 勤務体制は、課長職以下の各所属職員を2グループで編成し、週単位で新庁舎勤務、サテライトデスク勤務を交互に実施するものです。

例) Aグループ	第1週、第3週・・・新庁舎勤務
Bグループ	第2週、第4週・・・町民・保健センター勤務

- 町民・保健センターで勤務する職員は、所属長の判断により自宅勤務を可とします。また、その際のパソコン利用については、必要に応じてLGWAN系PCの持ち出しを認めます。（手続きについては別途案内します）
- 拡大した時差出勤、公共交通機関で通勤している職員の自家用車での通勤は全職員を対象に継続します。
- この体制は新庁舎移転後、令和2年5月11日（月）から開始し、県内及び小田原保健福祉事務所管内における感染症発生状況を見極めながら、当面の間継続して実施します。
- 2グループでの編成勤務は、会計年度任用職員も対象とします。

※上記のほか、小学校等の臨時休業その他の事情による特別休暇の取得等の職員が生じる場合には、当該職員の休暇も含めて、所属内の勤務体制を確立するようにしてください。

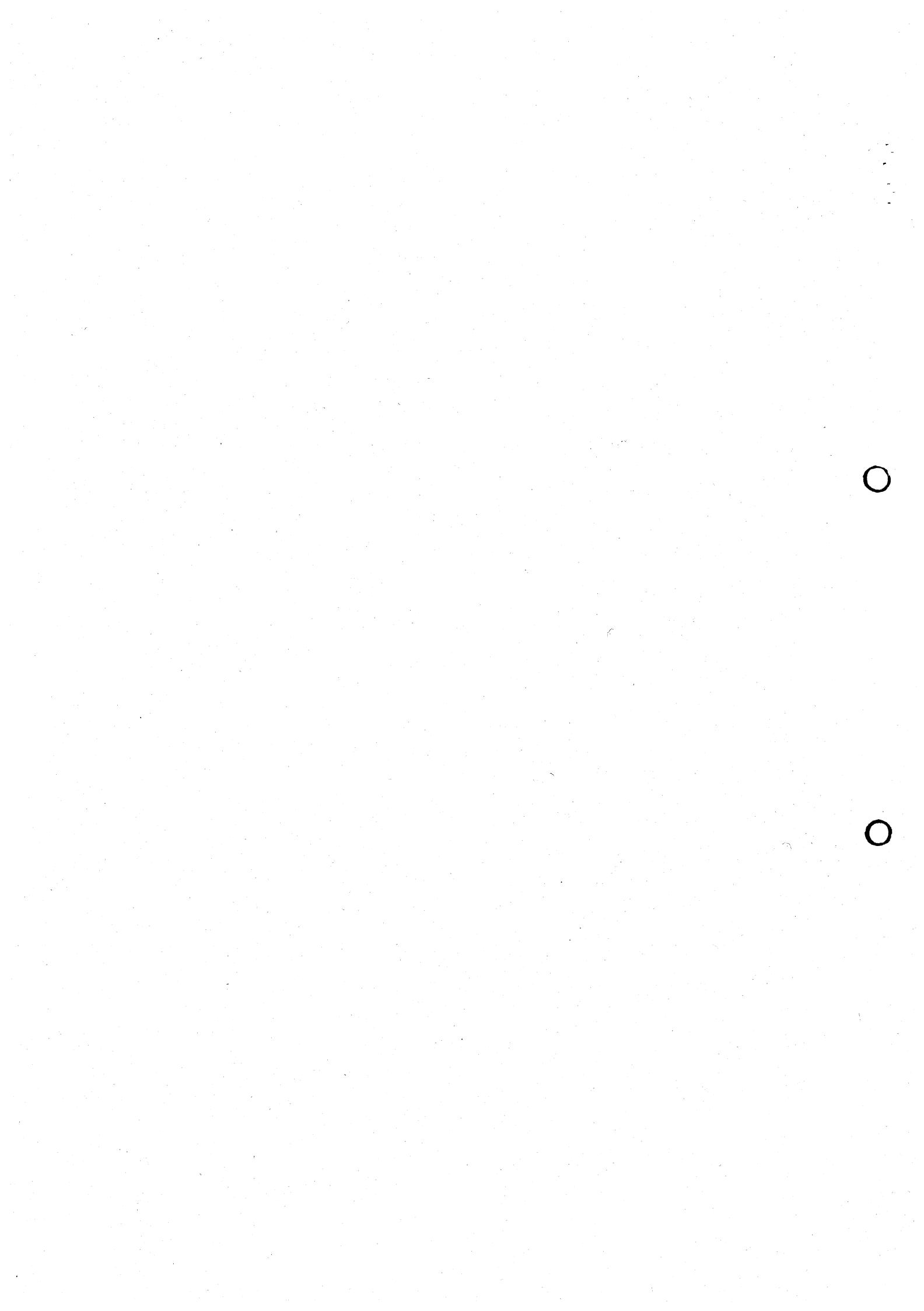
※業務継続のために必要な出勤のほか、可能な場合には自宅勤務に代えて、年次休暇の取得も併せて検討してください。

## 【窓口について】

- 新庁舎における飛沫感染の予防を目的とする透明パネルを設置します。（手配済）
- 新庁舎での案内（コンシェルジュ）を実施し、不要不急な来庁者や体調不良な来庁者に対する入場をご遠慮いただきます。
- 来庁者に対しては、事前に電話をしてからの来庁を積極的に促しています。
- 電話では、郵送ができる手続きの案内、駅前窓口コーナーで可能な手続き、コンビニ交付が可能な手続き、電話等での事前相談・事前連絡の実施、ホームページへの申請様式の掲載状況などを案内することで来庁者を減らしています。
- 上記については、5月1日広報配布にあわせ、別途チラシを作成し配布するとともに、町ホームページ等で案内を行います。

## 【その他】

- 市町村対策本部の業務増、緊急経済対策の業務増などに対応するため、勤務体制に変更が生じる場合があることにご留意ください。
- 出勤時における検温については、各自、自宅での実施に変更します。なお、体温計が市場に不足しており自宅で実施しにくい状況などがあるため、体温計は引き続き設置します。職員の健康管理について、引き続き徹底してください。



## 新庁舎における窓口業務について

令和2年5月7日(木)供用開始

### 《基本方針》

- 基本は、職員が（積極的に）動く。
- 接遇による住民サービスの大切さを意識した応対をする。

～開成町のワンストップサービス（イメージ）～

- 「正面玄関からのお客様が入られたとき、すぐに声をかける」
- 「すぐに案内をして座っていただけるよう心がける」
- 「手続きはできるだけ1か所でできるようにする」

### 《主な取組み》

#### 1 フロア案内の設置

正面入口付近および正面カウンター付近にフロア案内を設置し、庁舎案内、担当窓口案内、申請書記載案内を行う。

#### 2 総合案内・証明書等窓口の設置

住民票や印鑑証明書などの各種証明書の発行や総合的な案内を1か所で対応できるよう正面に窓口を設置する。

#### 3 住民異動（ライフイベント）でのワンストップ手続き

住民異動（転入・転出・出生・死亡・婚姻・離婚などのライフイベント）のお客様に対し、「住民異動」の窓口で担当職員が順番に移動し手続きを行う。

#### 4 その他（留意事項等）

##### 各課でのワンストップ窓口

お客様が複数の窓口に用件がある場合は、次に用件のある担当を呼び、手続きを行う。複数の窓口に移動しなくて済むよう、他に用件がないか確認する。

##### 窓口収納

税、料以外の証明手数料等については、各窓口にレジスターを設置し窓口収納を行う。

## 1 フロア案内の設置

正面入口付近および正面カウンター付近にフロア案内を設置し、庁舎案内、担当窓口案内、申請書記載案内を行う。

### (1) フロア案内の実施体制

新庁舎では入口から総合案内のカウンターまで距離があるため、しばらくの間フロア案内を設ける。

想定としては、新庁舎での業務開始後しばらくの間、常勤職員と会計年度任用職員の2名体制でフロア案内を行い、お客様数に応じて会計年度任用員の1名体制にする予定

#### [ 常勤職員 ]

- 新庁舎1階に配置される主幹以下の職員とする。  
(1時間単位、別途当番表を通知予定)
- 正面入口付近に配置
- 庁舎案内、担当窓口案内、総合案内までの誘導等を行う。

#### [ 会計年度任用職員 ]

- 総合窓口課（窓口担当）会計年度任用職員で指定する職員
- 正面カウンター付近に配置
- 住民異動窓口、証明書等窓口をはじめ各担当窓口への誘導、申請書等の記載補助を行う。

※フロア案内は腕章「案内」を着用すること。（腕章は総合窓口課で受渡し）

※常勤職員、会計年度任用職員及び総合案内職員との連携が重要。上記役割等を基本とするが、お客様への応対状況により、職員ともに協力しお客様の応対をすること。

※当日の会議、来訪予定（視察等）を事前に把握しておくこと。

### (2) フロア案内のしかた（庁舎の案内）

- ①お客様が来庁されたら、笑顔で「おはようございます。」「こんにちは。」と積極的に挨拶を行う。
- ②用件の内容を伺う。（すでに行き先がわかっているような方については、あえて引き留めて聞かなくてもよい。）
  - 証明書等の申請の方である場合は、記載台に案内する。
  - 証明書等の申請でない方は、所管する課に案内する。  
(「各課の取扱い業務」を参照し案内する。)
  - 税、料金の支払いについて

- ア) 税、料金については、指定金融機関（出納室）窓口に案内する。
- イ) 納付書の発行を伴う場合は、所管する課に案内する。
- ウ) 証明等手数料、水道開閉栓手数料、廃棄物（粗大ごみ）処理手数料等は、総合窓口課又は各担当課窓口で領収する。)

③積極的な声かけ

迷っているお客様がいたら、すぐに声をかけて積極的に案内する。

(3) 申請書記載案内

証明書等窓口では、「住民票・印鑑登録・戸籍証明関係」（白色の申請用紙）と「納税・所得・資産証明関係」（青色の申請用紙）に申請書が分かれています。

- ① 住民票・印鑑登録・戸籍関係であれば「白い用紙」で記載例を見て記入するよう説明する。
- ② 納税・所得・資産証明関係税関係であれば、「青い用紙」で記載例を見て記入するよう説明する。
- ③ 何を取得すればよいのか不明な方については、詳細は聞かずに戸籍関係か税関係かを確認し、住民票・戸籍・印鑑関係であれば総合窓口課に、税の関係であれば税務課にすぐに連絡する。  
(お客様に二重の説明をさせないために担当課へ連絡する。不明なことであれば詳細は聞かず、丁寧にすぐに担当課に引き継ぐこと。)

## 2 総合案内・証明書等窓口の設置

住民票や印鑑証明書などの各種証明書の発行や総合的な案内を1か所で対応できるよう正面に窓口を設置する。

### (1) 正面窓口で取扱う業務

- ①庁舎案内（基本的にはフロア案内で対応）
- ②諸証明書の発行業務（住民票等関係〔白色〕、税等関係〔青色〕）
- ③町民カレンダーの配布、自治会の加入案内
- ④ごみの出し方案内、粗大ごみの受付
- ⑤水道の開・閉栓手続き
- ⑥ハザードマップ配布、防災ガイド配布
- ⑦その他必要となること

### (2) 証明書等発行の取扱い

#### ①各担当の対応等

- 「総合案内・証明書等窓口」の設置に向けて会計年度任用職員の雇用を追加しているが、業務・手続きの習得にしばらく時間を要します。常勤職員も人事異動等により、執務環境に慣れるのにしばらく時間を要します。また、担当課の職員でないと対応できない業務もあります。
- 正面窓口で取扱う業務は、上記(1)の①～⑦ですが、次の業務は各担当が窓口に移動して対応することとする。(総合窓口課職員が担当課の職員を呼ぶ)

#### [ 担当課でないと対応できない業務 ]

「②諸証明書の発行業務」のうち、資産に関する証明	税務課
--------------------------	-----

#### [ 当面の間、担当が窓口に移動し対応する業務 ]

「④ごみの出し方案内、粗大ごみの受付」	環境上下水道課
---------------------	---------

- 各担当においては、混雑時や詳細説明が必要な場合は、すぐに証明書等窓口へ移動しお客様の応対をサポート等すること。

#### ②お客様の順番の整理

諸証明の発行にあたり、お客様にお待ちいただく場合は番号札を渡し、待合場所でお待ちいただき、準備ができたらカウンターから声かけを行う。(フロア案内職員も声かけの補助を行う。)

③申請受付と交付受付

正面カウンターでは、人の流れをつくるため、記載台に近いほうを申請受付、待合場所に近いほうを交付窓口とする。

### 3 住民異動（ライフイベント）でのワンストップ手続き

住民異動（転入・転出・出生・死亡・婚姻・離婚などのライフイベント）のお客様に対し、「住民異動」の窓口で担当職員が順番に移動し手続きを行う。

#### （1）手続の概要

- ①住民異動（転入・転出・出生・死亡・婚姻・離婚などのライフイベント）のお客様が来庁されたら、「住民異動」の窓口に案内し手続きを行う。
- ②住民異動窓口では、必要な手続きが何か各手続き確認シート（転入・転出・転居・誕生・お悔やみ・結婚・離婚）により確認する。
- ③手続きが必要となる関係課に連絡し職員が順次住民異動窓口に移動し手続きを行う。（次に手続きする担当は異動窓口付近で待機）

#### （2）住民異動の手続き

（フロア案内がお客様を住民異動窓口に案内）

##### ① 住民異動のお客様を総合窓口課で受付（受付番号をシートに記入）

○住民異動の手続きを行い、必要な手続きを確認シートで確認する。

（確認シートの「該当」欄にチェックを入れる。）

（確認シートは、住民異動窓口に置いておく）

○手続きが必要となる次の課（担当）へ口頭または内線電話で伝える。

（次の手続き担当課は付近（住民異動窓口の後方）で待機）

○伝える内容

・転出、転入等の異動内容

・受付番号

・窓口番号（各窓口に番号を付ける予定（職員側のみ））

例：「転出（〇〇）のお客様が来ました。受付番号〇番、窓口は〇番です。」

〔 総合窓口課職員 平野、石川裕、戸口、湯山、内田 〕

##### ②住民異動に伴い手続きが必要となる全ての課（担当）へ連絡

○総合窓口課の手続きが終わったら、次の担当に声をかけ、手続きが必要な全ての課（担当）に口頭または内線電話で伝える。〔受け付けた総合窓口課職員が対応〕

○伝える内容

・転出、転入等の異動内容

・受付番号

・窓口番号（各窓口に番号を付ける予定（職員側のみ））

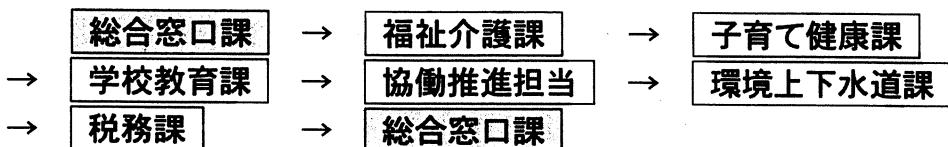
例：「転出（〇〇）のお客様が来ました。受付番号〇番、窓口は〇番です。」

**③ (以降の担当課は) 自分の担当の手続きを終了したら、2つ先の課 (担当)**

**へ連絡**

- 前の担当の手続きが終了したら、自分の担当の手続きを行う。
- 自分の担当の手続きが終了したら、次の担当に声をかけ、2つ先の課 (担当) に口頭または内線電話で伝える。(担当課につながらない場合は飛ばしてその次の課へ連絡する。)

**[手続きの順番]**



自分の担当の手続きが終了したら、確認シートの「手続済」欄にチェックを入れる。

- ① 総合窓口課 (窓口年金) [平野、石川裕、湯山、内田、戸口]
  - ② 総合窓口課 (医療保険) [中野、佐藤亜、平井]
  - ③ 福祉介護課 (福祉) [賴住、鈴木美、荻原、橋村、柏木莉]
  - ④ 福祉介護課 (高齢介護) [奥津、新美、曾我、田村、加藤勝]
  - ⑤ 子育て健康課 (子ども育成) [北原、渡辺寛、小金、横山、芳山]
  - ⑥ 子育て健康課 (健康づくり) [露木、川合、田邊、真貝、加藤か、五所]
  - ⑦ 学校教育課 (学校) [尾川、石田景、高橋洋]
  - ⑧ 企画政策課 (協働推進) [奥原、市川]
  - ⑨ 環境上下水道課 (環境) [田代、佐藤久、岩根]
  - ⑩ 環境上下水道課 (上下水道) [山田、奥石、渡辺智]
  - ⑪ 税務課 (課税) [岩本、菅沼、木村、吉田、清水]
  - ⑫ 税務課 (徴収) [石川祐、山下]
  - ⑬ 総合窓口課 (窓口年金) [平野、石川裕、戸口、湯山、内田、杉山、山崎]
- 最後に手続きをした課 (担当) は、手続き漏れがないかチェック ('手続済' にチェックが入っているか確認) する。漏れがあった場合は、その手続きの担当に連絡。
- 口座振替の申し込みがある場合は、申し込みのある最初の課で記入し、以降の課は追加でチェックを入れる。最後に受付をした課 (担当) が回収する。
- 証明書や各種手数料の支払いがある場合は、最後に納付書を発行した課 (担当) が清算する。
- 当日手続きを行わないものがある場合は、確認シートをコピーして渡し、後日手続きするように案内する。

### (3) 住民異動の各担当の対応等

- 住民異動の手続きは、多岐に渡り、複数の課（担当）が対応することから総合窓口課を主として課（担当）間の円滑な連携が必要です。
- 住民異動の手続きの担当〔上記（2）③の①～⑬〕は、住民異動時には、担当職員が移動して手続きを行うこととする。

#### 4 その他（留意事項等）

##### （1）各課でのワンストップ窓口

お客様が複数の窓口に用件がある場合は、次に用件のある担当を呼び、手続きを行う。複数の窓口に移動しなくて済むよう、他に用件がないか確認する。

- ① 各窓口ではワンストップ窓口を意識して基本的に職員が移動する。

お客様が複数の窓口に要件がある場合は、担当窓口での手続きが終了したら、次の用件のある窓口の担当を呼び手続きを行う。

※システム等の関係上担当課の窓口で対応しなければならない場合は、お客様に説明をして移動してもらう。

- ② 複数の窓口に移動しなくて済むように「他にご用件はございませんか」等の声かけを行う。引継いだ場合は、「大変お待たせしました」といった相手を敬う一言を声かけし、ワンストップと接遇を心がけ窓口対応を行う。

※正面の証明書等窓口ではなく、税務課、環境上下水道課の窓口へ直接お客様が来られた場合、そこで受付・応対してください。

##### （2）窓口収納（手数料のみ）

税・料以外の証明手数料等については、窓口にレジスターを設置し、窓口収納を行う。

##### （3）お客様の順番の整理

お客様にお待ちいただく場合は番号札を渡し、待合場所でお待ちいただき、準備ができたらカウンターから声かけを行う。（フロア案内職員も声かけの補助を行う。）

###### 〔番号札を用意する業務〕

証明書発行、住民異動、マイナンバーカード交付

##### （4）その他

###### 〔今後の予定〕

- 新庁舎供用開始の初日（5月7日）からしばらくは、部長、関係課長及び班長はフロアに出て案内等をサポートする。
- 供用開始時は、日々課題等を確認するとともにできることは順次改善していく。（5月8日には、関係課長及び班長で集まり、取組み状況を確認する。）
- 各業務のマニュアル整備を進め、総合窓口課の会計年度任用職員の研修、人事異動等のあった常勤職員の研修を行う。（5月中下旬から予定）
- 庁内に関係課による窓口サービス向上（改善）組織を設置し改善等を進める。

〔職員の皆様への依頼事項〕

- どこの部署でどの業務を取り扱っているか把握しておくこと。
- 担当が不在でも、できるだけ対応ができるように各業務のマニュアルを整備すること。
- 開成町職員としていつでも丁寧な対応を心がけること。
  - ・席からカウンターまで距離があるため、すぐに席を立ってお客様に応対すること。
  - ・自分の課、他の課のお客様だと考えずに、開成町のお客様と考えて積極的に応対すること。
- 全職員で協力し町民サービスの向上に取り組んでいくこと。
  - ・証明書発行、住民異動にかかる手続きは、現庁舎等で各課（担当）が行っている業務になります。新庁舎では職員が移動することになりますが、これまでやったことのない業務・手続きをやろうというものではありません。
  - 全職員で協力し、町民サービスを向上させる意識のもと、業務に取り組むようすること。

— 以上 —