

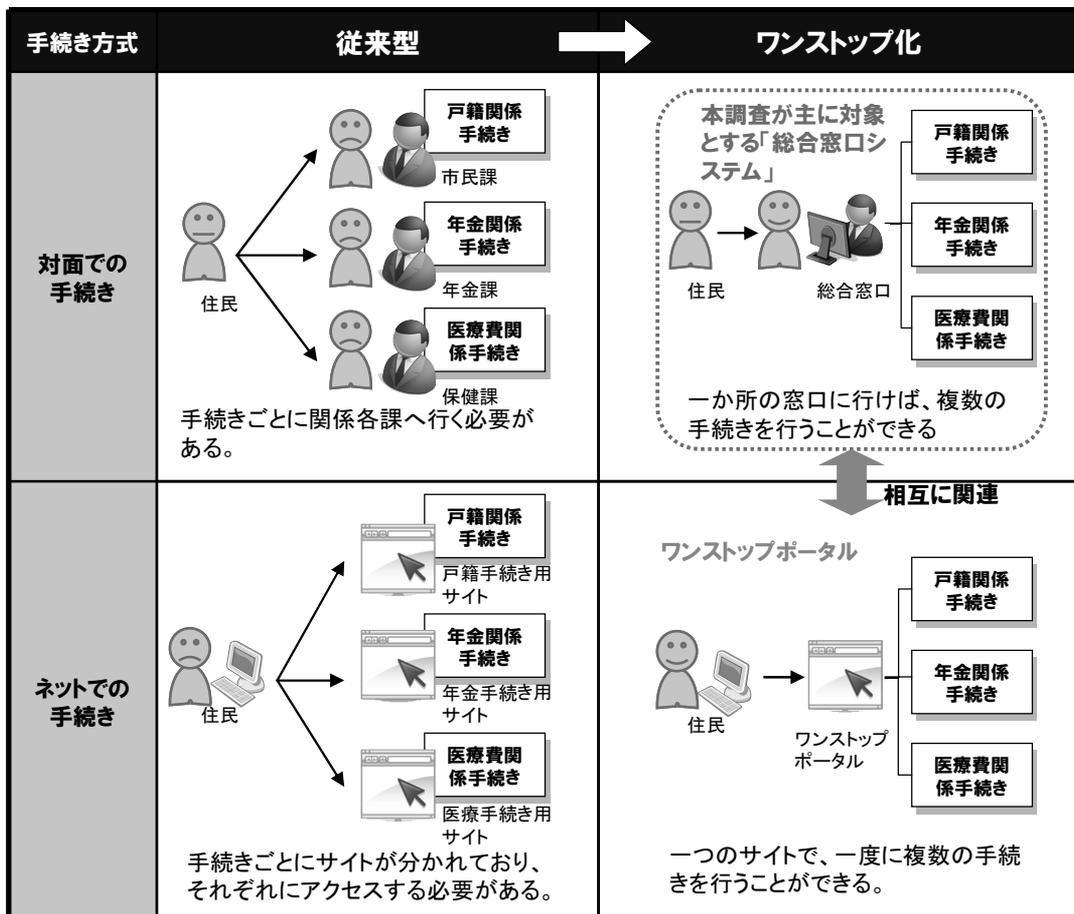
第2章 本調査の対象範囲設定及び導入事例

2-1 本調査の対象範囲設定

下表のとおり、従来型の対面での手続きは、住民が手続きごとに異なる課を渡り歩く必要があり、「移動等の手間がかかる」「どの課に行けば良いか分からない」といった不便が生じていた。本調査では、これをワンストップ化し、一つの窓口において複数の手続きを処理できるようにすることで、住民が複数の手続きを一か所で行うことができるようにした行政サービスの仕組みを「総合窓口システム」と定義し、調査対象として設定する。

なお、対面での手続きと同様、ネットによる手続きについても、一つのサイトで一度に複数の手続きが可能な「ワンストップポータル」の構築に向けた動きが進められている。本調査では、対面での手続きを主な対象とするが、総合窓口システムとワンストップポータルは相互に関連することから、ワンストップポータルの実現に向けたデータ標準化や住民の属性情報の広域市町村での活用など、総合窓口システムにも共通する課題については、事例調査などを通じて把握する。

表 2-1 本調査における「総合窓口システム」の定義



2-2 総合窓口システムの導入事例

地方公共団体における総合窓口システムの導入事例について文献・Web 調査を実施した。導入団体及び概要について、以下に示す。なお、下線を付した導入団体については、ヒアリング又は電話調査を実施した（詳細は第4章を参照）。

表2-2 導入事例の一覧

項番	地方公共団体名称	人口 (平成21年1月現在)	開設時期	概要・特徴
1	北海道 札幌市	190万人	平成15年 4月	<ul style="list-style-type: none"> 制度や手続き等の案内や問い合わせに対応・回答するコールセンターをアウトソーシングにより実現している。 オペレータによる一次回答率が90%を超え、市民満足度も高い。
2	埼玉県 さいたま市 (見沼区)	121万人 (市) 15.5万人 (区)	平成19年 6月	<ul style="list-style-type: none"> 引越し、結婚、出産などのライフイベントの際に、複数の窓口で届出や申請が必要だった手続きを、専用の窓口（「パッケージ工房」）に集約した。見沼区で試行後、市内全区役所に同様のサービスを展開している。 引越し（転入）の場合は、最大で7窓口、15届出・申請を一か所で一度に受け付けることが可能になった。
3	静岡県 浜松市	82.5万人	平成5年 1月	<ul style="list-style-type: none"> 従来の市民課や各地のサービスセンターで行っていた窓口業務を土台に、市民窓口センターを設置した。 政令市となってから窓口実務は区単位で行われており、区ごとの担当職員数の減少や研修機会の不足などが課題となっている。
4	東京都 千代田区	4.5万人	平成19年 5月	<ul style="list-style-type: none"> 転入、転出、出生、死亡などの手続きの場合、関連する国民健康保険や子育て支援関連などの手続きも可能になった。 証明書発行、届出受付、各種公金収納などを取り扱っている。
5	東京都 中野区	31.1万人	平成16年 4月	<ul style="list-style-type: none"> 子育てに関する各種手続き（保育園の入園や児童手当の申請など）窓口業務を一元化した「子ども総合相談窓口」を開設している。 また、育児相談や子育てに関する深刻な悩みなど、子どもとその家庭に関わるあらゆる相談に応じ、継続的な対応を行っている。
6	東京都 葛飾区	43万人	平成17年 8月	<ul style="list-style-type: none"> 共通データベースの導入を契機として総合窓口が開設され、転入などに伴う手続きを一か所で処理でき、区民の待ち時間も減少した。

項番	地方公共団体名称	人口 (平成21年1月現在)	開設時期	概要・特徴
				<ul style="list-style-type: none"> ・上記に加え、平成25年を目処に総合窓口の新設を予定しており、電子申請への対応などが検討されている。
7	岩手県 宮古市	5.7万人	平成11年 1月	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口において職員が必要事項を聞き取りシステム入力する（住民が申請書を記入しなくて済む）サービスを実現している。 ・ケースごとに必要な手続きが自動で一覧化される機能を自己開発するなど、システム面の取組にも積極的である。
8	福島県 須賀川市	7.9万人	平成19年 1月	<ul style="list-style-type: none"> ・市民課と国保年金課の合併、福祉・税務課からの異動など、積極的な組織替えにより高品質な総合窓口を実現している。 ・専門性の高い福祉業務については、窓口を本庁から福祉センターに変更するなど、業務によって窓口を分けている。
9	茨城県 鹿嶋市	6.5万人	平成17年 10月	<ul style="list-style-type: none"> ・開設に当たり、各業務における手続き件数と処理時間の実態調査を実施し、対象業務99を決定した。 ・また、申請書類を統廃合することにより、住民の利便性を向上させた。
10	埼玉県 草加市	24万人	平成16年 5月	<ul style="list-style-type: none"> ・毎年、「職員の接遇」「職員の説明のわかりやすさ」「用件が済むまでの待ち時間」「庁舎内の案内のわかりやすさ」の5項目について顧客満足度（CS）調査を実施している。
11	東京都 三鷹市	18万人	平成11年	<ul style="list-style-type: none"> ・「株式会社まちづくり三鷹」に民間委託する形で、平成11年に本庁に、平成17年に駅前などの支所に総合窓口を設置した。 ・平日夜間や土日も開いており、市民から高い評価を得ている。
12	石川県 加賀市	7.4万人	平成15年 4月	<ul style="list-style-type: none"> ・平成15年4月から総合窓口を開始していたが、平成20年4月にフロアレイアウトを大幅に改善。フロアマネージャーの設置、発券機の設置、フリー窓口の配置換え、ユニバーサルデザインへの取組、来庁者の居心地の改善、オペレーションの改善などを実施している。
13	大阪府 箕面市	12.8万人	※文献・ Web調査 から確認 できず	<ul style="list-style-type: none"> ・全庁の簡易な受付事務については、市役所の関係各課窓口に加え、一部を市民部の窓口でも受け付けている（「ダブルサービス」）。 ・さらに市民部窓口全体の業務の合理化を目指し、フロントオフィス（窓口事務）とバックオフィス（審査・認定等事務）の切り分けを実施予定である。

項番	地方公共団体名称	人口 (平成21年1月現在)	開設時期	概要・特徴
14	島根県 浜田市	6.0万人	平成21年 3月	<ul style="list-style-type: none"> ・パッケージソフトを用いて、転入届・印鑑登録・健康保険/年金異動届など複数の手続きを住民にワンストップでサービスする総合窓口システムを構築した。 ・パッケージベンダ独自のシステム構造「遠隔二線式」を用いて、受付（総合窓口）と処理（業務主管課）を完全に分離し、総合窓口で受付登録した各種申請データを自動的に関係各課（離れた建物内の課も含む）に振り分けている。
15	愛媛県 松山市	51万人	平成12年 11月	<ul style="list-style-type: none"> ・平成12年の総合窓口開設以降、現在186業務を総合窓口で取り扱っている。 ・サービスレベル維持のため、部門横断的な職員研修やマニュアル整備にも注力しており、他団体への情報提供も積極的に行われている。 ・カウンターの色分けやサイン・ピクトグラムによる分かりやすいレイアウトが実現されている。
16	福岡県 大野城市	9.5万人	平成20年 5月	<ul style="list-style-type: none"> ・平成18年に「週末窓口サービス」、平成19年に「コールセンター」、平成20年に「総合窓口」と段階的に窓口業務の改革を実施した。 ・平成22年に情報システムを更新し、総合窓口についても支援システムを導入予定となっている。
17	岩手県 紫波町	3.4万人	平成16年	<ul style="list-style-type: none"> ・情報システム刷新を機に総合窓口システムを導入し、住民票や税証明、各種の相談手続きなどを一元化した。 ・今後は、住基カード普及率の高さ（対人口比約30%）や自動交付機の稼働率を活かしたサービスの拡張を検討している。
18	山形県 中山町	1.2万人	※文献・ Web調査 から確認 できず	<ul style="list-style-type: none"> ・町民が行政サービスを一つの窓口で受けられるよう、複数の課の窓口業務を行う「総合窓口」を住民税務課と保健福祉センターに設置している。 ・総合窓口で取り扱う業務のうち、「保健関係」「福祉関係」「中央公民館」「体育施設等」の業務の大部分は、総合窓口で申請書の受付をした後、関係各課が業務を処理している。