

### 第3章 総合窓口システム導入の概況把握(アンケート調査)

#### 3-1 アンケート調査の概要

地方公共団体における総合窓口システム導入の状況や意向に関する概況把握を行うため、アンケート調査を実施した。本章では、アンケート調査の結果を記載する。アンケート調査の概要は以下のとおり。

##### (1) 調査対象

全国の地方公共団体（市区町村）1,795 団体（平成 21 年 10 月 1 日現在）。

##### (2) 調査方法

電子メールにより、都道府県経由で全国市区町村に調査票を配布

##### (3) 調査時期

平成 21 年 11 月 5 日(木)～12 月 11 日(金)

##### (4) 回答数、回答率

1,004 件、55.9%（人口規模による内訳は以下のとおり）

表 3-1 アンケート回答状況（人口規模による内訳）

人口規模	対象数	回答数	回答率
市区（50万人～）	27	21	77.8%
市区（30～50万人）	45	33	73.3%
市区（10～30万人）	190	129	67.9%
市区（5～10万人）	268	178	66.4%
市区（～5万人）	253	146	57.7%
町村（1万人～）	519	277	53.4%
町村（～1万人）	493	220	44.6%
合計	1,795	1,004	55.9%

### (5) 主な設問項目

アンケート調査票の主な設問項目は以下のとおり。また、問1（取組状況）の選択肢に応じた以降の分岐は表3-2のとおり。調査票の具体的な内容及び選択肢は「参考資料1 アンケート調査票」を参照のこと。

- 問1 総合窓口システムの取組状況
- 問2 総合窓口システムの詳細
- 問3 総合窓口システムの目的
- 問4 総合窓口システムの検討・導入に当たり、苦勞した（している）点
- 問5 総合窓口システムの導入後の効果
- 問6 総合窓口システムを導入しない・検討していない理由
- 問7 総合窓口システムについての意見（自由記述）

表3-2 アンケートの分岐

問1回答	以降の分岐
①既に導入済	問2～5、7
②導入が決定しており、導入準備中	問2～4、7
③導入は決定していないが、検討中	問2～4、7
④検討した結果、導入しない	問6、7
⑤検討していない	問6、7

### (6) 分析手法

回答結果の分析手法として、以下の3点による分析を実施した。

- ・単純集計（各設問）
- ・クロス集計（人口規模と各設問のクロス集計）
- ・自由回答の整理

## 3-2 アンケート調査結果

各設問項目における調査結果の概要として、単純集計、人口規模とのクロス集計の結果のうち、特徴が見られたものについて以下に示す。なお、すべてのグラフ及び数表データは「参考資料2 アンケート調査結果詳細」を参照のこと。

(1) 総合窓口システムの取組状況

- ・(単純集計) 総合窓口システムを「①既に導入済」と回答した団体は全体の約 23% (227 団体) である。また、「⑤検討していない」と回答した団体は約 47% (477 団体) である。
- ・(クロス集計) 人口規模の小さい団体ほど「⑤検討していない」と回答した団体が多い。

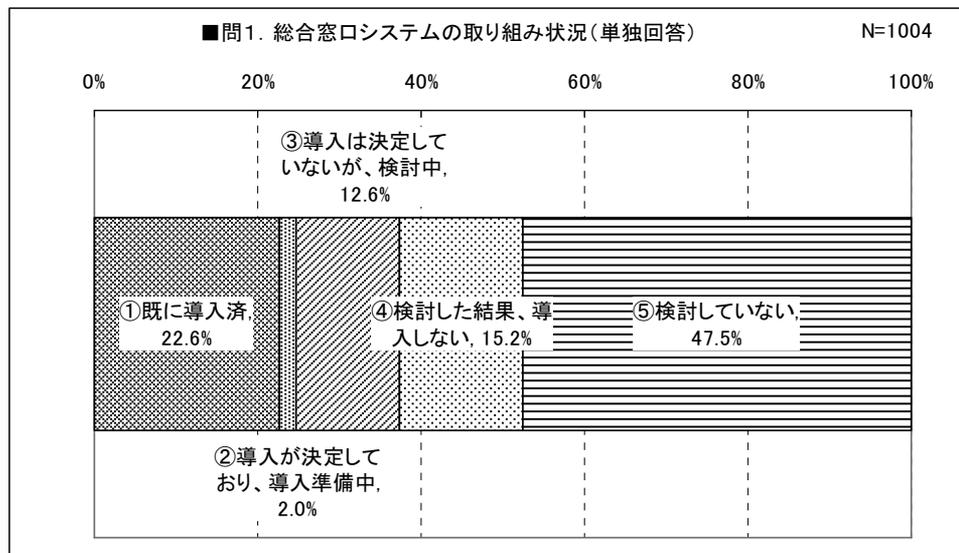


図3-1 取組状況(単純集計)

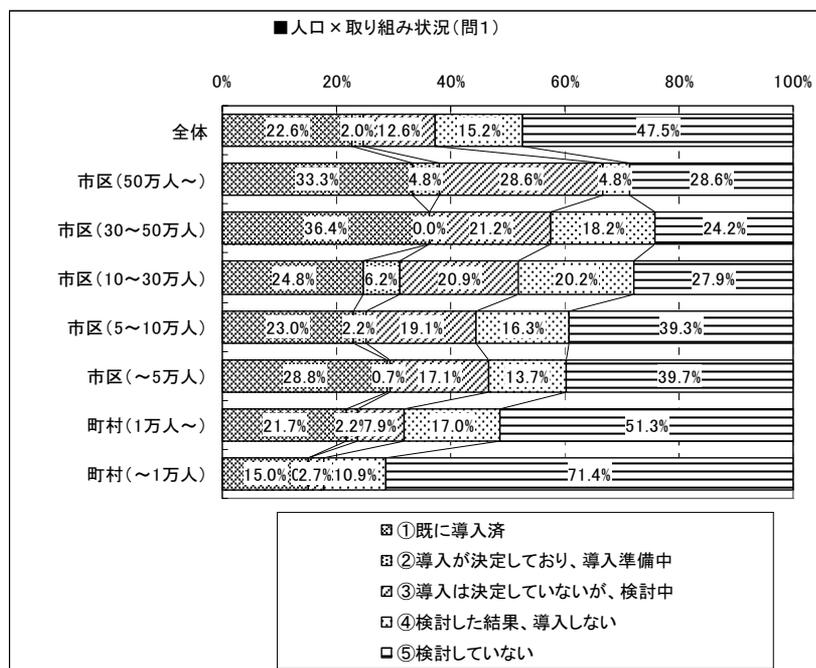


図3-2 取組状況(クロス集計)

## (2) 総合窓口システムの詳細

### ①導入年月

- ・(単純集計)「2005年～」と回答した団体が61.6%と最も多く、近年になって導入への取組が進んでいることが分かる。
- ・(クロス集計) 小規模団体ほど、「2005年～」と回答した団体が多い(人口規模1万人以上町村で約50%)。

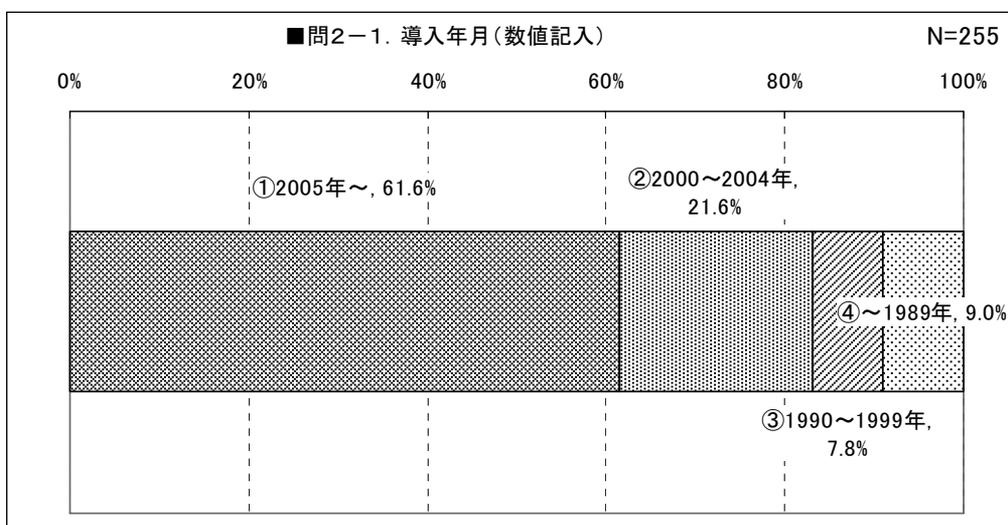


図3-3 導入年月(単純集計)

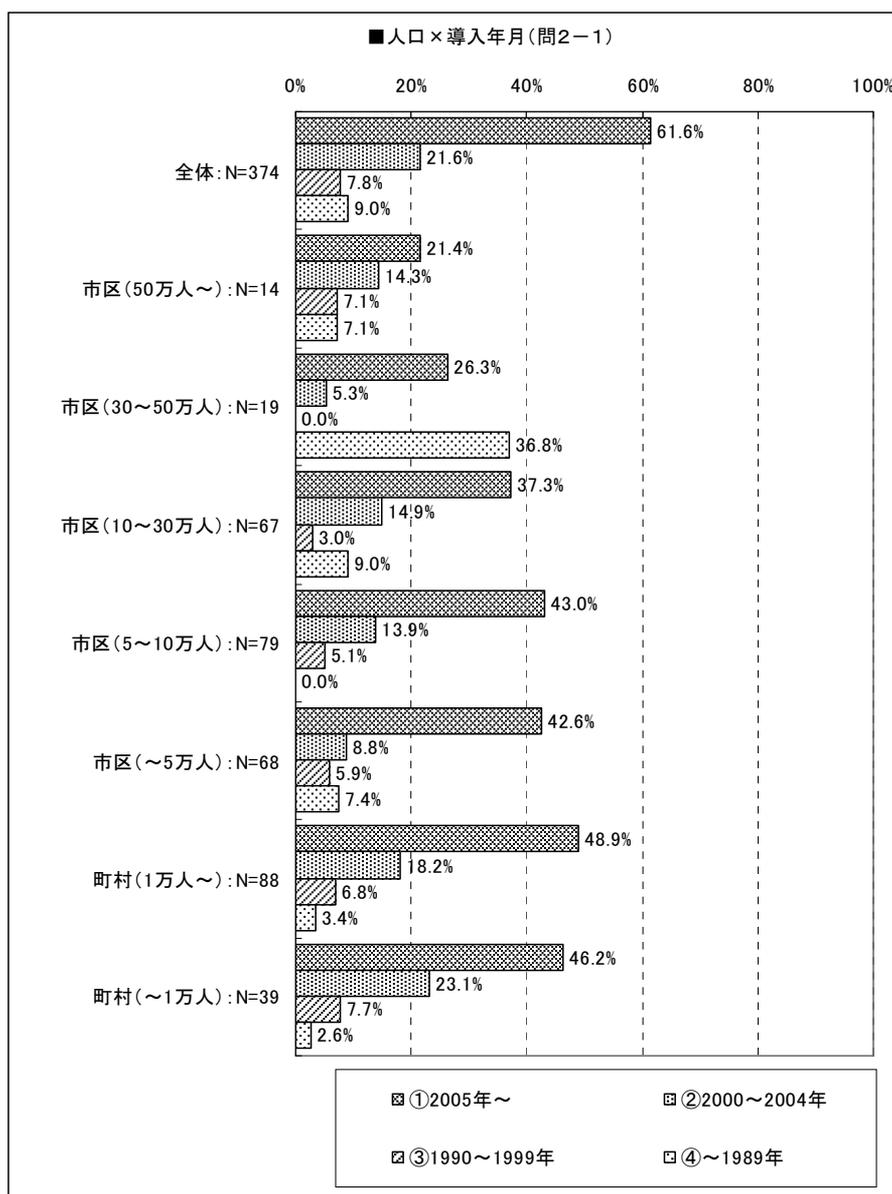


図3-4 導入年月(クロス集計)

## ②取扱い業務

- ・(単純集計)「証明書の発行(戸籍謄抄本、印鑑登録証明書など)」「届出の受付、処理(転入・転出届、出生・死亡届など)」と回答した団体は80%を越え、大多数の総合窓口で取り扱われている。反面、時間を要する「相談の対応(子育て、福祉、医療相談など)」と回答した団体は、約25%に留まっている。
- ・「その他」として、「外国人登録」「国民健康保険」「国民年金」「児童手当」「税証明」などを挙げた団体が多い。
- ・(クロス集計) 小規模団体ほど、「相談の対応(子育て、福祉、医療相談など)」を回答した団体が多い(人口規模1万人以下町村で41.0%)。

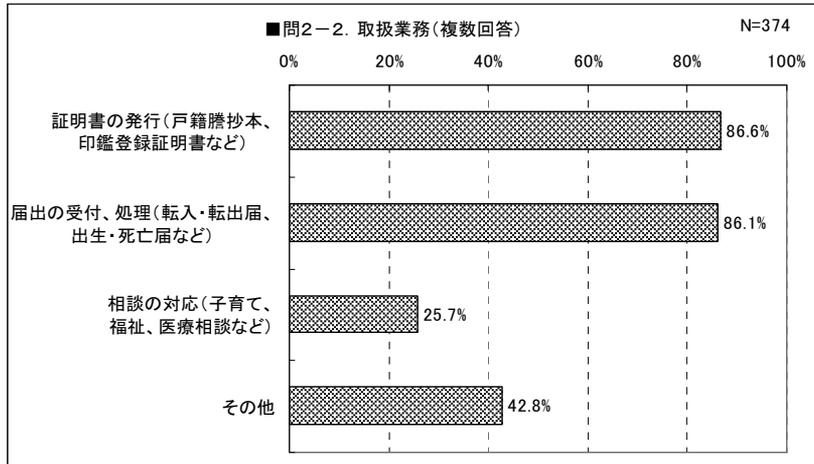


図3-5 取扱い業務(単純集計)

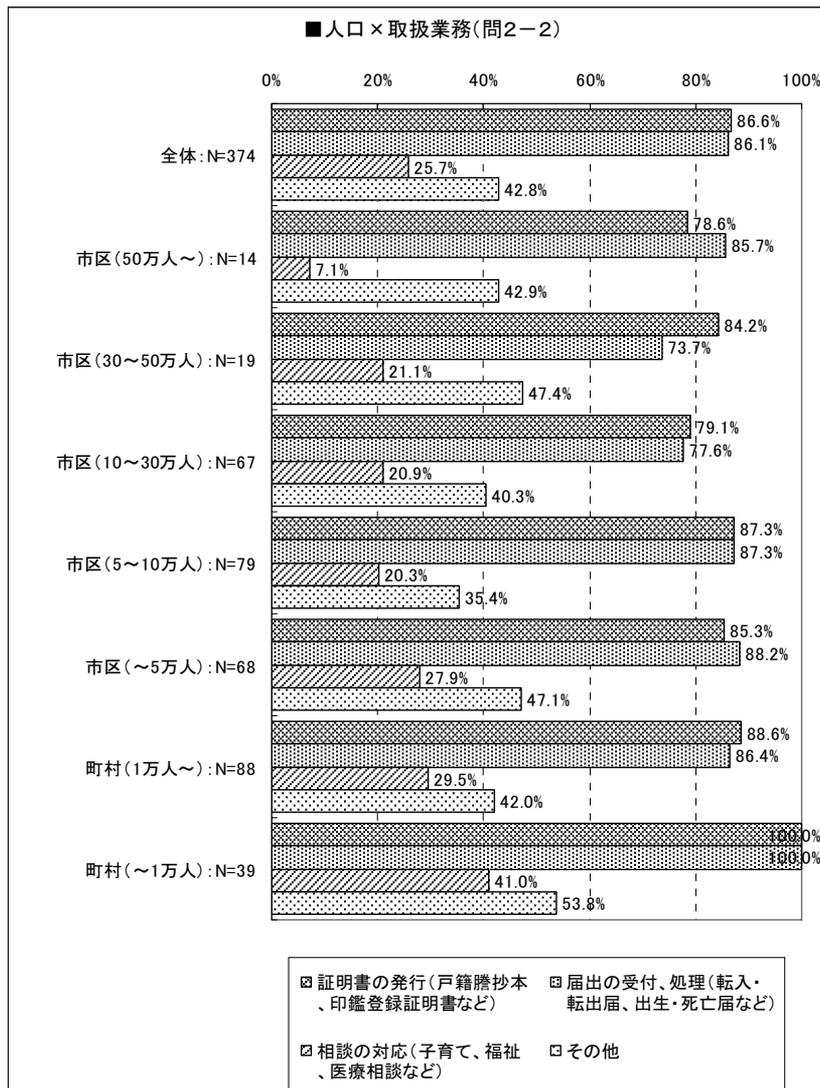


図3-6 取扱い業務(クロス集計)

### ③業務改善

- ・(単純集計)「業務処理フローの見直し、改善を行った」と回答した団体が約 60%、「窓口担当部署と業務担当部署との間で、業務権限の見直しを行った」と回答した団体が約 56%となっている。
- ・「その他」として、「原課職員が窓口に出向く」「合併を機に業務全体を見直した」「窓口での申請書の対面交付」などを挙げた団体がある。

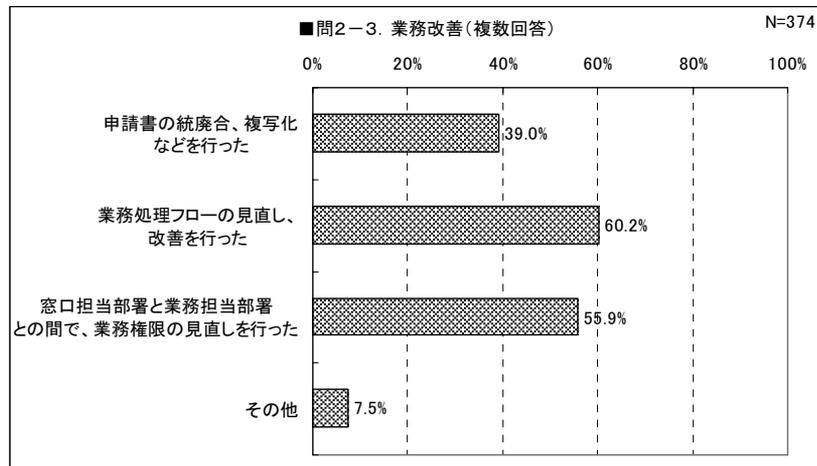


図 3-7 業務改善(単純集計)

### ④組織・人員体制

- ・(単純集計)「原課職員の異動や兼務を実施した」と回答した団体が約 49%である。「臨時職員を採用した」「民間委託を実施した」は、それぞれ 15.8%、8.6%であり、比較的少ない。
- ・「その他」として、「課の統合」「ベテラン職員の異動」「課・係でなく担当制を敷き、柔軟な人員配置変更を実施した」などを挙げた団体がある。
- ・(クロス集計) 小規模団体ほど「原課職員の異動や兼務を実施した」を回答した団体が多い(人口規模 1 万人以下町村で約 56%)。また、中～大規模団体(特に人口規模 5 万人以上の市区)ほど「臨時職員を採用した」「民間委託を実施した」と回答した団体が多い。

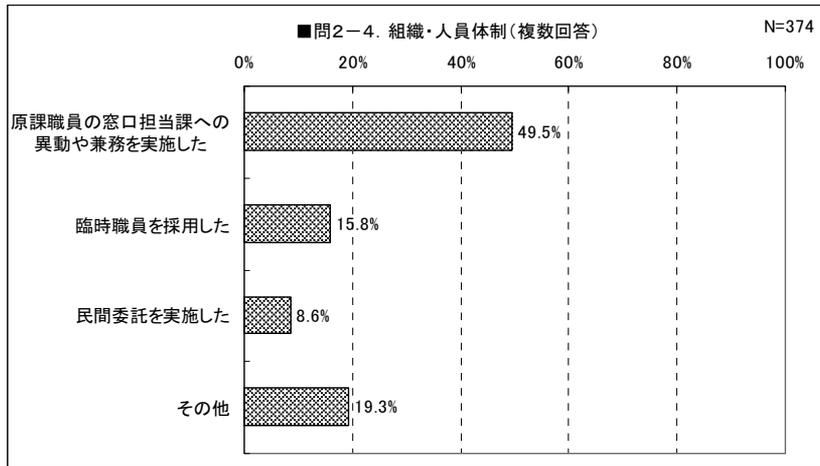


図3-8 組織・人員体制(単純集計)

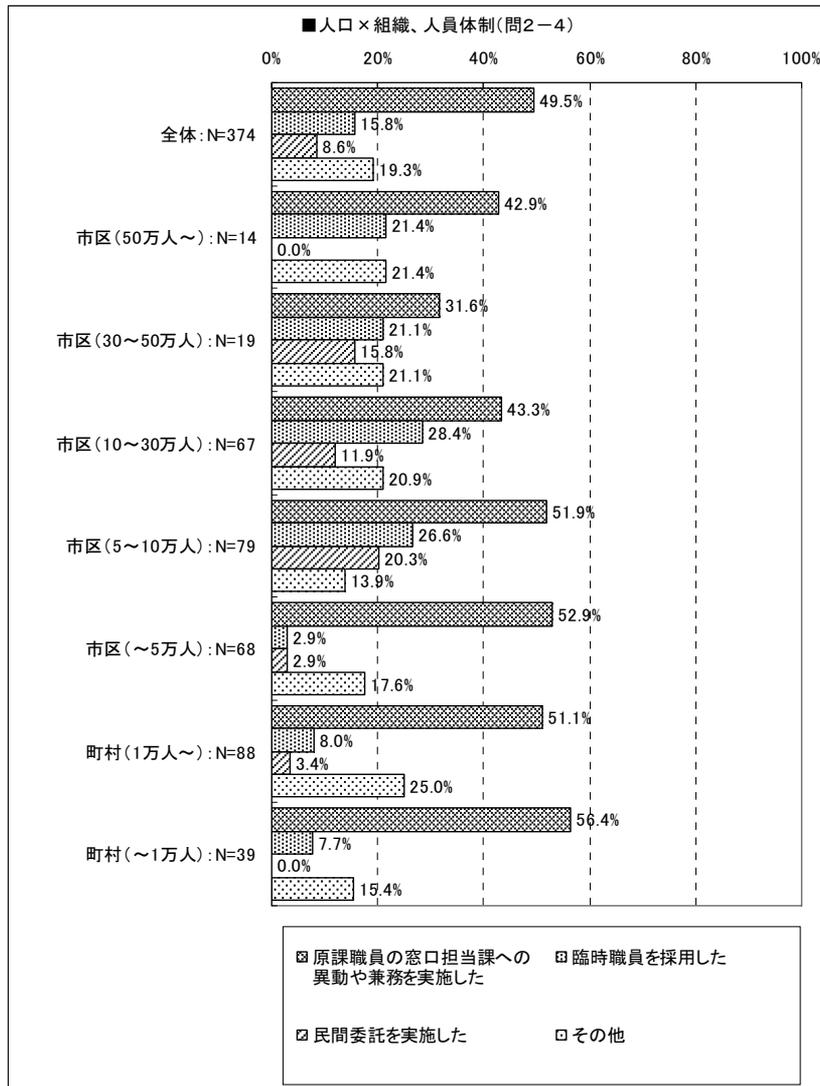


図3-9 組織・人員体制(クロス集計)

⑤スペース、レイアウト

- ・(単純集計)「もともとの担当課のスペースを総合窓口を利用・転用した」と回答した団体が約 52%である。「駅前やショッピングセンターなどに、新たに出張所を開設した」は 4.0%と低い。
- ・「その他」として、「案内板の設置」「ローカウンター化」などを挙げた団体がある。
- ・(クロス集計) 小規模団体ほど「担当課のスペースを利用・転用」と回答した団体が多い。また、大規模団体ほど「呼び出し順や待ち時間などが分かる電子掲示板を設置した」「フロアマネージャーを配置した」と回答している。

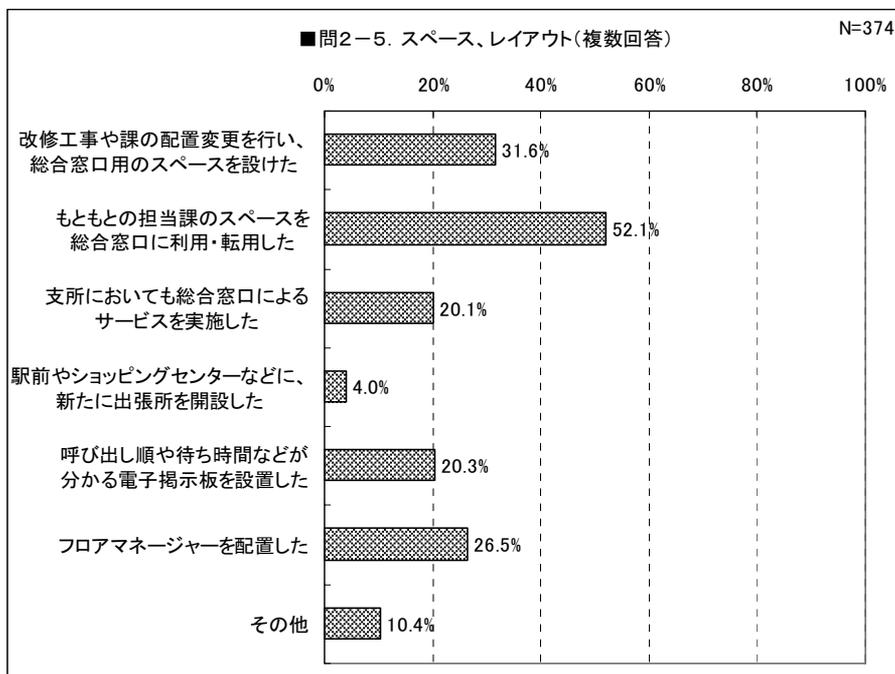


図 3-10 スペース、レイアウト (単純集計)

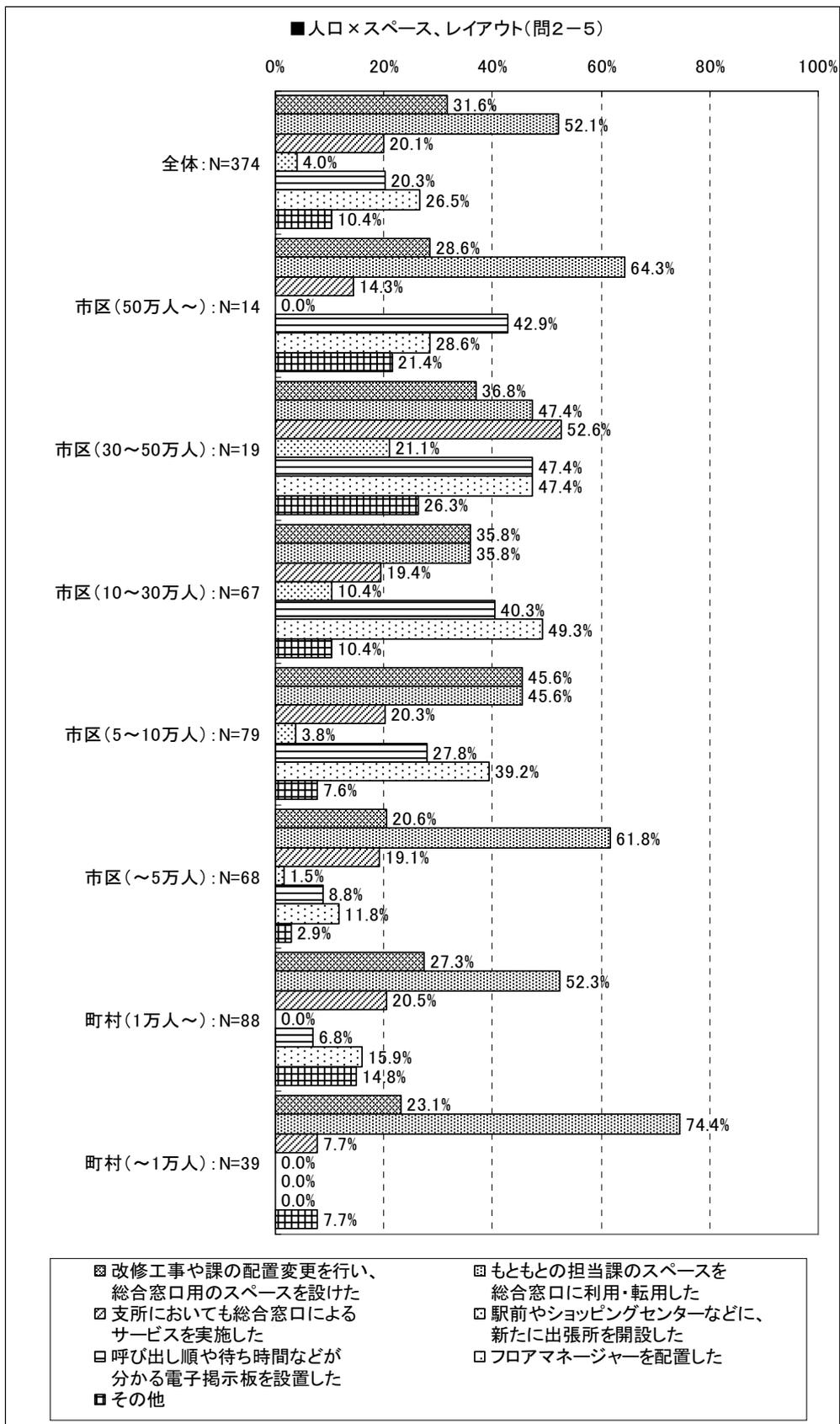


図3-11 スペース、レイアウト (クロス集計)

## ⑥情報システム

- ・(単純集計)「情報システムは変更しなかった」と回答した団体が約40%である。
- ・一方、「総合窓口化のため、既存の情報システムに改修を加えた」「新たに総合窓口用の情報システムを導入した」団体を合計すると同様に約40%であり、総合窓口システムを導入した(又は導入する予定の)団体のうち、約半数が情報システムに関してなんらかの取組を実施している。
- ・「その他」として、「申請書作成用の端末を配置」「情報システムは今後刷新する」などを挙げた団体がある。
- ・(クロス集計)小規模団体ほど「情報システムは変更しなかった」と回答した団体が非常に多い(人口規模1万人以下町村で約61%)。

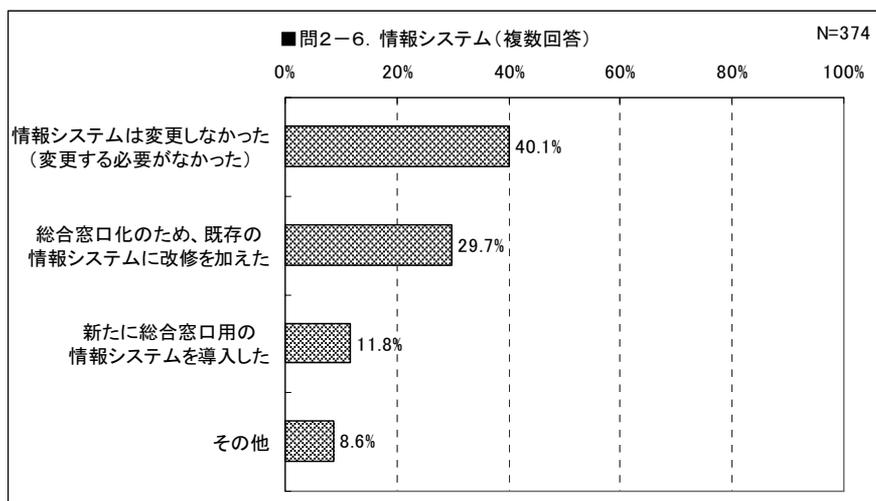


図3-12 情報システム(単純集計)

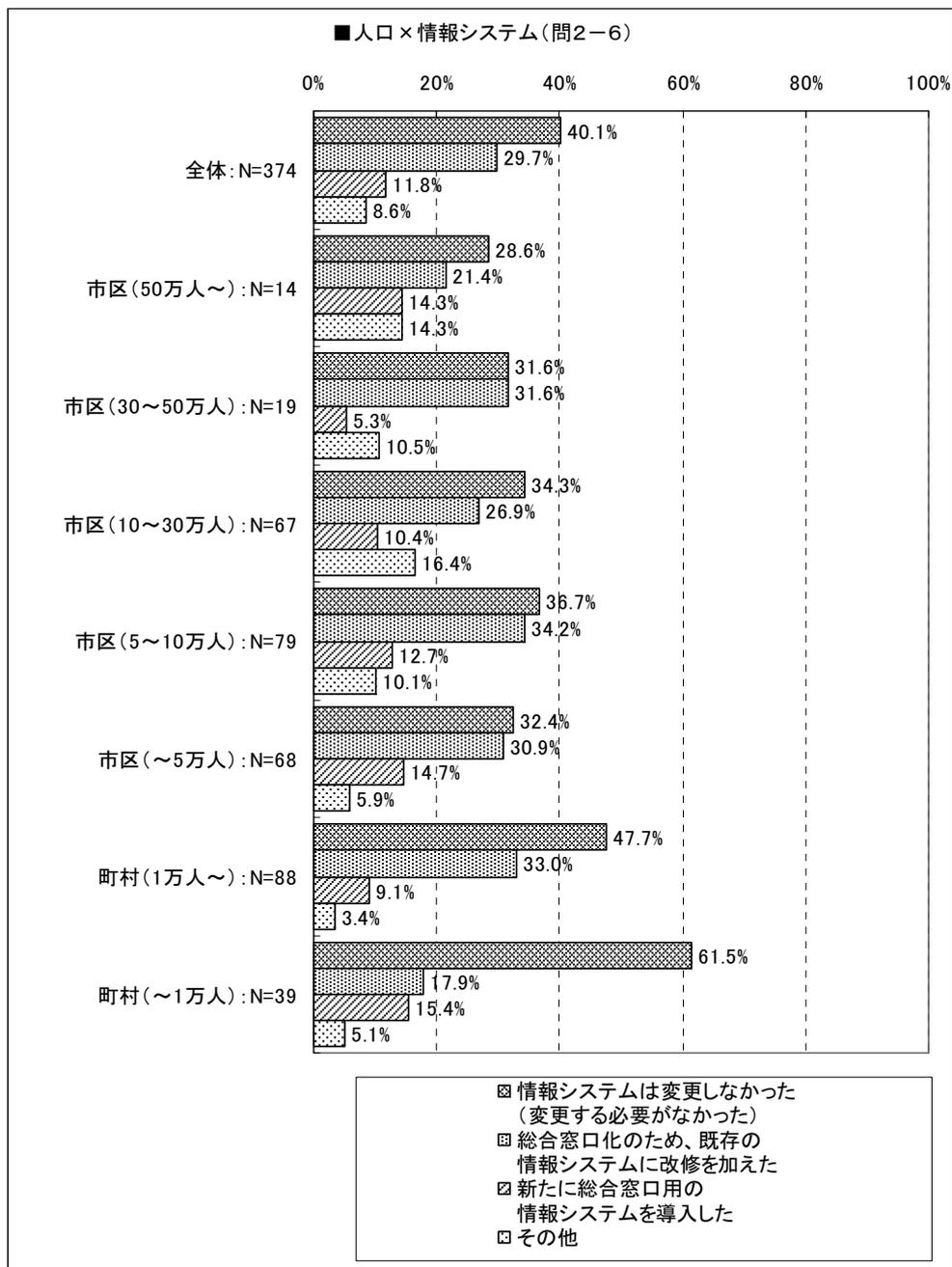


図3-13 情報システム(クロス集計)

⑦その他

- ・①～⑥以外のその他の取組として、
  - ・証明書等に使用する公印の電子公印化
  - ・住基カードの普及に力を入れて、諸証明の自動交付機を導入
  - ・休日・夜間を単独で受付可能な窓口の開設
  - ・手続き案内表(カルテ)を使った1フロアでの窓口連携カルテ方式などを挙げた団体がある。

(3) 総合窓口システム導入の目的

- ・(単純集計) 選択肢のうち①～④を住民サービスの向上、⑤、⑥を行政事務の効率化という観点から設計した。
- ・「①住民の待ち時間の減少・各課を回る手間の削減」を重視した団体が極めて多い(「重視した」「非常に重視した」を併せて98.3%)。その他の住民サービス向上に係る選択肢も重視した団体が多い。
- ・「⑤職員の業務時間の削減」は、重視した団体が比較的少ない。

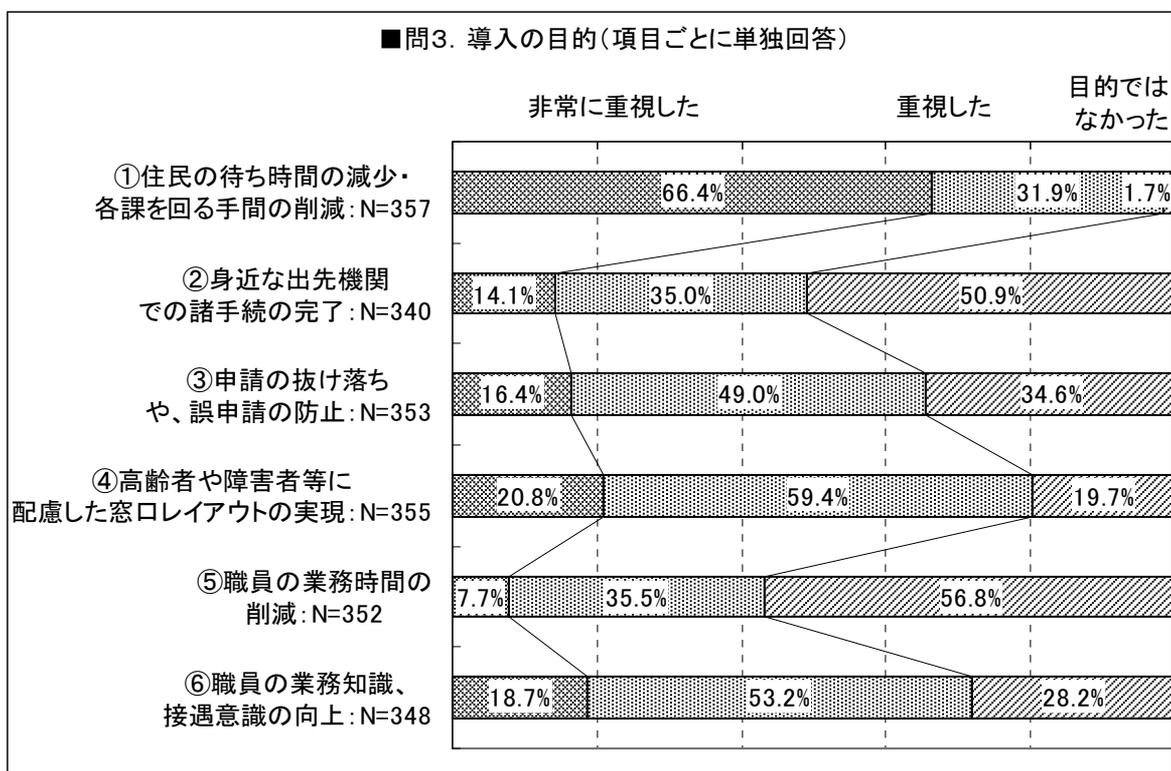


図3-14 導入の目的(単純集計)

#### (4) 総合窓口システム検討・導入の課題

- ・(単純集計) 「①取扱業務の決定、業務処理・フロー等の見直し」と回答した団体が 77.0% と最も多い。次いで「②組織体制の整備、人員の確保」(約 65%)、「③研修実施や業務マニュアル整備」(約 53%) となる。
- ・「その他」として、「原課との日常的連携」「委託事業者の選定」「住民への周知」などを挙げた団体がある。
- ・(クロス集計) 小規模団体ほど、「⑥予算の確保」などを回答する団体が少ない。その他の課題についても、大規模団体と比較して割合が少ない傾向にある。
- ・大規模団体(特に人口規模 5~50 万人市区)ほど、「①取扱業務の決定、業務処理・フロー等の見直し」「②組織体制の整備、人員の確保」と回答する団体が多い。

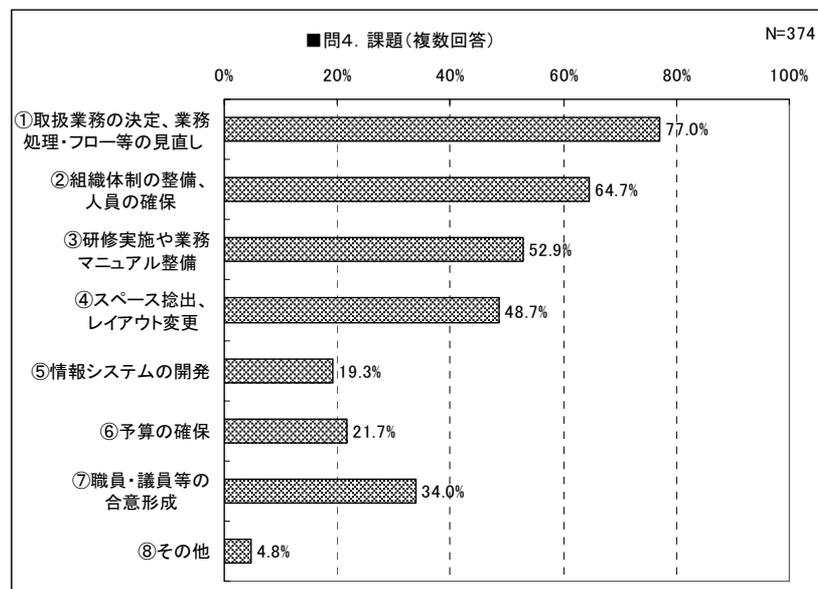


図 3-15 検討・導入の課題 (単純集計)

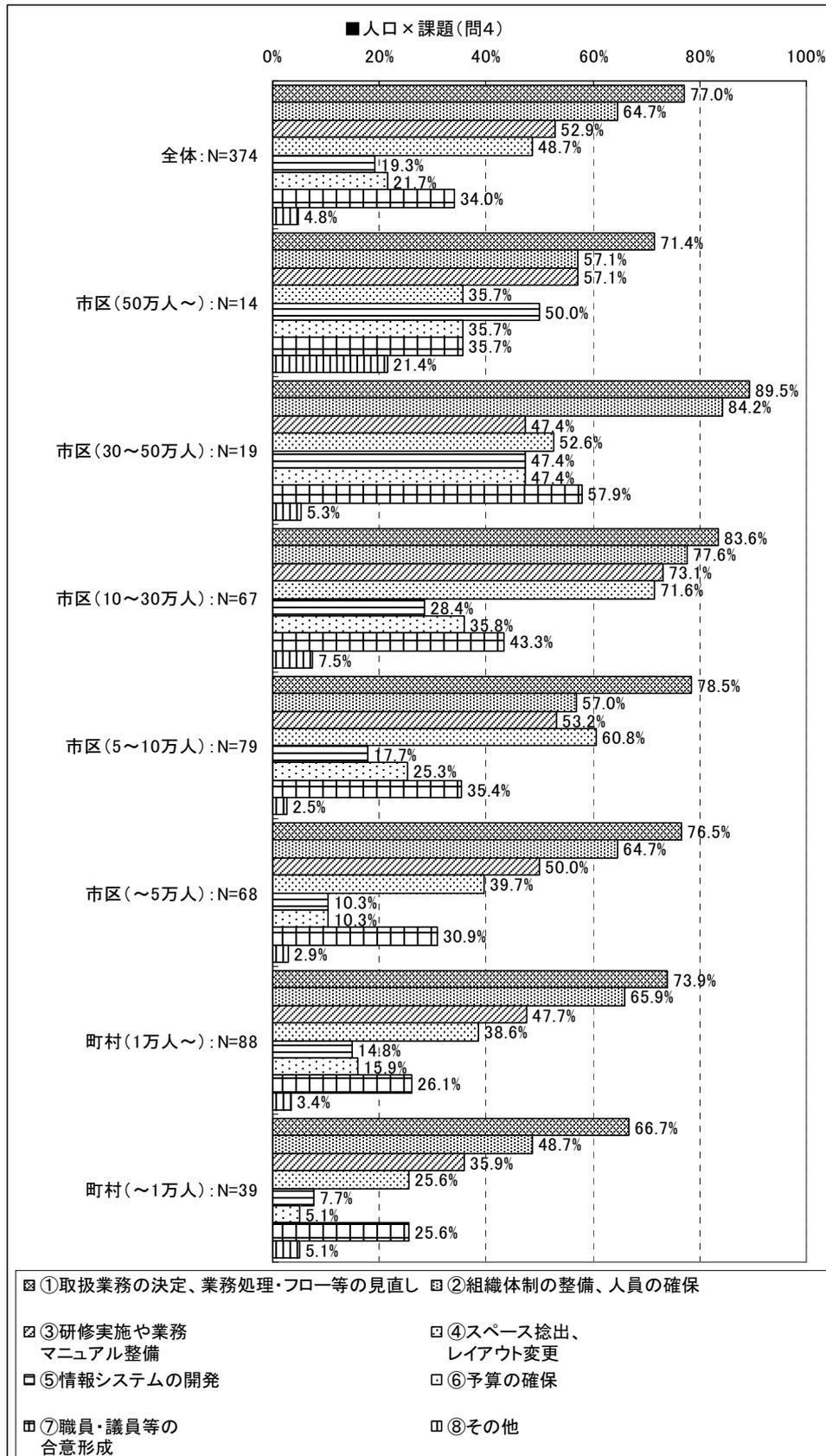


図3-16 検討・導入の課題(クロス集計)

### (5) 総合窓口システムの導入後の効果

- ・(単純集計)「(3) 総合窓口システム導入の目的」とほぼ整合的である。
- ・目的と効果の差異を見ると、「①住民の待ち時間の減少・各課を回る手間の削減」「③申請の抜け落ちや、誤申請の防止」「④高齢者や障害者等に配慮した窓口レイアウトの実現」については、目的として重視した団体の割合と、効果があったとした団体の割合がほぼ一致(差異が約 1~5%)しており、目的どおりの効果を挙げている様子が分かる。「⑤職員の業務時間の削減」については、そもそも目的として重視する団体が少ないが、目的と効果の差が大きく(-10.8%)、総合窓口システムの導入が職員の業務時間の削減には直接的にはつながっていないことがうかがえる。一方、「②身近な出先機関での諸手続の完了」「⑥職員の業務知識、接遇意識の向上」については、目的として重視した団体以上に効果があったとした団体が多く、当初目的とした以上の効果が上がっていることがうかがえる。
- ・「その他」の効果として、「異動繁忙時期の対応力の向上」などを挙げた団体がある。

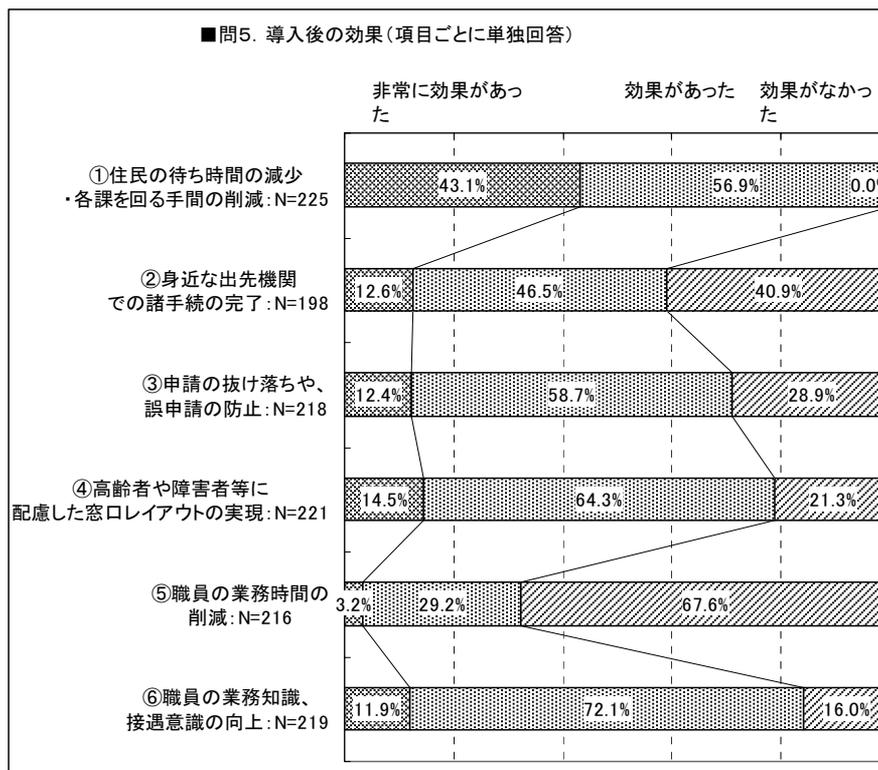


図3-17 導入後の効果(単純集計)

表 3-3 目的と効果の差異

	目的 （「重視した」 「非常に重視 した」を合計）	効果 （「効果があった」 「非常に効果があ った」を合計）	効果－目的
①住民の待ち時間の減少・各課を回る 手間の削減	98.3%	100.0%	1.7%
②身近な出先機関での諸手続の完了	49.1%	59.1%	10.0%
③申請の抜け落ちや誤申請の防止	65.4%	71.1%	5.7%
④高齢者や障害者等に配慮した窓口レ イアウトの実現	80.3%	78.7%	-1.5%
⑤職員の業務時間の削減	43.2%	32.4%	-10.8%
⑥職員の業務知識、接遇意識の向上	71.8%	84.0%	12.2%

(6) 総合窓口システムを導入しない・検討していない理由

- ・(単純集計) 「①業務処理、フロー等の見直しが必要になるため」「②人員を確保することが難しいため」「④スペース捻出やレイアウト変更が難しいため」が約 40%となっている。
- ・「その他」として、「庁舎が小規模で 1フロアで対応可能なため」「新庁舎を建設予定であり、現庁舎での実施は困難」「原課との業務分担が困難」などを挙げた団体がある。
- ・(クロス集計) 小規模団体ほど「②人員を確保することが難しいため」「⑧現在の方式で十分であると感じているため」と回答した団体が多い。また大規模団体ほど「④スペース捻出やレイアウト変更が難しいため」と回答した団体が多い。

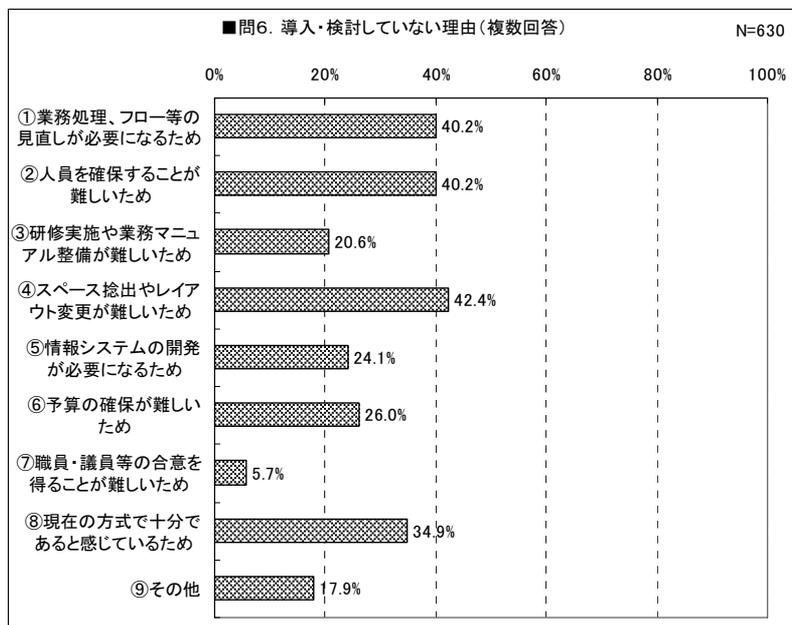


図 3-18 導入しない・検討していない理由 (単純集計)

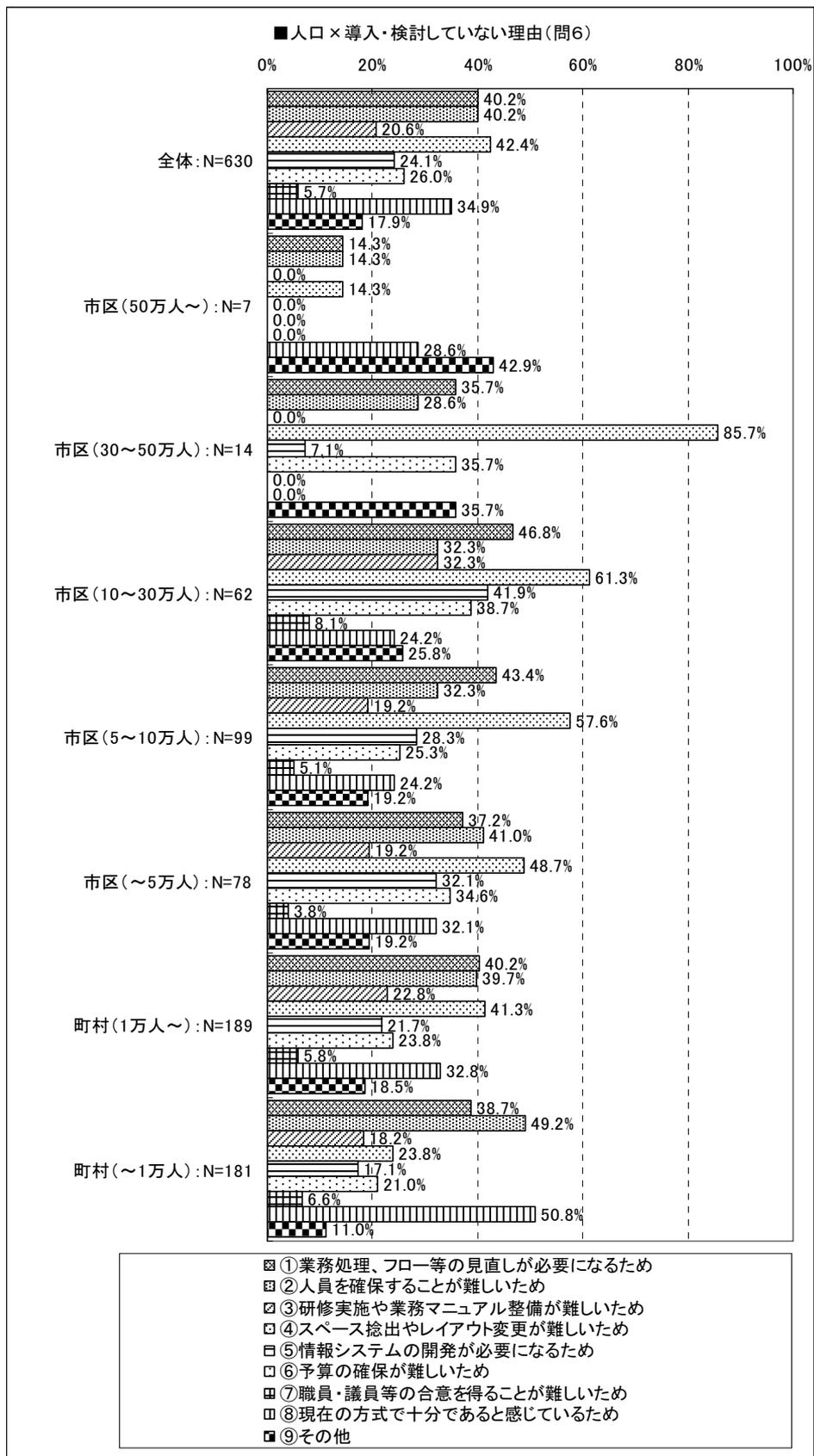


図3-19 導入しない・検討していない理由(クロス集計)

### (7) 総合窓口システムについての意見（自由回答）

前述の質問項目に加え、「総合窓口システムについての意見」として、自由回答による設問を設定した。自由記述の回答数及び人口規模ごとの回答状況は以下のとおりである。

表 3-4 自由回答状況（人口規模による内訳）

人口規模	回収数	うち自由回答 記入数	記入率
市区（50万人～）	21	16	76.2%
市区（30～50万人）	33	22	66.7%
市区（10～30万人）	129	75	58.1%
市区（5～10万人）	178	94	52.8%
市区（～5万人）	146	76	52.1%
町村（1万人～）	277	137	49.5%
町村（～1万人）	220	99	45.0%
合計	1,004	519	51.7%

アンケートで挙げられた主な意見について、以下に示す。（カッコ内は、各意見に対する回答件数）

#### ①総合窓口システムに対して、様々な課題を認識している（約 140 団体）

総合窓口の導入に当たっては、人口規模に関わらず複数の団体が様々な課題を認識していることが明らかとなった。

具体的には、「担当課における配置スペースの捻出」「担当職員の教育」「複雑化している業務制度への習熟」などに対する課題意見が挙げられている。

#### ②総合窓口システムの必要性が少ない小規模団体が多い（約 80 団体）

また、特に小規模団体において、総合窓口の必要性を感じていないという意見が多く、特に人口規模 1 万人以下の町村では、総合窓口システムについて「検討していない（問 1）」と回答し、かつ自由回答の記載があった団体のうち、約半数が必要性がないと感じている。

具体的には、「当町の窓口はコンパクトであり、1フロアで大体の用事は足りる状況である」「元々、一つの窓口で多くの事務を兼務している」「人口規模を考えると、総合窓口に複数の担当者を設置するほどの窓口業務のボリュームが無く、投資効果に見合うだけの住民サービスが得られない可能性がある」といった意見が挙げられている。

#### ③「総合窓口システム」の定義が曖昧（約 30 件）

加えて、総合窓口システムの定義が曖昧であり、本アンケート調査における総合窓口システムに該当するか分からない、という意見もみられた。本意見についても小規模団体に比較

的によくみられるが、小規模団体においては、庁舎レイアウトの関係などから、特に目立った取組をせずとも、「実質的に」総合窓口サービスを提供できているという側面によるものと考えられる。

### 3-3 考察

アンケート結果を元にした考察について、以下に示す（【 】内は参照ページを示す）。

#### ①総合窓口システムの導入は、住民サービス向上に高い効果

総合窓口システムを導入した団体に対して、導入前の目的と導入後の効果について、それぞれ「目的とした」「効果があった」と回答した割合を比較すると、「①住民の待ち時間の減少・各課を回る手間の削減」「②身近な出先機関での諸手続きの完了」「③申請の抜け落ちや誤申請の防止」など、主に住民サービス向上についての項目で、効果を感じた団体の割合が目的とした団体の割合を上回っている。また、「⑥職員の業務知識、接客意識の向上」についても同様である【P.26】。

反面、「⑤職員の業務時間の削減」については下回っており、必ずしも行政事務の効率化につながっていない場合も多いことが分かる。総合窓口システムの効果は、行政事務の効率化より、住民サービス向上に高い効果を示していることが伺える。

#### ②小規模団体は、実質的に総合窓口サービスを提供できている団体が多数存在

総合窓口システムへの取組は、小規模団体（主に町村）ほど少なく、特に人口規模 1 万人以下の町村では約 70%が「⑤検討していない」と回答している【P.12】。また、検討していない理由として、小規模団体ほど「⑧現在の方式で十分であると感じているため」と回答している団体が多い【P.27】。加えて、自由回答においても、総合窓口システムの必要性が少ない小規模団体が多いことが明らかとなった【P.28】。

総合窓口システムを検討していない小規模団体が多い背景として、必ずしも人員の確保やスペース捻出などといった課題があることが理由ではなく、庁舎の 1 階に窓口と原課が配置されている、一人の職員が窓口を含む複数業務を担当しているなど、「実質的な総合窓口」の状態にあることも大きな理由であると考えられる。

#### ③導入には業務面及び組織・人員面が主な課題

総合窓口システム導入における課題として、「①取扱業務の決定、業務処理・フロー等の見直し」「②組織体制の整備、人員の確保」といった、業務面及び組織・人員面の課題について回答した団体が多い【P.23】。それに対し、業務面は「業務処理フローの見直し、改善」、組織・人員面は「原課職員の異動や兼務を実施」などの取組を実施している団体が多い。また、中・大規模団体（主に市区）においては、「臨時職員の採用」「民間委託」など、外力の活用により、人員を確保している傾向がある【P.16】。

しかしながら、課題解決に資する有効な取組は、概況把握（アンケート調査）では把握が困難であるため、先進事例に対して詳細把握（ヒアリング調査）を実施した。先進事例における特徴的な取組やノウハウについては、次章にて詳述する。