

## 第4章 総合窓口システム導入の詳細把握(ヒアリング調査)

現状把握やアンケート調査では十分に把握できない、総合窓口システムの設置・運用における具体的な課題やメリットなどの詳細を把握し、今後のあり方を検討する際の参考情報とするため、ヒアリング調査を実施した。

### 4-1 ヒアリング調査の概要

#### (1) 調査対象

現状把握やアンケート調査、研究委員会での議論などから得られた事例の中から、ヒアリング調査対象として全13件の地方公共団体を抽出した。対象の一覧は表4-1のとおりである。

表4-1 ヒアリング調査事例一覧

項番	地方公共団体名	人口規模	面積	備考
1	岩手県 宮古市	5.7万人	696.82km <sup>2</sup>	
2	岩手県 紫波町	3.4万人	239.03km <sup>2</sup>	※1
3	茨城県 鹿嶋市	6.5万人	105.97km <sup>2</sup>	
4	埼玉県 さいたま市 見沼区	121万人(市) 15.5万人(区)	217.49km <sup>2</sup> (市) 30.63km <sup>2</sup> (区)	※1
5	東京都 千代田区	4.7万人	11.64km <sup>2</sup>	
6	東京都 中野区	31.1万人	15.59km <sup>2</sup>	※1、※2
7	東京都 三鷹市	18万人	16.5km <sup>2</sup>	
8	神奈川県 横須賀市	42万人	100.68km <sup>2</sup>	
9	静岡県 浜松市	82.5万人	1511.17km <sup>2</sup>	
10	島根県 浜田市	6.0万人	689.60km <sup>2</sup>	
11	愛媛県 松山市	51万人	429.04km <sup>2</sup>	※1
12	福岡県 大野城市	9.5万人	26.88km <sup>2</sup>	
13	A市	5~10万人	10~20 km <sup>2</sup>	※3

※1 「地方公共団体におけるワンストップサービスの実現に向けた総合窓口システム導入のあり方に関する調査研究委員会」の委員が所属する団体

※2 中野区における総合窓口は、「子ども総合相談窓口」という子どもを対象にした申請や相談などを総合的に受け付ける総合窓口であり、異動処理などを扱う一般的な総合窓口とは異なる。

※3 項番13のA市については、総合窓口を導入しておらず、参考事例との位置づけ。

## (2) 調査項目の概要

現状把握などの結果を踏まえて、導入のあり方を検討するに当たって把握すべき事項をヒアリング調査項目として整理した。概要を以下に示す。なお、ヒアリング調査票及び詳細な調査項目については「参考資料3 ヒアリング調査票」を参照のこと。

表4-2 ヒアリング調査項目の概要

分類	内容
1. 目的	1-1. 総合窓口システム導入の狙い・目的
2. 導入準備	2-1. 導入スケジュール 2-2. 検討体制 2-3. 費用対効果調査 2-4. 導入費用
3. 業務	3-1. 開庁時間 3-2. 総合窓口における対象業務 ・諸証明の発行、届出、収納、相談 3-3. 業務改革 ・業務フローの変更 ・組織の集約 ・申請書の統合 3-4. 業務処理 ・フロント（受付）とバック（審査・入力）との流れ ・関連部署との連携方法
4. 運用体制・人員配置	4-1. 人員配置 ・総合窓口担当課の組織体制 ・業務の民間委託 ・非常勤職員 4-2. 関係各課との連携 4-3. 人材育成・研修
5. 設置場所・レイアウト	5-1. 総合窓口の設置場所 5-2. 総合窓口のレイアウト ・フロアマネージャーの設置 ・番号発券機、待ち順の表示 ・ベルトコンベアの設置
6. 情報システム	6-1. 総合窓口用の情報システムの構築
7. 稼働後のフォロー	7-1. 稼働後のフォロー ・効果や住民ニーズの継続的な把握 ・維持コスト

## 4-2 ヒアリング調査結果一覧

ヒアリング調査結果の一覧を次ページ以降に示す。

なお、表中の各項目について、すべて完璧に対応することが総合窓口システムのあるべき姿ということではない。詳細は第5章で記述するが、各地方公共団体の規模や地域特性に応じて、各地方公共団体の目的を実現する総合窓口システムを全体的に設計することが何よりも重要であり、例えば、対象業務をむやみに広げるのではなく絞り込むことも一つのあり方である。



総合窓口システム・ヒアリング調査結果一覧表

	宮古市	柴波町	鹿嶋市	さいたま市 (見沼区)	千代田区	中野区	三鷹市	横須賀市	浜松市	浜田市	松山市	大野城市	A市 (参考事例)
背景													
人口規模	5.7万人	3.4万人	6.5万人	121万人(市) 15.5万人(区)	4.7万人	31.1万人	18万人	42万人	82.5万人	6.0万人	51万人	9.5万人	5~10万人
面積	696.82km <sup>2</sup>	239.03km <sup>2</sup>	105.97km <sup>2</sup>	217.49km <sup>2</sup> (市) 30.63km <sup>2</sup> (区)	11.64km <sup>2</sup>	15.59km <sup>2</sup>	16.5km <sup>2</sup>	100.68km <sup>2</sup>	1511.17km <sup>2</sup>	689.60km <sup>2</sup>	429.04km <sup>2</sup>	26.88km <sup>2</sup>	10~20 km <sup>2</sup>
窓口拠点	本庁の他に、支所2か所、出張所4か所。	本庁のみ。	本庁の他に、大野出張所と市民ふれあいサービスコーナー(ショッピングセンター)の3か所。	10の区役所で実施。その他、支所や市民の窓口、証明の自動交付機などを各地に設置。	本庁の他に、6つの出張所を設置。	区内15か所の地域センターと4か所の地域子ども家庭支援センターで対応。申請書受付後、本庁に送付し各担当で事務処理。	本庁の他に、4か所の市政窓口(うち一つは三鷹駅前窓口)を設置。	本庁の他に、9か所の行政センター、3か所の役所を併設。また、支所1か所、郵便局2か所(証明発行)、駅1か所(証明発行)を設置。	7つの区役所の他に、44か所の市民サービスセンター(以下、「SC」と記載)、7か所の地域自治センター(地域生活課)を設置。	本庁の他に、支所4か所、連絡係6か所、出張所1か所、郵便局2か所(証明発行)。	支所22か所 市民サービスセンター3か所	本庁の他に、市内4か所にコミュニティセンターを設置。	--
1. 目的	情報システムの更新にあたり、窓口業務における問題点、改善点をシステムに反映することで、住民サービスの向上を目的とした。	窓口利用者アンケートで、証明書を一か所の窓口で発行してほしいと要望があったため。町の総合計画の中でも窓口の一元化によるサービスの向上が取り上げられていた。	「市民が窓口を動くのではなく、職員が動くサービスを提供する」ことが目的。 「今まで市民が不便や不満を感じていたことを少しでも解消しよう」というコンセプトで総合窓口を開設。	引越し、結婚及び出産等「ライフイベント」の際、複数の窓口で届出や申請が必要となる手続きを、専用の窓口「パッケージ工房」に集約することが目的。 若手職員数名による、窓口サービスの改善に向けた研究がきっかけ。	平成19年5月の新庁舎移転を機に、総合窓口導入。 旧庁舎では、総合窓口の設置スペースがなかったが、その必要性は認識していた。ホスピタリティある窓口対応、ワンストップサービスの提供を目的。	平成16年度の組織再編により区長部局の子ども関係の部署を集め、子ども家庭部ができた際、区民の利便を図るため、子ども家庭部で取り扱う事務について総合的に受け付けられる窓口を設けた。	総合窓口システム導入の主目的は、市民サービスの向上。	届出などの受付方法の見直しや、窓口の混雑緩和が目的。以前は、住民基本台帳が支所(現在の行政センター)にしかなかったため、支所でしか関連手続きができず、申請者が分散していたが、昭和62年の住基システムの導入など以降、本庁・支所どちらでも手続き可能になった。	昭和60年からSCを市内17か所に設置し、TOPP化・手続きの遺漏防止・迅速化などといった住民サービス向上のため、「市民を余分に歩かせない、待たせない」窓口を実現するため、総合窓口システムの導入を決定。	各種手続きのワンストップ化・手続きの遺漏防止・迅速化などといった住民サービス向上のため、行政改革実現のための事務の効率化を目的として設置。	お客様の視点に立った窓口づくり 高齢者・障害者・乳児連れ・外国人にやさしい窓口づくり 丁寧で親切な窓口づくり 職員の意識向上と全庁への波及	市民の手間を軽減し、「わかりやすく」「使いやすく」「心地よく」「手続きが早く終わる」市民本位の窓口サービスを実現すること。 平成17年9月に現市長が当選した際、選挙公約(市民への約束)として掲げられたことがきっかけとなった。	(総合窓口は未導入。参考事例として記載)
2. 導入準備	平成8年12月 仕様書作成開始。 平成10年4月 総合窓口の導入及び業者の決定。 平成11年1月 新住民情報システム(総合窓口)運用開始。	平成13年1月 戸籍システム稼働。 平成14年7月~ 住基システム稼働。 平成18年12月 諸証明自動交付機稼働。	平成16年7月 素案作成、実施計画書作成。 平成17年10月 総合窓口の運用を開始。 平成19年6月 見沼区でパッケージ工房を開設。 平成20年4月~5月 他9区でパッケージ工房を開設、運用を開始。	平成18年6月 市長へのプレゼン実施。 平成18年7月 見沼区で窓口申請パッケージ化事業推進プロジェクトを開始。 平成19年6月 見沼区でパッケージ工房を開設。 平成20年4月~5月 他9区でパッケージ工房を開設、運用を開始。	平成16年1月 プロジェクトチーム発足。 平成16年8月 総合窓口検討WG立ち上げ。 平成18年4月 総合窓口準備担当課発足。 平成19年5月 総合窓口の運用を開始。	平成15年9月 構想検討開始。 平成15年10月 プロジェクトチーム立ち上げ。 平成16年1月 設置決定。 平成16年2月 窓口レイアウト決定。 平成16年3月 カウンターなど設置、マニュアル作成。 平成16年4月 運用を開始。	平成元年度「三鷹市行政改革の方策」の策定にあたり、総合窓口化の方針を確認。 平成7年11月「総合窓口及び市民総合カード検討連絡会議」により、基本的な内容を確定。 平成11年6月 総合窓口の運用を開始。	平成9年 検討開始。窓口サービス高度化ガイドラインを策定。 平成17年 分科会を設置し検討。 平成18年11月 集中改革プランにあわせて本格検討。 平成20年1月 新しい体制の総合窓口の運用を開始。	昭和63年 SCのオンライン化が提案され本格的な検討を開始。 平成元年6月 総合窓口システム導入構想策定。 平成2年5月 総合窓口システムプロジェクトチーム発足。 平成5年1月 市民総合窓口センターを開設、運用を開始。	平成18年1月 検討開始。 平成18年12月 マンパ「フ」型の総合窓口を開設。 平成19年8月 基幹システム次世代化に併せ、庁内電子申請システムの導入決定。 平成21年3月 庁内電子申請型総合窓口サービスを開始。	職員提案、市長提言により始動(トップダウン)。 平成11年12月 庁内検討組織を設立。 平成12年4月 基本方針決定。 平成12年7~10月 工事。 平成12年11月「総合窓口センター」の運用を開始。	平成19年5月 総合窓口開設WG研究会開催、本格検討を開始。 平成20年5月上旬 フロア工事、電子機器工事等。 平成20年5月24日 総合窓口「まどかフロア」の運用を開始。	(参考事例のため、総合的に記載) 総合窓口化の検討経緯 平成19年9月 窓口業務の業務分析を実施。電子申請の促進により14%のコスト削減、総合窓口化により54%のコスト削減の可能性が提示された。一方で、電子化や総合窓口による対応の困難な非定型専門相談業務の拡大も確認された。 平成19年12月 庁内電子申請システムによる総合窓口支援システムの検討。 平成20年7月 内閣府の市場化テストにかかる研究会に参加。公民による市場化テストの推進方を議論。 平成20年9月 上記システムを関係者に説明したところ、原課職員の負担軽減には繋がらないという判断が示された。システム化で定型業務の削減には繋がると、相談業務など、負荷の高い業務は軽減できないという理由。 平成21年1月 新庁舎計画の状況、上記原課の判断などにより検討中断。
2-1. 導入スケジュール													
2-2. 検討体制	検討初期は、電算管理室の正職員5名(住民情報システムの各業務にも精通)が中心。 その後の導入時には、総合窓口課のうち総合窓口担当10名が検討を実施した。 外部コンサルタントへの委託などはなし。	町民課の町民窓口室と企画課・税務課の職員で総合窓口移行のグループを立ち上げた。 外部コンサルタントへの委託などはなし。	総合窓口設置検討会(総務部長以下12名):基本方針検討。 総合窓口実施部会(課長補佐、係長):実施計画の詳細を検討。	見沼区の総務課が事務局となり、各区から1~2名、本庁の関係課(総務局改革推進室、市民局政課)から職員を集め、推進プロジェクトを設置。 外部コンサルタントへの委託などはなし。	総合窓口検討WG、総合窓口準備担当課を立ち上げた。 レイアウトについては、民間コンサルタントに検討を委託。	子ども総合相談窓口で扱う事務を担当する係長級職員をメンバーとした。 外部有識者、コンサルタントへの委託などはなし。	総合窓口設置準備作業検討会を設置した。当初は企画部を中心に検討し、詳細は市民部を中心に検討。 外部有識者もコンサルタントも参加していない。	分科会において、業務に関するナレッジデータベースの構築とあわせて、窓口改善を検討。 窓口サービス課内では、平成18年12月から窓口業務検討会を設置。 外部コンサルタントへの委託などはなし。	市民課、市民税課、年金課、電子計算課等からなる総合窓口センター設置研究会、総合窓口システムプロジェクトチームを設置。また別途専属3名による総合窓口準備室を設置。 外部コンサルタントへの委託などはなし。	初期は総合窓口課を中心に検討を実施。 その後、原課(税務課、学校教育課、地域福祉課など)との調整の場として「総合窓口推進会議」が開催された。 外部コンサルタントへの委託などはなし。	行政官理課主導でプロジェクトチーム立ち上げ(20課)。 その後市民課に移行。 保険・年金担当職員に兼務命令。 デザイン協会に案内などを委託。	関係各課の主査・主事級による総合窓口開設WG研究会等を設置。課長級による総合窓口連絡会議も設置。 最終的に総合窓口連絡会議での決議を経営会議に提案。 外部コンサルタントへの委託などはなし。	
2-3. 費用対効果調査	費用対効果調査:算出せず 算出していない。	費用対効果調査:算出せず 算出していない。	費用対効果調査:算出せず 算出していない。	費用対効果調査:算出せず 算出していない。	費用対効果調査:算出せず 算出していない。	費用対効果調査:算出せず 算出していない。	費用対効果調査:算出せず 算出していない。	費用対効果調査:算出せず 算出していない。	費用対効果調査:算出せず 算出していない。	費用対効果調査:算出せず 算出していない(市民の満足度を数値化する事が困難であったため)。	費用対効果調査:算出せず 算出していない(市民の満足度を数値化する事が困難であったため)。	費用対効果調査:算出せず 算出していない。	費用対効果調査:算出せず 算出していない。
2-4. 導入費用	住民情報システム全体として、年間約100,000千円。既存の委託料の範囲内で導入している。	--	総合窓口開設経費6,640千円。 庁舎増改築整備105,190千円。	人件費、設備修繕料、備品購入費など合わせて約8,250千円(見沼区)。	総合窓口導入経費70,850千円。 総合窓口システム導入経費、コールセンター準備経費、サービスマネージャー導入準備経費等。	児童手当システム当初導入経費:児童扶養手当2,919千円、児童手当及び児童育成手当3,150千円。	総額68,319千円。 総合窓口設置工事費、施設改修工事費等。	約15,000千円(レイアウト変更、配線変更、案内表示、椅子・パーティションの設置等)。	予算総額413,536千円(平成4年度の開設準備経費)。 工事費、端末機器使用料、プログラミング委託費など。	レイアウト見直し(机、音声呼出機など)に約1,200千円。 総合窓口用の庁内電子申請システム単独の費用の切り分け不可。	補正予算で対応。 決算額127,040千円。	約91,000千円(工事費、端末増設費等。うち約17,500千円は県補助)。	

	宮古市	紫波町	鹿嶋市	さいたま市 (見沼区)	千代田区	中野区	三鷹市	横須賀市	浜松市	浜田市	松山市	大野城市	A市 (参考事例)	
3. 業務														
3-1. 開庁時間	土日祝祭日を除く 8:30-17:15	平日 8:30-17:30 毎週月曜日8:30-19:00 (月曜日が閉庁日の場合は翌日の火曜日)	・本庁:平日8:30-17:30 ・大野出張所:平日8:30-17:30 ・ショッピングセンター:毎週土曜日・日曜日10:00-18:00(ただし年末年始を除く)	開庁日:月曜日から金曜日(祝日・休日・年末年始を除く) 開庁時間:8:30-17:15	・総合窓口 平日8:30-19:00 土曜日8:30-17:00 ・その他庁舎全体 平日8:30-17:00	・区役所及び地域センター 平日8:30-17:00 ・地域子ども家庭支援センター 平日10:00-18:00 土曜日・学校休業日9:00-17:00(祝日を除く)	・本庁、三鷹市政窓口、東部市政窓口、西部市政窓口 平日:8:30-17:00 ・三鷹駅前市政窓口 平日:8:30-19:30 土曜日:9:00-17:00 第2,3,4日曜日9:00-17:00	・本庁 平日・土日祝8:30-17:00 ・行政センター 平日8:30-17:00 ・役所屋 平日・土日祝10:00-19:30	・区役所 平日8:30-17:15 土日9:00-12:00(中区のみ16:00まで) ・SC 平日8:30-17:15(一部SCは月曜閉館) 土日は一部SCのみ閉館 ・地域自治センター 平日のみ8:30-17:15	・平日8:30-17:15 ・日曜日:8:30-12:30(本庁のみ)	・本庁 平日8:30-17:15 ・サービスセンター1)三越松山店 10:00-18:00(月休) 2)フジグラン松山 9:00-18:00(火休) 3)いよてつ高島屋 10:00-18:00(火休)	・本庁 平日8:30-17:00 第2・第4土曜日9:30-12:30 ・コミュニティセンター 平日・土日祝9:00-21:00 (第3火曜・年末年始は休館)	■総合窓口導入に向けた課題 ・総合窓口を導入しても、正規職員への効果が見えない。 ・担当課を集める「人海戦術型」、幅広く業務に精通している人材を集める「スーパーマン型」のどちらも、コスト面や育成面で現実的ではない。 ・民間業者への業務委託に関しては、法制度上の問題があり、実現が難しい。各官庁との調整が必要になってくる。 ・BPRをしていない総合窓口は効果は薄い。BPRを実施するには、詳細な業務分析と複数部署に対して権限を持つ組織が必要。行政改革部門とシステム部門が一体となる必要がある。システム部門だけでは、窓口総合化は実現できない。 ・出先拠点の設置によるサービスレベルの向上と、総合窓口化による行政効率化を同時に実現するのは難しいのではないかと。	
3-2. 総合窓口における対象業務	■諸証明の発行:対象 ■届出:対象 ・住民票、戸籍の異動等に伴って発生する関連業務が対象。	■諸証明の発行:対象 ■届出:対象 ・住民異動に関する諸手続き。	■諸証明の発行:対象 ■届出:対象 ・住民異動の他に、国保、年金、児童手当、入園・入学等の業務が対象。	■諸証明の発行:対象 ■届出:対象 ・住民異動を基本として、国保、年金だけでなく、児童手当、介護保険等も対象。	■諸証明の発行:対象 ■届出:対象 ・戸籍、転出・転入、異動に伴う各種届出、外国人登録、住基カードの交付等。	■諸証明の発行:対象 ■届出:対象 ・入園、児童館・学童クラブの利用、児童手当、子どもの医療費の助成、妊娠届等。	■諸証明の発行:対象 ■届出:対象 ・住民異動に関する諸手続き、国保、年金。	■諸証明の発行:対象 ■届出:対象 ・住民異動に関する諸手続き、国保、年金。	■諸証明の発行:対象 ■届出:対象 ・住民異動、印鑑、戸籍、外国人登録、住基カードの交付、年金、国保、介護など。	■諸証明の発行:対象 ■届出:対象 ・住民異動にかかる各種手続き(国保、国年、介護、障害者、保育所、児童、水道など)。	■諸証明の発行:対象 ■届出:対象 ・住民異動をベースとして、国保、年金、介護保険、教育などの諸手続き。	■諸証明の発行:対象 ■届出:対象 ・住民異動に関する諸手続き、国保・医療・年金及び子育てに関する諸手続き。	■諸証明の発行:対象 ■届出:対象 ・住民異動に関する諸手続き、国保・医療・年金及び子育てに関する諸手続き。	■諸証明の発行:対象 ■届出:対象 ・住民異動に関する諸手続き、国保・医療・年金及び子育てに関する諸手続き。
	■収納:対象外	■収納:対象外	■収納:対象外	■収納:対象外	■収納:対象 ・収納(住民税、軽自動車税、国保、介護保険料など)。	■収納:対象外	■収納 ・市政窓口では、収納受付。本庁総合窓口では対象外。	■収納 ・行政センター・役所屋では収納受付、本庁総合窓口では対象外。	■収納:対象外	■収納:対象外	■収納:対象外 ・福祉・収納は不向きと判断。	■収納:対象外	■収納:対象外	
	■相談:対象外	■相談:対象	■相談:対象外	■相談 ・受付時に込み入った相談など、必要に応じて担当課職員を呼び出すなど、住民がなるべく動かずに済む対応をしている(見沼区)。	■相談:対象 日常生活一般の相談及び専門相談(法律相談、税務相談、不動産相談、人権身の上相談、行政相談、社会保障・労務相談、行政書士相談、司法書士相談)は総合窓口課で所管	■相談:対象 ・子どもの発育・発達、生活習慣、健康、家庭・生活環境、しつけ、非行・いじめ虐待など。	■相談:対象外	■相談:対象外 ・本庁の総合窓口や役所屋では相談を伴う業務は行っていない。	■相談:対象外	■相談:対象外	■相談:対象外	■相談:対象 ・国保・医療・年金、及び子育て支援に関する届出相談コーナーを設置。 ・異動受付コーナーでは、込み入った相談など必要な場合は原課の職員を呼び出す。	■相談:対象 ・国保・医療・年金、及び子育て支援に関する届出相談コーナーを設置。 ・異動受付コーナーでは、込み入った相談など必要な場合は原課の職員を呼び出す。	
3-3. 業務改革	■業務フロー変更:実施 ・住民情報システムの刷新に伴い、一部業務フローを変更。また、一部税関係業務など、電子化されていない業務が電子化された。	■業務フロー変更:実施	■業務フロー変更:実施 ・市民課の諸手続き(住基などの異動)を済ませた後、国保年金課の職員が移動をしてきて処理を行う。	■業務フロー変更:実施 ・プロジェクト内でワーキンググループを設置し、シミュレーションをもとに見直しを実施。	■業務フロー変更:実施 ・これまで住民が各部署を回っていたが、各部署の職員が総合窓口課まで出向くようになった。	■業務フロー変更:実施 ・申請書の交付のみとするか、取次ぎや受理まで行うかについては、担当部署との調整が必要だった。	■業務フロー変更:実施	■業務フロー変更:実施 ・窓口の受付方法を変更し、簡素化を目指した。ただし処理フローは大きく変更していない。	■業務フロー変更:実施 ・受付・審査・入力・点検等を分業化。	■業務フロー変更:実施 ・二線式(受付と処理の分離)への対応のため、総合窓口課と原課とで協議し、一部業務フローを変更。	■業務フロー変更:実施 ・関係各課と総合窓口への移行可能性を調査シートにより調整。 ・窓口と内部事務とに業務を再編成。	■業務フロー変更:実施 ・総合窓口開設WGの中で検討し業務フローを検討し効率化を図った。	■業務フロー変更:実施 ・総合窓口開設WGの中で検討し業務フローを検討し効率化を図った。	
	■組織の集約 ・組織の集約は実施していないが、情報システム部門に各業務の担当職員を配置している。	■組織の集約:実施せず	■組織の集約 ・組織の集約は実施していないが、市民課と国保年金課の窓口を一体化。	■組織の集約:実施せず	■組織の集約:実施せず ・総合窓口課への関連部署の集約は行われていない(ただ、同フロア内に関連部署があり、すぐ呼び出せる体制になっている)。	■組織の集約:実施せず	■組織の集約:実施せず	■組織の集約:実施せず ・当初は、職員の重複配置を避けるため、福祉系を除き総合窓口業務は総合窓口担当課(本庁とSC)の窓口でのみ受け付けていた(区制移行時に変更)。	■組織の集約:実施せず	■組織の集約:実施せず	■組織の集約:実施せず	■組織の集約:実施せず ・組織は改編せずに、職員が入れ替わる方式で対応。	■組織の集約:実施せず ・組織は改編せずに、職員が入れ替わる方式で対応。	
	■申請書の統合:実施 ・証明などの交付申請書の様式を統合・簡素化し、住民系と戸籍系の2種類とした。	■申請書の統合:実施 ・戸籍、住基、印鑑、税関係の申請を、1枚の申請書に統一。	■申請書の統合:実施 ・市民課関係では、9種類あった申請書を4種類に統合。	■申請書の統合:実施 ・住民票・印鑑証明・戸籍謄抄本の交付請求書について統合を実施。	■申請書の統合:実施せず ・今後予定されているシステム更改に合わせて申請書も見直し方向。	■申請書の統合:実施せず	■申請書の統合:実施 ・異動届などの申請時に、システムから関連帳票を印刷する機能や転入届の複写帳票化等。	■申請書の統合:実施せず ・検討事項ではあったが実施していない。	■申請書の統合:実施せず	■申請書の統合:実施 ・平成19年2月に、住民票・戸籍・印鑑証明などの申請書を1枚に統合。	■申請書の統合:実施 ・住民異動届と、それに伴う国保、年金、医療、学校関係の異動手続きの用紙を複写式に。	■申請書の統合:実施 ・住民票・印鑑登録証明書・戸籍証明の申請書を1枚に統合。	■申請書の統合:実施 ・住民票・印鑑登録証明書・戸籍証明の申請書を1枚に統合。	

	宮古市	紫波町	鹿嶋市	さいたま市 (見沼区)	千代田区	中野区	三鷹市	横須賀市	浜松市	浜田市	松山市	大野城市	A市 (参考事例)
3-4. 業務処理	<p>■フロントとバック:分業 ・受付は総合窓口課の職員が対応し、その後の審査、処理等は原課の職員で対応。</p>	<p>■フロントとバック:原則は窓口 ・証明書類は窓口で発行可能。申請業務の定型なものも窓口で受付。 ・例外的な相談やケースの場合は、担当の職員が窓口に来て対応。</p>	<p>■フロントとバック:一人で処理 ・現在の事務スペースやシステム上の問題もあり、事務手続きについては、市民課・国保年金課の職員がそれぞれ一人で処理。</p>	<p>■フロントとバック:分業 ・受付は総合窓口課の職員が対応し、その後の審査、処理等は原課の職員で対応。</p>	<p>■フロントとバック:分業 ・総合窓口の受付は正規職員が対応し、その後の入出力業務については正規職員及び派遣社員が実施。</p>	<p>■フロントとバック:分業</p>	<p>■フロントとバック:分業 ・基本的には受付を嘱託職員・臨時職員が行い、申請受理の審査を職員が行うという形。</p>	<p>■フロントとバック:分業 ・受付、照合、レジ等に分業。</p>	<p>■フロントとバック:届出は分業 ・届出案内(用件を聞き届書と番号札を渡す)、届出受付、審査、入力、点検、交付に分けて分業。 ・審査:住基・戸籍は受付で審査するが、印鑑登録・国保・年金・介護等は原課で再確認する。 ・入力:印鑑は正規職員、その他は主に派遣職員が行う。 ・点検:住民票は交付請求が無くても入力直後に点検する。</p>	<p>■フロントとバック:分業 ・受付は総合窓口課の職員が対応し、その後の審査、処理等は原課の職員で対応。</p>	<p>■フロントとバック:分業 ・原則として市民課で対応。 ・届出受付班がフロント対応。住民記録班・戸籍班・印鑑班がバック対応。</p>	<p>■フロントとバック:分業 ・受付、入力、審査・照合に分業。受付業務と入力業務を委託している(必要に応じて正規職員が支援)。</p>	
・フロント(受付)とバック(審査・入力)との流れ ・関連部署との連携方法	<p>■関連部署との連携:情報システム上でデータを送受信 ・住民情報システム上で総合窓口課と原課との間でデータを送受信し、リアルタイムで連携している。 ・福祉など密な相談が必要なケースは、総合窓口隣接している相談対応カウンターに案内し、原課職員がカウンターまで移動して対応している。</p>	<p>■関連部署との連携:その場で処理 ・担当の職員が窓口に来て対応できるため、特に連携の仕組みを設けずとも、その場で処理が済むことが多い。</p>	<p>■関連部署との連携:職員が入れ替わる ・ワンストップで来庁者を移動させないように、市民課へ国保年金課の職員が来て対応している。</p>	<p>■関連部署との連携:兼務により実施 ・区役所の、引越しや戸籍の手続きを受け付ける区民課に、区民課以外の10所属から所属長推薦で約2名の職員が研修を受け、区民課兼務職員として総合窓口で受け付けている。 ・手続き処理は担当課で行うため、区民課職員が申請書を持参し、できた証明等を担当課職員が窓口を持参する。</p>	<p>■関連部署との連携:内線で呼び出し ・関連部署への引継ぎが必要な際には、内線で関連部署の担当者呼び出し、総合窓口課で対応。 ・総合窓口しか開庁していない時間帯に他部署への展開が必要な申請があった場合には、申請書を預かり、翌日関連部署に展開。</p>	<p>■関連部署との連携:内線で呼び出し ・受付で用件を確認後、受付票に用件をチェックし、事務担当者に電話で来庁者がいることを伝える。 ・担当者は窓口カウンターにて対応。 ・来庁者に複数用件がある場合は、受付票で確認をし、次の用件の担当者につなぐ。 ・また、最後の担当者は、用件漏れがないか確認する。</p>	<p>■関連部署との連携:申請者自ら ・窓口受付をし関連帳票を出力した後、住民自ら関係各課へ。 ・市政窓口では、市政窓口で処理できない関連申請書を本庁の原課へ転送。 ・駅前市政窓口を除く他市政窓口での転入処理は、スキヤナを利用して電子データを本庁に送り、本庁一括で入力処理。</p>	<p>■関連部署との連携:申請者自ら ・本庁の総合窓口では、必要に応じて他フロアの関係各課へ案内する。フロアマネージャー(案内人)も対応している。 ・行政センターでは、レアケースの問い合わせが比較的多いため、本庁の原課へ電話を行う場合も多い。</p>	<p>■関連部署との連携:申請者自ら ・住民異動に伴う、国保・介護・学校等の手続きは区民生活課で審査・入力・交付も行う。事後の最終確認は各業務の主管課が行う。 ・原課への案内が必要な場合は、連絡メモを申請者に渡し、移動していただく。 ・窓口では届書書を受け取って、原課に持ち帰り処理する手続き(年金関係など)もある。 ・SC、地域自治センターと区役所のやり取りにはFAXを利用。区役所で審査やデータ入力を実施している。</p>	<p>■関連部署との連携:情報システム上でデータを送受信 ・情報システム上でデータを送受信し、窓口と原課が遠隔であっても連携が可能(遠隔二線式)。 ・介護など密な相談が必要なケースは、窓口課職員が市民と一緒に原課に移動する。</p>	<p>■関連部署との連携:申請者自ら ・専門性を有する業務(介護・後期高齢・保険料計算・母子手当て等)は担当課に案内。その際は市民課で対応が完了しない理由をメモにて手渡し。</p>	<p>■関連部署との連携:職員が入れ替わる、職員を呼び出す ・異動受付コーナーでは、国保や年金についても異動に付随するものであれば、担当職員が入れ替わり、同じ異動受付コーナーで対応。 ・込み入った相談など、関係各課職員の対応が必要な場合は、呼出しブザーにより呼び出す。</p>	
4. 運用体制・人員配置													
4-1. 人員配置	<p>■担当課の組織体制 ・総合窓口課の職員29名、うち総合窓口担当は13名。 ・出張所(4か所)には正職員8名、支所(2か所)には正職員9名。</p>	<p>■担当課の組織体制 ・町民課:正職員12名、嘱託職員5名、臨時職員1名 ・福祉課:正職員5名、嘱託職員2名 ・税務課:正職員7名、嘱託職員3名</p>	<p>■担当課の組織体制 ・新たな課(総合窓口課)は設置せず、現行の市民課を拡張。 ・正職員12名(管理職2名含む)。 ・嘱託職員6名。</p>	<p>■担当課の組織体制 ・区民課正職員14名、兼務職員22名、再任用職員4名、派遣職員1名、臨時職員3名(見沼区)。 ・一般相談員6名。</p>	<p>■担当課の組織体制 ・正職員30名。 ・再雇用非常勤職員2名。 ・派遣職員6名。 ・臨時職員(アルバイト)1名。 ・一般相談員6名。</p>	<p>■担当課の組織体制 ・子育てサービス、児童手当・医療費助成、相談窓口改善、子ども家庭相談の4係で構成される子ども家庭支援センターが総合相談窓口を担当。 ・正職員27名。 ・再任用1名。 ・非常勤3名。 ・受付アルバイト2名。</p>	<p>■担当課の組織体制 ・本庁窓口:職員30名、委託3名、嘱託10名、再任用・再雇用0名。 ・三鷹駅前:職員3名、委託14名、嘱託0名、再任用・再雇用1名。</p>	<p>■担当課の組織体制 ・総合窓口サービス課の本庁窓口の担当者数は、正職員48名、非常勤職員26名(平成21年4月時点)。</p>	<p>■担当課の組織体制 ・中区区民生活課(中区の人口:約23万人)では、正職員54名、再任用職員5名、非常勤職員71名、派遣職員4名(旅券担当、SC9か所の職員も含む、平成21年9月1日現在)。</p>	<p>■担当課の組織体制 ・本庁総合窓口課は正職員12名。</p>	<p>■担当課の組織体制 ・窓口担当者は、新規採用職員、若手職員を優先して配置。 ・職員49名、非常勤職員2名、臨時職員6名。</p>	<p>■担当課の組織体制 ・窓口サービス向上課、市民課、市税課、国保年金課、子育て支援課が所管。 ・全体で正職員67名、非常勤再任用5名、嘱託7名、委託17名で運営(平日の体制、週末は半分程度)。</p>	
・総合窓口担当課の組織体制 ・業務の民間委託 ・非常勤職員	<p>■民間委託:実施せず</p>	<p>■民間委託:実施せず</p>	<p>■民間委託:実施せず</p>	<p>■民間委託:実施 ・サービスマネージャー(平日最大5ポスト、土曜日3ポスト)を業務委託している。 ・窓口で受け付けた後の入力業務に関しては、正規職員及び派遣職員にて実施。</p>	<p>■民間委託:実施せず</p>	<p>■民間委託:実施 ・本庁では、入力を業務委託し、諸証明の受付・交付を嘱託職員が実施。最終的な確認は職員。 ・駅前市政窓口では、主要な窓口業務を委託し、確認業務を職員が実施。</p>	<p>■民間委託:実施 ・派遣職員を6区役所(区民生活課)に配置し、住民票・戸籍等の入力業務を行っている。1区役所だけ派遣職員が配属されていない。 ・委託期間は、繁忙期を外して7月～翌年の6月としている。</p>	<p>■民間委託:実施せず</p>	<p>■民間委託:実施せず</p>	<p>■民間委託:実施せず</p>	<p>■民間委託:実施 ・フロアデザインなどは外部委託。</p>	<p>■民間委託:実施 ・証明発行の受付・発行、異動手続きの受付・入力、国保医療業務の受付・入力、フロアマネージャ業務、総合案内(書類配付・記載指導等)を委託。</p>	
	<p>■非常勤職員:配置せず ・非常勤職員は3名いるが、総合窓口業務には携わっていない。</p>	<p>■非常勤職員:配置</p>	<p>■非常勤職員:配置</p>	<p>■非常勤職員:配置</p>	<p>■非常勤職員:配置</p>	<p>■非常勤職員:配置</p>	<p>■非常勤職員:配置</p>	<p>■非常勤職員:配置</p>	<p>■非常勤職員:配置 ・特にSCでは非常勤職員を多く配置。</p>	<p>■非常勤職員:配置せず ・非常勤職員は2名いるが、総合窓口業務には携わっていない。</p>	<p>■非常勤職員:配置 ・非常勤・臨時は、住民記録・郵便・総務担当に配置。</p>	<p>■非常勤職員:配置</p>	

	宮古市	紫波町	鹿嶋市	さいたま市 (見沼区)	千代田区	中野区	三鷹市	横須賀市	浜松市	浜田市	松山市	大野城市	A市 (参考事例)	
4-2. 関係各課との連携	・情報システム部門に 関係各課の職員を配置 しており、担当者をして 原課との連携、協議 を行っている。	・特別な方法はなし。	・「窓口サービス向上推 進委員会」を立ち上げ、 関係各課との協力体制 を維持。	・本庁の区政推進課が 各情報を取りまとめて 区総務課に連絡し、そ こから関係各課に連絡 する。	・月曜朝8:30にミーテ ィングを開催。 ・立ち会えない職員に は、PCで周知。	・内線電話などによる連 絡。	・定期的な連絡会(最低 月1回)を実施。 ・大規模な法制度の改 正などは、全ての市民 課職員を対象に研修な どを実施。	・総合窓口システム導 入前と特に変わりなく、 特別な情報連絡の場は 設けていない。	・7区、SC等への連絡事 項は市民生活課経由で 文書を配布。 ・法制度の改正時は、 研修の中で関係各課職 員による説明で周知し ている。	・法制度上の変更点な どが発生した場合は、 随時原課と調整、協議 を実施している。	・-	・必要に応じて担当係 長会議などを開催し情 報を共有。 ・特に繁忙期(3月~4 月)前には必ず会議を 開催。		
4-3. 人材育成・研修	・4月の定期異動前の 時期に研修を実施。 ・各業務の操作手順、 総合窓口で取り扱う業 務の説明書、接遇マ ニュアルなどを用いて いる。	・少人数の場合、知識 の吸収力より、人あたり の良さを意識した研修 を実施。 ・住民の個人情報に係 る部署を対象とし、異動 発表後すぐ・5月下旬・7 月下旬に実施してい る。	・稼働直前には、総合 窓口職員を対象に、運 用開始の2か月前から 業務終了後に事前研修 を実施。 ・市民課では、月1回、 発表後すぐに5月下旬・7 月下旬に実施してい る。	・研修実施の時期は、 区民課業務となるよう 所属長に推薦された年 度の1月~3月に行っ ている(見沼区)。	・総合窓口の稼働直前 (平成19年4月)には、 業務時間外に、税務担 当職員及び保健所職員 を講師として実施。 ・毎年の異動時の業務 研修に関しては、時間 がなかなか取れないた め、基本的にはOJT。	・担当業務だけでなく、 総合相談窓口で扱う事 務全般を理解できるよ う資料を作成し、人事 異動1か月以内に転入 職員を対象に研修を実 施。 ・開設当時は、関係各 課のベテランを配置。 ・関係各課の業務内容 を理解するための研修 を実施した。	・分業制のため、業務 全体の流れを見失いが ちである。全体の中 でどの部分を自分が担 当しているかを強く認 識できるマニュアルを 作成している。マニ ュアルは、本庁窓口、 駅前市政窓口、その 他の市政窓口、それ ぞれの特徴に合わせて 作成している。	・導入時には、非常勤 職員を対象に1か月間 の研修を行った(平日 のほぼ毎日、講義・実 地研修を実施)。正職 員に対しては、一般職 員については5名1班 とした半日研修を実 施し、研修リーダー(証 明発行における中核を 担う職員)については、 半日研修を実施すると ともに、非常勤職員 も受講させることとし た。	・7区当番制の研修を 実施。新規配属職員向 けには、6月に平日2日 間の研修を実施。7月、 10月、2月に各2時間 研修を実施。 ・新規の非常勤職員 などへの研修は、OJT が中心。習熟するまで 1年程度を要する。 ・その他、各区で独 自研修を実施。 ・マニュアル整備と専 門研修が不可欠。	・市内電子申請システ ムの稼働にあたり、シ ステム操作研修を平成 21年2月4、5日に実施 した。 ・業務知識に関する研 修の多くは不要となっ たため、特別に実施は していない。	・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 備に注力。 ・3月最終週から5月 末までほぼ毎週土曜に 異動者研修を実施(初 級編)。 ・夏季休暇後、接遇研 修、市民課実務研修な どを実施(応用編)。	・導入前は、委託職員 に対して、平成19年度 に1年間かけて事務補 助を行うことによる研 修を実施。 ・窓口担当課の新人職 員は、OJTにより研修。 4月~7月には週1回 程度の集合研修を実 施。住基・印鑑関連業 務の習熟には2か月程 度、戸籍関連業務の習 熟には半年程度を要す る。		
5. 設置場所・レイアウト														
5-1. 総合窓口の設置場所	■総合窓口は本庁、支 所、出張所 ・いずれも、基本的には 本庁と同様の総合窓口 業務を提供している。	■総合窓口は本庁のみ ・総合窓口は本庁に設 置されているのみ(支 所は存在しない)。	■総合窓口は本庁のみ ・総合窓口は本庁に設 置されているのみ。 ・ショッピングセンター では、諸証明発行サー ビスを実施。	■総合窓口は区役所 ・支所も、基本的には区 役所と同様の総合窓口 業務を提供している。	■総合窓口という名称 は、本庁のみ。 ・出張所(6箇所)も地 域の総合窓口的機能を 有する。 ・出張所は平日のみの 開庁で、水曜日のみ19 時まで開庁しているが、 転入・転出などの住民 異動に関する届出は8 時30分から17時まで のみ可能。	■総合窓口は本庁、地 域センター、地域子ど も家庭支援センターに 設置 ・子ども関連の手続き 相談について一元対 応。出先センターでは、 児童手当・保育園の申 請取次ぎ。支援セン ターでは、母子手帳発 行などにも対応。	■出先窓口も総合窓口 ・市政窓口においても、 同様の手続きをする ことが可能となっている。 ただ、市政窓口で異 動関係の手続きをした 場合、国保などの関連 業務は申請書が本庁に 郵送された後に処理。	■総合窓口は本庁、行 政センター、役所屋 ・行政センターでは本 庁と同様の窓口業務を 実施。 ・役所屋(市内3か所、 駅直前に設置)は、証 明発行、収納のみ。	■総合窓口は区役所 及びSC、地域自治セ ンターに設置 ・区役所、SC、地域自 治センターそれぞれで 対象業務が異なる。	■総合窓口は本庁、支 所、連絡係 ・支所では本庁と同じ サービス、連絡係は住 民票の申請など一部業 務を実施。 ・郵便局、駅では証明 発行のみ。	■総合窓口は市役所 及び22支所に設置 ・百貨店などに設置の 市民サービスセンター 3ヶ所では証明発行・税 収納のみ。	■総合窓口は本庁、コ ミュニティセンター ・コミュニティセンター では証明書の交付のみ 可能。		
5-2. 総合窓口のレイアウト	■フロアマネージャー: 配置 ・1階入り口そばにフロ アマネージャーを配置。 総合窓口課の職員が ローテーションして担 当している。	■フロアマネージャー: 配置せず	■フロアマネージャー: 配置 ・業務案内や申請書の 書き方をアドバイス。	■フロアマネージャー: 配置 ・フロアアドバイザーの 名称で、窓口案内や申 請書の記載指導を行 う。	■フロアマネージャー: 配置 ・平日は1階に1ポストと 2階に最大4ポスト、土 曜日は1階に1ポストと 2階に2ポスト。業務委 託。	■フロアマネージャー: 配置せず	■フロアマネージャー: 配置 ・本庁および駅前市政 窓口にて、フロアマ ネージャーを設置。	■フロアマネージャー: 配置 ・本庁窓口と駅前市政 窓口には「呼出し番号 券券機」「TV」を設置。 ・本庁窓口の「証明書 等お渡し窓口」は、完 成した証明書などの番 号が表示される仕組み。	■フロアマネージャー: 配置 ・中區区民生活課 (平成21年9月~本格 実施)	■フロアマネージャー: 配置	■フロアマネージャー: 配置 ・呼出しシステム	■フロアマネージャー: 配置		
	■番号券券機:設置 ・番号札券券機を設 置。	■番号券券機:設置せ ず	■番号券券機:設置	■番号券券機:設置	■番号券券機:設置 ・番号札券券機を設 置している。申請受 理時に番号札を交付 する仕組みとなっており、 最初の受付時には券 券券機を設 置していない。	■番号券券機:設置	■番号券券機:設置 ・本庁窓口と駅前市政 窓口には「呼出し番号 券券機」「TV」を設置。 ・本庁窓口の「証明書 等お渡し窓口」は、完 成した証明書などの番 号が表示される仕組み。	■番号券券機:設置 ・番号札券券機及び音 声呼出しを活用。	■番号券券機:設置 ・番号札券券機及び音 声呼出しを活用。	■番号券券機:設置 ・呼出しシステム	■番号券券機:設置 ・呼出しシステム	■番号券券機:設置		
	■ベルトコンベア:設置 せず	■ベルトコンベア:設置 せず	■ベルトコンベア:設置 せず	■ベルトコンベア:設置 せず	■ベルトコンベア:設置 せず	■ベルトコンベア:設置 せず	■ベルトコンベア:設置 せず	■ベルトコンベア:設置 せず	■ベルトコンベア:設置 せず	■ベルトコンベア:設置 せず	■ベルトコンベア:設置 せず	■ベルトコンベア:設置 せず	■ベルトコンベア:設置 せず	
	■その他 ・総合窓口の隣に相談 カウンターを設けてお り、プライバシー保護 が必要な場合の対応 が求められる場合の 対応が可能。 ・1階の全職員の机が 入り口側を向いてお り、常時市民の来庁 状況を確認できる。	■その他 ・住基カード用の広報 ビデオ放送、混雑カ レンダの掲示、町・官 公署の広報誌・地元紙 ・幼児向け絵本などの 書架の設置など。	■その他 ・庁舎増築に伴い、相 談室や相談コーナー のスペースを確保。窓 口に仕切り板を設置し 、プライバシーの保 護に配慮。	■その他 ・電光掲示板の設置。	■その他 ・レイアウトデザイン の方針から、天井に吊 り下げ式案内表示は 設置していない。 ・子ども支援課が隣 接していることもあり、 キッズスペースも設 置	■その他 ・子ども連れ来庁者 のためにプレイコー ナーを設置。	■その他 ・自動交付機を設置(本 庁、三鷹駅前市政窓 口及び三鷹台市政窓 口)	■その他 ・番号案内システム(TV 画面と音声で案内。広 告を画面に記載する ことで無償貸与を受け ている)。 ・図書館で廃棄図書(雑 誌、子ども向け図書 等)を設置。	■その他 ・応援を行いやすいよ う、受付窓口と担当 グループの職員席を 近くに配置。 ・自動交付機を設置(各 区役所及び北部SC)。	■その他 ・音声呼出し機、待 合スペースへのテレビ モニター・DVDデッキ の設置(転入者向けに ごみの出し方を紹介 する)。 ・自動交付機を設置(本 庁のみ)。	■その他 ・ユニバーサルデザ イン対応。コーナーご との色分け、車いす 対応力ウンター、筆 談マーク等。 ・個別カウンター、フ リーカウンター、相 談ルームを設置。 ・ベビールーム、キ ッズスペース。	■その他 ・証明書料金などの 券売機を設置。 ・簡易申請端末機(し ょうめい君)を設置 (本庁のみ)。 ・キッズコーナーを 設置。	■その他 ・証明書料金などの 券売機を設置。 ・簡易申請端末機(し ょうめい君)を設置 (本庁のみ)。 ・キッズコーナーを 設置。	

	宮古市	紫波町	鹿嶋市	さいたま市 (見沼区)	千代田区	中野区	三鷹市	横須賀市	浜松市	浜田市	松山市	大野城市	A市 (参考事例)
6. 情報システム	6. 情報システム												
6-1. 総合窓口用の情報システムの構築	<p>■システム構築:実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成6年に、住民情報システムを従来の委託形式から自庁処理形式に変更することが決定し、システム刷新が行われた。</li> <li>住基、戸籍の異動に伴い、その世帯に関連して発生する業務を自動判定し、順次、異動処理を行う機能を保有している。これによって、必要な手続きを漏れなくリスト化することが可能になった。</li> </ul>	<p>■システム構築:実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>昭和48年からのシステムでは将来の拡張が望めなくなったという背景もあり、戸籍・住民システムの刷新を実施した。</li> <li>戸籍・住民基本台帳事務と照会・外国人登録・印鑑を主な対象としている。</li> </ul>	<p>■システム構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>既存の基幹システムを活用しており、新システムは導入していない。</li> <li>一部ソフトウェアの追加や新たに取扱い業務によって、プログラムを若干修正(例えば、市民課の端末に制限をかけて税証明関係の既存ソフトを追加)。</li> <li>既存システムへのソフト追加及びプログラム修正は、事前研修を視野に入れ、開設の2か月前程度前に更改完了。</li> </ul>	<p>■システム構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>総合窓口用の情報システムは導入していない。既存システム端末の移設及び増設で対応している。</li> </ul>	<p>■システム構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>総合窓口用の情報システムは導入しておらず、今後導入予定となっている。</li> <li>なお、総合窓口の運用開始時には、それまで利用していた情報システムの仕組みはそのままに、入り口の画面を改修し、一つの端末から複数システムにアクセスできるようにしている。</li> </ul>	<p>■システム構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>児童手当システムと医療費助成システムを利用。</li> <li>個別の業務システムを利用している状況であり、ライフイベント時の必要業務一覧などの機能はない。</li> <li>住民基本台帳及び住民税課税情報と連携。</li> </ul>	<p>■システム構築:実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民異動の提出に伴う諸手続きについて、申請者の年齢等の既存データをもとに必要な手続きを抽出することができる。</li> <li>引越し、退職、出生といったライフイベント単位で必要手続きを一覧表示する機能は備わっていない。</li> <li>証明書の一括(及び選択)発行、国民健康保険の資格取得(世帯全員)、国民年金の資格異動、転入学通知書の発行の機能を有する。</li> <li>届出書等のスキャンや、イメージデータの表示機能も持っている。</li> </ul>	<p>■システム構築:実施せず</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>既存の業務システムを活用し、システム変更は実施していない。</li> </ul>	<p>■システム構築:実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>個別業務システムは従来のものを利用し、索引やデータ出力、証明書発行の部分を総合窓口システム用に改修し、総合審査システムとセンター証明システムを導入。</li> <li>世帯情報等を既存システムから集約することや受付審査の状況を画面上で一元的に確認することなどが可能。</li> <li>申請者から聞き取った内容から、必要な手続きを絞り込む窓口案内システムを導入しているが、メンテナンス等の理由から、機器更新の際廃止した。</li> </ul>	<p>■システム構築:実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>基幹システムの次世代化(オープン化)とあわせて庁内電子申請システムを導入し、受付と審査・処理を分離する遠隔二線式を実現した。</li> <li>異動事由ごとに関連付けられた必要な手続きがリストアップされる機能を有する。これにより、総合窓口課の職員が、最低限の知識で窓口業務を実施することが可能になった。</li> </ul>	<p>■システム構築:実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>総合検索システム、証明書総合発行システムを独自に構築。</li> <li>総合検索システムは、関係各課のDBから必要な最新情報を照会し、画面表示・リスト出力が可能(データ更新は各課)。</li> </ul>	<p>■システム構築:実施せず</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>現状は既存システムを利用。既存システムは業務によりホスト運用、サーバ運用のものがありデータ連携がなされていない。</li> </ul>	
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>システム刷新の仕様書作成に当たっては原課と密に実施。</li> <li>システムベンダとの仕様検討では、業務の流れやイメージを具体的な仕様を表すことに労力を要した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>住基カードを利用した証明書発行について検討している。</li> </ul>	--	<ul style="list-style-type: none"> <li>住基システムにおいて、国保・年金の加入状況などが分かるようになっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成23年度から順次新システムに切替予定。</li> <li>1) 区民が利用できる行政サービスを案内できる機能を構築。</li> <li>2) 申請書の記入を必要最小限に。</li> <li>3) 複数の証明書を、一つの窓口で発行。</li> <li>4) 必要書類の不足により事務処理が中断した場合でも、区民が最寄りの窓口で残りの手続きを行える機能。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成21年度から3か年計画で新たな子育て相談支援システムの開発に着手。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後のシステムの改善要望は以下</li> <li>1) 住民異動に伴う関連帳票の出力は市政窓口保管とし、原課への送付はデータとする。</li> <li>2) 住民異動以外の届出にも対応可能な、漏れの無い関連業務チェックが行えるシステム。</li> <li>3) 本庁へ送達した関連帳票の処理過程を確認できるシステム</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>次期システム更新を平成26年に予定。</li> <li>システム上で他の関係各課のデータを確認できるなど、横のデータ連携が必要だと考えている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>関連業務の法制度の改正に伴い、システム改修を実施。小規模な改修は、情報政策課職員自身が改修するが、規模が大きい場合はベンダなどに委託。</li> <li>市職員2名を中心とした自己開発であったため(派遣プログラマへの委託は実施)、開発委託費は少ない。ただし開発期間の余裕はなかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>検討段階ではパッケージの完成度も決して高いものではなく、業務フローの確認やカスタマイズに大きな労力をかけた。</li> <li>導入後、業務に大きな支障を来すことはなかった。現在は、主に操作性などの比較的小規模な改修を実施している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>マルチベンダだが業務間データ連携は可能。</li> <li>法改正によるシステム改造が費用面・テスト面等で負荷となっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成22年10月のサービス開始を目標に、各業務システムについて、オープン化されたシステムによる構築を実施している。</li> <li>総合窓口支援システムも構築され、手続き案内システムや複数課にまたがる案件の一斉処理などを実現予定。</li> <li>地域情報プラットフォームに準拠することで、各システム間でのデータ連携を実現する。</li> </ul>	
7. 稼働後のフォロー	7. 稼働後のフォロー												
7-1. 稼働後のフォロー	<p>■効果や住民ニーズの把握</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民から窓口へ寄せられる意見、要望等を住民ニーズと捉えている。</li> </ul> <p>■維持コスト</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民情報システムの一部として総合窓口の仕組みが組み込まれており、システムのメンテナンス費用などは全体経費の中に含まれている。</li> </ul> <p>■その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>情報システムに関するプログラム・バグへの対応は継続して実施している。</li> <li>窓口職員への接遇への不安やストレスを解消していくためのメンタル面でのサポートの重要性を感じている。</li> </ul>	<p>■効果や住民ニーズの把握:実施せず</p> <p>■維持コスト</p> <p>--</p> <p>■その他</p> <p>--</p>	<p>■効果や住民ニーズの把握:実施せず</p> <p>■維持コスト</p> <p>--</p> <p>■その他</p> <p>--</p>	<p>■効果や住民ニーズの把握:実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>年1回、お客様アンケートで顧客満足度を測定している(見沼区)。</li> </ul> <p>■維持コスト</p> <p>--</p> <p>■その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>パッケージ工房に対する職員の理解を得るため、随時説明会を実施している。</li> <li>兼務職員という方式に対し、窓口専門職員を配置すべきという意見もあるが、パッケージ工房設置の基本方針の一つとして「プロアクティブ職員の養成」を挙げていることを説明し、理解してもらっている(見沼区)。</li> </ul>	<p>■効果や住民ニーズの把握:実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成19年10月、平成20年10月に区民世論調査のうちの一部として実施。</li> </ul> <p>■維持コスト</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>総合窓口課歳出決算額(区職員の人件費は除く)は、平成19年度:133,897千円、平成20年度:135,399千円(各年度とも、コールセンター運営経費の52,599千円を含む)。</li> </ul> <p>■その他</p> <p>--</p>	<p>■効果や住民ニーズの把握:実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>子ども総合相談窓口について、住民にアンケート調査を実施。</li> <li>住民満足度は高く、当初の目的は達成できている。</li> </ul> <p>■維持コスト</p> <p>--</p> <p>■その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>窓口開設後、取扱事業の法制度が複雑なためバックアップ体制について原課との調整を図った事業もある。</li> <li>総合窓口運営を担当する課は複数の部・課から集まっていたため、当初は仕事の進め方も違い、また相互理解も低かったが、都度係長会で話し合いを持ちルール決めを行った。</li> </ul>	<p>■効果や住民ニーズの把握:実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>毎年3月にアンケートを実施し、「職員対応」「用件にかかった時間」等を調査している。</li> </ul> <p>■維持コスト</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>総合窓口システムに関連する部分だけの維持コストは未算定。</li> </ul> <p>■その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>法制度の改正などの際は、関係各課との調整などが発生するが、業務としては基本的に変わらない。</li> </ul>	<p>■効果や住民ニーズの把握:実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成21年11月から課内で市民サービス向上検討委員会を立ち上げ、稼働後の検証を始めた。</li> </ul> <p>■維持コスト</p> <p>--</p> <p>■その他</p> <p>--</p>	<p>■効果や住民ニーズの把握:実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>毎年11月に実施するアンケート調査で職場別に意見を収集。</li> <li>広聴広報課が住民から要望を受けることがある。</li> </ul> <p>■維持コスト</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>関連業務の法制度の改正に伴いシステム改修を実施し、委託費が発生するケースがある。</li> <li>総合窓口システムに関する部分だけの情報システムの維持コスト算出は困難。</li> </ul> <p>■その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>正しい情報の共有として業務マニュアル(区役所用とSC・自治センター用)作成、年1回業務担当課にも協力いただき改訂・更新をしている。</li> </ul>	<p>■効果や住民ニーズの把握:実施せず</p> <p>■維持コスト</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>総合窓口システム保守費用は基幹系次世代システム保守費用のみを切り分けることが不可能(基幹系次世代システム保守費用 年額40,635千円)。</li> </ul> <p>■その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>庁内電子申請システム稼働後も操作性に関する改修を実施している。また、今後は操作マニュアル整備なども実施予定。</li> </ul>	<p>■効果や住民ニーズの把握:実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケートを実施。</li> <li>時間ごとの待ち人数を毎日記録し、翌年度の予定来庁者数の参考に。</li> </ul> <p>■維持コスト</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>法制度の改正(特に保険関係)が毎年のようにあるため、システムメンテナンスを行う必要があり、その改造費用・システムテストに伴う人件費などが必要。</li> </ul> <p>■その他</p> <p>--</p>	<p>■効果や住民ニーズの把握:実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>窓口サービス顧客満足度調査を継続的に実施。</li> </ul> <p>■維持コスト</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>年間委託料は約4,500万円。その他消耗品費や修繕料等として80~90万円程度が発生。</li> </ul> <p>■その他</p> <p>--</p>	



### 4-3 ヒアリング対象事例の概要

各ヒアリング対象事例の概要を次頁以降に示す。

## 事例1 岩手県宮古市

### 1. 背景、地域特性

<b>人口</b>	5.7万人	<b>面積</b>	696.82km <sup>2</sup>
<b>窓口拠点</b>	本庁、支所2か所、出張所4か所		
<b>開設の目的</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成6年11月に、これまでホストコンピュータによる委託形式をとっていた住民情報システムを、クライアント・サーバによる自庁処理形式の新住民情報システムに移行する方針となった。</li> <li>その際、窓口業務において、住民が「複数の窓口に移り歩く必要がある」「別の課の職員から、何度も同じ内容を聞かれている」等の問題点が明らかになっていたため、その改善を目的として、新住民情報システムに総合窓口に関する諸機能を追加することが決定した。</li> </ul>		

### 2. 総合窓口システムの特徴

#### ●導入準備

- 総合窓口システムの導入までのスケジュールは以下のとおり。

表4-3 宮古市総合窓口システム 導入スケジュール

時期	取組内容
平成6年11月	住民情報システムの自庁処理体制に移行する方針を決定
平成8年11月	宮古市電算化基本計画を策定
平成8年12月	仕様書作成開始 関係各課へのヒアリングを実施
平成10年1月	自庁処理仕様の詳細設計を完了
平成10年4月	総合窓口制度の導入及び 開発業者の決定
平成11年1月	新住民情報システム（総合窓口） 運用開始
平成19年2月	戸籍システムの電算化を実施

- 導入準備の当初は、電算管理室の職員5名（住民情報システムの各業務に精通した職員を配属）で検討を開始した。庁内庶務担当係長会議への説明などを経て、職員組合と組織及び業務内容の一部変更を協議した。
- 議会説明や予算獲得においては、導入、運用経費が「既存の経費を上回らない」ことを重視した。

## ●業務

- ・住民票や戸籍の異動等に伴って発生する各業務を対象としている（国保、児童手当等を含む）。
- ・窓口スペースなども限られることから、取扱いの多い業務を中心に検討した。住民の用件の約95%を満たすように対象業務の選定を行った。
- ・住民情報システムの刷新に伴い、一部業務フローを変更した。また、一部税関係業務など、電子化されていない業務を電子化した。
- ・業務フローの検討に当たっては、処理の流れをなるべく可視化できるように、紙に書き出す形で検討した。また、住民の視点からライフイベント毎に必要な業務を洗い出し、どの手続きにニーズがあるかを個別に精査した。
- ・課税、収納、保育所入所、住宅入居等は相談内容も複雑であり、時間も要するため、関係各課に直接出向く形とし、対象業務からは除外した。

## ●運用体制・人員配置

- ・総合窓口課の人員体制は以下のとおり。  
導入当初：正職員33名（4係）、うち総合窓口担当職員10名  
現在（平成21年10月）：正職員29名、うち総合窓口担当13名  
また、出張所（4か所）では正職員8名、支所（2か所）では正職員9名が対応している。
- ・情報システム部門に各業務の担当職員を配置しており、担当者を介して関係各課との連携、協議を行っている。

## ●設置場所・レイアウト

- ・宮古市総合窓口課のレイアウトは以下のとおり。

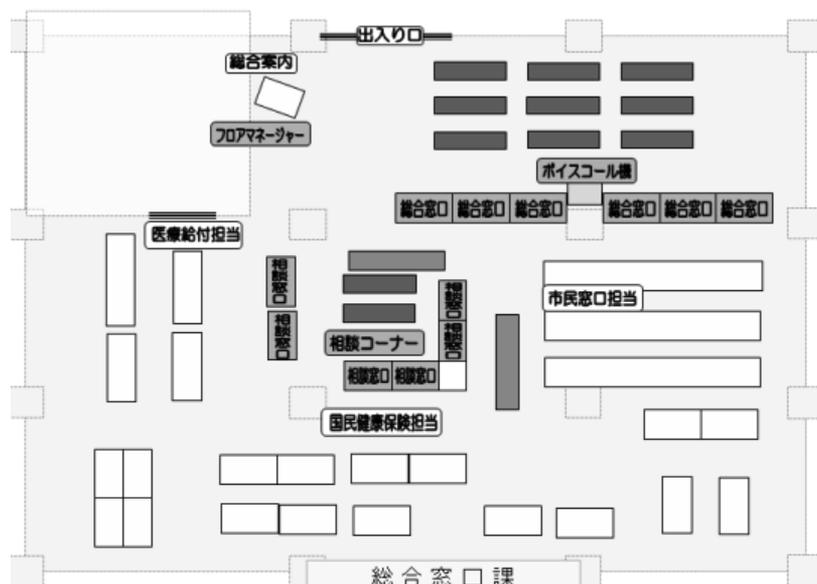


図4-1 宮古市総合窓口課レイアウト

（出典：宮古市資料）

- ・総合窓口の隣に相談カウンターを設けており、プライバシー保護が必要なものや密な相談が求められる場合の対応が可能になっている。
- ・1階の全職員の机が入り口を向いており、常時、市民の来庁状況を確認できるようになっている。
- ・出入り口のすぐそばにフロアマネージャーが待機しており、住民に対して即座に案内をすることが可能になっている。なお、フロアマネージャーは総合窓口課の職員がローテーションして担当している。

### ●情報システム

- ・自己開発した新住民情報システムにおいて、住基情報をリアルタイムで反映し、部門間、業務間のデータ連携を実現するとともに、総合窓口業務のための独自機能を有している。
- ・住基、戸籍の異動に伴い、その世帯に関連して発生する業務を自動判定し、順次、異動処理を行う審査ナビゲーション機能を保有している。これにより、必要な手続きをリストアップすることが可能になり、手続きの遺漏を防ぐことができる（画面イメージは以下のとおり）。

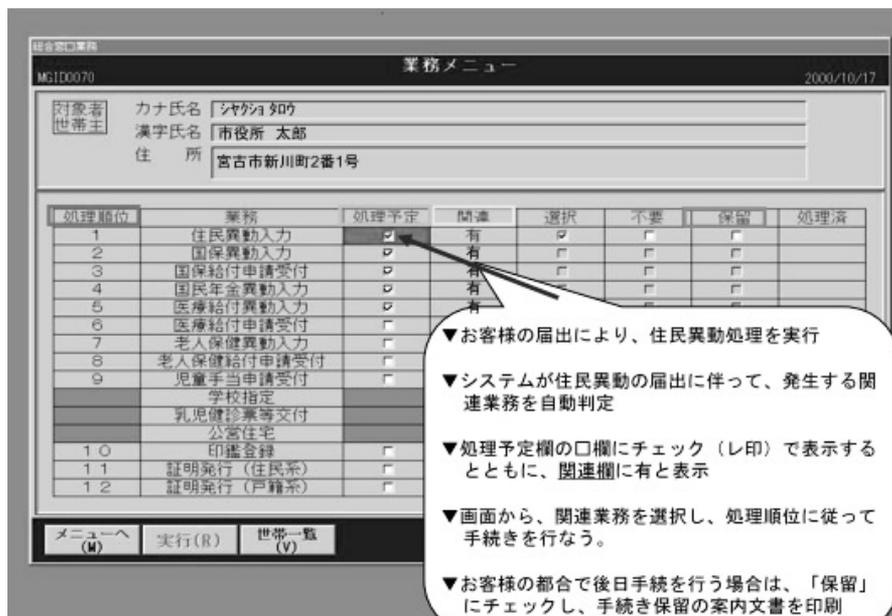


図4-2 審査ナビゲーション機能の例

(出典：宮古市資料)

- ・また、処理の終わりに、必要な手続きを実施するための申請書が一括でシステム出力されるため、あらかじめ住民が申請書を記入する必要がないことも特徴の一つである。誤った申請書への記載や書き間違いなどの細かいミスを防ぐことができる。
- ・システム開発の仕様書作成に当たっては、原課と膝をつき合わせて密に実施した。また、システムベンダとの仕様検討に当たっては、業務の流れやイメージを、具体的な仕様に表示することに労力を要した。

- ・システムの導入に対する職員の抵抗や不安を緩和するために、事前に取り扱い業務の研修、機器操作の研修を重点的に実施した。

### **3. 導入の効果**

- ・1 か所の窓口で用件が足りる、申請書を何枚も記入することがなくなる、待ち時間や在庁時間の短縮など、住民からは概ね高い評価を得ており、当初の目的である住民サービスの向上は達成しており、大きな効果を上げている。
- ・同時に、窓口担当職員の職務に対する自覚と意識の向上も図られており、職員の意識向上という面でも効果が上がっている。

### **4. 今後の課題**

- ・情報システムによる総合窓口システムの開設により、住民サービスは向上した。しかしながら、窓口業務は「人と人」との対応である。職員は市役所の顔としての自覚を持ち、積極的に取組んでいるが、対応に係る不安とストレスを抱えている。その意味で、窓口担当職員のメンタルサポートをいかに実施していくかが、今後の課題の一つである。

## 事例2 岩手県紫波町

### 1. 背景、地域特性

人口	3.4 万人	面積	239.03km <sup>2</sup>
窓口拠点	本庁のみ		
開設の目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口利用者アンケートで、証明書を一か所の窓口で発行してほしいと要望があったため。</li> <li>・町の総合計画の中でも窓口の一元化によるサービスの向上が取り上げられていたこともあり、導入が決定した。</li> </ul>		

### 2. 総合窓口システムの特徴

#### ●導入準備

- ・紫波町の総合窓口システムの導入までのスケジュールは以下のとおり。
- ・町民課の町民窓口室と企画課・税務課の職員で総合窓口制移行のグループを立ち上げ、検討を開始した。

表 4-4 紫波町総合窓口システム 導入スケジュール

時期	取組内容
平成 13 年 1 月	戸籍システムの稼動
平成 14 年 1 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・児童手当の受付</li> <li>・フロアマネージャーの配置</li> </ul>
平成 14 年 7 月	住民基本台帳事務システム稼動
平成 15 年 10 月	受付案内の設置
平成 18 年 12 月	証明書自動交付機の実サービス開始

#### ●業務

- ・主な取扱い業務は、戸籍・住民基本台帳事務、印鑑登録、外国人登録、自動車臨時運行、火葬場利用許可、住基カード、公的個人認証、所得課税証明書、軽自動車納税証明、資産証明。
- ・また、補助的業務として、児童手当・特別児童手当の申請、妊婦一般検診券交付、成人病検診、幼児検診・予防接種・子育て支援事業の案内等も実施している。
- ・証明発行や定型的な申請業務は、窓口で受け付けている。例外的な相談やケースの場合は、担当の職員が窓口に来て対応する。
- ・戸籍、住基、印鑑、税関係の申請を、A4 版 1 枚の申請書に統一した。

#### ●運用体制・人員配置

- ・町民課（正職員 12 名）、福祉課（正職員 5 名）、税務課（正職員 7 名）の運用体制を敷いている。

- ・税証明の受付を可能にするため、町民課の窓口職員に税務吏員の兼務発令を実施した。

#### ●設置場所・レイアウト

- ・総合窓口の導入に当たって、大きなレイアウトの変更は実施していない。昭和 37 年建設の庁舎であるため、庁舎の狭さ、使い難さは今後の課題である。
- ・平成 20 年 4 月に、業務の連携が強い部署のカウンターを同室に再編（町民窓口室・国保年金室・高齢者医療室）した。

#### ●情報システム

- ・戸籍・住民基本台帳事務と照会・外国人登録・印鑑を対象にした情報システムを導入している。
- ・住基情報の照会ができる部署（情報政策・国保年金・高齢者・税務等）とのデータ連携を実施している。

#### ●稼働後のフォロー

- ・システム導入時の職員が人事異動で入れ替わってしまうと、システムを覚えている職員がいなくなるため、人事異動への対応は継続的に実施している。
- ・総合窓口導入期を知らない職員は、現行の体制に馴染んでいるので、当初目指した「一人で何でもやる」ことに気がつかないことがあり、職員の意識向上も稼働後にフォローすべき事項である。

### 3. 導入の効果

- ・戸籍システムや住民基本台帳システムを導入したことにより、単純交付するものについては、時間が短縮されている。証明書交付の時間は、約 1 分 20 秒程度で完了している。
- ・住基カードの普及（町内の普及率は約 30%）や自動交付機の導入により、事務の効率化も実現できている。

### 4. 今後の課題

- ・住基カードを利用した証明書の広域交付について検討中であり、システム上、証明書発行が可能であることが確認されている。

### 事例3 茨城県鹿嶋市

#### 1. 背景、地域特性

人口	6.5 万人	面積	105.97km <sup>2</sup>
窓口拠点	本庁の他に、大野出張所と市民ふれあいサービスコーナー（ショッピングセンター）の3か所		
開設の目的	<ul style="list-style-type: none"><li>・総合窓口は「便利・やさしい・分かりやすい・早い」窓口という市民本意の視点にたって総合化を進め、平成17年10月に総合窓口を開設した。</li><li>・「今まで市民が不便や不満と感じていたことを少しでも解消しよう」という市民本位のコンセプト。特に、高齢者や市役所に不慣れな方が「便利で負担が少なく目的を早く達成できる」ことを心がけている。</li><li>・そのために、従来の縦割り行政を見直し、転出入などの一般的な手続きであれば1か所で複数の用件が済む、ワンストップ行政サービスを目指し総合窓口を開設。</li></ul>		

#### 2. 総合窓口システムの特徴

##### ●導入準備

- ・平成16年7月に総合窓口システムの素案を作成した後、検討部会などを設置し、平成17年1月に予算確定。平成17年8月に市民課研修を開始するとともに、窓口サービス向上委員会設置。平成17年10月に総合窓口システムの運用がスタート。
- ・素案作成の段階で行財政審議会など市民からの意見を聴取した。また、総合窓口を開設するに当たり、実際利用している市民の利用傾向などの実態を把握するために、総合窓口開設前と開設後の2回、受付窓口の利用者にアンケートを行っている。

##### ●業務

- ・住民異動などの市民課の業務に加え、国民保険、年金、児童手当の申請業務、母子手帳の交付、幼稚園の入園手続き、小中学校の入学手続き、ごみの分別や収集日の案内などを一つの窓口で行えるようになっている。混在する各種証明書（戸籍、住民票、印鑑、税関係）も一つの窓口で交付可能。
- ・来庁者の移動は最小限とするため、市民課の職員の対応で間に合わないときは原課の職員が対応するようにしている。
- ・対象業務の選定基準は以下のとおりである。基本スタンスは市民課業務が中心であり、この業務にいくつの業務を加えていくかというところがポイントとなる。
  - ①市民の移動距離が短縮できる事務
  - ②市民の待ち時間短縮又は現状維持を図る
  - ③特殊な専門知識を必要とせず、困難を伴わない事務
  - ④総合窓口設置後も事務処理の正確性、的確性が維持できる事務
- ・導入前に窓口の実態調査を実施し、各業務手続きの件数その処理時間を調査。同時に、来

庁者が市民課で手続きを終えた後にどの課を回るかを調べたところ、63%が国保年金課、7%がこども福祉課、5%が介護長寿課、4%が学校教育課（現：鹿嶋っ子育て課）という結果となった。これらの調査結果を踏まえ、検討委員会と実施部会で課題などを整理・検討のうえ、総合窓口で取り扱う業務を決定した。

- 総合窓口システムの開設時に、申請書の見直しも実施した。総合窓口開設と同時に申請書類を統廃合し、市民課関係では9種類あったものを4種類に統合。また、戸籍と住民票の写し、印鑑証明の交付申請を1枚に統一した。住所と名前を1度書くだけで済むようになっている。

### 戸籍・住民票・印鑑登録証明書交付申請書

鹿嶋市長様 平成 年 月 日

※必ず記入をしてください	窓口 に こられた方	住所			
	※窓口に来られた方と同じ場合は生年月日のみ記入してください。	氏名	通	氏名	通
連絡先(国)		通	通	通	通
※必ず記入をしてください	どなたの証明が必要ですか	住所	通	住所	通
		フリガナ	通	フリガナ	通
		生年月日	通	生年月日	通

\*フリガナは、姓・名・姓をそれぞれにフリガナを記入してください。

### 2. 住民票の写しの交付申請

住民票(世帯全部)	通	住所・氏名・性別・生年月日のほかに記載してほしい番号に○を付けてください。
住民票(世帯の一部)	通	
除かれた住民票	通	1. 記載なし(自動車購入・登記など) 2. 本籍記載(運転免許など) 3. 続柄記載(健康保険扶養申請など) 4. 両方記載(公的年金・パスポート)
その他( )	通	
記載事項証明	通	軽自動車証明 通
不在住証明書	通	閲覧 件
附票	全員 個人	本籍(鹿嶋市) 筆頭者( ) 通
前住所の必要な方	前住所	
窓口に来られた方との関係	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 同一世帯 <input type="checkbox"/> その他( ) <small>※その他の方は委任状が必要です。請求理由も記入してください。</small>	

### 1. 戸籍謄本等の交付申請

本籍	鹿嶋市	筆頭者			
全部事項証明	謄本	通	届出記載事項証明	通	通
個人事項証明	抄本	通	受理証明	通	通
除籍全部事項証明	通	通	身分証明	通	通
除籍個人事項証明	通	通	不在籍証明	通	通
平成改製原戸籍	謄本抄本	通	その他( )	通	通
昭和改製原戸籍	謄本抄本	本籍	鹿嶋市	通	通
除籍	謄本抄本	筆頭者	ゆき	通	通
窓口に来られた方と必要な方との関係	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 配偶者 <input type="checkbox"/> 子孫 <input type="checkbox"/> 父母 <input type="checkbox"/> 祖父母 <input type="checkbox"/> その他( ) <small>※その他の人は委任状が必要です。</small>				

※身分証明書は、本人以外委任状が必要です。  
※使いみちを具体的に書いてください。

### 3. 印鑑登録証明書交付申請

※印鑑登録証を必ず持参してください。

市民カード番号(印鑑登録証番号)	鹿嶋市	通
住所	鹿嶋市	
氏名		生年月日 明・大・昭・平 年 月 日生

市民カード番号(印鑑登録証番号)	鹿嶋市	通
住所	鹿嶋市	
氏名		生年月日 明・大・昭・平 年 月 日生

手数料	受付	交付
円		
本人(代理人) 確認処理欄	<input type="checkbox"/> 運転免許証 <input type="checkbox"/> 健康保険証 <input type="checkbox"/> 旅券(パスポート)	<input type="checkbox"/> 年金手帳 <input type="checkbox"/> その他( )

図4-3 鹿嶋市の「戸籍・住民票・印鑑登録証明書交付申請書」

(出典：鹿嶋市資料)

- 総合窓口で対応している際に疑問が生じた場合は、市民課の職員が原課へ相談に行ったり、原課の職員に来てもらったり、ケースバイケースで対応している（税務課・福祉事務所・国保年金課等は同じフロアとなっている）。
- 基本的には、職員一人ひとりが各業務システムを横断的に使いこなし、来庁者を動かさずに申請受付・異動処理をすべて一人で行う方式となっている。
- なお、総務課所管であった庁舎案内係を市民課へ配置替えし、フロアマネージャー（嘱託職員）として窓口の業務案内を担当させている。フロアマネージャーは交代制で課内（総合窓口）の業務も担当している。

## ●運用体制・人員配置

- ・新たな課（総合窓口課）は設置せず、従来の市民課を拡張し対応している。正職員 12 名、嘱託職員 6 名の体制となっている（平成 21 年 4 月 1 日時点）。
- ・窓口を簡単な諸証明の交付と、転入手続きなど一定の時間が必要なものに分け、正職員と臨時職員・嘱託職員の業務仕分けをして効率化している。
- ・庁舎に不慣れな人の案内や届け出に必要な申請書の書き方を手引きする「フロアマネージャー」を配置。

## ●設置場所・レイアウト

- ・総合窓口の開設に伴い、庁舎を増改築し、総合窓口開設部分のレイアウトも変更した。

- ・レイアウトのポイントは以下のとおりとなっている。
  - －市民課の現行窓口を基本とし、一部、国保年金課の窓口を使用。
  - －庁舎増築により納税管理課を 2 階に上げ、現行のフロアを整理。
  - －証明発行コーナーと届出受付コーナーの分離で待ち時間の短縮を図っている。
  - －相談コーナーなどを作り簡単な行政相談にも対応。
  - －高齢者や障害者用コーナーを設置。
  - －各コーナーを色分けし、分かりやすく表示している（例：証明は青色、届出は黄色）。
  - －初めての方でも業務内容が分かりやすい案内板を各課に設置（課名の立体表示・課名と番号の併記・カウンターなどの色分け表示）。

総合窓口庁舎レイアウト変更



図4-4 鹿嶋市総合窓口レイアウト変更

（出典：鹿嶋市資料）

## ●情報システム

- ・基本的に、既存の基幹系システムを活用しており、新システム（情報システム）は導入していない。
- ・一部ソフトウェアの追加や新たに取り扱う業務によって、プログラムの修正は行っている。
- ・例えば、市民課の端末に制限をかけて税証明関係の既存ソフトを追加している。
- ・なお、既存システムへのソフト追加及びプログラム修正は、事前研修を視野に入れ、開設の2か月程度前に更新している。

## ●費用

- ・決算額

総合窓口開設経費 6,640 千円

庁舎増改築整備 105,190 千円

## ●稼働後のフォロー

- ・接遇研修は、総合窓口担当職員に限らず、人事課で研修を実施している。市民課は職員の自主提案により、月1回業務終了後に課内研修を実施している。

## 3. 導入の効果

- ・住民側の効果については、現行のシステムを活用し、市民課の99業務に税務課など、7課23業務を加え総合窓口化。窓口を簡単な諸証明の交付と、転入手続きなど一定の時間が必要なものに分け、正職員と嘱託職員・臨時職員の業務仕分けを行い、効率化を図った。このことで、正職員数を現状に抑え、来庁者の待ち時間短縮という効果を生んでいる。
- ・行政内部の効果については、市民課の職員の意識が変わった。窓口で来庁者を待たせないよう、「迅速・親切・丁寧・正確な処理」を心掛けるようになっている。

## 4. 今後の課題

- ・当初から原課の職員が市民課の窓口へ出向き事務手続きを行っているが、最近では、原課の職員が出向くのではなく、市民課の職員にすべての事務手続きをしてほしい、という要望が強くなってきている。

## 事例4 埼玉県さいたま市(見沼区)

### 1. 背景、地域特性

人口	121 万人 (市)	面積	217.49km <sup>2</sup> (市)
	15.5 万人 (区)		30.63km <sup>2</sup> (区)
窓口拠点	先行実施した見沼区をはじめ、現在は市内 10 の区役所で実施。その他、支所や市民の窓口、証明の自動交付機などを各地に設置		
開設の目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引越し、結婚及び出産など「ライフイベント」の際、複数の窓口で届け出や申請が必要となる手続きを、専用の窓口「パッケージ工房」に集約することを目的として「窓口申請パッケージ化事業」が実施された。</li> <li>・若手職員の自主研究サークルによる、窓口サービスの改善に向けた提案がきっかけとなった。</li> </ul>		

### 2. 総合窓口システムの特徴

#### ●導入準備

- ・さいたま市の総合窓口システムの導入までのスケジュールは以下のとおり。
- ・導入のきっかけとなったのは、若手職員による改革研究グループ（A・C・M サークル）が研究、提案した企画である。都市経営戦略会議において、見沼区役所をモデル区として選定し、事業化を推進することが決定された。
- ・実施に当たっては、「ワンストップサービスの実現」「プロアクティブ（能動的）職員の養成」「低コストでワンストップサービスを実現」の 3 つの基本方針を定め、原課との調整や導入推進を行った。

表 4-5 さいたま市総合窓口システム 導入スケジュール

時期	取組内容
平成 18 年 6 月	自主研究サークルによる市長へのプレゼンテーション
平成 18 年 7 月	見沼区での窓口申請パッケージ化事業推進プロジェクトを設置
平成 19 年 6 月	見沼区でパッケージ工房を開設
平成 20 年 5 月	他区でパッケージ工房を開設

#### ●業務

- ・住民の来庁に対し、要件に応じてパッケージ工房のほか証明申請窓口、外国人窓口、その他窓口、関係各課への振り分けを実施している。振り分けのフローは次のとおり。

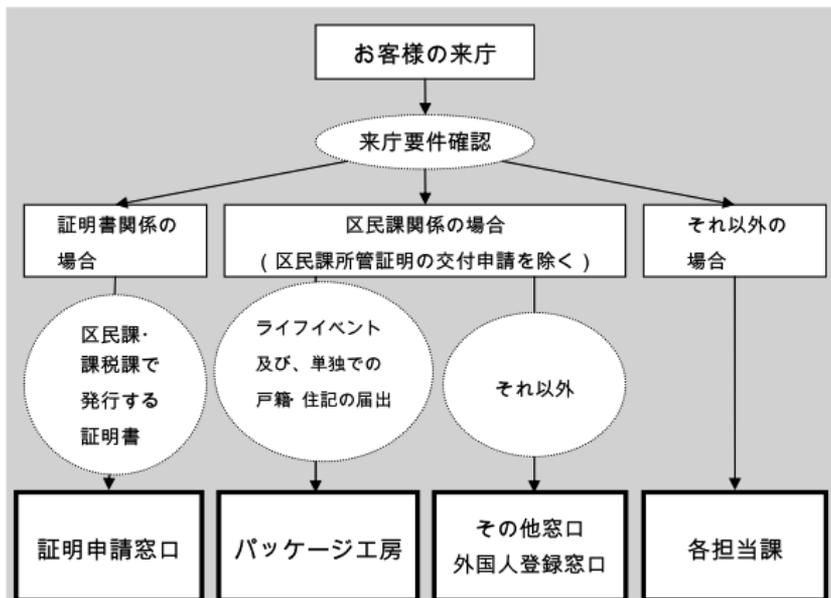


図 4-5 パッケージ工房への振り分けフロー

(出典：さいたま市監査結果報告書)

- パッケージ工房で取り扱う業務は、ライフイベント（引越し・結婚・離婚・出産・死亡）の届け出と同時に行う他課の手続き及び証明申請となる。具体的な内容は以下のとおり。

パッケージ工房で受け付ける届出・申請等一覧

○：受付する △：申請書出力後、担当課へ ×：直接担当へ

届出・申請書、交付物・回収物	パッケージ工房窓口							外国人窓口	その他窓口
	引越 転入	結 転居	結 転出	結 婚	結 離婚	結 出生	結 死亡		
<b>区民課</b>									
住民異動届	○	○	○					○	
印鑑登録	○	○	○						○
婚姻届				○					
離婚届					○				
死亡届									○
増火葬許可									○
出生届						○			○
外国人登録									○
公的個人認証									○
住民基本台帳カード交付申請及び住民票コードの変更	○	○	○						○
住民異動に伴う転入入学通知書発行	○	○	○						○
自動車臨時運行許可									○
<b>保険等</b>									
国民健康保険被保険者異動届	○				△	○			
国民健康保険被保険者受取書		○		○	○				
■ 保険証の回収			○						×
国民健康保険葬費支給申請書									×
出産育児一時金支給申請書						△			
国民年金関係届	○				△				
年金受給権者住所・支払機関変更届	○	○							
基礎年金番号住所変更届	○	○							
遺族基礎年金請求書									×
寡婦年金請求書									×
死亡一時金請求書									×
未支給請求書									×
子育て支援医療費受給資格登録申請書兼同意書	○			×	×	○			
子育て支援医療費受給資格内容変更（消滅）届	○	○	×	×		×			
後期高齢者医療障害認定申請書及び資格取得（変更・喪失）届書	○	○	○						
後期高齢者医療による負担区分等証明書交付申請書 *埼玉県外へ転出する場合			○						
後期高齢者医療費支給申請書									×
ひとり親家庭等医療費受給資格証交付申請書	×			×					
ひとり親家庭等医療費受給者変更（消滅）届	△	○	×	×	×	×			
心身障害者医療費受給資格登録申請書	×								
心身障害者医療費受給資格内容変更届	○	○				×			
<b>交通安全課</b>									
軽自動車標識交付申請書		△	△						
軽自動車標識廃車申請書				△					
<b>生活課</b>									
犬の登録申請書		△							
犬の登録事項変更届		△	△						
狂犬病予防接種（注射をした場合）									
一般廃棄物処理（くみ取り）申請書（定期）	△	△							
一般廃棄物処理（くみ取り）変更届	△	△							
一般廃棄物処理（くみ取り）廃（休）止届	△	△	△						
一般廃棄物（し尿・臨時）処理申請書	△	△							
粗大ごみ等処理手数料納付券（シール）	×	×	×						
水道開始・廃止届	×	×	×	×	×	×	×	×	×
<b>保健センター</b>									
妊婦健康診査受診票（4種類）	○								
出生連絡票	×								
乳幼児予防接種予診票	×								
乳幼児健康診査票	×								

図 4-6 対象業務一覧と担当分担

(出典：さいたま市見沼区資料)

### ●運用体制・人員配置

- ・各区役所で引越しや戸籍の手続きを受け付ける区民課に、区民課以外の10の関係各課から所属長推薦で約2名の職員が研修を受け、区民課兼務職員として総合窓口で受け付けている（すべて正職員）。
- ・業務分掌については、区民課の事務分掌を、その他関係各課の手続きを受けられるように拡張する形で変更した。
- ・関係各課との連携については、本庁の区政推進課が各情報を取りまとめて区総務課に連絡し、そこから関係各課に連絡する形をとっている。

### ●設置場所・レイアウト

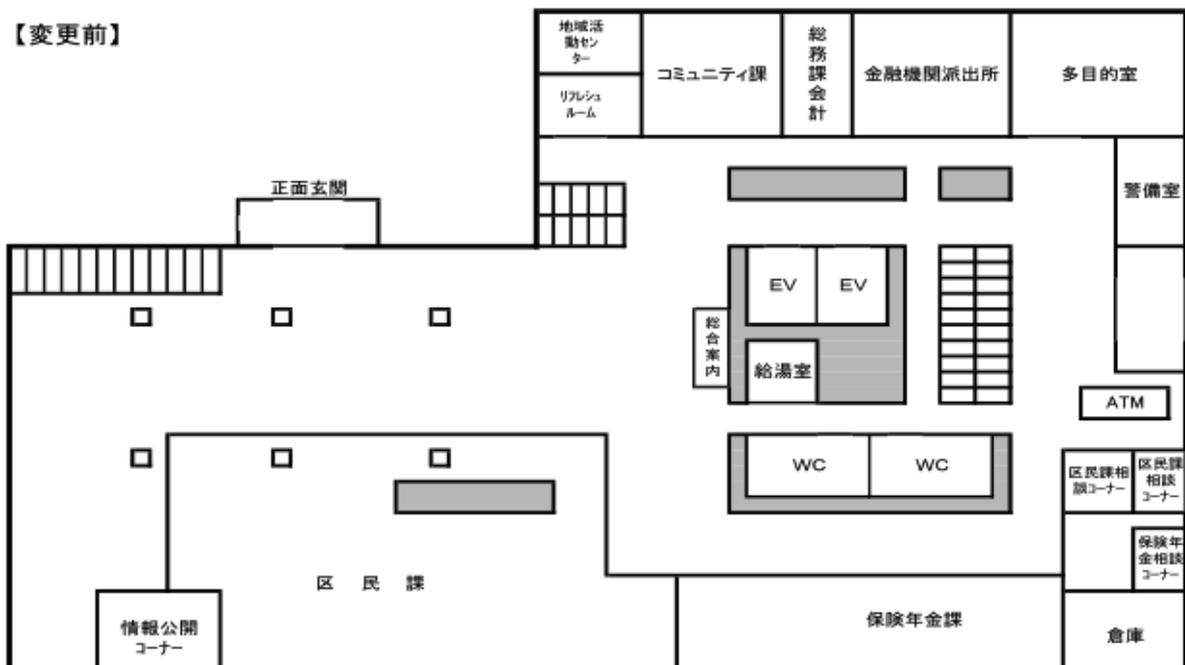
- ・区民課窓口のスペースを元にして、パッケージ工房のカウンターは間仕切り付きのローカウンター（座った状態でやり取りを行う）のみ、それ以外のカウンターは、ローカウンター及びハイカウンター（立った状態でやり取りを行う）のどちらでも可とした。
- ・変更前と変更後のレイアウトは図4-7参照。

### ●情報システム

- ・既存システム端末の移設及び増設で対応しており、総合窓口用の情報システムの導入は行っていない。

### ●稼働後のフォロー

- ・次年度に区民課兼務になる職員に対して、約40時間の研修を行っている。それ以外の職員にも、パッケージ工房についての理解を深めてもらうため、随時説明会を開催している。
- ・また、稼働後の住民ニーズの継続的な把握のため、年1回お客様アンケートによって顧客満足度を測定している。また、処理時間の短縮効果なども測定している。



【変更後】

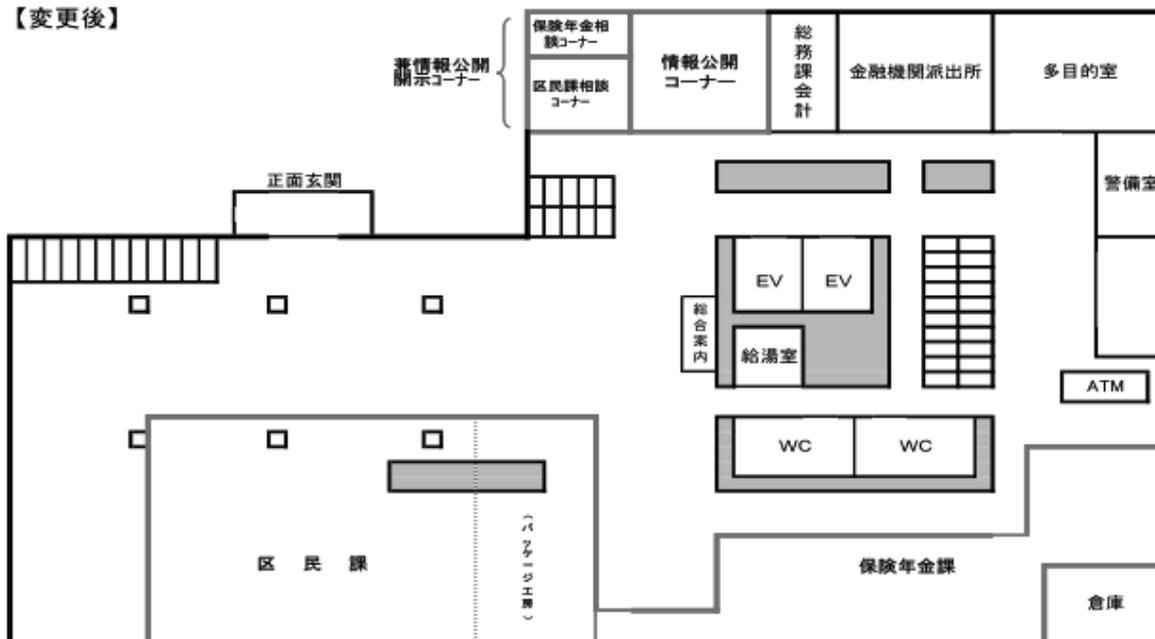


図4-7 レイアウト変更前と変更後の比較図

(出典：さいたま市監査結果報告書)

### 3. 導入の効果

- ・住民を対象としたお客様アンケート内の「窓口サービスへの満足度」では、総合窓口を開設した6月以降、満足度が向上している。

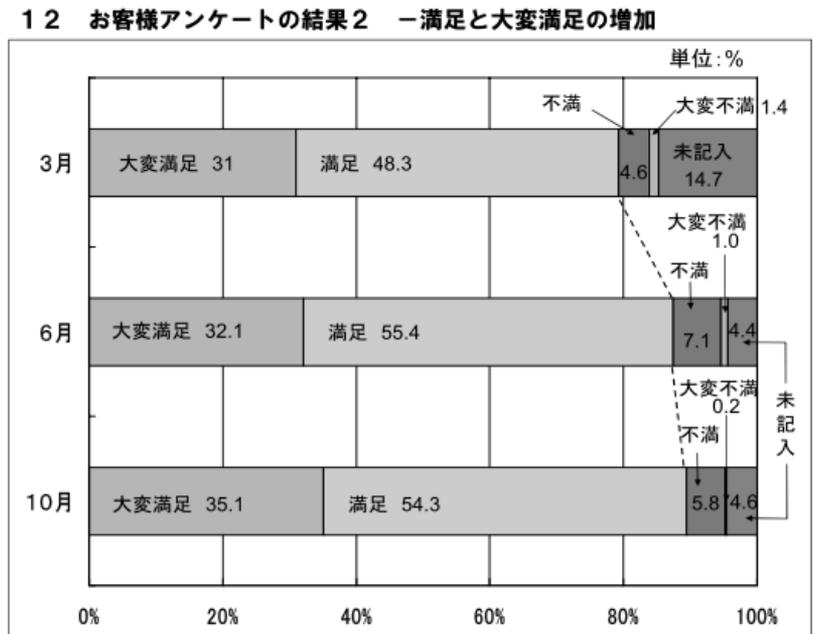


図4-8 窓口サービスの満足度（「お客様アンケート」より）

（出典：さいたま市監査結果報告書）

- ・また、処理時間の短縮効果については、多くの手続きにおいて予測を超える短縮効果が上がっている。

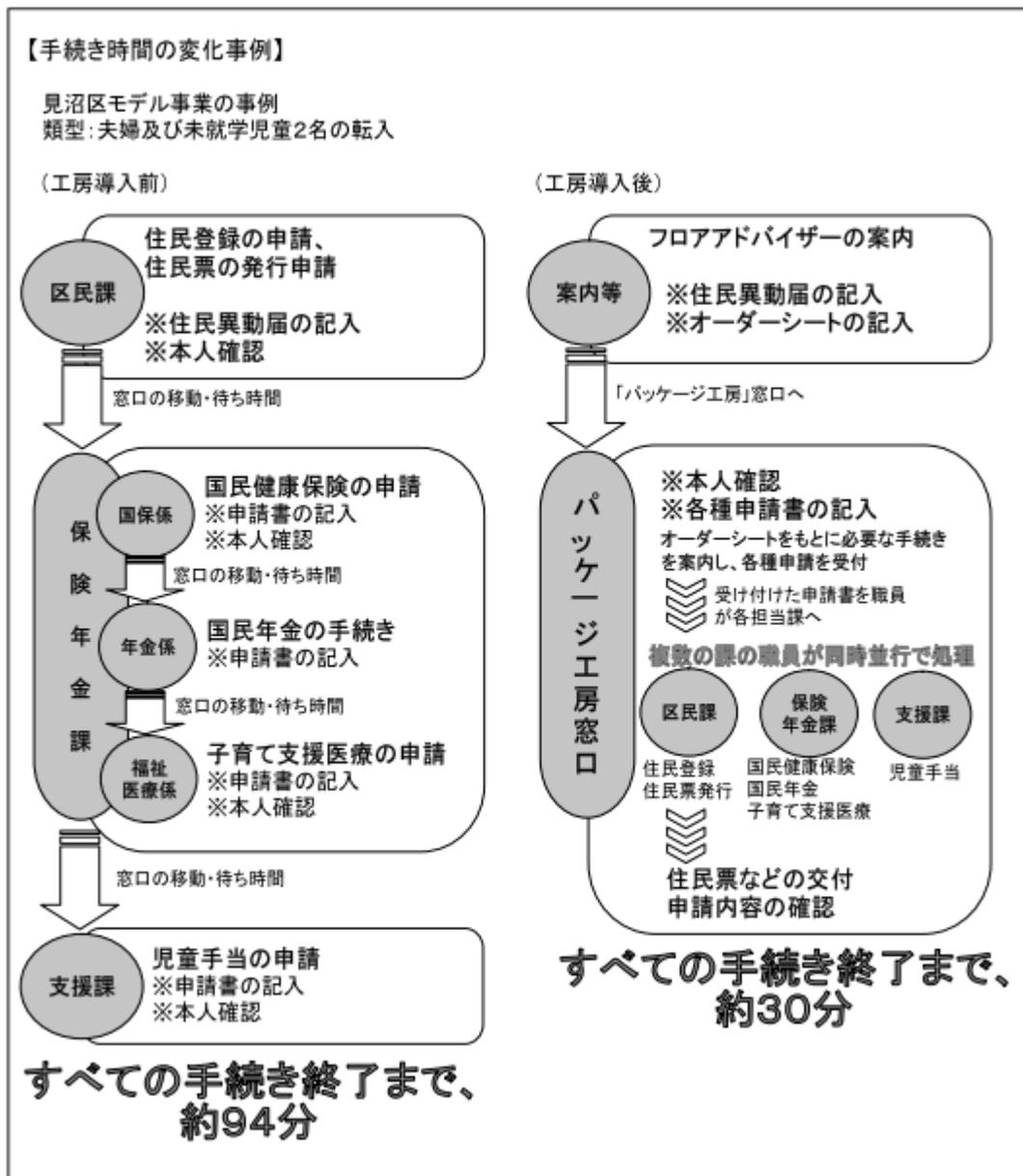


図4-9 手続き時間の変化事例

(出典：さいたま市監査結果報告書)

#### 4. 今後の課題

- ・ 今後は、兼務職員に対するより効果的な職員研修の実施や関係各課の更なる連携により、引き続き処理時間を短縮する努力を行っていく予定である。

## 事例5 東京都千代田区

### 1. 背景、地域特性

人口	4.7万人	面積	11.64km <sup>2</sup>
窓口拠点	本庁の他に、6つの出張所を設置。		
開設の目的	平成19年5月に実施した新庁舎への移転を機に、総合窓口を導入した。旧庁舎では、総合窓口の設置スペースがなかったが、その必要性は認識していた。ホスピタリティある窓口対応、迅速なワンストップサービスの提供を目的として総合窓口化を進めてきた。		

### 2. 総合窓口システムの特徴

#### ●導入準備

- ・ 庁内検討組織を立ち上げて準備を進めると共に、レイアウトの検討については民間コンサルタントに委託した。
- ・ 新庁舎への移転決定後、平成16年1月に総合窓口のプロジェクトチームが発足、平成16年8月には総合窓口検討WGを立ち上げ、総合窓口化に向けた検討が開始された。平成18年4月には、総合窓口準備担当課が立ち上がり、平成19年5月の総合窓口稼働に向けた検討が本格化。戸籍担当係長、住民記録担当、国民健康保険担当、税務担当職員が中心になり、事務の流れ、取扱い事務の詳細の検討、開設準備が進められ、平成19年5月に総合窓口が稼働。翌月の6月には、並行して検討を行っていたコールセンターが開設された。

#### ●業務

- ・ 総合窓口で取り扱うのは、各種証明書の発行、納付書による区歳入金納付、転出入の届出及び転出入に伴い必要となる手続き、外国人登録、印鑑登録、畜犬登録、一般相談・専門相談。
- ・ 転出入に関係のない各種専門事務に関する相談・手続きは、関係各課で対応する。
- ・ 住民異動及び戸籍の届出及びそれらの届出に付随する業務（国民健康保険、国民年金、税務等）については、関係各課職員を総合窓口と呼んで対応する。総合窓口課とその他の関係各課（保険年金課、税務課、こども支援課）は、同じ階のフロアに設置しており、内線電話で呼び出すことで対応している。
- ・ ワンストップサービスの徹底として、どのような業務についてであっても、総合窓口で一旦受けるというスタンスで常に業務を行っている。
- ・ 平日夜間及び土曜日の総合窓口しか開庁していない時間帯については、他課の業務についても一旦申請書を預かり、翌開庁日に関係各課に確実に引き継ぐようにしている。
- ・ 平成19年5月の総合窓口システムの運用開始時には、申請書などの帳票フォーマットの見直し・改善は行っていない。次のシステム更新時（総合住民サービスシステムの構築時、平成23年度）までに検討する予定である。
- ・ 窓口対応時には、区民サービスの漏れが無いよう、チェックリストを作成し対応している。

## ●運用体制・人員配置

- ・総合窓口課の体制は、正規職員 30 名、再雇用非常勤職員 2 名、派遣職員 6 名、臨時職員（アルバイト）1 名、一般相談員 6 名となっている。（平成 21 年 10 月 1 日時点）
- ・総合窓口システムを運用していく中で、関係各課からの情報収集、情報共有は重要なポイント。月曜朝 8 時 30 分には必ずミーティングを開催している。課長が全員（窓口対応している職員以外）に説明をする。立ち会えない職員には、PC で周知している。窓口職員（実際に応対する職員）は PC をあまり開けないので、掲示板に貼り付けるという対応も行っている。業務が大きく変わる時は、関係各課職員から説明を受けることもある。
- ・戸籍、住民記録及び外国人登録の入出力業務については、人事担当課による労働者派遣契約で実施している。また、業務委託によりサービスマネージャー（フロアマネージャー）を設置している。

## ●設置場所・レイアウト

- ・総合窓口を設置しているのは本庁窓口のみで、出張所は総合窓口とは若干異なるが、地域の総合窓口的な機能を有する。本庁の総合窓口の開庁時間延長である程度のニーズには対応可能と考えている。総合窓口の開庁時間は、平日は午前 8 時 30 分～午後 7 時、土曜日（毎週）は午前 8 時 30 分～午後 5 時となっている。
- ・総合窓口では、担当各課の場所を示す掲示板などの設置スペースが限定されていたため、サービスマネージャー（業務委託）による案内を前提に導線を検討した。サービスマネージャーは、平日は 1 階に 1 名と 2 階に 4 名、土曜日は 1 階に 1 名と 2 階に 2 名という体制になっている。
- ・証明発行のハイカウンターには番号札発券機（申請受付時に交付）、自動音声及び大型ディスプレイを用いた呼び出しシステムを使用している。それほどお待たせする場面は想定していないことや待ち時間の算出が困難であることから、待ち時間表示機能はない。そのかわり、時間がかかるケースにおいて、希望があれば用意してある通話先限定の携帯電話を貸し出し、処理が完了したら呼び出している。住民異動、戸籍の届出受付のローカウンターについては、受付時にプラスチック製の番号札を渡し、空いているローカウンターにご案内する。
- ・番号札を申請受付前ではなく申請受付後に配付しているのは、過去の業務量分析結果から、それほどの待ち行列が発生しないという結論を導き出し、そのような形にした。
- ・レイアウトデザインの方針のため、天井には吊り下げ式案内表示（部署名を表示するもの）は設置していない。
- ・こども支援課が隣接していることもあり、待ち時間も快適に過ごしていただくために、子ども用のスペースを設置している。



図 4 - 1 0 子ども用のスペース（千代田区）

### ●情報システム

- ・情報システムは、旧庁舎時代のシステムを基本的にはそのまま移設しているが、ローカウンターで「住民情報システム」「戸籍情報総合システム」「介護保険システム」を同一端末から閲覧できるように、フロント画面を改修した（各システムは従来のまま）。改修費用は29,117千円である。
- ・平成23年度から新システムを導入する予定となっており、現在、業者をプロポーザル方式で選定準備中。
- ・新システムの構築に当たっては、以下の方針をベースとする。
  - 1) すべての区民の方々に、利用できる行政サービスを世帯構成や年齢要件などから絞り込み、ご案内できるようにする。
  - 2) 窓口における複雑な申請手続きを簡素化し、総合住民サービスシステムで取り扱う業務については申請書などの記入を必要最小限で済ませるようにする。
  - 3) 住民票の写し、印鑑登録証明書、課税・納税証明書など複数の種類の証明書を必要とする方々に対して、一つの窓口で速やかに発行できるようにする。
  - 4) 必要書類の不足などにより事務処理を中断した場合でも、来庁者が最寄りの窓口に来られたときに残りの手続きをスムーズに行えるようにする。

### ●費用

- ・新庁舎建設に伴うものであるため、工事費及び移転経費については、総合窓口単独での算出は不可能である。

総合窓口導入経費（工事費及び移転経費を除く） 70,850,968 円

<内訳>

総合窓口システム導入経費	29,117,130 円
コールセンター準備経費	27,000,000 円

なんでも案内システム構築経費	8,347,500 円
呼び出しシステム経費	3,255,000 円
サービスマネージャー導入準備経費	1,212,403 円
レジスター購入経費（3 台分）	1,086,435 円
接遇研修経費	315,000 円
その他経費（消耗品等）	517,500 円

#### ●稼働後のフォロー

- ・継続的にニーズを把握するため、アンケートを実施している。平成 19 年 10 月、平成 20 年 10 月に区民世論調査のうちの一部として実施した。また、平成 20 年 12 月には、当課単独で来庁者アンケートを実施。

### 3. 導入の効果

- ・住民側費用対効果を数値で表すことはできない。来庁者の声で測るしかない。これまで、来庁者アンケート（平成 20 年 12 月実施）などを実施している。また、「総合窓口に関するお客様の声」というアンケート用紙とその投函箱を記載台に常設し、チェックしている。
- ・行政内部の効果に関しては不明である。総合窓口は、来庁者の利便性の向上が目的であるので、総合窓口の導入によって業務処理時間の短縮や人員削減に結びつくとはいえない面もあると考える。

### 4. 今後の課題

- ・電子申請などについては、手数料の徴収及び決済の方法の是非と絡むため、現時点では不明である。
- ・今後、総合住民サービスシステムの構築や外国人の住民基本台帳制度などの動向を見据えながら、必要に応じて修正していく必要があると思われる。

## 事例6 東京都中野区

### 1. 背景、地域特性

人口	31.1 万人	面積	15.59km <sup>2</sup>
窓口拠点	本庁、地域センター15 か所、地域子ども家庭支援センター4 か所		
開設の目的	平成 16 年度の組織再編により区長部局の子ども関係の部署を集めた子ども家庭部ができた際、区民の利便を図るため、子ども家庭部で取り扱う事務について総合的に受け付けられる窓口を設けた。		

### 2. 総合窓口システムの特徴

#### ●導入準備

- ・平成 15 年 9 月に「子ども総合相談窓口」の構想検討が開始され、同 10 月にはプロジェクトチームが立ち上げられた。平成 16 年 1 月には設置が決定、同 2 月に窓口レイアウト決定、同 3 月にカウンターなどの設置、マニュアル作成などを経て、平成 16 年 4 月に運用を開始。
- ・検討組織としては、子ども総合相談窓口で扱う事務（児童手当、医療費助成、入園相談、ひとり親サービス、母子手帳、医療助成等、私立幼稚園補助金、子ども家庭支援センター）を担当する係長級職員をメンバーとした。外部有識者やコンサルタントへの委託などはしていない。
- ・受付業務の選定、受付体制の検討が必要だったが、組織改正も同時に行っていたため、住民ニーズの高い児童手当、医療費助成、子育てサービス、子ども家庭支援センター、私立幼稚園補助金を一つの課にすることができた。

#### ●業務

- ・総合窓口で取り扱う業務は、育児支援ヘルパー、一時保育、病後児保育、子どもショートステイ、休日保育、年末保育、ひとり親ホームヘルプサービス、母子家庭自立支援訓練給付金、母子家庭高等技能訓練促進費等支給、ひとり親家庭相談、児童手当、児童扶養手当、児童育成手当、特別児童扶養手当、ひとり親家庭サービス、乳幼児医療費助成、子ども医療費助成、ひとり親家庭等医療費助成、子ども家庭相談、入院助産、母子健康手帳、保健指導票、医療給付、予防接種、妊婦健診、乳幼児健診、食育、保育園・幼稚園、認証保育所補助金、私立幼稚園等補助金、学童クラブまで、多岐に渡る。ただし教育委員会で扱う学校関係の業務は扱っていない。
- ・業務フローとしては、受付で用件を確認後、受付票に用件をチェックし、事務担当者に電話にて来庁者があることを伝える。担当者は窓口カウンターにて対応。来庁者に複数用件がある場合は、受付票にて確認をし、次の用件の担当者につなぐ。また、最後の担当者は、用件漏れがないか確認するという流れである。
- ・区長部局の子ども関係の業務を選定したため、取扱い業務選定は特に苦労などはなかったが、申請書の交付のみとするか、取次ぎあるいは受理まで行うかについては、担当部署との調整が必要であった。

表 4-6 子ども総合相談窓口の取扱い業務一覧

	(受付)月～金曜(祝日、年末年始の12/29～1/3を除く)8:30～17:00 その他の各施設の受付日時については各記載ページをご覧ください。	★中野区役所 P.2			★地域センター P.2	★保健福祉センター P.3	その他
		★子ども総合相談窓口 (3階)	戸籍住民 (1階)	国民健康保険給付 (2階)			
全 員 が 届 出 ・ 申 請	P.12 妊娠届・母子健康手帳交付	○			○	○	
	P.12 出生届		○		○		
	P.12 出生通知票					○	
	P.37 乳幼児医療費等の助成	○					
該 当 す る 方 が 申 請	P.36 妊娠中毒症等医療費助成	○				○	
	P.36 保健指導票交付	○				○	
	P.36 入院助産	○					
	P.36 国民健康保険出産資金貸付			○			
	P.36 出産給付			○			
	P.36 養育医療費給付	○				○	
	P.37 育成医療給付	○				○	
	P.36 児童手当等	○			○(児童手当のみ)		
	P.37 小児慢性特定疾患医療費助成	○				○	
	P.37 大気汚染健康障害者医療費助成	○				○	
	P.32 一時保育	○					
	P.32 子どもショートステイ	○					
	P.32 病後児保育利用登録	○					
	P.32 休日保育利用申請	○					
	P.32 年末保育利用申請	○					
	P.32 中野区ファミリー・サポート・センター会員登録						★社会福祉協議会 P.34
	P.33 育児支援ヘルパー利用登録	○					
	P.34 ひとり親家庭ホームヘルプサービス利用登録	○					
	P.34 母子生活支援施設(中野区さつき寮)入所	○					
	P.34 ひとり親家庭休養ホーム	○			○		
	P.22 区立・私立保育園入園	○			○		
	P.27 区立・私立幼稚園入園						★各幼稚園 P.27・28
	P.28 私立幼稚園等補助金	○					
P.31 学童クラブ利用申請	○			○		★各児童館 P.40・41	
P.30 区立小中学校転入手続き			○	○			

(出典：中野区資料)

## ●運用体制・人員配置

- ・子育てサービス、児童手当・医療費助成、相談窓口改善、子ども家庭相談の4係で構成される子ども家庭支援センターが総合相談窓口を担当している。
- ・人員としては、正職員27人、再任用1人、非常勤3人。受付アルバイト2人。
- ・総合窓口導入に当たり、業務権限や役割変更は特に実施しておらず、窓口で直接担当が申請書類を受け取っている。
- ・担当業務だけでなく、総合相談窓口で扱う事務全般への理解ができるよう資料を作成し、人事異動1か月以内に転入職員を対象に研修を実施している。
- ・開設当時は、関係各課のベテランを配置したが、関係各課の業務内容を理解するための研修を実施した。

## ●設置場所・レイアウト

- ・本庁の子ども相談総合窓口のレイアウトは下図のとおりである。

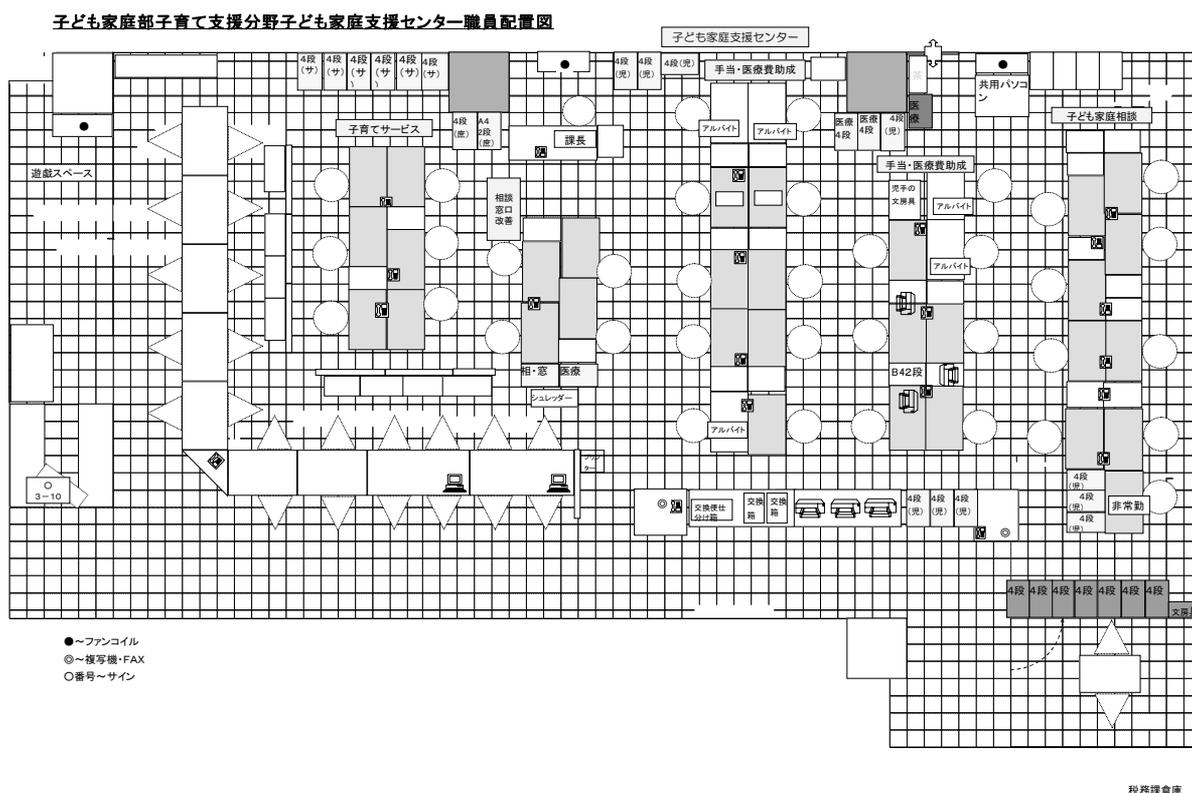


図4-11 子ども総合相談窓口レイアウト図

(出典：中野区資料)

- ・庁外窓口としては、区内15か所の地域センターと、4か所の地域子ども家庭支援センターで、児童手当申請書、保育園申請書の取次ぎを実施。また、地域子ども家庭支援センターでは、母子手帳発行、一時保育登録受付も実施している。

- ・上記については、申請書受付後、本庁の各担当に申請書類を送付し、各担当で事務処理を行っている。
- ・待ち時間のストレス軽減の方策としては、受付用自動発券機の採用や子ども連れの来庁者が多いため、おもちゃや絵本を備えたプレイコーナーの設置、乳児連れの来庁者のための授乳室の設置などの工夫を実施している。

### ●情報システム

- ・導入している情報システムとしては、児童手当システム（児童手当、児童育成手当、児童扶養手当）及び医療費助成システム（子ども医療費助成、ひとり親家庭等医療費助成）の2つである。
- ・児童手当システムは、各手当の請求登録・変更処理、受給者照会、支払管理、現況届関連処理等一連処理などの機能をもっている。
- ・また、医療費助成システムは、資格情報のパンチカード入力、医療証のバッチ出力、現況届・年度更新等一連処理、高額療養費支給管理の機能をもっている。それぞれ個別の業務システムであるため、イベント時必要業務一覧などの連携機能はない。
- ・住民基本情報及び住民税課税情報について、中央電子計算組織から連携している。児童手当システムの各手当サブシステム間の連携はない。
- ・情報システムの導入費用としては、児童手当システム当初導入経費（データセットアップ経費、導入後のシステム変更経費除く）が児童扶養手当 2,919 千円、児童手当及び児童育成手当 3,150 千円である。医療費助成システムは自区開発のため不明。

### ●稼働後のフォロー

- ・総合窓口運営を担当する課は複数の部・課から関係する担当者を集めていたため、当初は仕事の進め方も違い、また他の仕事への理解もなかったが、問題が発生する都度、係長会で話し合いを持ちルール決めを行った。
- ・窓口開設後、取扱い事業の制度が複雑なためバックアップ体制について事業主管課との調整を図った事業もある。

## 3. 導入の効果

- ・ワンストップサービスの実施により、住民満足度は高く、当初の目的は達成できていると考えられる。
- ・また総合相談窓口で、他担当の仕事を身近に見聞きすることにより、各職員の他担当の仕事への理解が深まった。

表４－７ 平成２０年度子ども総合相談窓口アンケート集計結果

アンケート総数 594 件

アンケート項目	回答総数	上段=20年度実績 中段=20年度割合 下段=19年度割合				
		満足	少し満足	普通	少し不満	不満
【Q1】 職員の説明は分かりやすかったですか？	587	486	32	67	2	0
		<b>81.8%</b>	<b>5.4%</b>	<b>11.3%</b>	<b>0.3%</b>	<b>0.0%</b>
	393	82.4%	4.6%	11.7%	0.5%	0.8%
【Q2】 複数のご用件の場合なども含め、手続きはスムーズでしたか？	580	481	28	65	4	2
		<b>81.0%</b>	<b>4.7%</b>	<b>10.9%</b>	<b>0.7%</b>	<b>0.3%</b>
	383	76.8%	5.9%	13.5%	0.5%	0.8%
【Q3】 職員の態度、言葉使いなどはいかがでしたか？	586	494	27	61	3	1
		<b>83.2%</b>	<b>4.5%</b>	<b>10.3%</b>	<b>0.5%</b>	<b>0.2%</b>
	391	83.5%	4.8%	10.4%	0.3	0.5%
【Q4】 全体的な窓口の印象はいかがでしたか？	588	474	34	79	1	0
		<b>79.8%</b>	<b>5.7%</b>	<b>13.3%</b>	<b>0.2%</b>	<b>0.0%</b>
	391	78.1%	6.1%	13.7%	0.8%	0.8%
【Q5】 子ども総合相談のカウンターは話しやすかったですか？	563	460	31	70	2	0
		<b>77.4%</b>	<b>5.2%</b>	<b>11.8%</b>	<b>0.3%</b>	<b>0.0%</b>
	383	77.9%	4.3%	13.7%	1.0%	0.5%
合 計	2,904	2,395	152	342	12	3
		<b>82.5%</b>	<b>5.2%</b>	<b>11.8%</b>	<b>0.4%</b>	<b>0.1%</b>
	1,941	80.7%	5.2%	12.8%	0.6%	0.7%

(出典：中野区資料)

#### 4. 今後の課題

- ・総合窓口業務や今後の相談窓口などの地域展開に対応するため、平成21年度より3か年計画で、新たな子育て相談支援システムの開発に着手しているところである。

## 事例7 東京都三鷹市

### 1. 背景、地域特性

人口	18万人	面積	16.5km <sup>2</sup>
窓口拠点	本庁の他に、4か所の市政窓口（うち一つは三鷹駅前窓口）を設置。		
開設の目的	総合窓口システム導入の主目的は、市民サービスの向上。 「住民を待たせない・歩かせない・漏らさない」がコンセプト		

### 2. 総合窓口システムの特徴

#### ●導入準備

- ・平成元年度に「三鷹市行財政改革の方策」の策定に当たり、総合窓口化の方針を確認。
- ・平成7年度に「三鷹市第二次基本計画（改定）」の策定において、市民総合窓口の設置が盛り込まれた。
- ・平成7年11月、「総合窓口及び市民総合カード検討連絡会議（平成4年10月に設置）」の最終報告書が確認され、総合窓口システムの基本的内容を確定。
- ・厳しい財政状況から導入が先送りされたが、平成9年度より着工する庁舎耐震補強工事の実施時期に合わせて、導入する方向となった。
- ・平成10年度に耐震補強工事が開始され（工事中は、市民課は仮庁舎に移転）、情報システム改修作業を開始し、平成11年2月末に仮庁舎から市民課が移転。手続きの繁忙期を避け、平成11年6月に総合窓口のサービスを開始した（第一期）。平成17年10月に、全庁的なシステム再構築にあわせて、総合窓口システムにおいてもウェブ方式の情報システムを導入した（第二期）。
- ・現在、本庁舎、三鷹駅前市政窓口、その他の市政窓口（東部・西部・三鷹台）の全5か所で総合窓口を設置している。

#### ●業務

- ・住民異動の提出に伴う諸手続きを対象としている。総合窓口は、住民異動の提出に伴う諸手続きのすべての申請・請求・届出等を漏らさず、受付完了することを業務としている。その上で、相談など専門知識が必要な場合は、関係各課へ迅速に誘導する。
- ・「8割の住民が必要なのは2割のサービス」の考えを念頭に、必要性の高い業務を選定。高い専門知識に基づいた相談業務は、総合窓口システムに向かないサービスと考えている。
- ・分業制の仕組みをとり、嘱託職員、民間職員（駅前市政窓口では、株式会社まちづくり三鷹へ委託）による業務（窓口受付、入力等）と、職員による業務（確認、審査等）に分けている。本庁窓口（市民課）、三鷹駅前市政窓口、その他の市政窓口（東部・西部・三鷹台）で、業務分担は異なる。
- ・市政窓口で受け取った届出書を、スキャナで取込んで本庁に送付するシステムを導入している。イメージデータが存在するため、市政窓口でも以前に提出された届出書を確認することがメリットになっている。

- ・ 市政窓口から、本庁の関係各課に電話などで連絡する場合もある。
- ・ 転入に関しては、年齢などの既存データを三鷹市側で持っていないため、処理時間がかかってしまう。そこで、同時並行で処理ができるよう、転入届を複写化（国民健康保険被保険者資格届などに複写）した。何度も氏名、住所を記入する手間を省くことができる。
- ・ 税証明書については、すべての関係各課が市民課仕様を使用することとした。
- ・ 関連帳票について、印字可能な部分（住所、氏名、生年月日）を印字した上で、出力できるようにした。

表4-8 三鷹市市民課「総合窓口」業務の流れ(住民異動系)

	窓口の特色	営業時間	受付	入力	審査・更新	証明	関連帳票
市民課	市役所本庁舎にあるため担当課が集中しているため、相談業務を含めすべてが完了する。	平日 8:30-17:15	職員	委託職員 (住民異動・印鑑登録・住民票に係る戸籍異動入力処理)	職員	嘱託職員  最終審査は職員	関連各課へ (分散方式)
市政窓口	地域に密着した拠点として、簡易な届出や諸証明書の交付を行っている。	平日 8:30-17:15	職員・再任用 嘱託職員	転入処理のみスキヤナを利用し入力を本庁へ依頼→市民課(委託職員が入力)	本庁市民課職員が審査・更新 →各市政窓口へ電話連絡	職員・再任用 嘱託職員	市政窓口での受付となり、関連各課へは、翌営業日に送達される。
三鷹駅前市政窓口	JR 三鷹駅に近い立地条件があるので、平日夜間及び毎週土曜日・毎月第2～4日曜日にも営業している。	平日 8:30-19:30  土日 9:00-17:00	契約社員・臨時社員(まちづくり三鷹)	契約社員 (住民異動・印鑑登録) *本庁・他の市政窓口の入力も可能	職員	契約社員・臨時社員(まちづくり三鷹)  最終審査は職員	市政窓口での受付となり、関連各課へは、翌営業日に送達される。

(出典：三鷹市資料)

### ●運用体制・人員配置

- ・ 総合窓口の組織体制は、下表のとおり。

表4-9 三鷹市総合窓口の組織体制(市民課の職員構成)(平成20年度)

	本庁窓口	三鷹駅前市政窓口	三鷹台市政窓口	東部市政窓口	西部市政窓口
職員	30	3	2	2	0
委託	3	14	0	0	0
嘱託	10	0	1	1	2
再任用・再雇用	0	1	1	1	2
計	42	18	4	4	4

(出典：三鷹市資料)

- ・本庁窓口では、住民異動入力、印鑑登録・市民カードの作成、住民票関連の戸籍異動入力を業務委託。一般公募による嘱託職員は、フロアマネージャー業務、諸証明書受付・発行、諸証明書のお渡し業務（レジ）を担当。
- ・三鷹駅前市政窓口では、株式会社まちづくり三鷹へ、異動に伴う関連業務への対応・収納業務に対する取扱いを全面的に委託している。
- ・確認・更新権限がある職員を適切に配置し、委託できる部分は嘱託職員や民間職員が担う配置がポイントとなっている。
- ・全体の流れが的確に把握できるローテーションを組むことが必要。

### ●設置場所・レイアウト

- ・市内に4か所の市政窓口（三鷹駅前、三鷹台、東部、西部）を設置。
- ・三鷹駅前市政窓口のみ、平日夜間・休日業務（平日：午前8時30分～午後7時30分、土曜日・第2～4日曜日：午前9時～午後5時）を実施している。
- ・自動交付機は、本庁窓口に2台、三鷹駅前市政窓口に2台、三鷹台市政窓口に1台の合計5台を設置している。
- ・呼び出し番号発券機を設置し、利用すべき窓口を明確化している。
- ・フロアマネージャーなどによる窓口への案内や記載方法の案内を実施している。



図4-12 窓口の様子（左が本庁窓口、右が三鷹駅前市政窓口）

## ●情報システム

- ・住民異動の提出に伴う諸手続きについて、届出人の年齢などの既存データをもとに必要な手続きを抽出することができる。ただし、転入の場合は、年齢などの既存データを持っていないため、必要手続きを割り出すことができない。また、引越し、退職、出生といったライフイベント単位で必要手続きを一覧表示する機能は備わっていない。
- ・証明書の一括（及び選択）発行、国民健康保険の資格取得（世帯全員）、国民年金の資格異動、転入学通知書の発行の機能を有する。
- ・届出書などのスキャンやイメージデータの表示機能も持っている。
- ・複数拠点間で異動関連の情報（申請者情報、申請書のイメージデータ情報）を共有できるようになっている。他拠点の情報も閲覧可能である。

## ●稼働後のフォロー

- ・法制度の改正などの際は、関係各課との調整などが発生するが、業務としては基本的に変わらない。

## 3. 導入の効果

- ・単純に、業務の処理時間だけ見ると、総合窓口システム導入以前の方が早かったと感じられる面もある。しかし、他課へ移動する手間がなくなり、トータルでの時間短縮にはつながった。
- ・また、待ち時間軽減以外の効果もあると考えている。例えば、ローカウンターにしたことにより「ゆっくりと話を聞いてもらえる」こと、番号札の発行によって順番を確保できる安心感など、時間だけでない満足度を与えることができていると考えている。
- ・総合窓口システムの導入後、番号呼び出し機を設置したことにより、カウンターの混雑が解消され、円滑に窓口業務を行えるようになった。
- ・総合窓口システムの導入により、市民課内部の業務は増加するため、直接職員数削減には結びつかない。ただし、業務を整理し、分業化することで、嘱託職員や民間職員が担当できる部分を増やす効果はあった。

## 4. 今後の課題

- ・転入時の処理が課題。住基ネットワークの活用や広域エリアの設定（隣接地域の異動を「転居」と見なす等）ができないか。
- ・自動交付機も利便性は高いがコストがかかるため、住民ニーズのあるコンビニ交付（住基カードによる認証）を推進したい。平成 22 年 2 月から三鷹市内 2 カ所のセブン - イレブンで開始予定。同年 3 月中には 1 都 8 県（東京・神奈川・埼玉・千葉・茨城・栃木・群馬・山梨・福島）に拡大予定。
- ・現在の法制度は、ICT の利活用を想定していない。根本的に、法制度を改正できれば、より理想的なワンストップサービスにつながると感じている。

## 事例8 神奈川県横須賀市

### 1. 背景、地域特性

人口	42万人	面積	100.68km <sup>2</sup>
窓口拠点	本庁、行政センター9か所、役所屋（駅前の商業施設などに設置）3か所		
開設の目的	届出などの受付方法の見直しや窓口の混雑緩和を目的として設置。 以前は、住民基本台帳が支所（現在の行政センター）にしかなかったため、支所でしか関連手続きができず、申請者が分散していたが、昭和62年の住基システムの導入等以降、本庁・支所どちらでも手続き可能になった。その結果、「どうせならば本庁へ行こう」という意識から（本庁でできない手続きはないだろうといった考えから）、本庁へ申請者が集中し、窓口の混雑緩和が課題となっていた。		

### 2. 総合窓口システムの特徴

#### ●導入準備

- ・平成9年に窓口サービス高度化ガイドラインを策定。その後、平成17年6月に電子行政手続推進部会第4分科会として、業務ナレッジデータベースの作成と、その活用のための窓口サービスの平準化がテーマとなり、その中で窓口改善の検討を進めた。平成18年11月に、集中改革プランに合わせて、総合窓口システムの本格検討を開始。実質1年強の検討期間を経て、平成20年1月に運用開始。
- ・検討体制としては、総務部による電子行政手続推進部会第4分科会に加え、窓口サービス課内で窓口業務検討会を設置。
- ・住民ニーズについては、平成19年1月から3月に「サービス向上のためのお客さまアンケート」を実施した。窓口のわかりやすさの問題点や丁寧な説明と対応、挨拶・声かけの重要性が判明した。

#### ●業務

- ・対象業務については、電子行政手続推進部会第4分科会において検討し、窓口サービスの平準化の観点から行政センターでの業務レベルを目標とした（本庁では原課があるため、窓口担当課では取扱いをしていなかった）。各手続きについて、本庁の窓口担当課及び行政センターでの完結度合をチェックした（表4-10参照）。
- ・フロア間の移動を極力減らすことを念頭に置いた。例えば、税証明の発行は、従来は2階で受け付けていたが、1階の総合窓口で受け付けることとした。
- ・検討の結果、証明窓口（住基・戸籍・印鑑等の証明発行、税証明）、住民異動窓口（住民異動・印鑑登録）、戸籍届窓口（婚姻・離婚・出生・死亡・転籍・死産等）、国保年金窓口（年金、国保の加入・脱退）を設置した。

表 4-10 各手続きの完結度合のチェックイメージ  
(改善前の完結度合。完結度合を 0 割～10 割の数値で表示。)

業務	窓口担当課	行政センター	備考
納税証明（市・県民税等）	0	10	資産税課で対応のため
国民健康保険加入	7	7	原課に納付確認が必要
介護保険被保険者証交付申請	0	0	原課が対応

- ・児童、福祉関係など、受付時において、相談が大部分を占める手続きは総合窓口システムになじまないものと考え、取扱いを諦めた。
- ・一方で、住所・氏名が書かれているかなど、簡単な判断しか必要とされない手続きなど（例：学事の指定変更届）については、総合窓口で受け付けるよう取り組んでいる（受付だけを行い、処理は関係各課が行う）。
- ・業務フローについては、各窓口で受け付ける手続きの増減・整理を行い、業務の簡素化を目指した。ただし処理フローは大きく変更していない。
- ・申請書については、1 枚の請求書で住民票、戸籍、税等の申請ができるように検討したが、現時点では実施できていない。

#### ●運用体制・人員配置

- ・窓口サービス課の本庁窓口の担当者数は、正職員 48 名、非常勤職員 26 名（平成 21 年 4 月時点）。
- ・大幅な組織変更は行わず、課内業務の変更に伴い、業務分担と役割毎の人員変更を行った。
- ・民間企業などへの委託化を検討したが、即時的な判断が要求される業務があるため、委託になじまないと判断した。また、人材派遣については、長期雇用の場合、正規職員として雇用する必要があるため、非常勤職員によって、運用体制を構築した。
- ・総合窓口システムの導入時には、非常勤職員を対象に 1 か月間の研修を行った（平日のほぼ毎日、講義・実地研修を実施）。一般職員については 5 名 1 班とした半日研修を実施し、研修リーダー（証明発行における中核を担う職員）については、半日研修を実施するとともに、非常勤職員研修も受講することとした。
- ・昼間時（午前 11 時～午後 2 時）の来庁者が多く、シフトの工夫により対応している。

#### ●設置場所・レイアウト

- ・本庁以外に、行政センター（市内 9 か所）を設置。本庁と同様の窓口サービスを行っている。傾向としては、本庁のほうが件数が多く、より効率的に処理する必要があるため、行政センターは比較的時間をかけて対応することが可能となっている。ただし、行政センターではレアケースの要件を受けることも多く、本庁の関係各課への電話が多く、テレビ電話の導入など、対応策が検討されている。
- ・また、駅前の商業施設などに役所屋（市内 3 か所）を設置。役所屋では、証明発行、収納業務、及び行政情報の提供を行っている。
- ・フロアマネージャー（案内人）を配置し、来庁者をすぐに案内することで、全体の効率化

を図っている。現在は1名だが、効果を考えると2名設置したいと考えている。現在は非常勤職員（元窓口サービス課職員）が担当。前任のフロアマネージャーは行政センターの職員だった。

- ・横須賀市役所は、入口が複数あるため、来庁者の動線も一定ではない。入口が1か所であると、フロアマネージャーがより効果を発揮すると考えられる。
- ・職員の動線を考慮したレイアウト、端末機の増設により業務効率化を図っている。
- ・案内板の変更・増設や窓口の色分けにより、分かりやすくする工夫を行った。
- ・基本はハイカウンターだが、数か所ローカウンターの窓口を設けている。ローカウンターでは、じっくりと対応することができる。ただし、その反面、1件当たりの所要時間は増加してしまう傾向がある。また、ハイカウンターの場合は、職員が窓口の後方で処理している間に窓口が空いているように見えてしまい、「窓口が空いているのに、なぜ待たされるのだ」と来庁者が思う場合がある。ローカウンターの場合は、後方で処理している間も、来庁者は座って待っているため、窓口が空いていないことが他の来庁者からも分かりやすい。
- ・来庁者の待ち時間のストレスを軽減するため、番号案内システムや雑誌や広報誌、市の歴史書などを設置している。
- ・番号案内システムは、画面の4分の1にシステム提供事業者が選定した広告を掲載することで、テレビ本体及びシステムの無償貸与を受けている。また、画面の4分の1に市の案内も掲載することができ（DVDを再生）、住民への広報の効果も実現している（下図の「②広告」欄に、民間企業などの広告が掲載される。「③市からの案内」に市からの広報などが掲載される）。
- ・また、閲覧用雑誌についても、図書館での廃棄図書（特に子ども向け図書、雑誌等）を活用している。このように費用削減を行いながら、待ち時間の快適性向上策を実施している。



図4-13 横須賀市の番号案内システム

### ●情報システム

- ・総合窓口システムの運用は、既存の業務システムで行っており、総合窓口システム導入に当たって、システム改修などは行っていない。
- ・情報システムの更新は、平成 26 年に予定している。

### ●稼働後のフォロー

- ・平成 21 年 11 月から、窓口サービス課内で「市民サービス向上検討委員会」を立ち上げ、総合窓口システム導入後の検証を開始している。

## 3. 導入の効果

- ・当初の目標である、窓口の混雑緩和については 8 割程度は達成したと考えている。
- ・来庁者の多い昼間時の対応として、シフトの工夫などを行っているものの、まだ課題が残っている。
- ・来庁者の待ち時間調査を実施しており、平成 19 年 5 月（総合窓口システム導入前）が平均 14 分 50 秒、平成 20 年 6 月（総合窓口システム導入後約半年）が平均 13 分 20 秒と、平均 1 分 30 秒の待ち時間が減少している（住民異動窓口において、番号札を引いてから窓口から帰るまでの時間を計測）。
- ・議会への説明を行い、住民サービス向上の観点から高評価を得た。3 月～4 月の繁忙期の土日勤務については、労働組合との調整を実施した。
- ・非常勤職員の採用は行ったが、集中改革プランにあわせて正職員を 10 名削減した。
- ・導入費用はレイアウト・配線の変更や案内表示、椅子・パーティションの設置などをあわせて、約 15,000 千円。レイアウトや配線の変更に全体の半分程度の費用がかかっている。
- ・集中改革プランで掲げた正職員 10 名削減と、導入費用約 15,000 千円の費用対効果を算出。住民満足度向上の効果は数値化していない。

## 4. 今後の課題

- ・地域全体として住民サービスの向上を考えると、サービス水準の統一や市民協働でのサービス提供など、周辺市町村との連携が必要となる。また、周辺市町村と連携した上で、市町村の意見を国や都道府県に伝えられる場が必要だと考えられる。
- ・細かい点だが、証明書の発行手数料が 50 円単位だと、釣り銭の用意などに手間がかかるが、法制度上市町村では手数料を変更できないものもある。そのような点も、一つの意見として国や都道府県などに伝えられる場があると良い。
- ・業務の簡素化を行ったが、戸籍担当から住基担当への引継ぎの効率化や受付から確認の時間短縮など、内部の連携に更なる工夫が必要である。
- ・また、更なる住民サービスの向上のためには、関係各課との連携、特に情報システム面でのデータ連携が不可欠である。
- ・行政センターや役所屋など出先機関との役割分担についても、再検討する必要があると考えられる。ただし、出先機関の見直しについては、情報システムの変更が不可欠となる。

## 事例9 静岡県浜松市

### 1. 背景、地域特性

人口	82.5 万人	面積	1511.17km <sup>2</sup>
窓口拠点	区役所 7 か所、市民サービスセンター44 か所、地域自治センター（地域生活課）7 か所		
開設の目的	昭和 60 年から市民サービスセンターを市内 17 か所に設置し、FAX を用いた住民票交付申請受付などを実施。サービス向上のため、「市民を余分に歩かせない、待たせない」窓口を実現するため、総合窓口システムの導入を決定。		

### 2. 総合窓口システムの特徴

#### ●導入準備

- ・昭和 63 年 12 月に総合窓口センター設置研究会が発足し、平成元年 6 月に総合窓口システム導入構想が策定された。以後、平成 2 年 5 月に総合窓口システムプロジェクトチーム、平成 4 年 4 月に総合窓口開設準備室を発足し、関係各課とのヒアリングなどを実施し、平成 5 年 1 月に市民総合窓口センターの業務を開始。全国の中でも早い段階での導入であった。政令指定都市の指定を受けた後、総合窓口業務は区民生活課、市民サービスセンター、地域生活課に移管された。
- ・以下の研究会などを設置し、検討や導入を実施した。
  - 総合窓口センター設置研究会  
主な役割：導入構想の検討  
メンバー：管財課、企画課、電子計算課、市民税課、市民課、庄内サービスセンター、年金課、国民健康保険課、社会教育課蒲公民館の課長補佐・係長クラス
  - 総合窓口システムプロジェクトチーム  
主な役割：対象業務など、詳細内容の検討。  
メンバー：電子計算課、市民税課、市民課、年金課、国民健康保険課、福祉課、障害福祉課、高齢者福祉課、児童保育課、交通安全対策課。調整部会には課長補佐・係長クラス、開発部会には担当職が参加。
  - 総合窓口準備室  
主な役割：プロジェクトチームと連携しながら、総合窓口システム導入を推進。  
メンバー：課長、課長補佐、係長相当職の専属 3 名。
- ・窓口担当職員から、業務が増える分負担になるとの反対意見があった。負担軽減策（窓口ホットラインや窓口案内システム（詳細は後述））も提示し、住民サービス向上の理念を伝えながら、職員への説明を行った。
- ・住民ニーズの把握については、アンケート調査などは実施せず、職員が日頃から窓口や電話などで受ける要望・苦情などをもとに検討を行った。
- ・平成 4 年度の開設準備経費（予算総額）は 413,536 千円。工事請負費（市民課フロア改造

工事、市民サービスセンター新築・改築工事、電源通信工事）が、260,000千円と費用の中で最も大きい。その他、使用料・賃借料（端末機器使用料他）46,618千円、役務費（通信回線使用料他）19,316千円、備品購入費（OAテーブル、OAチェア他）10,000千円、委託料（印影入力、プログラミング委託料）42,334千円等の費用がかかっている。

## ●業務

- ・対象業務は戸籍・住民異動届と関連がある業務、簡単な業務、取扱い件数の多い業務から選定。プロジェクトチームを設けて検討した。「簡単な業務」に関する明確なラインは設定していない。総合窓口システムプロジェクトチームが候補となる業務を挙げて、その中から決定した。
- ・窓口では、7課（中区は8課）21業務に関連する事務を行っている。区民生活課が136種類（中区は140種類）、市民サービスセンターが105種類（北部サービスセンターは108種類、天竜サービスセンターは106種類）、地域生活課は地域福祉課が無い場合は131種類、ある場合は120種類の手続きを取り扱っている。
- ・基本的に総合窓口システムの対象業務は、区役所及び市民サービスセンターで完結し、市役所に行く必要は生じない。
- ・市民サービスセンター、地域生活課については単独で交付できる証明書と、請求書を区民生活課にFAXし、区民生活課職員の操作により交付できる証明書がある。また、届書は区役所にFAXし、区民生活課などの審査を受ける。データ入力も区役所で行う。請求書、届書は翌日区民生活課に連絡便で送付される。
- ・簡単であっても一時期に集中する業務（先着順の申し込み等）は、窓口が混み合って他の来庁者の迷惑になる可能性があることから、注意が必要である。また、来庁者への説明が不十分になってしまうと、来庁者から苦情が出るケースもある。取扱い業務の多さと同時に業務スキルの深さも求められる。対象業務であった手続きが対象外になると、不満を感じる来庁者も出るため、慎重な検討が必要となる。
- ・業務フローについては、受付・審査・入力・点検を分業で実施している。大量の届書进行处理するためには、分業が不可欠となっている。
- ・市民サービスセンターで受け付けた申請などは基本的には、区民生活課にFAXで送られ、審査・入力・点検を行う。しかし、戸籍・住基の届出を伴わない申請などは、直接それぞれの関係各課にFAXで送られ、そこで審査・入力等を行っている。
- ・関係各課に電話連絡が必要なケースを決め、該当する場合は、電話で確認し関係各課の指示に従う。関係各課への案内が必要な場合は、連絡メモに用件などを記入したものを来庁者に渡し、関係各課へ行っていただく。
- ・交付物がある場合は、適宜郵送も活用している。
- ・業務権限については、事務分掌規則レベルで修正しており、条例改正は行っていない。

## ●運用体制・人員配置

- ・中区区民生活課の体制・職員規模は、次の表のとおり。非常勤職員や派遣職員を配置している。中区の人口は浜松市全体の約3割だが、届出件数は市全体の4割を超えるため、職員規模も大きくなっている。

表4-11 中区区民生活課の体制・職員規模(平成21年9月1日現在)

役職・組織	正規	再任用	非常勤	派遣
課長	1			
課長補佐	1			
環境生活グループ	6			
戸籍外国人登録グループ	15		1	2
証明交付グループ	8		16	
住民記録グループ	15	2	4	2
旅券グループ	2		5	
市民サービスセンター(区内9か所)	6	3	45	
合計	54	5	71	4

- ・新規の非常勤職員などへの研修はOJTが中心となる。一人前になるまで1年程度を要する。
- ・7区当番制の研修を実施。6月に新規配属職員向けに、平日2日間、市民課業務・他課業務の研修を実施。7月、10月、2月に各2時間、事務連絡会としてテーマ別に集めた質問について、研修を行う。
- ・その他、各区で独自研修を実施。中区はグループ毎に関連グループにも呼びかけて実施する。各課に講師派遣を依頼し、業務研修を実施する。
- ・人事異動の際は、新人指導を行わねばならず、処理能力が落ちてしまう。3~4月は引越しが多いため、住民異動届の件数が通常の2~3倍になる日もあり、4月の人事異動は混雑に拍車を掛ける。4月は退庁が22時頃になることもある。5月の連休明けに落ち着く。
- ・関係各課との連携については、当初数年間は、情報システムの変更点の報告などのため、総合窓口システム関連の全課(10課程度)で調整会議を実施していた。大きな変更がある度に実施し、年間10回程度実施していたが、現在は実施していない。制度上の変更点は、関係各課と一対一でやり取りし、伝達するケースが多い。
- ・各区、市民サービスセンターへの連絡事項は市民生活課経由で文章を配付している。また、正しい情報の共有として業務マニュアル(区役所用と市民サービスセンター・自治センター用)を作成、年1回関係各課にも協力いただき改訂・更新をしている。

## ●設置場所・レイアウト

- ・庁外窓口については、市民サービスセンター44か所、地域自治センター(地域生活課)7か所が設置されている。区役所や市民サービスセンター、地域自治センターまでの距離が

遠い地域において、郵便局 1 か所で証明書発行を行っている。

- ・郵便局での取扱いは、今後拡大する意向は無い。市民サービスセンターについては、政令指定都市移行後、区役所の設置もあり取扱い窓口が増加しているため、現状に合わせた配置の見直しが必要であり、非常勤職員の確保も難しいため統廃合による削減を検討する時期に来ている。
- ・中区区民生活課のレイアウトは、以下のとおり。

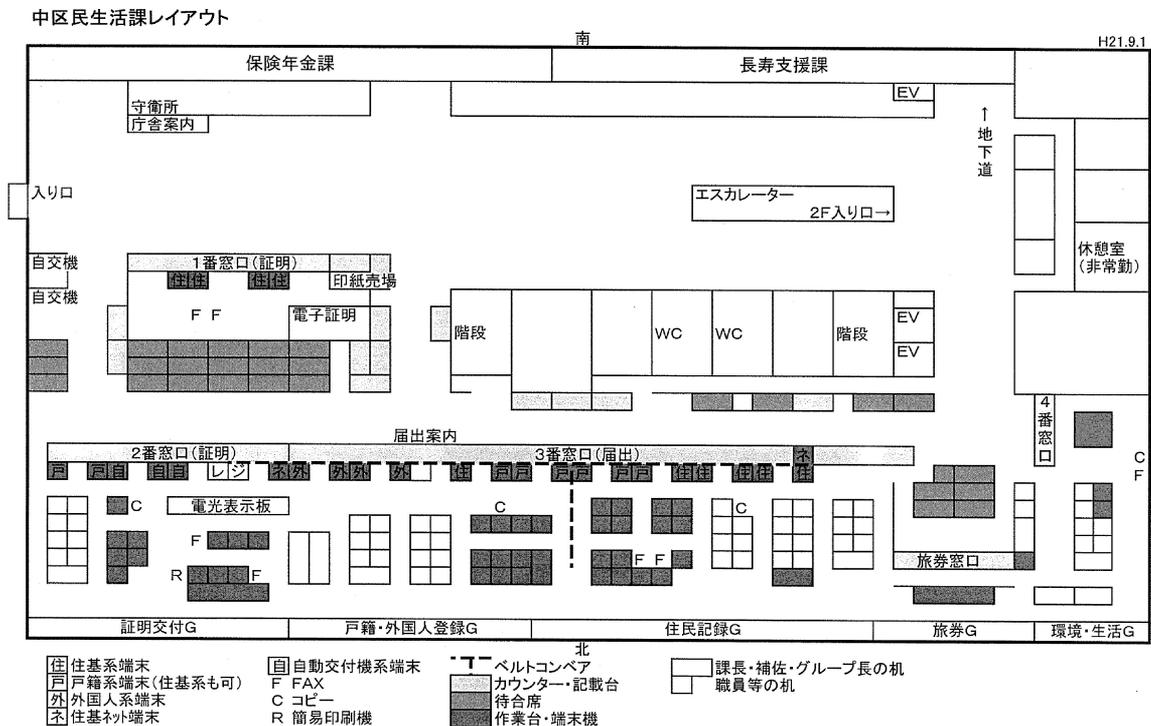


図4-14 中区区民生活課レイアウト

(出典:浜松市中区資料)

- ・「住民を待たせない」というコンセプトから、待合スペースを縮小し、即時交付で対応するハイカウンターの証明窓口（1番窓口）を設置した。
- ・取扱い件数の多い住民票の写しの交付などは、入口に近い証明窓口（1番窓口）で受け付け、相談事項の多い戸籍証明関係は別窓口にするなど、来庁者の動線を最適にするよう工夫している。
- ・できるだけ窓口の近くに窓口担当課の職員席を配置し、職員への相談や職員による応援を行いやすいようにしている。また、窓口と処理部門間の書類搬送にベルトコンベアを活用し、効率化している。
- ・自動交付機は中区役所に 2 台、その他の各区役所に 1 台、北部サービスセンターに 1 台、合計 9 台設置している。
- ・案内用の電光掲示板や音声呼び出しを導入している。

## ●情報システム

- ・総合審査システムとセンター証明システムがあり、該当世帯・個人の情報を、既存の各システムから寄せ集めて表示、証明発行することができる。個別業務システムは従来のものを利用し、索引やデータ出力、証明書発行の部分を総合窓口システム用に改修した。
- ・総合審査システムの対象業務：住民基本台帳、印鑑、国民健康保険、年金、児童手当、介護保険、障害医療、生活保護、老人医療、軽自動車、学校、住基カード、自動交付機。
- ・センター証明システムの対象業務：住民票、印鑑証明、税務証明、車庫証明用の土地証明、軽自動車車検用納税証明、法人所在地証明、印鑑登録、バスタクシー券交付、市民カード交換（旧印鑑登録証の交換）。
- ・個別業務システムは既存のものを利用しているため、業務フローは大きくは変わっていない。受付審査の状況を総合窓口用情報システムの画面で一元的に確認できるなど、利便性は向上した。
- ・職員の負担軽減のため、窓口ホットライン（テレビ電話で市民サービスセンターと関係各課をつなぐ）、窓口案内システム（住民の聞き取り内容から、必要な手続きを絞り込み、該当要件、添付書類の案内を表示する職員用システム）を導入したが、窓口ホットラインはテレビ電話があまり有効に機能せず、窓口案内システムも別の職員に口頭で尋ねた方が早い、制度が変更されても更新されないといった理由から、利用が少なく廃止された。
- ・情報管理課（当時の組織）職員 2 名で、約 2 年間かけて、情報システムの設計、プログラム仕様書の作成、テストを実施した。派遣プログラマー 2～5 名がシステム開発に携わり、プログラム本数は、約 1,000 本に及んだ。職員が設計、仕様書作成などを行ったため、情報システム導入の費用を抑えることができた。

## ●稼働後のフォロー

- ・関連業務の制度変更に伴い、システム改修を行っている。小規模な改修は、情報政策課職員自身が改修するが、規模が大きい場合はベンダなどに委託している。情報システムについて、総合窓口システムに関連する部分の維持コストのみを算出することは難しい。
- ・住民満足度などについては、毎年 11 月に「市民への約束評価月間アンケート」を実施し、「柔軟に対応しようとする姿勢」「用件にかかった時間」「納得できる説明」「ご意見欄」を職場別に集計している。年々評価が厳しくなっているが、評価結果は上がっていると思われる。また、広聴広報課の「市民の声」等で要望を受けることがある。

## 3. 導入の効果

- ・証明交付などが迅速にできる点と、取扱い窓口（7 区役所、44 市民サービスセンター、7 地域自治センター）が多いため、自宅や職場から近い場所で手続きができる点は好評。市民サービスセンターでの取扱い件数は増加している。
- ・転居届などと一緒に他の手続きを受け付けるといったことにより、用件を個別の関係各課に説明する手間や手続き漏れを防ぐことができる。しかし反対に、繁忙期には窓口が混雑

し、個別窓口ならば短時間で終わる届出なども受付までの待ち時間が長くなることがある。また、複数の個別窓口に行くより、トータルでの待ち時間は少なくなるが、1 か所に長くいることを不満に思う来庁者もいる。

- ・行政内部の効果としては、窓口毎に来庁者から用件を聞き取る手間などが無くなり、効率化された。職員数の削減も図ったが、総合窓口システム導入と同時に、市民サービスセンターの業務拡充を図る際、市民サービスセンターの職員を増進し責任体制を明確にする必要があり、人員削減は行っていない。

#### 4. 今後の課題

- ・政令指定都市に移行し、市民窓口センターの業務が区に移管された後は、7 区間の調整が重要であり、時間と手間がかかっている。調整役の市民生活課は、実務を扱っていないため、調整が難しい点もある。
- ・市民サービスセンターの取扱い件数が、新設した区役所周辺では大幅に減り、市街化の進んだ地域では増加しているため、施設の統廃合などの見直しが必要となってきた。また、非常勤職員の確保も困難になっており（採用試験の応募者減少、途中退職者の増加）、取扱い業務が多く幅広い知識が必要となるため、業務スキルを習得するまでに時間がかかる。
- ・将来展望としては、市民カード（発行枚数 50 万枚）による自動交付機の活用を推進したいと考えている。自動交付機には、指紋認証を採り入れている。
- ・職員の交代や法制度の改正などによる取扱い業務の内容変更に対応し、窓口サービスの水準を維持向上させていくためには、待遇をはじめとする専門研修を常時行うことが必須となる。窓口業務を担当する職員のうち、特に市民サービスセンター業務の主体は、任用期間が5年間に限られた非常勤職員である。これらの職員が業務を早く習得し、即戦力として従事していく上で業務マニュアルは必要不可欠で、総合窓口の基盤となっている。
- ・業務マニュアルは、担当職員の負担軽減、サービスの標準化、職員の専門知識の共有化（7区平準化）を目的とし、行政の仕組みや手続きに慣れていない住民の目線からみた手続きに関する調査などを参考に、区役所用と市民サービスセンター・地域自治センター用の2種類を作成し、データで管理し、関係各課が毎年制度改正を含め更新している。各職員には一人1冊印刷して手元に置き、業務の参考としている。

## 事例 10 鳥根県浜田市

### 1. 背景、地域特性

人口	6.0 万人	面積	689.60km <sup>2</sup>
窓口拠点	本庁、支所 4 か所、連絡係 6 か所、出張所 1 か所、郵便局 2 か所（証明発行）、 駅 1 か所（証明発行）		
開設の目的	各種手続きのワンストップ化・手続きの遺漏防止・迅速化などといった住民サービス向上と、行財政改革実現のための事務の効率化を目的として設置された。		

### 2. 総合窓口システムの特徴

#### ●導入準備

- ・平成 18 年 1 月に総合窓口課が中心となって検討を開始した。その後同年 7 月に、情報管理課や関係各課などを交えた総合窓口推進会議(窓口関係課の検討会)を開催している。
- ・同年 12 月に職員のマンパワーにより、総合窓口課において受付から処理までを行う方式の総合窓口を開設した。
- ・その後、職員負担増や業務効率化といった課題を克服するため、平成 19 年 8 月に基幹システムの次世代化（オープン化）とあわせ、総合窓口用の「GPRIME 庁内電子申請システム」の導入が決定した。平成 21 年 3 月にシステムの稼働を開始し、同システムを利用した新しい型（「庁内申請型」）の総合窓口サービスを開始した。

#### ●業務

- ・住民異動にかかる各種手続きを実施しており、94 業務（現在は法制度の改正、システム改修などに伴い約 110 業務程度に細分化）が該当する。
- ・手続きに訪れた来庁者に対して、受付にて必要な手続きの一覧を示した「市民サービスガイド」をもとにヒアリングを実施し、その情報をシステム上に登録し原課に送信する。また、手続きごとの処理結果を確認するための「手続きチェックシート」を併用する。
- ・庁内電子申請システムにより、原課との間で必要な情報を電子的に送受信することで、申請者の移動や直接連絡（内容が複雑で、直接確認が必要なものを除く）を不要としている。

#### ●運用体制・人員配置

- ・総合窓口課の正規職員は 12 名、うち数名は保育所などからの「職転職員」であり、窓口を含めた市役所業務の経験が少ない。また、臨時職員は 2 名配置されているが、諸証明の発行業務に従事しており、総合窓口業務には直接関与していない。
- ・浜田市では、行財政改革に伴う全庁的な職員定数の削減計画が予定されており（平成 18 年度の時点正職員数 706 名であり、平成 23 年度をめぐりに約 650 名程度までに削減予定）、今後も窓口職員の減少傾向が見込まれているため、今後もより少ない人数での運用が必要となることが見込まれている。



●設置場所・レイアウト

- ・浜田市役所の1階及び総合窓口課内のレイアウトは以下の図のとおり。
- ・システム端末配置の総合窓口ブースのスペース捻出の対応として、待合いスペースを縮小し、証明発行カウンターを前に出す形でスペースを増やしている。
- ・本庁のみ、音声呼び出し機を設置している。また、ロビースペースにテレビモニター及びDVDデッキを設置し、転入者に向けて、ごみの出し方を紹介するDVDを放映している。



総合窓口課配置図（総合窓口） H21.8.1現在

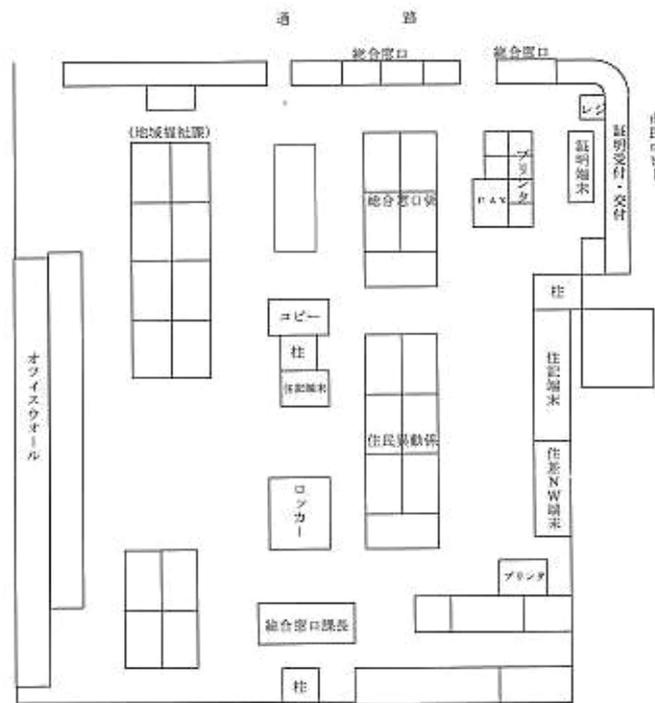


図4-16 浜田市役所1階及び総合窓口課レイアウト

(出典：浜田市資料)

## ●情報システム

- ・ 庁内電子申請システムの導入により、受付（総合窓口課）と処理（担当各課）が物理的に離れていてもデータ連携が可能になり、複数の手続きであっても並行して処理が可能になった（「遠隔二線式」と呼ばれている）。結果として、職員負担の軽減やさらなる業務効率化が実現している。

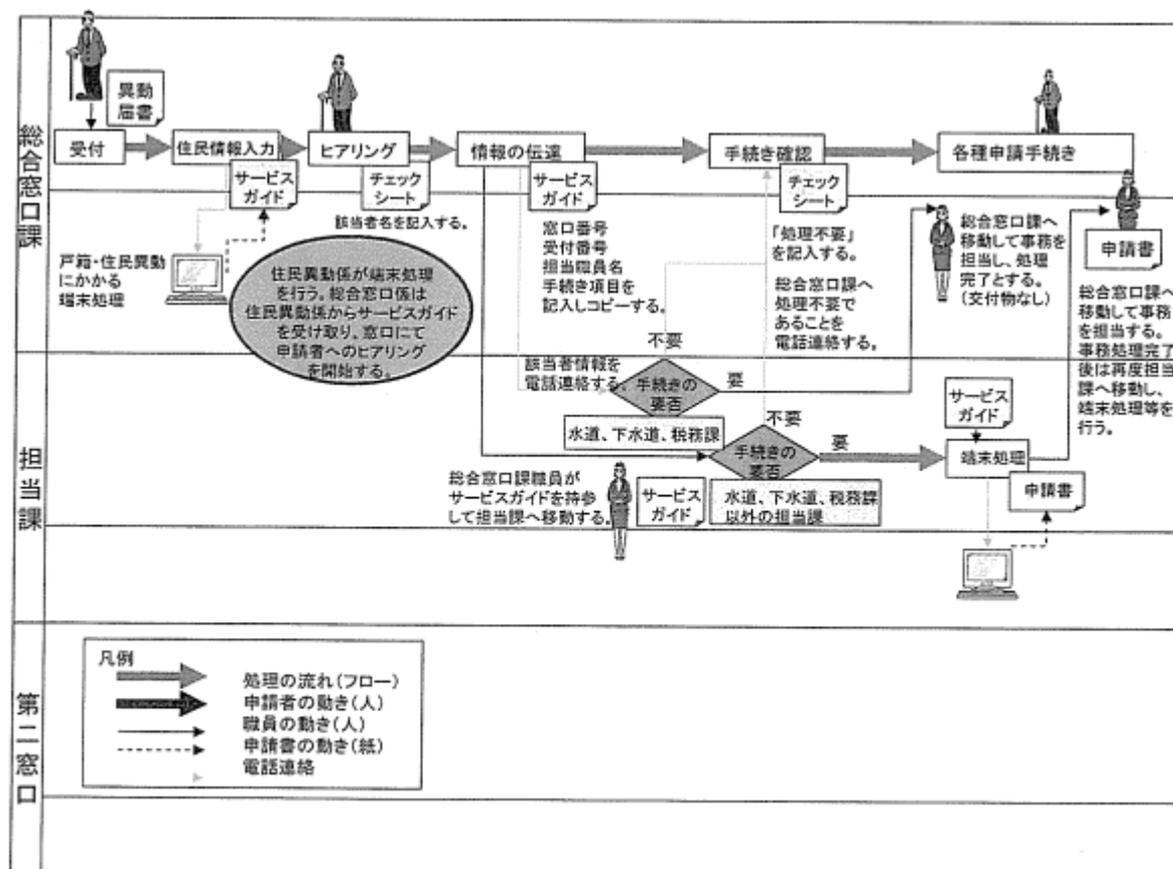


図 4 - 1 7 遠隔二線式における総合窓口課（受付）と担当課（処理）との分離

（出典：浜田市資料）

- ・ 戸籍届、住民異動届による異動者の情報を住民記録システムから抽出し、必要な情報を付記した上で担当各課に送信する。また、データの送受信と同時に、申請書の自動生成機能（庁内のやり取りは XML 形式、帳票は PDF 形式）を有する。
- ・ 転入、出生、転居等のライフイベントごとに必要な業務が登録されており、職員によるヒアリングが終了した時点で、市民ごとに必要な手続きが情報システム上で確認できる。
- ・ 庁内電子申請システムはこれまで導入実績がなく、浜田市が初の導入事例となった。そのため検討段階ではパッケージの完成度も決して高いものではなく、業務フローの確認やベンダとの仕様検討には多くの労力を要し、当初のパッケージ仕様から相当のカスタマイズが必要となった。

- ・加えて、庁内電子申請システムの利用に時間がかかってしまっはシステム導入による処理時間短縮は実現できないため、すべての職員が使いやすいよう、操作性・ユーザビリティに配慮した設計を実施した。
- ・他のシステムと異なり、情報システム単体が動作すればよいのではなく、物理的な窓口配置や来庁者の動線、処理時間等、業務と密接に関連するため、全体的な視点からのシステム設計が必要であった。また、関係部門も多いため、部門間の調整も必要であった。

図 4-18 審査ナビゲーション機能 画面イメージ

(出典：日本電気株式会社「庁内電子申請システム」画面イメージ

<http://www.nec.co.jp/press/ja/0903/1101-01.html>)

### 3. 導入の効果

- ・総合窓口において市全体の手続きを調整するため、手続きの遺漏を防ぐことができた。
- ・システムによって申請書を自動生成するため、来庁者が同じ情報を複数の申請書に手書きするなどの負担が軽減された。
- ・庁内電子申請により、複数の関係各課による複数手続きの並行処理が可能になるため、全体の事務処理時間が短縮された。

### 4. 今後の課題

- ・庁内電子申請システム稼働後も、引き続きユーザビリティの面で軽微な改修を実施してい

る。また、制度改正に伴うフローとシステムの改修やマニュアル整備などは継続して取り組んでいる。

- ・当初の想定と比較すると、行政手続きの複雑化によって、受付・送信・処理の単純なフローでは終了しない手続きが多い（国保関係では、処理後に原課の職員からの説明が必要となる等）ことが分かってきている。そのため、あらかじめ説明用の資料を提供するなど、今後も処理時間をさらに短縮するための工夫を検討していく予定である。
- ・今後の展望としては、現在は本庁での受付・処理を中心に実施しているが、今後は支所（4か所）で受付、本庁で処理するサービスを実施していく予定である。

## 事例 11 愛媛県松山市

### 1. 背景、地域特性

人口	51 万人	面積	429.04km <sup>2</sup>
窓口拠点	本庁、支所 22 か所、市民サービスセンター3 か所		
開設の目的	来庁者の視点に立った窓口づくり、高齢者・障害者・乳児連れ・外国人にやさしい窓口づくり、丁寧で親切な窓口づくり、職員の意識向上と全庁への波及を大きな目標として総合窓口を導入した。		

### 2. 総合窓口システムの特徴

#### ●導入準備

- ・職員提案、市長提言により始動した。平成 11 年 12 月庁内検討組織を設立、平成 12 年 4 月基本方針決定、平成 12 年 7～10 月に工事を行い、平成 12 年 11 月「総合窓口センター」が開設された。
- ・行政管理課においてプロジェクトチームを立ち上げ（20 課 26 名）、その後、市民課内にチームを移行した。
- ・保険 2 名・年金 2 名の計 4 名に兼務命令（増員 2 名）。ただし、現在は開設時より人数が減少している。
- ・外部有識者の活用はないが、デザイン協会に案内表示・レイアウト等を委託した。
- ・導入検討時の課題としては、関係各課との調整が困難であったことがあげられる。この業務は、市民課で受け付けさせる・させない等で、意見の一致がなかなかできなかった。
- ・総合窓口で受け付ける業務内容を決めるため、行政管理課が関係各課と調整を行っていたが、業務の詳細に関しては担当者の方が詳しいことから、市民課主導で受付業務を決定した。また、総合窓口と関係各課と両方での受付を可能とした（窓口の混み具合により、空いている窓口へ誘導することも可能）。
- ・窓口の工事期間に職員研修を実施。各業務の研修に加え、外部講師による接遇研修にも力を入れ、職員の意識改革を行った。

#### ●業務

- ・開設時 155 業務を対象とし、順次拡大し、平成 20 年 4 月より現在 186 業務を対象としている。
- ・対象業務の選定に当たっては、関係各課より、総合窓口で行える業務範囲の調査シートの提出により、切り分けを行った。「可能・できない・事後処理が必要」に分類した。この際、生活保護などの各福祉関係や収納業務は実施に向かないと判断した。
- ・業務フローとしては、届出受付班が各届出の受付を行い、以降の処理を行う。

＜住民異動届＞※斜字は住民記録班

受付→入力（証明発行）→照合（→認証→交付）

＜戸籍届＞※斜字は戸籍班

受付→審査・受理→入力→決裁

<印鑑登録>

受付→印影登録（証明発行）→認証→登録証（及び証明書）交付

※印鑑班は印影判断・クレーム対応・除印処理・照会書発送 等

<証明発行>

受付→証明発行→交付

<外国人>

受付→入力（及び証明発行）→照合→認証→交付

<母子・健康>

受付→交付（予防接種手帳等の説明を含む）

※対応は保健師のみ（保健所から派遣）

- ・一部、専門性を要する処理（介護保険・後期高齢・各保険料の計算・母子手当に関すること等）は関係各課へ案内。その際は、各課宛のメモ（市民課で対応が完結しない理由）に詳細を記入して手渡しを行っている。
- ・申請書については、国保・年金・医療助成・学校関係について、基本的に住所や名前を何回も記入しなくて済むように、3枚複写の届書にした。
- ・フロアマネージャー（2～3名）を待ち合い場所に配置し、こちらから話しかけることにより、どのケースに該当するか判断し、それぞれに対応している。
  1. 必要とする申請書の記入方法等の指導
  2. 市民課で受付できるもの
    - 必要とする申請書の記入方法等の手引き
    - 市民課で受付できないもの
    - 受付窓口を案内
  3. 来庁理由を確認することにより、手続内容を把握し、市民課で受付できるか判断する。
- ・検討時には、各業務の主管課ではない市民課で対応ができるかという点が問題であったが、兼任辞令にて原課の職員が市民課に配属になること、詳細なマニュアル作成や研修を実施することで対応、解決できた。

### ●運用体制・人員配置

- ・窓口担当者は、新規採用職員、若手職員を優先して配置している。
- ・職員 49 名、非常勤職員 2 名、臨時職員 6 名で対応。

平成21年4月1日現在、(サービスセンター除く)

職 員 非常勤職員 臨時職員	人数 49人 2人 6人	職 名	人数	正規職員	正規職員
			正規職員・臨時・非常勤	平均年齢 (単位:歳)	在課年数 (単位:年目)
		課 長	1人		
		主 幹	1人		
		届出受付担当	13人	31.2	3.2
		外国人担当	3人	30.3	2.3
		証明発行担当	6人	36.2	2.8
		戸籍担当	9人	36.6	3.3
		住民記録担当	9人・臨時4人・非常勤1人	36.2	3.6
		郵便担当	5人・臨時1人	48.6	2.6
		総務担当	2人・臨時1人・非常勤1人	39.5	2.0

図4-19 総合窓口担当課(市民課)の人員体制

(出典:松山市資料)

- ・導入に当たっては、松山市事務分掌規則の変更(追加)を行った。窓口(届出受付・証明発行)と内部事務(戸籍・住基入力・保険入力・印鑑除印処理・郵便請求等)に編成を行った。特に戸籍は、窓口で届書を受付(補正を含む)したあと、戸籍担当職員による審査の後、受理としている。
- ・当初、行政管理課において変更点を検討していたが、関係各課との調整が困難であった。その後、市民課主導で変更を決定するようにした後は、特に困難な点はなかった。
- ・組織変更のメリットとしては、届出受付から証明発行までの時間短縮(特に証明発行のみの人の時間短縮により、フロアで待つ人の数が激減した)、職員の意識の向上などが挙げられる。デメリットとしては、職員の負担の増加が挙げられる(特に人事異動直後)。
- ・窓口担当者は、一日中窓口に座りっぱなしで次々と応対を行い、また端末操作を迅速に行うということで、新規採用職員や人事異動で来た若手職員を優先的に窓口配置している。
- ・内部事務とのローテーションは行っていないが、研修により、他の担当の業務を行う場合がある。
- ・業務の習熟に日数を要するため、人員配置は、人事異動の4月に行っている。
- ・3月最終週より5月末まで、ほぼ毎週土曜日に異動者への研修を実施する(初級編)。また、夏季休暇期間後、接遇研修や支所シャッフル・市民課実務研修を実施している(応用編)。2年目職員が講師となり、マニュアルのメンテナンスを行っている。
- ・研修については、人事異動発表後の土曜日から支所・市民課合同で研修を行っている。繁忙期のため、研修は土曜日や業務終了後に実施して対応している。繁忙期の異動・配属のため、即戦力が求められることから、受講者は非常に真剣に受講している。

## ●設置場所・レイアウト

- ・手続きによる人の流れに配慮したレイアウトとしている。
- ・また、呼び出しシステムを設置。番号表示と音声アナウンスでお客様の呼び出しを行っている。番号表示のほか、広報用 DVD の放映を行っており、窓口から 90 度横の方向に椅子を配置している。
- ・その他、啓発用印刷物も自由に持ち帰れるよう配置したり、地元企業などの CM も別モニター（フロア 5 か所）にて放映するなどの工夫をしている。

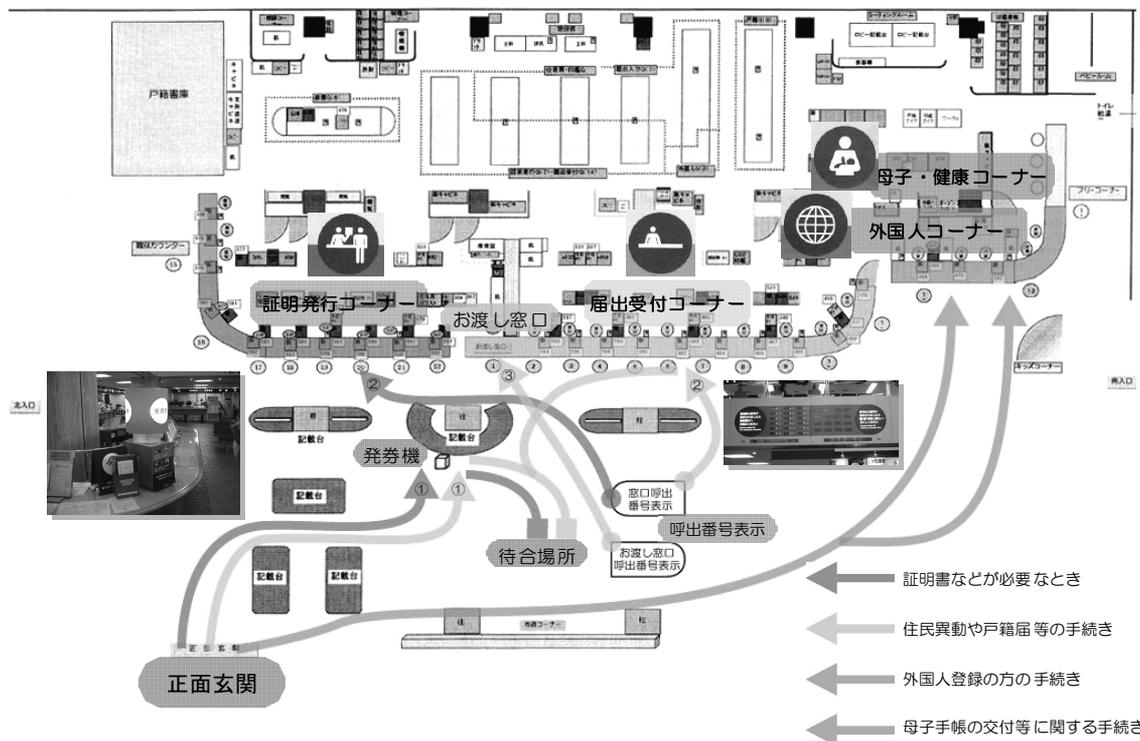


図 4-20 総合窓口のレイアウトと人の流れ

(出典：松山市資料)

- ・庁外の窓口としては、支所（22 か所）、市民サービスセンター（3 か所）を設置している。市民サービスセンターをデパートに設置し、土日休日も証明発行可能としている（届出受付は不可）。
- ・支所は市民課とほぼ同様の証明発行が可能（外国人登録原票記載事項証明書は合併支所 2 か所のみ）、市民サービスセンターは、住民票・戸籍の証明発行業務に加えて、税の収納などを実施している（戸籍発行・税収納は、土日休日も可能）。
- ・他課が他階へ移動することでスペースを確保した。
- ・総合窓口の延床面積は、開設前 488 ㎡に対し開設後 716 ㎡に（他課分が追加となったため約 1.5 倍に）、カウンター長は市民課で開設前 35m から 56m に、カウンター高は 65 c m から 71 c m に（全席車いす対応に）変更されている。

## ●情報システム

- ・受付に必要な資格関係を把握する「総合検索システム」及び住民票・印鑑証明・税証明等をワンボタンで発行できる「証明書総合発行システム」を独自に構築している。
- ・総合検索システムは、関係各課のデータベースから必要な最新情報を照会し、画面表示やリスト出力が可能である。ただしデータ更新は各課にて行う。
- ・戸籍証明は、本籍地での発行となるため、証明書総合発行システムでは発行不可。
- ・導入時には、システムテストに日数を要したことが課題であった。
- ・総合検索システムは、画面・リストにより資格関係が把握できるほか、異動入力前のリストを届書に添付して処理するため、異動前後の状態を把握するのに役立っている。
- ・ただし、法制度の改正の対応のため、毎年のようにシステム改造を行う必要があり、費用・システムテストの両面で負担がかかっていることが課題である。
- ・総合検索システムは、来庁者の資格関係を把握することが必要であることが、総合窓口開設後に判明したため、予算化してシステム構築をした。
- ・今後、総合窓口を開設する自治体は、来庁者の資格関係を把握する手段を確保するよう、開設前に考慮する必要があると認識している。

## ●稼働後のフォロー

- ・稼働後は、法制度の改正への対応（システム改造・受付体制の変更を含む）やアンケート調査などを実施している。
- ・コスト面では、法改正・制度改正（特に保険関係）が毎年のようにあるため、システムメンテナンスを行う必要があり、その改造費用・システムテストに伴う人件費などが必要となっている。
- ・人事異動などにより職員の異動があるため、今後も研修（特に接遇面）には力を入れる必要がある。

## 3. 導入の効果

- ・「総合窓口センター利用後のアンケート」を実施しており、高い評価を得ている。便利になった（他の窓口へ行かなくてよくなった）、分かりやすくなった、対応がよくなった、待ち時間が減少した等の評価を得ている。
- ・戸籍及び住民異動に伴い発生する国民健康保険、国民年金、学校の転校などの手続きが、基本的に1か所の窓口で完結できるようになったため、お客様（市民）が複数の窓口を渡り歩く必要がなくなった。
- ・証明書などの発行のみの来庁者に対しては、対面受付・対面交付体制の『証明発行コーナー』を新設することにより、短時間で証明書発行が可能となり、事務の効率化と市民サービスの向上を図ることができた。
- ・職員への効果としても、総合窓口センターの開設により、「市民の方はお客様である」、「従来の業務も視点を変えてもう一度見直し、取組む」等の意識改革が図られた。

#### 4. 今後の課題

- ・総合窓口用の情報システムを導入していても、システムはあくまでも「道具」であり、「やってあげる」から「やらせていただく」というような、「道具」を使うその職員の意識改革がなければ、お客様の満足度のいく接遇はできないと考えている。そのために、接遇研修は今後も継続して実施する必要がある。
- ・現状に満足するのではなく、お客様満足度を高めるために、効果的なものは研究をしていく必要があると認識している。
- ・また、平日の時間延長や閉庁日の開庁など市民ニーズを把握し、必要に応じ対応する予定。

## 事例 12 福岡県大野城市

### 1. 背景、地域特性

人口	9.5 万人	面積	26.88km <sup>2</sup>
窓口拠点	本庁、コミュニティセンター4 か所		
開設の目的	市民の手間を軽減することが目的。民間企業などとの官民連携・協働によってワンストップサービスを実現することで、「わかりやすく」「使いやすく」「心地よく」「手続きが早く終わる」住民本位の窓口サービスの提供を実現することを目指している。		

### 2. 総合窓口システムの特徴

#### ●導入準備

- ・平成 17 年 9 月に現市長が当選した際、その選挙公約（市民への約束）として、「市役所（窓口業務）の土・日開庁」を掲げられ、所信表明で「窓口ワンストップの導入」「コールセンター開設」と、総合窓口システムについて述べられたことがきっかけとなった。導入開始時期などのゴールが明確に定められ、強力な推進力を持って検討を進めることにつながった。
- ・平成 19 年 5 月に本格的な検討が開始され、平成 20 年 5 月に総合窓口「まどかフロア」オープン。総合窓口システムの検討に先立って、週末窓口サービス（市役所（窓口業務）の土・日開庁）の検討が平成 17 年度から開始され、平成 18 年 8 月に第一次試行が行われ、平成 19 年 11 月に本格実施された。週末窓口サービスの試行時に、併せて総合窓口化への検討・試行を行い、業務の集約・分業化などの検証を行うことができ、総合窓口システムのスムーズな導入につながった。
- ・総合窓口開設 WG 研究会・総合窓口連絡会議専門部会（関係各課の主査・主事級で構成）、総合窓口連絡会議（WG・専門部会の上部会議。課長級により構成）を設置。最終的には総合窓口連絡会議の決議を、経営会議（市長・副市長・部長で構成。毎週月曜日開催）に提案し、実施する。
- ・縦割りの窓口を横の連携を密にする窓口に変えるため、何度も会議を行い、意思疎通を図った。総合窓口システムの導入には、職員間での意識の共有や協力体制の構築が不可欠である。WG などへの参加者以外の各職員に検討内容などの情報伝達については、各課によって方法は異なり、職員向けグループウェア掲示板などにも掲載したが、改善の余地はあったと考えられる。
- ・導入費用は約 91,000 千円。うち備品工事費が約 80,000 千円（年次的に行っている庁舎リニューアル事業を含む。うち約 17,500 千円は、福祉のまちづくり支援事業として県から補助）、情報コーナー設置・窓口端末増設・LAN 移設増設費用が約 11,000 千円。

## ●業務

- ・実際の手続き件数から対象業務を検討。なるべく一か所の窓口（コーナー）に集約することを前提に、異動を中心に検討した。最終的には以下のコーナーを設けた。
  - 証明コーナー：証明発行（住民票の写し、戸籍証明類、印鑑登録証明、税証明類）。簡易申請端末機（しょうめい君）も設置。
  - 異動受付コーナー：住民異動届、戸籍届、外国人登録、印鑑登録、住民基本台帳カードの交付等。住所の変更に伴う、国民健康保険、国民年金、乳幼児等医療、小中学校の指定、児童手当、介護保険等の手続き（住所の変更を伴わない場合は、後述の届出相談コーナーで受け付ける）。
  - 届出相談コーナー（国保・医療・年金、子育て）：上記以外の国保、医療、国民年金、児童手当、児童扶養手当、保育所等に係る届出及び相談。
  - その他、総合案内センター（市役所業務の案内などを実施）や情報スペース（行事などのお知らせを案内。公共施設予約のキオスク端末を設置）を設置。
- ・組織変更などは行わずに、各コーナーで職員が入れ替わる方式により対応している。
- ・込み入った相談など、関係各課職員の対応が必要な場合は、呼び出しブザーにより呼び出す。
- ・生活保護業務は、プライバシーの確保や安全性の面（本人への現金授受が発生する）から、不特定多数の人が行き来する場所での実施は避けたほうが良いと考えている。
- ・対象業務検討に当たり、業務の洗い出しを実施したが、300以上の業務があり、かなりの労力を要した。他の地方公共団体の情報も参考として洗い出しを行った。特に住民異動に伴い、ワンストップ化できる業務を抽出することに労力を要した。
- ・業務フローについては、受付、入力、審査・照合に明確にラインを分け、効率化を図った。
- ・フロアマネージャーを配置し、まず来庁者の要望を伺い、適切なコーナーに案内することで、業務効率化を図っている。フロアマネージャーが対応できない事項は、窓口サービス向上課職員が対応している。
- ・管轄の法務局に確認の上、住民票・印鑑登録証明書・戸籍証明の申請書を1枚に統合した。
- ・業務フローや申請書の見直しについては、総合窓口開設WGの中で、入念に検討した。

## ●運用体制・人員配置

- ・窓口サービス向上課、市民課、市税課、国保年金課、子育て支援課が所管。
- ・全体で正職員67名、非常勤再任用5名、嘱託7名、委託職員17名で運営（平日の体制。週末は半分程度）。ただし正職員は、常時窓口対応を行っているのではなく、必要に応じて対応している。
- ・分業化した上で、各種証明発行・異動受付・印鑑登録の申請受付業務、入力業務、証明書の作成交付業務を、必要に応じて正職員の確認のもと、委託職員が実施。フロアマネージャーも委託職員が務めている。
- ・委託化により業務効率は向上したが、正職員（特に新規採用職員等）の受付件数が減ること、業務スキル習得に遅れが発生する懸念がある。

- ・導入前は、委託職員の業務スキル習熟に1年間を要した（平成19年度に事務補助を行うことによる研修を実施）。
- ・窓口担当課の新人職員は、OJTにより研修。4月～7月には週1回程度の集合研修を実施。住基・印鑑関連業務の習熟には2か月程度、戸籍関連業務の習熟には半年程度を要する。
- ・委託職員向けのマニュアルは作成しておらず、市民課職員・市税課職員用のマニュアルを活用している。委託職員が入れ替わった場合は、委託事業者の中でレクチャーを行うとともに、市職員が適宜フォローを行っている。
- ・他の関係各課とは、必要に応じて担当係長会議などを開催し、情報共有に努めている。特に繁忙期（3月～4月）の前には、必ず会議を開催することとしている。

### ●設置場所・レイアウト

- ・市内4か所のコミュニティセンターで証明書の交付サービスを実施。（本庁に設置した簡易申請端末機「しょうめい君」と同レベルの証明書交付。）
- ・コミュニティセンターの業務範囲拡大は現在検討している。
- ・フロアマネージャーによって、効果的な案内を実施している。
- ・総合窓口システム導入時に、各窓口を受付用端末を配置し、効率化を図った。
- ・番号呼び出し表示板を設置し、待ち順番トラブルの軽減に効果を上げている。また、来庁者の氏名を呼ばないことによるプライバシー確保にもつながっている。
- ・各種手数料などの券売機やキッズコーナーの設置など、効率性や快適性向上の工夫がなされている。フロアマネージャーが子どもの様子にも気を配っている。



図4-21 自動券売機



図4-22 キッズコーナー

### ●情報システム

- ・現在の総合窓口システムの運用は、既存の業務システムで行っており、総合窓口システム導入に当たって、システム改修などは行っていない。
- ・既存システムは、業務毎に別々に構築され、ホスト運用、サーバ運用のものがありデータ連携がなされていない。
- ・平成22年10月のサービス開始を目標に、各業務システムについて、オープン化されたシ

システムによる構築を実施している。その中で、総合窓口支援システム構築によるさらなる効率化、市民サービス満足度向上を目指し、検討を進めている。

- ・具体的には、住民に対する案内漏れをなくす仕組みとして、手続き案内システムなどを検討している。また、従来は複数課にまたがる案件では、一つの課の処理が終わってから次に引き継ぐ形だったが、新システムでは一斉処理ができるようになる予定。
- ・また福岡県電子自治体共通化技術標準及び地域情報プラットフォーム準拠による標準的なインタフェース定義及び連携仕様を定義することで、各業務システムの間でのシームレスなデータ連携の実現を目指している。

### ●稼働後のフォロー

- ・年間委託料は約 4,500 万円。その他の消耗品費や修繕料等として 80～90 万円程度が発生している。
- ・窓口サービス顧客満足度調査を実施している。市役所利用者を対象としたお客様満足度調査だけでなく、職員（委託職員などを含む）を対象にした窓口サービス職員意識調査もあわせて実施。平成 20 年度の調査では、お客様満足度調査では 799 票、窓口サービス職員意識調査では 381 票の回答から分析を行っている。お客様満足度調査では、外部調査員に全面的に業務を委託するのではなく、市職員自身が調査員として、直接意見を聞き取る形で調査を実施した。

### 3. 導入の効果

- ・窓口サービス顧客満足度調査の結果から、住民満足度の向上がうかがえる（総合評価で回答者の約 72%が満足と回答。平成 19 年度調査に比べ、約 7%上昇）。
- ・業務効率化により、市民課正職員が 2 名減となった。
- ・委託職員の配置が、正職員の接遇意識の向上につながっている。

### 4. 今後の課題

- ・将来は、市役所に来なくても手続きが完了する「新しい公共サービス」を目指す。
- ・そのために情報システム面では、認証技術や行政と民間とのデータ連携が課題となる。データ連携に関して大野城市では、行政と民間をつなぐ安全な情報流通環境のもと、福祉サービスの申請や引越しなどの手続き、検診データを保育所・幼稚園・小中学校や病院等に提供できるような情報流通を可能にし、標準的な連携仕様を定義するため、福岡県電子自治体共通化技術標準及び地域情報プラットフォーム準拠でシステム構築を進めている。