

参考資料3 ヒアリング調査票

貴団体が設置している総合窓口システムに関して、以下の事項についてお伺いしたいと存じます。

よろしければ、あらかじめご記入頂ければ、幸いに存じます。

(注) 調査票で使用している「総合窓口システム」とは、窓口で使用される情報システムのことだけでなく、窓口レイアウト、組織体制、窓口における業務フローなど、総合化された窓口業務に関わる仕組み全体を意味しておりますので、「情報システムは導入していないが、窓口の総合化は実施している」というような場合には、その窓口についてお答え頂ければと思います。なお、実際の窓口そのもののことを「総合窓口」、総合窓口で使用されるシステムを「情報システム」として記載しております。

1. 計画・スケジュールの策定、関係者への説明

項目	内容
目的	・総合窓口システムを導入した狙い、動機、きっかけ
導入までのスケジュール	・総合窓口システムが導入されるまでのスケジュール。付随するイベントについてもご記入下さい。 (※) なお、別途、すでに作成されているスケジュールある場合、そちらをご提示頂けるようでしたら、こちらの記入は省略して頂いて構いません。
総合窓口システム化に向けた組織体制	・総合窓口システム化の企画・計画を策定した体制について ・庁内メンバーの体制 ・外部有識者、コンサルタントの有無
関係者への説明	・総合窓口システム化に対する庁内の理解をどのように得たか ・議会説明におけるポイント
費用対効果	・上記の関係者への説明に際し、費用対効果の算出は実施したか。 ・どのように計算したか。
住民ニーズの把握	・総合窓口システム化にあたって、住民ニーズを把握するための調査を実施したか ・どのように実施したか ・住民ニーズ調査実施のポイント (※) 可能な範囲で、調査票・調査結果等を拝見させて頂ければと存じます。

2. 総合窓口システムの詳細

1) 対象業務設定と業務フロー設計

項目	内容
対象業務	・総合窓口システムで実施する対象業務は何か
対象業務の選定方法	・総合窓口システムで実施する業務とそうでない業務との切り分けをどのように行ったか

	<ul style="list-style-type: none"> ・また、総合窓口システムに向かない業務・サービスは何か。
業務フロー	<ul style="list-style-type: none"> ・総合窓口システム内の業務フローはどのようになっているか ・各課との連携はどのようになっているか <p>(※) 窓口内の業務フローが分かるイメージ図等がございましたら、ご提供頂ければ幸いです。</p>
業務フローの検討方法	<ul style="list-style-type: none"> ・業務フローの検討をどのように行ったのか
申請書の見直し	<ul style="list-style-type: none"> ・総合窓口システム化にあたり、申請書の統合・見直しを実施したかどうか ・(実施した場合) 申請書見直しの調整経緯・ポイント等
住民ニーズへの対応	<p>住民側から見た場合「1. 住民ニーズが明確な場合」「2. 住民ニーズは明確だが、何をすれば良いか分からない場合」「3. 住民ニーズを認知していない場合」などのケースが考えられるが、各ケースに対応出来るような仕組みを用意しているか。また、どのような仕組みか。</p>

2) 運用・組織体制の検討

項目	内容
総合窓口の組織体制	<ul style="list-style-type: none"> ・総合窓口システムの組織体制 ・総合窓口システムの職員規模（正職員、派遣職員、民間委託職員など）
総合窓口担当の業務権限	<ul style="list-style-type: none"> ・総合窓口システム導入にあたり、業務権限や役割等に変更したか ・どのように変更したか ・変更する上で難しかったこと ・変更したことによるメリット・デメリット
各担当部署との情報連携	<ul style="list-style-type: none"> ・新制度が出来た際の情報伝達等、各担当部署とのコミュニケーションをどのようにとっているか
窓口業務の民間委託	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口業務など、必ずしも行政職員が担当する必要のない業務を民間委託しているか ・具体的にどのような業務を委託しているか

3) スペース・レイアウト

項目	内容
総合窓口のレイアウト	<ul style="list-style-type: none"> ・総合窓口のレイアウトはどのようになっているか。 <p>(※) 可能でございましたら、レイアウト図をご提供頂ければ幸いです。</p>
レイアウトのポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・対象業務がスムーズに実施出来るレイアウト設計のポイント。
庁外窓口	<ul style="list-style-type: none"> ・庁外の支所や駅までの窓口設置、コンビニ活用等を実施しているか。 ・実施している場合には、そこで提供しているサービスの概要・本庁との業務分担

	等についてご教授下さい。
待ち時間のストレス軽減	・待ち時間のストレスを軽減するために、「待ち時間表示掲示板」や「音声呼び出しシステム（窓口の目の前にいなくとも、呼び出してもらえる仕組み）」などを構築されていますでしょうか。システムではなく、運用面での仕組みでも構いません。

4) 情報システム

項目	内容
対象業務	・総合窓口システムの情報システムが対象にしている業務
システムの機能	・どのような機能を構築されているのでしょうか。 ・引っ越しなどのイベント毎に必要な業務の一覧が閲覧出来るようになっているのでしょうか。
データ関係	・情報システム上で、部門間・業務間のデータ連携が実現されているか
情報システム導入における課題	・情報システムを導入する上で苦労した点や課題
導入費用	・情報システムの導入費用
情報システム仕様の検討体制	・情報システム部門が検討をしたのか、総合窓口の担当職員が検討したのか、混合チームか
その他	・情報システムの特徴について

5) 人員配置、研修実施

項目	内容
人員配置	・人員配置におけるポイント ・ローテーションのあり方 ・人員配置の時期のあり方
総合窓口システムの研修実施のポイント	・研修資料に記載すべきこと ・研修実施のタイミング (※) 可能でしたら、研修用資料、マニュアル等をご提供頂ければ幸いです。

3. 総合窓口システムの費用対効果

項目	内容
住民側の効果	・総合窓口システムを導入したことにより、住民満足度の向上や業務処理時間の短縮などに結びついたでしょうか。具体的な数値でお示し頂ければと思いますが、難しい場合には、文章にて記載頂いても構いません ・当初の目的はどの程度達成出来ましたでしょうか。 ・また、住民の方の意見をアンケートしたりヒアリングしたりした結果があれば、

	<p>ご教授頂ければと存じます。</p> <p>(※) 住民満足度調査や業務処理時間調査結果等がございましたら、可能な範囲でご提示頂けますでしょうか。</p>
行政内部の効果	<p>・総合窓口システムを導入したことにより、業務処理時間の短縮や人員削減などに結びついたでしょうか。具体的な数値でお示し頂ければと思いますが、難しい場合には、文章にて記載頂いても構いません</p> <p>・当初の目的はどの程度達成出来ましたでしょうか</p> <p>(※) 住民満足度調査や業務処理時間調査結果等がございましたら、可能な範囲でご提示頂けますでしょうか</p>
定性的な効果	<p>・上記の定量的な効果以外に、感じられている効果がありましたら、ご記載ください。(例えば、職員意識の向上等)</p>
総合窓口システム化にかかった費用	<p>・レイアウトの見直し、情報システムの導入、マニュアルの作成等、総合窓口を導入する上でかかった費用を出来るだけ具体的に数値でご記入頂けますでしょうか</p>

4. 総合窓口システム導入における課題・苦労した点および解決方策

項目	内容
計画策定時	総合窓口システム導入の計画を策定する上で、どのような課題・苦労した点がありましたでしょうか。またその課題をどのように解決されましたでしょうか。こうすべきであったという記載でも構いません。
関係者への説明時	総合窓口システム導入を庁内や議会等の関係者に説明する上で、どのような課題・苦労した点がありましたでしょうか。またその課題をどのように解決されましたでしょうか。こうすべきであったという記載でも構いません。
対象業務の設定と業務フローの検討時	総合窓口システムで実施する業務の選定と業務フローの検討にあたり、どのような課題・苦労した点がありましたでしょうか。またその課題をどのように解決されましたでしょうか。こうすべきであったという記載でも構いません。
運用・組織体制の検討時	総合窓口システムを運営していく組織体制を検討する上で、どのような課題・苦労した点がありましたでしょうか。またその課題をどのように解決されましたでしょうか。こうすべきであったという記載でも構いません。
スペース・レイアウトの検討時	総合窓口のスペース確保、レイアウトを検討する上で、どのような課題・苦労した点がありましたでしょうか。またその課題をどのように解決されましたでしょうか。こうすべきであったという記載でも構いません。
総合窓口システムの導入検討時	総合窓口で使用する情報システムを導入する上で、どのような課題・苦労した点がありましたでしょうか。またその課題をどのように解決されましたでしょうか。こうすべきであったという記載でも構いません。

研修・人員配置時	総合窓口システム実施のための研修・人材配置をする上で、どのような課題・苦勞した点がありましたでしょうか。またその課題をどのように解決されましたでしょうか。こうすべきであったという記載でも構いません。
----------	---

5. 稼働後のフォロー

項目	内容
稼働後に必要な作業	・ 窓口稼働後に必要な作業があるか
維持コスト	・ システムメンテナンスコストや継続的な職員研修の開催頻度など、総合窓口システムを維持していくために必要なコストについて。
住民ニーズの継続的な把握	・ 住民ニーズを継続的に把握しているか。住民満足度や業務処理時間等。
総合窓口を導入した当初の狙いと現在の状態	・ 導入時点での考え方や取り組みの方法にズレは無いのか。 ・ 職員意識の変化や設備の経年劣化などは見られないのか、あった場合どのような方法で修正しているのか。

6. 今後の将来展望

項目	内容
総合窓口システムの今後の将来展望	・ 国や民間との連携や電子申請等も含めて、今後、総合窓口システムにどのように取り組まれる予定でしょうか。

以上です。

ご協力ありがとうございました。