

参考資料4 総合窓口システムの既存調査

地方公共団体における総合窓口システムに対する現状を把握するため、総合窓口システムの導入状況や導入における課題などに関する既存調査について、文献・Web 調査を実施した。

その概要について、以下に示す。

(1) 「総合窓口実現のためのABC」

(日経 BP 社ウェブサイト「ITPro」、平成 19 年 10 月～

<http://itpro.nikkeibp.co.jp/govtech/bn/bnsearch.jsp?OFFSET=0&MAXCNT=15&BID=7137>)

上記調査では、総合窓口の定義を「住民をたらい回しせず、自治体の窓口で行われる各種証明書の発行や届出等の手続きを、一か所で住民が行政サービスを行える窓口」と定義した上で、総合窓口の実現やサービス向上に当たっての課題を以下の 5 点に整理し、解決策を提示している。

1. 窓口業務の見直しに対する壁

「1. 窓口業務の見直しに対する壁」とは、中央省庁による「縦割り行政」によって成り立っている窓口業務と、行政サービスの「申請主義」による業務を、従来通りに「これからもそのように進めて当然」と考えている自治体職員による抵抗である。

(出典:「総合窓口実現のためのABC」第2回 役所の窓口業務をどうやって見直すのか

<http://itpro.nikkeibp.co.jp/article/COLUMN/20071201/288498/>)

2. 人や組織の壁

「総合窓口」を設置するための窓口業務の見直しが難しいのは、国の「縦割り行政」の壁が市町村にまで及んでいる。つまり、窓口業務と組織とは、密接な関係なのである。従って、窓口業務の改革を迫る「総合窓口」を導入するためには、その「組織」の壁を打ち破る推進体制とトップの積極的なコミットは、欠かすことができない要素といえる。

(出典:「総合窓口実現のためのABC」第3回 総合窓口導入のキモ:

トップの直接関与と事務分掌の明確化

<http://itpro.nikkeibp.co.jp/article/COLUMN/20080827/313572/>)

3. 庁舎・フロアの壁

窓口スペースをねん出するためには、以下の3つの「基本原則」に沿って現状の窓口スペースを見直すことが求められる。

①窓口スペースが設置されている1階ロビーの待ち合わせスペース、展示スペース等のあり方を見直す

②窓口業務の少ない課や会議室を他のフロアに移す

③窓口カウンターの形状などを工夫し、対面の接客スペースを増やす

(出典:「総合窓口実現のためのABC」第5回 総合窓口に必要なスペースをねん出する

<http://itpro.nikkeibp.co.jp/article/COLUMN/20081119/319523/>)

4. 予算の壁

財政部門や予算審議を行う議会に対して総合窓口の導入を説得し、さらに住民への説明責任を果たすには、長期的な視点での「投資」の考え方に立ち、単年度ではなく複数年度に渡った効果を示すことが必要であろう。

(出典:「総合窓口実現のためのABC」第7回 総合窓口の投資対効果

<http://itpro.nikkeibp.co.jp/article/COLUMN/20090220/325235/>)

5. システムの壁

「総合窓口」では、当然のことながら、これまでとは異なり、多くの窓口業務の手続きを取り扱うこととなる。そのためには、2つの難関を克服することが必要となる。

まず、1つ目の難関は、窓口業務で「システム化の格差」が生じていることが挙げられる。(中略) 2つ目の難関は、窓口業務間で「相互連携ができていない」ことが挙げられる。

(出典:「総合窓口実現のためのABC」第8回 総合窓口を支援する

システムに関する2つの難関

<http://itpro.nikkeibp.co.jp/article/COLUMN/20090904/336596/>)

(2) 「総合窓口を実現する ここまでできるワンストップ化」

(日経BPガバメントテクノロジー、平成19年4月号)

第1部「導入自治体に聞く一経緯、効果そして課題」では、山梨県富士河口湖町、愛媛県松山市など5つの導入事例が紹介されている。

第2部「同じ『総合窓口』でもサービス内容に大きな差」では、富士通総研によるアンケート調査(本節(3)にて詳述)の概要が示されている。同稿ではアンケート結果を踏まえ、総合窓口の普及に関する提言として、以下の4点が挙げられている。

1. 「総合窓口」に関する定義を確立しよう
2. 「スペースの確保」は住民第一で考えよう
3. 費用対効果に基づく「予算の確保」をしよう
4. 自治体間での「情報の共有化」を進めよう

(出典:日経BPガバメントテクノロジー、平成19年4月号 P29

「表2-1 総合窓口の普及に関する提言」)

また、第3部「IT活用で職員減に対応、サービスもレベルアップ」では、千葉県松戸市、静岡県浜松市などの事例や埼玉県鳩ヶ谷市の「インテリジェント型総合窓口サービス」調査研究結果などでまとめられた、あるべき総合窓口の業務イメージや総合窓口のタイプの特徴が紹介されている。

図3-2●総合窓口のタイプ別特徴

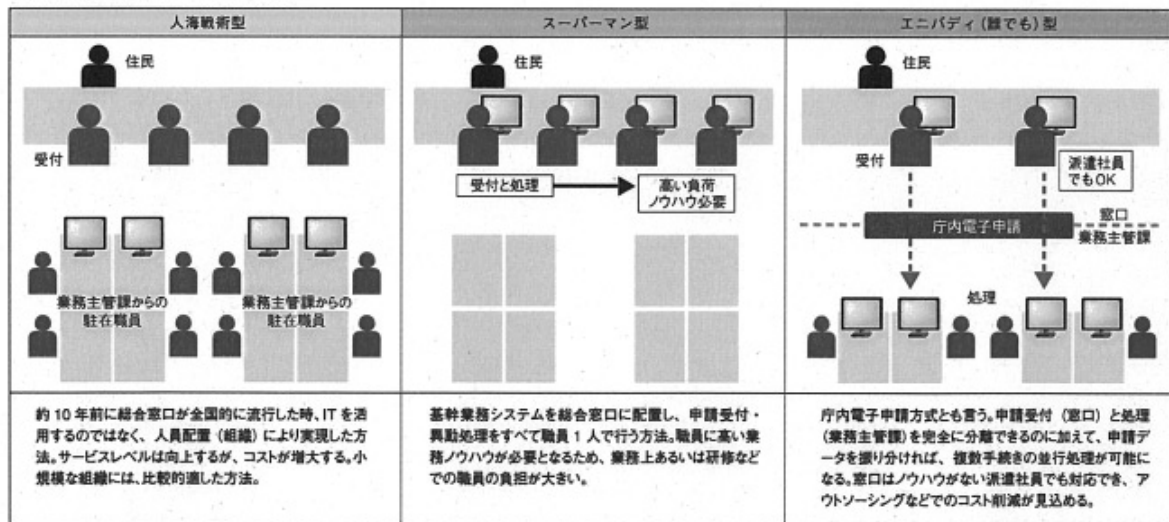


図-1 総合窓口のタイプ別特徴

(出典:日経BPガバメントテクノロジー、平成19年4月号 P32

「表3-2 総合窓口のタイプ別特徴」)

(3) 「総合窓口に関するアンケート調査」

(富士通総研「総合窓口に関するアンケート調査」、平成19年4月

<http://jp.fujitsu.com/group/fri/report/questionnaire/result-5.html>)

各地方公共団体の総合窓口への取組実態を把握するために、平成18年6月から7月にかけて、全国の政令指定都市、一般市、特別区を対象に実施されたアンケート調査(回収率48.6%)である。アンケート調査の結果として、以下のような内容が紹介されている。

- ・自治体の総合窓口に関する設置状況を尋ねたところ、「設置している」と回答した自治体は、全体で33.3%と約3分の1に当たる。但し、アンケート調査に回答した自治体は、もともと総合窓口に関心を抱いている自治体が多いと推察されるため、多少割り引いて見る必要がある。
- ・「総合窓口での業務内容」に関する質問をしたところ、行政サービスとして提供している窓口サービスの内容に大きな差があることがわかった。
- ・「すでに総合窓口を設置している」と回答した自治体(33.3%)に対して、「実際に苦労した点」についても尋ねてみた。比較的多い回答としては、「業務マニュアルの

整備 (39.2%)」「職員研修の実施 (36.2%)」といった実際の運営に関連する項目と、「庁舎内フロアの改修 (36.2%)」「再配置計画の作成・スペースの確保 (29.2%)」という物理的な制限に関する回答が目立っていた。

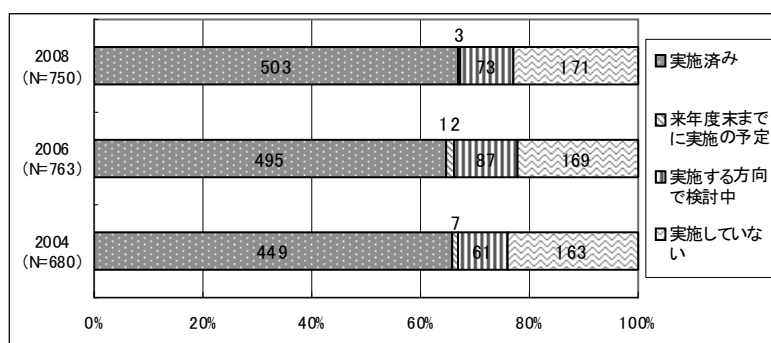
(出典：富士通総研「総合窓口に関するアンケート調査」、平成 19 年 4 月
<http://jp.fujitsu.com/group/fri/report/questionnaire/result-5.html>)

(4) 「全国市区の行政比較調査」

(日本経済新聞社・日経産業消費研究所、平成 16 年・平成 18 年・平成 20 年)

行政の革新度合いをみる「行政革新度」と、公共料金や子育て環境の充実度などをみる「行政サービス度」を各都市ごとに評価するため、日本経済新聞社・日経産業消費研究所が全国市区を対象に隔年で実施している定量調査である。この中で、総合窓口に関する質問項目について、以下のとおり集計を実施している。

- ・問 1：本庁の窓口事務の総合化 (=ワンストップサービス) を進めていますか (単数回答)。



図－2 窓口事務の総合化

(出典：「全国市区の行政比較調査」をもとに作成)

- ・窓口業務の総合化について、「実施済み」と回答した地方公共団体は全体の約 65%となっている。
- ・また、総合化の対象業務や実施レベルについては、大きな差異がある。

- ・問1-1 総合化により、住民基本台帳事務を取り扱っている窓口で、それ以外に扱えるようになった事務は何ですか（複数回答）。
- ・問1-2 ワンストップ窓口でのフロアマネージャー（案内人）を常時配置していますか（単数回答）。

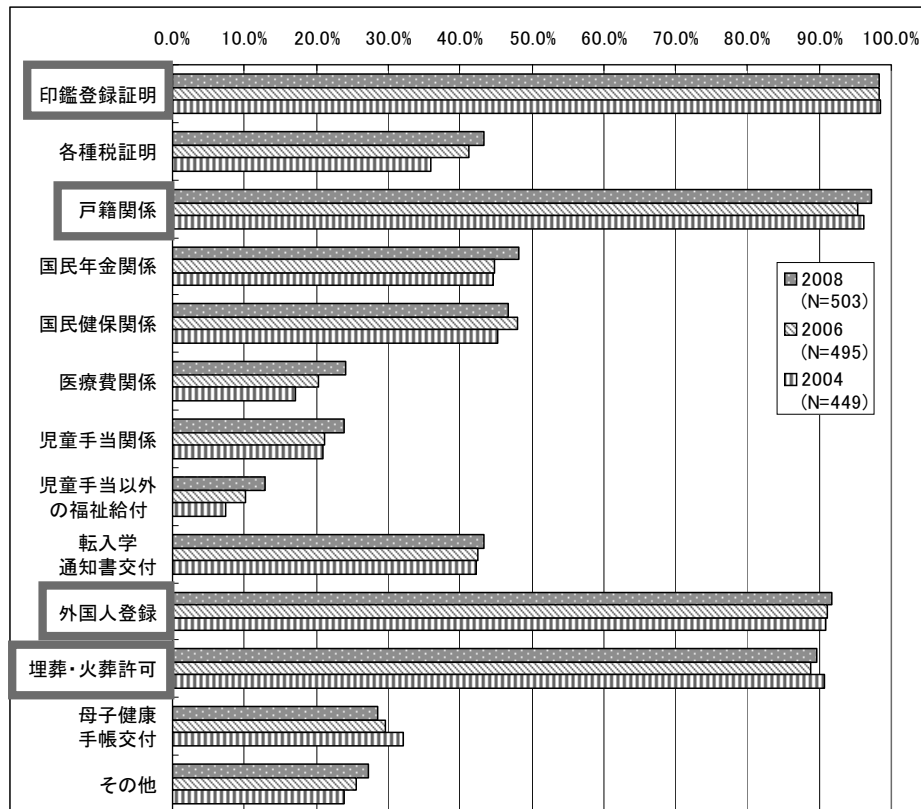


図-3 総合化により扱える窓口業務

（出典：「全国市区の行政比較調査」をもとに作成）

- ・問1-1については上図のとおり、「印鑑登録証明」「戸籍関係」「外国人登録」「埋葬・火葬許可」の4業務が約90%と、高い割合となっている。
- ・一方、「医療費関係」「児童手当関係」「児童手当以外の福祉給付」などは10～20%と低い割合となっている。これは、職員の専門的知見を必要としたり、個別の状況確認・相談の上で申請・届出するなど、総合窓口になじみにくい内容であることが原因と考えられる。
- ・前述（3）に同様の趣旨の設問があるが、結果は概ね整合的である。
- ・また、問1-2については、窓口でのフロアマネージャーを「配置済み」と回答した団体は、全体の約35%となっている。

- ・問2 コンビニエンスストアに委託している事務手続きは何ですか（複数回答）。

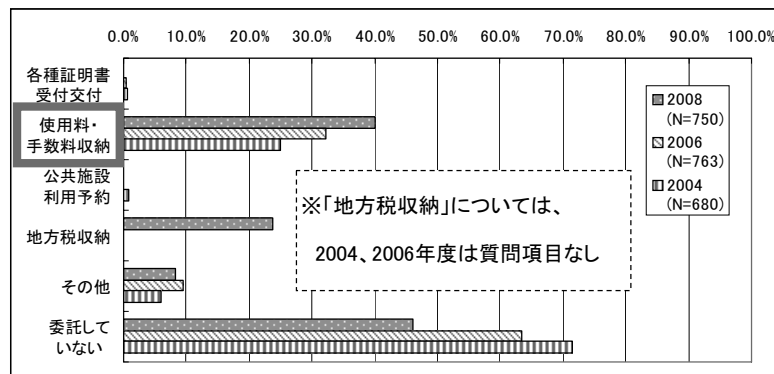


図-4 コンビニエンスストア委託

(出典：「全国市区の行政比較調査」をもとに作成)

- ・コンビニエンスストアに委託している事務手続きでは、「使用料・手数料収納」に増加傾向が見られる。
- ・また、「地方税の収納」の委託も今後増加が見込まれる。