

# 重点改革項目Ⅰ「安心政令市にいがた」の実現に向けた機能強化

大項目	選択と集中による経営資源の適正配分				No.	19
中項目	窓口サービスの向上				担当課	市民生活課● IT推進課
具体的な改革項目	総合窓口サービスの検討					
現状と課題 (これまでの取組)	<p>窓口の利用は①住基②福祉③税で6～7割を占めている。市民サービスの観点からは、これらで取り扱う手続きがワンストップで可能となる「総合窓口」による窓口サービスが理想となる。これを実現するためには、システム再構築や組織横断的な業務再編など大規模なプロジェクトとなることから、先進自治体の事例などを参考として事例研究を行って来た。当面の取組として、マイナンバー法施行を前提として、戸籍・住記事務に関する窓口サービスの向上、業務効率化の検討を進めたが、衆院解散により法案が成立せず検討を休止している。</p>					
改革実施概要	改革の目的、考えられる効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>総合窓口サービスの導入により、市民サービスの向上及び行財政の効率化が図られる。</li> <li>市民サービスの向上:ワンストップサービス及びプッシュ型サービス(一つの窓口でライフイベントに応じた各種サービスを総合的に案内する能動的なサービス)、夜間休日窓口(まちなかサービスセンター)など、新たなサービスを提供するための基礎を構築できる。</li> <li>行財政の効率化:窓口の集約化やバックヤード業務の集中化(センター方式)により人員削減、受付業務やバックヤード業務の明確化によるアウトソーシングの活用や新システム導入による窓口運用経費(人件費、システム運用費)の削減ができる。</li> </ul>				
	取組の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>区役所窓口課及び関係主管課等で構成するプロジェクトチームを設置し、総合窓口化、センター化、アウトソーシング化に向けた業務の棚卸しを行う。</li> <li>棚卸した業務を再編し、総合窓口システム導入に向けた今後の方向性を「総合窓口サービス運用指針」としてとりまとめる。</li> <li>行政サービスの基幹システムである「住民記録システム」の最適化とあわせ、総合窓口導入に不可欠となる「総合窓口システム」や連携する各業務システムの機能要件について検討する。</li> </ul>				
	取組工程 (具体的な内容)	現状	平成25年度		平成26年度	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>総合窓口化先進自治体の事例研究を行っている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>プロジェクトチームを設置し、総合窓口サービスに向けた業務の棚卸しや個別課題(総合窓口導入による区役所、出張所の役割及び組織、総合窓口業務システム要件、バックヤード業務の集中化、アウトソーシングなど)の抽出を行い、総合窓口サービス方針を検討する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>総合窓口サービスの理想像の明確化と共有化を図るためスローガンを作成した。</li> <li>具体的窓口形態として、クイックサービス窓口(証明交付、収納)とライフイベントごとに手続きを集約化した窓口(住所異動、戸籍届)を基本とした窓口イメージを作成した。</li> <li>理想とする総合窓口で取扱う業務について棚卸を行った。</li> <li>システム最適化調査と連携して次期住基システム再構築に係る基本的な要件について整理した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>個別課題を整理しながら業務を再編し、総合窓口サービス導入に向けた今後の方向性を「総合窓口サービス運用指針」としてとりまとめ、総合窓口で取扱う具体的業務を明確化する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>個別課題を整理した上で業務再編を行い総合窓口取扱い手続き事務を確定した。</li> <li>具体的な取扱い窓口(クイックサービス窓口、ライフイベント別窓口、その他)を整理した。</li> <li>次期住基システムに搭載する総合窓口システム機能要件について検討した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>総合窓口サービスの実現に向けた具体的な運用について検討し、可能な業務から段階的に実施する(情報システム最適化と連携しシステム要件を整理する)</li> </ul>
指標	プロジェクトチームの設置	実施	実施	実施	実施	実施
	総合窓口サービス運用指針	検討	検討	策定	策定	一部実施・運用



(各年度10月、年度終了後に実施)		平成25年度		平成26年度	
進捗管理	取組の状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>プロジェクトチームを設置し、概ね2週間に一度のペースで検討会議を開催している。これまで検討会議を4回、研修会を1回開催した。</li> <li>総合窓口先進事例などの共有化を図り、方針の基本理念となる、目指すべき総合窓口像の検討を通じ、今後の方針を策定した。</li> </ul>	予定通り進捗	<ul style="list-style-type: none"> <li>昨年度に引続きプロジェクトチームを設置し、概ね2週間に一度のペースで検討会議を9回開催し、研修会（システムデモ）を1回開催した。</li> <li>今年度から新たに検討会議を円滑に進めるため企画運営会議を設置し、検討会議の都度前日に開催した。</li> <li>総合窓口サービス方針でイメージ化した窓口形態に則した手続きについて、住所異動、戸籍異動のライフイベントごとに再整理を行った。</li> </ul>	予定通り進捗
	取組の状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>下半期で検討会議を20回、研修会を2回開催した。さらに、関係課長補佐級連絡会議及び二役報告会を実施した。</li> <li>来庁されるお客様にとって理想的な総合窓口像について、具体的なイメージ化を図るため、スローガンの作成や窓口形態について方針化し、今後の運用指針策定に繋げた。</li> </ul>	予定通り進捗	<ul style="list-style-type: none"> <li>下半期で検討会議を8回（運営会議含む）、研修会を3回（システムデモ）開催し、先進地視察（長岡市）を1回実施した。さらに、二役報告会を実施した。</li> <li>総合窓口運用フローを策定し、必要となる次期住基システム機能要件について整理し、運用指針として取りまとめた。</li> </ul>	予定通り進捗

(年度終了後に実施)		平成25年度		平成26年度	
年度評価	取組工程、指標に対する評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>計画していた取組工程について予定通り実施し、総合窓口サービス方針（平成25年度ワーキンググループ検討報告書）を策定した。</li> </ul>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>計画していた取組工程について予定通り実施し、総合窓口サービス運用指針を策定した。</li> </ul>	B
	課題、今後の方針、改善事項など	<ul style="list-style-type: none"> <li>IT推進課が所管するシステム最適化調査の実施判断が平成26年9月以降に予定されているため、「区役所等組織のあり方」「バックヤード業務集中化」「アウトソーシング業務の選定」など次期住基システム再構築スケジュールと密接にかかわる検討課題の進行については、平成26年度に検討すべきとの判断に至った。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>システム最適化実施と連携し、次期住基システムについても、平成30年1月稼働に向けて再構築を行う。</li> <li>次期住基システム稼働に向けた詳細スケジュールの策定と、総合窓口サービス運用指針に基づく施策（市民サービス向上と行財政の効率化）の実施計画を早急に策定する。</li> </ul>	

(平成26年度上半期終了後に実施、下半期終了後に最終確定)		総合評価		平成27年度以降
計画期間の評価	取組工程、指標に対する評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>計画どおり「総合窓口サービス運用指針」を策定し、区民生活課、健康福祉課、税務センターで取扱っている現業務について、総合窓口に対応したパッケージ化を行い、本市総合窓口サービス導入に関する具体的な方向性について示すことができた。</li> </ul>	B	次期住基システム稼働に向けた詳細スケジュールを早期に策定し、総合窓口サービス実現に向けた運用指針に基づく施策を着実に実施するための実施計画を早急に策定する。
	課題、今後の方針、改善事項など	<ul style="list-style-type: none"> <li>「区役所等組織のあり方」「バックヤード業務集中化」「アウトソーシング業務の選定」に関して、行財財政効率化の視点から具体的な検討を行う必要があり、関係所管課による新たなプロジェクトの設置などを検討する必要がある。</li> </ul>		