

# 重点改革項目 I 時代の変化に即応した行政経営品質の向上

|                   |  |            |                  |        |             |
|-------------------|--|------------|------------------|--------|-------------|
| 取組項目(中項目)         | 3 選択と集中による経営資源の適正配分  | No.        | 15               |        |             |
| 具体的な取組項目(小項目)     | 4 窓口サービスの向上  | 担当課        | 市民生活課●<br>ICT政策課 |        |             |
| 改革実施項目名称(細項目)     | 総合窓口サービスの実現(ICTなどを活用した窓口サービス向上と行政効率化)  |            |                  |        |             |
| 現状と課題(これまでの取組み)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>理想とする総合窓口像について、具体的なイメージ化を図り、窓口業務について総合窓口に対応したライフイベント毎のパッケージ化について検討した。</li> <li>総合窓口サービスを導入する際の代表的な業務について運用フローを作成</li> </ul> |            |                  |        |             |
| 事業の目標・目的(考えられる効果) | ≪計画期間の目標≫<br>ICT技術を活用した窓口サービス(システムサポート型窓口の導入など)を図り、同時に窓口業務コストの適正化や効率化を実現するための総合窓口を実現する。  |            |                  |        |             |
|                   | ≪事業の最終目標≫<br>次期住民記録システムの稼働に合わせ、総合窓口サービスを開始する。  |            |                  |        |             |
| 取組の内容             | <ul style="list-style-type: none"> <li>システム最適化スケジュールと同期した、総合窓口サービス実現に向けたロードマップを策定し、着実な実行を図る。</li> </ul>  |            |                  |        |             |
| 改革実施概要            | 取組工程(具体的な内容)   | 現状(平成26年度) | 平成27年度           | 平成28年度 | 中間目標/29年度以降 |
|                   |  |            | 計画               | 実績     |             |
| 指標                |  |            |                  |        |             |

|      |             |           |   |  |                            |
|------|-------------|-----------|---|--|----------------------------|
| 進捗管理 | (各年度10月に実施) |           | 平成27年度  | 平成28年度   | ※平成29年度上半期に計画期間の中間評価を実施する。 |
|      | 取組の状況       | 上半期(4~9月) | <ul style="list-style-type: none"> <li>総合窓口サービス検討会議の開催</li> <li>総合窓口業務内容及び手順の整理</li> <li>ICT技術の活用は、システム最適化と整合を図りながら今後検討</li> </ul> 予定通り進捗 | <ul style="list-style-type: none"> <li>新住記システム構築において、総合窓口サービス導入について検討</li> <li>総合窓口については、中央区役所移転後の窓口サービスの在り方やマイナンバーの影響に併せて検討していく。</li> </ul> 進捗に遅れあり |                            |

|      |                 |  |  |  |
|------|-----------------|--|--|--|
| 年度評価 | (年度終了後に実施)      |  | 平成27年度   | 平成28年度   |
|      | 取組工程、指標に対する評価   |  | 総合窓口対象業務を選定し、総合窓口事務フローを作成するなど、総合窓口業務の具体化を図った。<br>B | ICT技術の活用は、マイナンバーの影響やシステム最適化との整合性及び費用対効果を含めた検討が必要<br>C                            |
|      | 課題、今後の方針、改善事項など |  | システム最適化と整合性を図りながら、区役所移転の状況に合わせ、窓口の在り方について検討が必要     | ICT技術の活用については、マイナンバーを活用した国の方向性やシステム最適化との整合性の他、システム改修を伴わない総合窓口である中央区窓口サービス課の検証が必要 |

|           |                        |  |   |  |   |
|-----------|------------------------|--|---|--|---|
| 計画期間の中間評価 | (平成29年度に実施)            |  | 中間評価  |  | 平成29年度以降  |
|           | 取組工程、指標に対する評価(指標の適正性等) |  | マイナンバーによる行政機関同士の情報連携、住民票等のコンビニ交付の開始(平成30年3月予定)など、証明発行の状況は変動している。また、ライフイベントをワンストップで処理するために必要な税・保険・福祉の各システムは、システム最適化推進事業で平成31年度より順次再構築が予定されていることから、システムサポート型総合窓口は開発の時期を含め検討が必要<br>C |  | マイナンバー活用の動向や国の行政手続等業務の原則オンライン化を注視しながら、窓口サービスの向上・窓口業務効率化の検討を進める。 |
|           | 課題、今後の方針、改善事項など        |  | 国は行政手続等での住民票・戸籍等の提出不要化及び各種行政手続申請のweb完結を目指している。中央区窓口サービス課の検証やシステム最適化の進行状況も踏まえ、システムサポート型総合窓口の導入そのものについて費用対効果を含め改めて検討が必要   |  |   |

# 重点改革項目 I 時代の変化に即応した行政経営品質の向上

|                   |  |     |                  |
|-------------------|--|-----|------------------|
| 取組項目(中項目)         | 3 選択と集中による経営資源の適正配分  | No. | 15               |
| 具体的な取組項目(小項目)     | 4 窓口サービスの向上  | 担当課 | 市民生活課●<br>ICT政策課 |
| 改革実施項目名称(細項目)     | 総合窓口サービスの実現(ICTなどを活用した窓口サービス向上と行政効率化)  |     |                  |
| 現状と課題(これまでの取組み)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>理想とする総合窓口像について、具体的なイメージ化を図り、窓口業務について総合窓口に対応したライブイベント毎のパッケージ化について検討した。</li> <li>総合窓口サービスを導入する際の代表的な業務について運用フローを作成</li> </ul> |     |                  |
| 事業の目標・目的(考えられる効果) | ≪計画期間の目標≫<br>ICT技術を活用した窓口サービス(システムサポート型窓口の導入など)を図り、同時に窓口業務コストの適正化や効率化を実現するための総合窓口を実現する。  |     |                  |
|                   | ≪事業の最終目標≫<br>次期住民記録システムの稼働に合わせ、総合窓口サービスを開始する。  |     |                  |
| 取組の内容             | ・システム最適化スケジュールと同期した、総合窓口サービス実現に向けたロードマップを策定し、着実な実行を図る。   |     |                  |

| 改革実施概要 | 取組工程(具体的な内容) | 現状(平成26年度)  | 平成29年度   |   | 平成30年度   |  | 最終目標/31年度以降                          |
|--------|--------------|---|--|---|--|--|--------------------------------------|
|        |              |   | 計画   | 実績  | 計画   | 実績   |                                      |
|        |              | ・待たない、書かない、動かない窓口を理想とする総合窓口像について、具体的なイメージ化を図り、システムサポート型の総合窓口に対応した業務を整理し、代表的な業務について運用フローを作成した。 | ・次期住民記録システム稼働に合わせ、総合窓口サービスの仮運用を開始<br>・窓口サービス向上と窓口業務効率化を図る施策を段階的に実施 | ・ICT技術を活用した窓口サービスとして「コンビニ交付」を平成30年3月に開始<br>・中央区役所の「ライブイベント・ワンストップ型総合窓口」の効果検証(移転1年未満のため、来年度検証継続) | ・総合窓口サービスの運用を開始<br>・窓口サービス向上と窓口業務効率化を図る施策を段階的に実施 | ・中央区役所の「ライブイベント・ワンストップ型総合窓口」の開始により、従来、転出時は3課、子どもの出生時は2課にそれぞれ関係する手続きを1課に集約し、ワンストップ化で移動距離と待ち時間を短縮。そのほか、住民票や市税証明書の発行を集約した証明発行専用窓口を設置し、短時間で終了するお客様が滞留しないように整理した。 | ・新住民記録システムの稼働(平成30年1月を予定)に合わせ総合窓口を運用 |
| 指標     |              |   |  |   |  |  |                                      |

| (各年度10月に実施) |       | 平成29年度    |  | 平成30年度  |   |         |
|-------------|-------|-----------|--|---------|---|---------|
| 進捗管理        | 取組の状況 | 上半期(4~9月) | ・中央区窓口サービス課のライブイベント手続きワンストップ化の効果を見ると共に、他政令市のコンビニ交付証明発行状況やマイナンバー情報連携等から、今後の窓口証明発行数の減少動向等を検討 | 進捗に遅れあり | ・引き続き中央区窓口サービス課のワンストップ化に伴う窓口動向を検証し、下半期にて改善点等を検討する。<br>・法務省で「戸籍事務へのマイナンバー制度導入」の検討が進んでおり、今後の窓口事務の動向等を注視 | 進捗に遅れあり |

| (年度終了後に実施) |                 | 平成29年度  |   | 平成30年度   |   |
|------------|-----------------|---|---|--|---|
| 年度評価       | 取組工程、指標に対する評価   | コンビニ交付は予定通り稼働。中央区役所の総合窓口については、効果検証を来年度継続。2020年度新庁舎移転(予定)に伴う北区総合窓口の動向を注視                           | C | 中央区窓口サービス課において、繁忙期にワンストップ窓口が一時滞留した。住記システムへの異動入力に想定以上の時間を要したことが原因と分析され、入力業務の体制強化も課題として挙げられる。      | C |
|            | 課題、今後の方針、改善事項など | 国は行政手続のオンライン化・添付資料不要化を明示していることから、開発及び経常的に多額の経費を伴うシステムサポート型総合窓口から各区の実情に即した総合窓口サービスや民間委託に検討内容を転換する。 |   | 窓口サービスの提供主体・方法、人員体制など業務運営手法の見直しが必要。改善策として具体的には混雑状況の広報、周知を行うとともに、転出専用窓口を設置するほか、住民異動窓口への支援体制も強化する。 |   |

|         |                        | 計画期間の評価   |   | 平成31年度以降   |
|---------|------------------------|---|---|--|
| 計画期間の評価 | 取組工程、指標に対する評価(指標の適正性等) | 当初に計画した取組みは、本市の住記システム刷新の機会を捉え、システムサポート型総合窓口を主観として検討され、パッケージシステムの導入や各区の実情に照らし合わせると、全市的なシステムサポート型総合窓口の展開は高コストなうえ、費用対効果が希薄であることが後に判明する。さらに国の動向では、行政手続のオンライン化により証明書類の添付省略化をさらに進める計画であり、その先を予測し、国の動向を踏まえた考え方が圧倒的に不足していた。 | C | AI(人工知能)やRPA(ロボティック・プロセス・オートメーション)など最新のICT(情報通信技術)を活用した「人に代わる」ツールの導入や、業務の外部委託などアウトソーシング化を含めた総合窓口サービスの検討を進める。 |
|         | 課題、今後の方針、改善事項など        | これまでのシステムサポート型総合窓口から、業務コストの適正化・効率化など費用対効果、国の動向を踏まえた総合窓口へ主観点を転換し、各区の実情や市民ニーズに合った総合窓口サービスを追求することが必要。  |   |  |