

検討結果（まとめ）

◇橋本市の窓口の現状

市民は様々な手続きのために市役所の窓口を訪れますが、市民課はその手続きの起点となっています。ところが、手続きの内容によってはいくつの課を何度も回る必要があったり、保健福祉センターができたことで雨の日には傘をさして移動したりと市民に不便をかけていることがあるのではないのでしょうか。

当チームではライフシーンごとに手続きに要する時間をシュミレーションして分析した結果、相当の時間がかかることがわかり、この時間を短縮することができれば、市民サービスの向上と職員の業務の効率化が図られるのではないかと考えました。

現在、手続きに要する時間は概ね以下のようになっています。

<6人世帯（父・母・世帯主・妻・長男・長女）＋犬の場合>

ライフシーン	時間	関係課数
転入	2時間40分	7つ
転出	2時間10分	5つ
市内転居	1時間55分	4つ
出生	1時間40分	4つ
死亡	1時間40分	5つ
結婚	1時間	3つ
離婚	2時間10分	4つ

この結果を踏まえ当チームでは、市民課の窓口業務をより便利にし、職員にとっても業務の改善につなげられる方法として、アウトソーシングの導入と総合窓口の設置を提案することにしました。

◇先進地の取り組み事例

現在の橋本市では、複数の課にまたがる手続きの場合、同じような内容の申請書（氏名、住所等）を課ごとに書いてもらう必要がありますが、近年、そうした生活に密着した手続きを一元化する「総合窓口」を設置する自治体が増加しています。

例えば大阪府池田市では、平成19年の市長所信表明で「総合窓口」が提示され、総合窓口の開設を検討するプロジェクトチーム（PT）とワーキンググループ（WG）が平成20年4月に発足し、平成21年4月に総合窓口の設置（総合窓口課）、5月から開設されています。

池田市では、「総合窓口＝ワンストップサービス」というワンストップの固定概念にとらわれず、総合的に住民異動に伴う諸手続きが効率的に完結できるようにとの考えから、滞在時間（応対時間）が長くなる手続については、担当課を案内しています。これにより、総合窓口の回転率（稼働率）が向上し、待ち時間の短縮につなげています。

総合窓口での取扱業務は、住民異動に伴う諸手続、証明書発行、刊行物等の販売とし、できる限り判断基準をシンプルなものに絞っています。幅広い業務知識を深く習得することはかなりの労力を要し、業務レベルを維持することが困難になるため、池田市では、オーダーシート（カルテのようなもの）にて受付時にヒアリング等を行い関連手続の取捨選択を行っています。

また、池田市では、行財政改革等に伴い職員数が減る中で、簡素で効率的なサービスの提供が求められることから、窓口業務の委託（アウトソーシング）を平成 23 年 7 月からスタートしています。委託により、安定した市民サービスの提供と組織のスリム化による人件費等の圧縮を図るとともに、「民でできるものは民で、官にしかできないものは官で」を推進しています。

◇スマートストップの提案

総合窓口の概念には、全ての窓口業務を 1 か所に集める「オールワンストップ」がありますが、「オールワンストップ」を導入すると窓口の前が非常に混雑し、市民サービスの低下につながる可能性があります。そこで橋本市では池田市のように総合窓口で取扱う手続を選別し、現在の窓口を維持しながら改善していく「スマートストップ」の導入を提案します。

窓口では出生、転入、転出等のライフシーンに応じたヒアリングシートを使い分けて必要な手続について確認します。ヒアリングシートを上手に使い分けることで窓口を訪れた市民の手続き忘れを防ぐことができます。

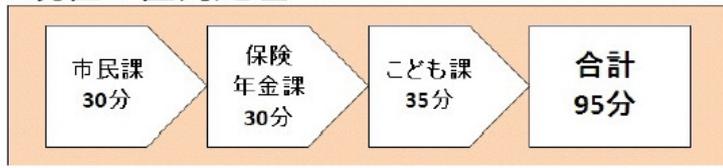
また、市民の手続きの回数や複数課への往來の回数を減らすことができ、市民サービスの向上につなげることができます。職員にとっても業務の負担が軽減できるメリットがあります。

スマートストップの導入、ヒアリングシートの作成にあたっては窓口職員の知識と経験が不可欠です。今後は、池田市のようにプロジェクトチームやワーキンググループを設置し、窓口職員の協力を得ながら検討していく必要があります。

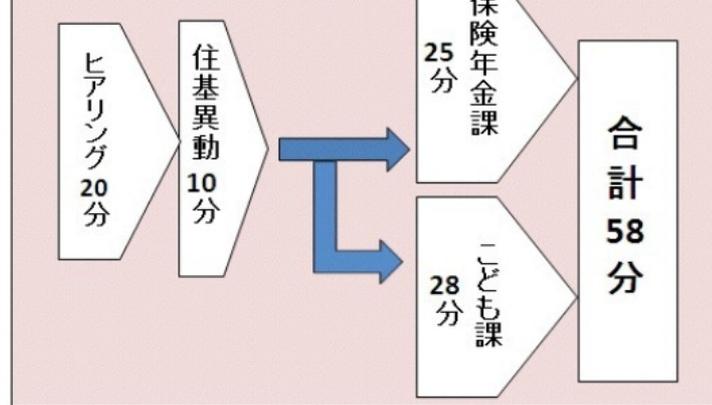
平成 26 年 10 月から自治体クラウド（情報システムを庁舎ではなく、外部のデータセンターにおいて保有・管理し、通信回線を経由して利用できるようにする仕組み）がスタートしますが、この自治体クラウドに機能を付加することで窓口対応の時間短縮と市民サービスの向上、業務の改善を行うことができます。

具体的には、手続のため窓口を訪れた市民は、一番始めの窓口で氏名・住所など必要事項を記入するだけで、残りの手続が必要な窓口にはデータが瞬時に転送されるため、窓口での対応時間、待ち時間を大幅に減らすことができます。

・現在の直列処理



・総合窓口による並列処理



・ 想定条件

転入
30歳男
75歳女
5歳男等
6人家族
国保加入世帯
公立保育園入園

今後、自治体のクラウドの本稼働（平成 26 年 10 月）、個人番号市民通知（平成 27 年 10 月）、個人番号利用開始（平成 28 年 1 月）と新しいシステムの導入が始まるため、この時期に合わせて橋本市に適した窓口システムを構築できるよう調査・検討をしていくことが重要だと考えます。

◇アウトソーシング導入の検討

市職員は、市民に質の高い行政サービスを提供していかなければなりません。しかし、近年は職員定数が削減される一方で、年々増える法改正対応などにより業務が増加しており、行政サービスの品質をどう担保していくかが課題となっています。

国が示す公共サービス基本方針では、アウトソーシング可能な窓口関連業務として 24 業務が挙げられていて、橋本市の場合、そのうちの 10 業務が市民課業務となっています。

市民課は市民との接点が多く、人事異動のある 4 月頃が繁忙期のピークであるという特徴があります。アウトソーシングすることによって接遇や業務研修を積んだ委託スタッフが市職員に代わって常駐することで、サービスレベルの維持が図れると考えます。

これらのことから、市民課業務のアウトソーシング導入メリットが大きいと判断しました。

実際の運用では、確認・決裁など市職員がする業務と、窓口対応・処理など委託スタッフで対応可能な業務を棲み分けする必要があります。

今後の方向性

当チームでは、庁内業務の近未来というテーマで、窓口業務を市民にとってより便利に、そして職員にとって業務の効率化につなげられるよう検討してきた結果、①橋本市版の総合窓口「スマートストップ」、②アウトソーシングの導入の2つの提案を導き出しました。

今後は、池田市をはじめ他の先進自治体の事例を参考にしながら具体的に検討していく必要があります。当チームのメンバーは窓口業務の経験が少ないため、実際に窓口業務を担当している職員や関係部署の協力を得ながら進めていきたいと考えています。

また本年度は、市民課の窓口業務に焦点をしばって検討してきましたが、庁内の他の業務についても近未来の在り方を検討します。