

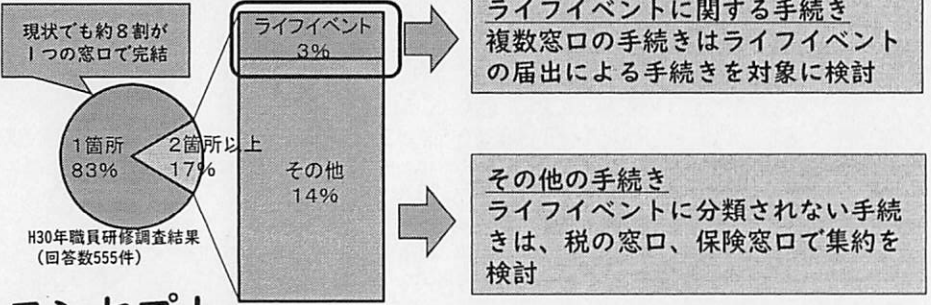
高砂市版総合窓口の導入方針概要

目指す窓口の姿

- ・手続き時間、待ち時間の軽減
- ・用件を何度も職員に話さなくてよい
- ・必要な手続きを漏れなく案内

現状分析

現庁舎における来庁者への窓口調査を実施
1人当たりまわった窓口数

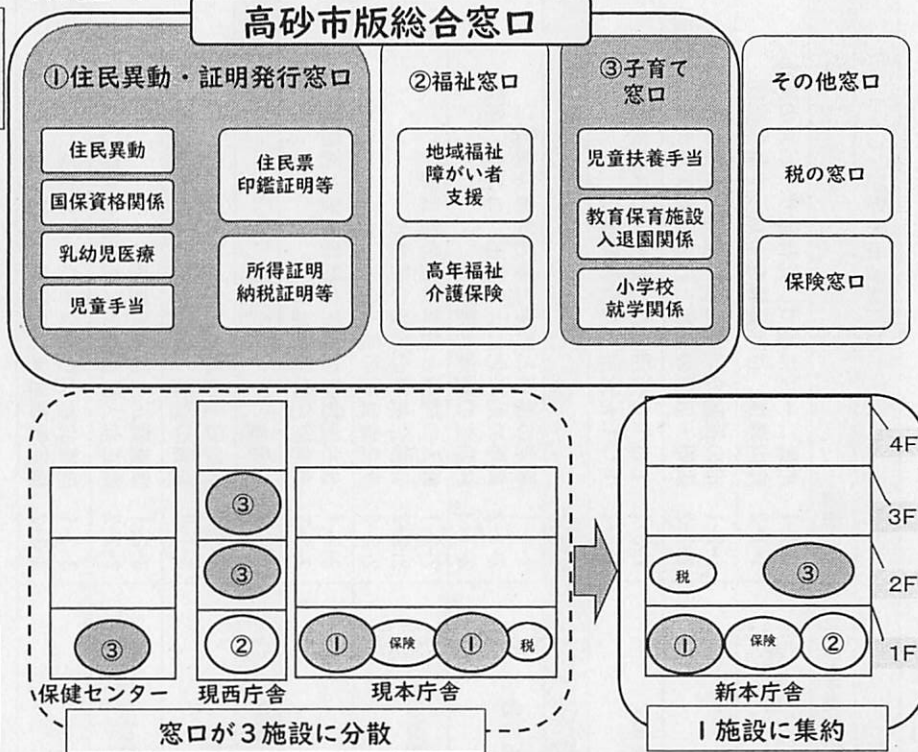


コンセプト

住民異動・証明発行窓口、福祉窓口、子育て窓口の3窓口に分類

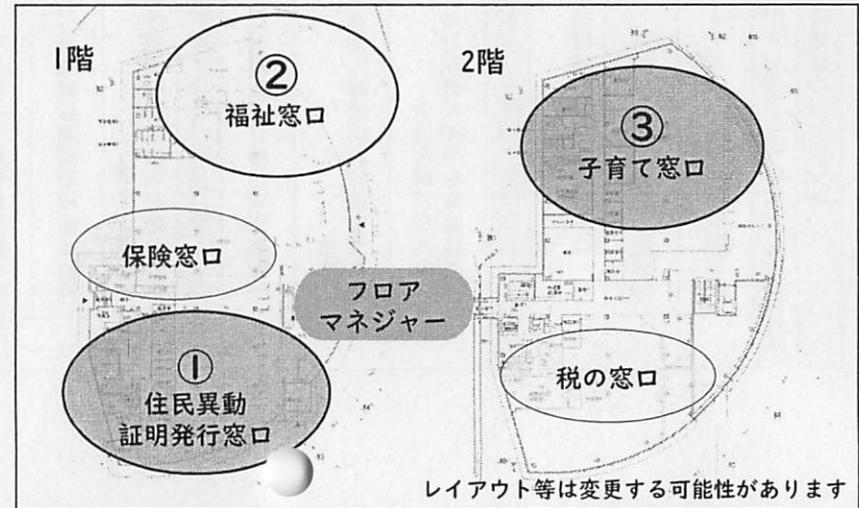
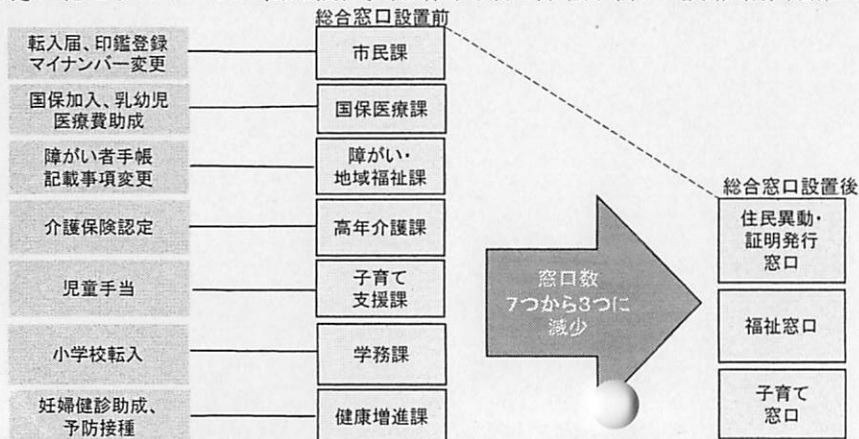
- ・ライフイベントの届出を切り口とした総合窓口化
- ・出先の保健センターを集約化することで利便性向上
- ・定型的で判断を伴わない業務を住民異動窓口に集約し委託化
- ・相談に発展しやすい窓口は職員が入れ替わり対応

配置イメージ



導入効果

総合窓口化モデルケース：転入(父、母(妊婦)、子(小1)、祖父(障がい者手帳所持)/国保加入世帯)



高砂市版総合窓口導入方針

総合窓口は、市町村により様々なタイプがあり、市の実情に応じ適しているケースも異なっている。

高砂市において、ライフイベントの届出を切り口とした総合窓口化の検討を行った結果、業務の性質に応じた「使い分け」をするのが望ましいと考え、ひとつの窓口ですべての処理が完結する窓口（ワンストップ型）ではなく、ライフイベントに伴う諸手続きを住民異動・証明発行窓口、福祉窓口、子育て窓口の3つの窓口で取り扱うこととし、それを総称して高砂市版総合窓口とする。

1 ライフイベントに伴う高砂市版総合窓口の位置づけ

(1) 住民異動・証明発行窓口

定型化度合いが比較的高く、様々なケースの判断が伴うことが少ない業務を選択した手続集約型とする。

(2) 福祉窓口・子育て窓口

受付時に必要な手続きの判断が伴うことや相談対応に発展する可能性が比較的高いため、関連する窓口をゾーン化し、職員が入れ替わり対応する職員出張型とする。

2 その他ライフイベントに伴わない窓口の形態について

税の窓口や、国保・介護等の保険窓口は、相談や問い合わせに関して専門的な知識を有した者が対応することが望ましいため、関係課を隣接配置し来庁者が着席したまま職員が入れ替わり対応する職員出張型とする。

3 3つの窓口で取り扱う効果

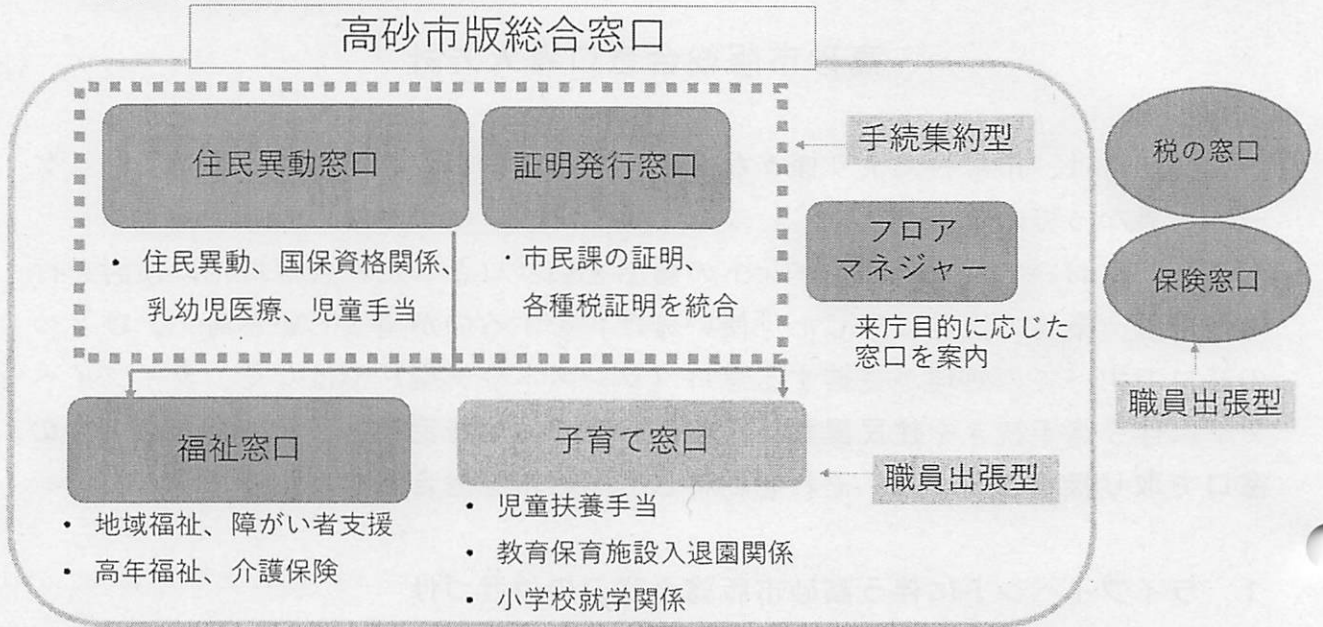
(1) 手続き時間や待ち時間を短縮することができる。

(2) 簡易な手続きは、住民異動窓口で受け付けるなど運用において柔軟に対応することができる。

(3) 総合窓口に集約した手続きも、複雑な案件は所管課に案内することになるのが一般的である。判断が伴わない定型化が可能な手続きのみを住民異動窓口を集約することで、来庁者が各窓口において用件を何度も職員に話しをする必要がなくなる。

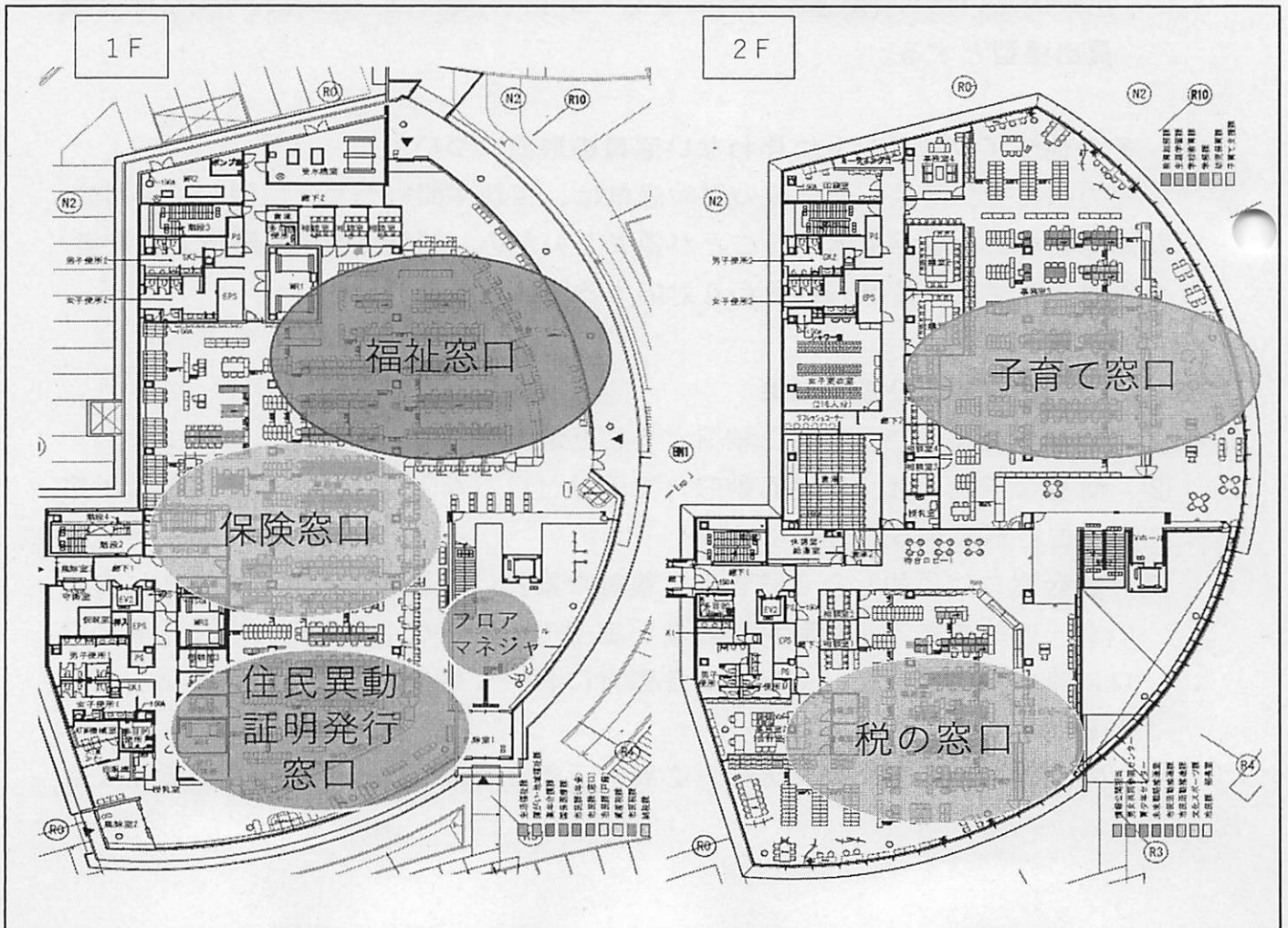
(4) 本庁舎に手続きに来た人に、必要な手続きを漏れなく案内することができる。

4 高砂市の窓口形態イメージ



- ・ ライフイベントに伴う手続きを総合窓口で行い、相談を伴ったり専門性が高かったりする福祉や子育てに関する窓口をそれぞれ集約し、職員が入替わりすることで、たらいまわし感覚を軽減
- ・ 健康増進課を本庁舎に集約することで、来庁者とのスムーズなコミュニケーションをとることと、福祉窓口や子育て窓口との連携を図ることが可能
- ・ 税の窓口や国保、介護に係る保険関係の窓口は関係課を隣接配置し、職員が入替わり対応することで来庁者の移動を最小化。

配置イメージ ※レイアウトは今後の検討により変更する場合があります。



5 総合窓口のパターン

(1) 手続集約型

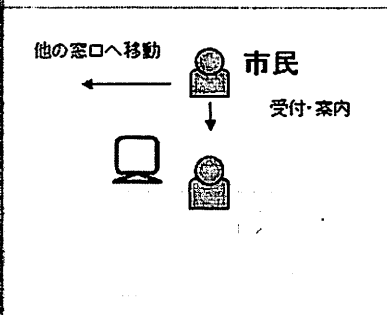
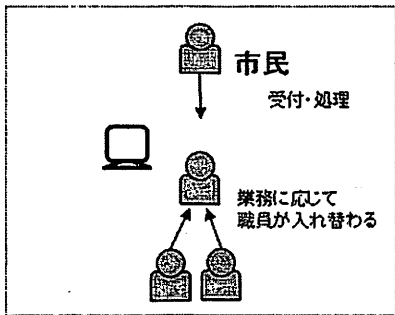
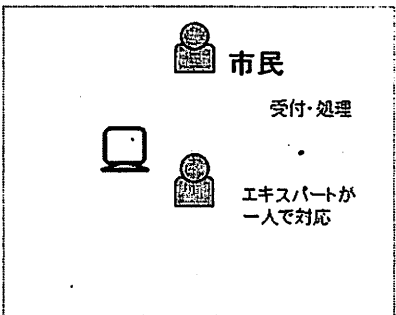
ライフイベントの届出に伴う業務を集約して受け付ける方式。集約できない業務は該当の窓口を案内する。

(2) 職員出張型

来庁者が窓口に着席した状態で、届け出内容に応じ担当職員が入れ替わる方式

(3) 一職員複数処理型

来庁者が窓口に着席した状態で、1人の職員が複数の手続きを全て処理する方式

	手続集約型	職員出張型	一職員複数処理型
概要	 <p>窓口担当者は集約された取扱業務の受付を行い、それ以外の業務については、該当窓口を案内する。</p>	 <p>手続ごとに窓口担当者が入れ替わりながら対応する。</p>	 <p>基幹業務システム等をワンストップ窓口にて全て配置し、申請受付・異動処理をすべて職員一人（スーパーマン）で行う。</p>
メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・手続きを集約するため、所要時間及び待ち時間の短縮ができる。 ・各業務の複雑な知識までは必要ではなく、業務委託にも適している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁者は動かずに手続きができる。 ・既存の窓口担当者のスキルそのまま導入できる。 	<p>来庁者は動かずに手続きできる。</p>
デメリット	<p>来庁者は移動する必要がある。</p>	<p>担当者が入れ替わるため、用件を引継ぐ必要がある。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・必要となる手続きをすべて行うため、所要時間及び待ち時間が増える。 ・職員に高い業務ノウハウが必要となるため、研修等による職員負担が大きい。
適しているケース	<p>件数が多く、定型化度合いが比較的高い業務。</p>	<p>受付時に必要な手続を判断することが求められたり、相談対応に発展する可能性が比較的高い業務。</p>	<p>小規模拠点等、実施可能な手続範囲が限定的であったり、人的リソースが少ない場合。</p>

6 理想の窓口像と市民ニーズ及びハード面の整備により解決されること

(1) 目指す窓口の姿

- ① 総合窓口でライフイベントごとの手続きを集約したい
- ② 総合窓口で業務が混乱することは避けたい
- ③ 来庁者が必要とする手続きを漏れなく案内したい
- ④ 本庁舎で全ての手続きをなるべく即日に関結するようにしたい。（サービスコーナーと本庁舎の差別化）

(2) 市民のニーズ

- ① 目的となる窓口の場所の分かりやすさ

- ② 相談のしやすさ
 - ③ プライバシーの保護
 - ④ 待たされすぎないこと
 - ⑤ 的確な案内（案内されたところと違うことや申請に係る添付書類の案内が間違っているときに不満が起きる。）
 - ⑥ 申請書等に何度も同じ情報を記入することが面倒
- (3) ハード面の整備により解決される項目
- ① 分散した庁舎を新本庁舎に集約することにより最低限の移動で済むため利便が向上する。
 - ② 出先機関である保健センター（健康増進課）を本庁舎に集約することで、移動時間及び手続き時間の軽減が可能となる。

7 外部委託化について

(1) 目的

最小限の職員による安定的な行政サービスができるようにし、職員の窓口負担軽減及びコア業務への専念することを目的とする。

(2) 対象範囲

高砂市版総合窓口及び各窓口のフロント窓口部分とバックオフィス部分を対象とする。また、複数課をまとめることにより効果が出る場合はグループ化して発注する。