

## 目 次

<提言要旨> PPP（民間委託）を活用した新しい総合窓口の導入について

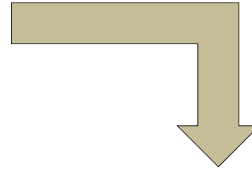
1	はじめに	2 ページ
2	現状分析と問題点	
	(1) 職場の現状	2 ページ
	ア 職員数の推移について	
	イ 超過勤務時間について	
	ウ 窓口業務で考えられる問題点	
	(2) 窓口業務に対する来庁者の声	4 ページ
3	課題	
	(1) 業務多様化の要因	5 ページ
	ア 地方分権改革の推進	
	イ 縦割り行政による弊害	
	(2) 窓口業務における課題	5 ページ
	ア 手続きの種類からの考察	
	イ 窓口の配置と住民の動線からの考察	
	ウ 窓口業務の超過勤務時間の課題	
	(3) 業務を担う職員について	7 ページ
4	これまで取り組まれてきた政策	
	(1) ワンストップサービス（総合窓口）について	8 ページ
	(2) 総合窓口の導入事例	8 ページ
	(3) ワンストップサービス（総合窓口）の課題	10 ページ
5	政策提言	
	(1) 新しい総合窓口とは？	11 ページ
	(2) 民間委託について	12 ページ
	ア 委託業務で取り扱う手続きの種類を選定	
	イ 手続きの流れ（手順書）の作成	
	(3) スペース（レイアウト）について	13 ページ
6	おわりに	14 ページ

# 提言要旨

## PPP（民間委託）を活用した新しい総合窓口の導入について

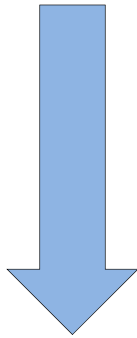
### 現状

- ◆職員数の減少による市民サービスの低下が起きている
- ◆窓口を抱える職場の超過勤務が多い
- ◆手続きごとの縦割り対応で効率が悪い



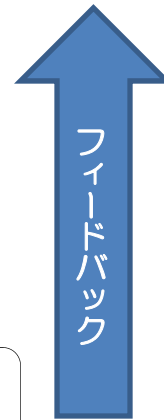
### 来庁者の声

- ◆いくつもの窓口を回らなければならない
- ◆どこでどの手続きをやっているかわからない
- ◆窓口ごとに状況を何度も繰り返して話さなければならない
- ◆申請書を何枚も書かなければならない
- ◆一カ所ですべての手続きを終わらせたい

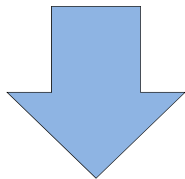


### 課題

- ① 職員数が減少している
- ② 職員ひとりの窓口対応時間が増加している
- ③ 業務は多種多様化・複雑化している
- ④ 業務を担う職員の能力差



これまで取り組まれてきた政策  
ワンストップサービス（総合窓口）



### 提言

- ① 新しい総合窓口のかたち  
完全1対1対応の窓口
- ② 民間委託について  
縦割り行政の垣根を越えた窓口業務の一本化委託
- ③ スペース（レイアウト）について  
総合窓口を設置し、本庁と支所の格差を解消し、利便性を高める