

# 南城市

## 南城市役所総合窓口 設置プロジェクト



人口 ／面積	本庁・支所等 窓口数	昼夜間人口比率	人口動態(年間) 自然増 自然減	人口動態(年間) 社会増 社会減
4.2万人 49.7km <sup>2</sup>	1本庁 3支所 等	83.6 %	増:380人 減:407人	増:1,993人 減:1,591人

### 現行業務の棚卸し・分析

#### 【主な取組】

- ・ 4月 8日 内部準備委員会発足(全9回開催)
- ・ 7月 1日 BPR手法の開始、PJ計画の策定
- ・ 9月 1日 業務フローの見直し、要件定義
- ・ 10月 4日 対象36業務およびレイアウトの確認
- ・ 10月13日 新システムによるデモンストレーション①
- ・ 12月13,14日 新システムによるデモンストレーション②
- ・ 1月12,13日 総合窓口取組団体視察(3団体)

#### 【棚卸し対象窓口業務】

- ・大里庁舎の窓口業務
- ・全36業務(内訳:生きがい推進課5業務、健康増進課2業務、国保年金課16業務、児童家庭課9業務、教育指導課4業務)
- (対象範囲の考え方)
- ・市民課の届出を軸としたライフイベント業務が中心

#### 【現行業務の現状(主要概要)】

1. 年間当たり利用件数(括弧内は人口1人当)  
対象36業務合計:8,471件(0.2件/人)  
最大: 2,043件(国民健康保険資格取得届;転入、出生)  
最少: 1件(児童手当額改定届;死亡)
2. 民間委託導入現状  
市民課窓口業務の一部を民間委託している。受付および入力業務、証明発行、異動届、旅券発行等の事務は民間委託済
3. 人員・処理時間(住民票の写しの交付の例)  
(1)人員 市民課 計2名(正規1名、委託1名)  
(2)処理時間 5分/1件

# 現行業務の棚卸し・分析

## 活用した調査票(一部)

No 1 介護保険資格取得届

担当課 : 生きがい推進課 関係法令 : 介護保険法 記入者 :

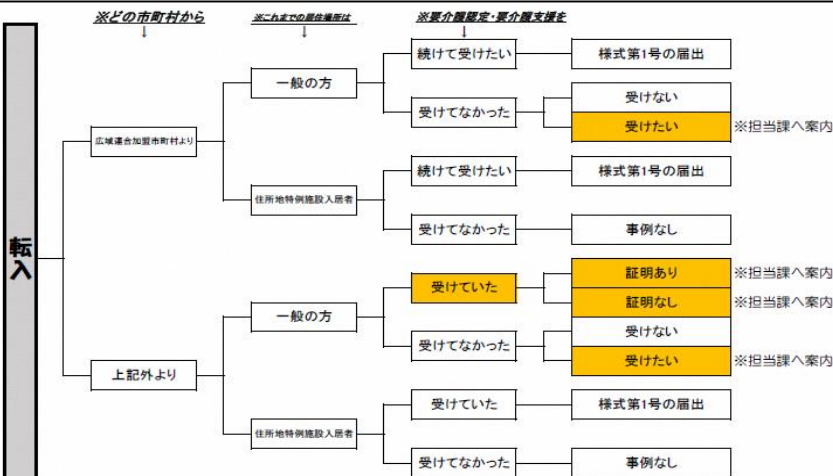
市民課届出							その他		
出生	死亡	転入	転出	転居	婚姻	離婚	窓口対応時間	窓口対応人数	他課との関連性
		○					15	2	-

申請書枚	添付書類	一月件数	年間件数	市民課件数	市民課件数に占め	備考
1	受給資格者証	8	73	1,295	6%	

業務概要	手続きの流れ(届出手順)
65歳以上の方が市の住民として転入してきた際、資格取得の届出を提出していただきます。	1. 介護保険資格取得届記載 2. 添付書類提出(広域外転入の場合) 3. 申請書・添付書類確認 4. 市民への応対終了 5. 沖縄県介護保険広域連合へ届出書の進達

担当者所見	当該業務を総合窓口業務で行うことで想定される課題
※転入者が介護保険広域連合の広域外からの転入であり要介護認定を受けている場合、受給資格証明書が必要となる可能性があります。	※年齢到達前であっても第2号被保険者として要介護認定を受けている場合、手続きが必要となる可能性があります。

現在の把握方法	システム名	受付場所	届出様式変更の可否
市民課から随時案内	〇〇システム	カウンターで受付	不可能



## 調査票解説

### 【ライフイベント業務調査個表】

・ライフイベント業務を総合窓口の対象として検討するため、各業務の個表(blank)を作成

・担当課職員が現状を把握し、各業務の概要等を入力

・窓口対応時間は担当課職員の経験に基づく主観値で導出し、受付開始から受付終了までの時間を計上

・棚卸し前71業務を一覧表に纏める

・課題抽出や担当者の所見記入箇所もあり、アンケート的な要素を含む

### 【ライフイベント業務判定フロー】

・各業務担当者にヒアリングを行い、全71業務の業務判定フローを作成

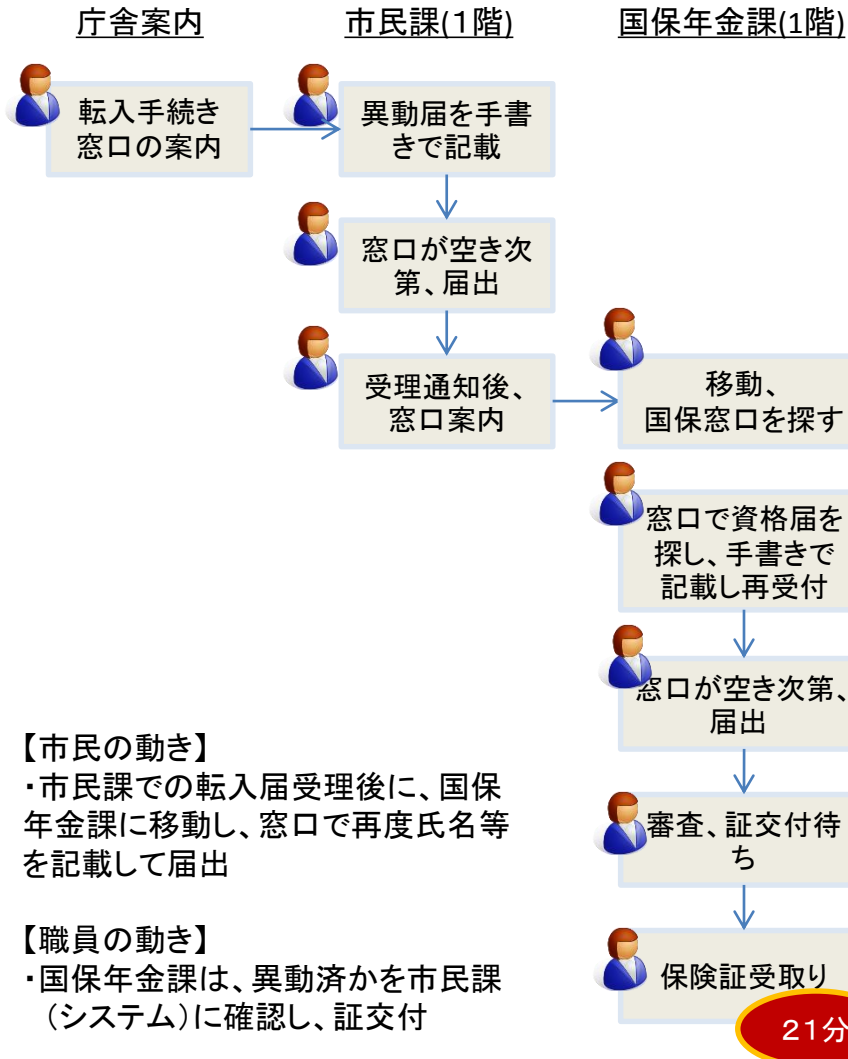
・専門性(担当課対応の必要性)の観点から、総合窓口対応の可否を判断する基礎資料とした  
⇒分岐ごとの頻度等も考慮

・結果、総合窓口対応可能と判断された業務は71業務中36業務(「A. 総合窓口完結型(11業務)」、「B. 総合窓口と担当課連携型(25業務)」)となった

# 新しい業務フローの検討結果

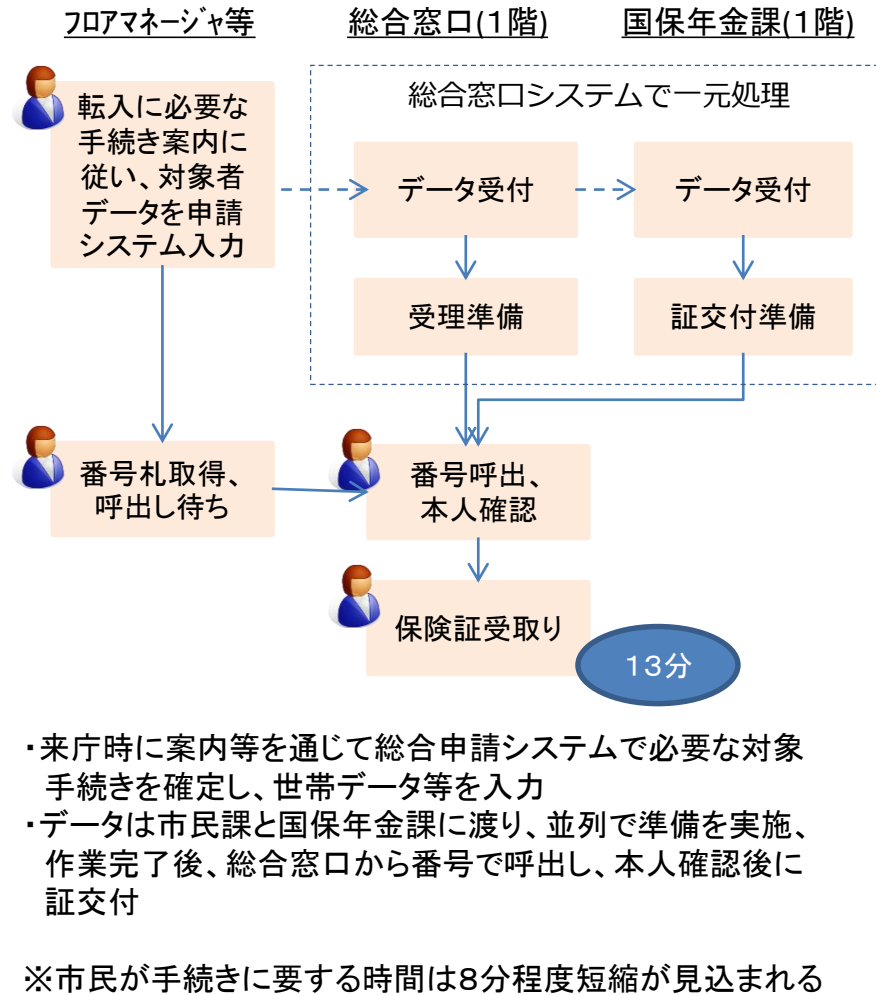
## 棚卸結果：現行業務フロー図（一部）

例：転入ライフイベントでの国民健康保険資格取得届・証交付



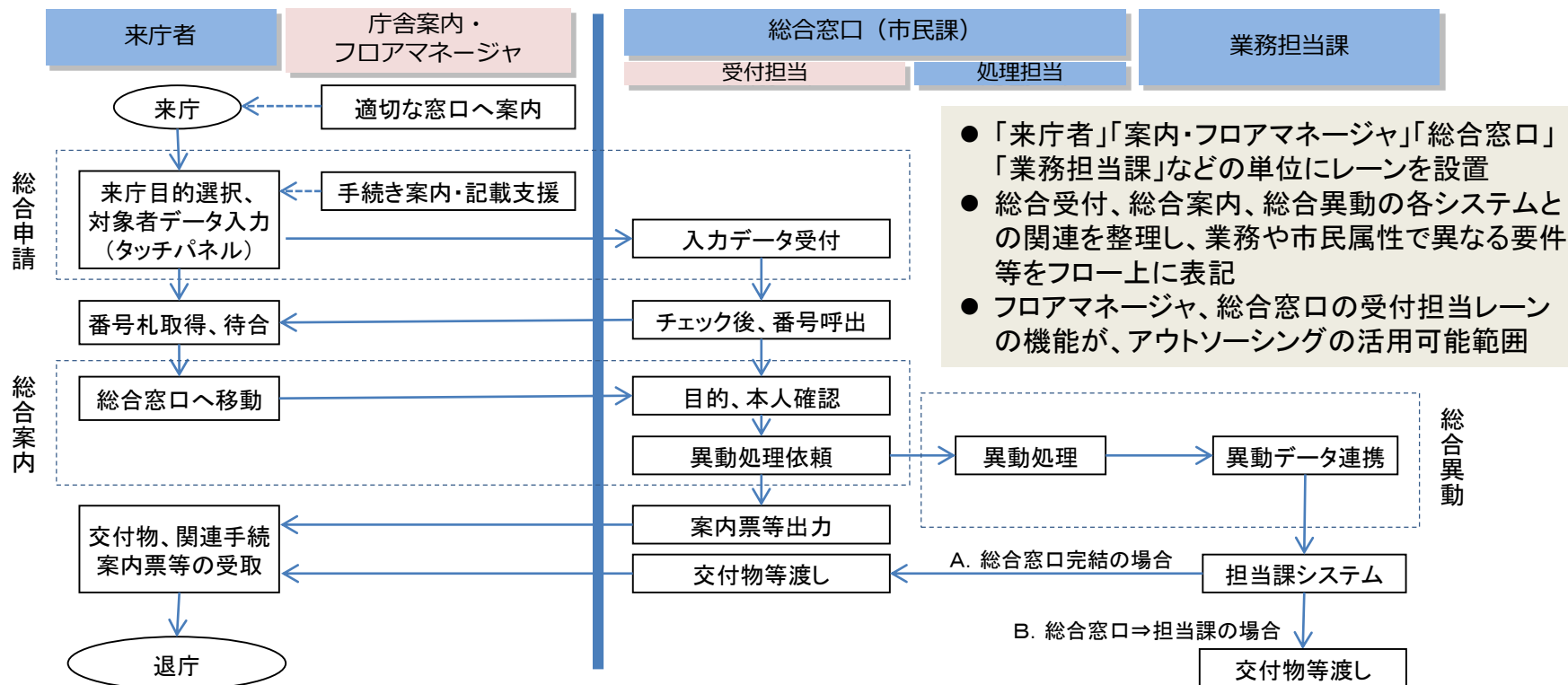
## 検討結果：新しい業務フロー図（一部）

例：転入ライフイベントでの国民健康保険資格取得届・証交付



# 新しい業務フロー及びアウトソーシングの解説

## 新しい業務フロー図解説



## アウトソーシングの検討結果解説

- 上記に示す庁舎案内・フロアマネージャ、総合窓口(受付担当)は、現在市民課で既の実施している外部委託のリソースを拡充する方式である。例えば、フロアマネージャの常時配置および税証明書の発行など関連課の窓口業務もアウトソーシングを活用する予定である。
- 各担当課から総合窓口へ移行する36業務の「①総合窓口へ移行される窓口時間(分)の合計:(年間)」及び「総合申請でのデータ入力による担当課時間効果(分)の合計:(年間)」を、総合窓口化による歳出削減効果把握の対象とする。

# 歳出削減等の効果把握手法

	業務効率化効果								窓口待ち時間 短縮効果 (分)
	① 各課→総合窓口 移行件数(件/年)		② 業務時間数 (分/年)		③ 総合申請データ入力 による削減時間数 (分/年)		合計削減時間数 ②+③ (分/年)		
生きがい 推進課	390		1,163		853		2,106		B:総窓+各課 1.8
国保年金課 (国保)	2,163	4,966	28,118	34,007	6,882	12,077	34,999	46,084	A:総窓完結 6.0
	2,803		5,890		5,195		11,085		B:総窓+各課 1.2
国保年金課 (後期)	668		1,815		752		2,567		B:総窓+各課 1.3
児童家庭課 (児手)	240	769	1,200	2,176	240	1,489	1,440	3,665	A:総窓完結 3.0
	529		976		1,249		2,225		B:総窓+各課 2.5
児童家庭課 (医療)	218	818	840	2,340	216	816	1,056	3,156	A:総窓完結 2.0
	600		1,500		600		2,100		B:総窓+各課 1.0
教育指導課	100	120	680	720	100	120	780	840	A:総窓完結 2.3
	20		40		20		60		B:総窓+各課 1.0
計(*)	8,471		42,221		16,497		58,688		(各課での1件あたりの平均値)

(\*)健康増進課の件数、時間分も含む

※ ①、②、③及び②+③で上下分割している欄は、上段が「A:総合窓口完結型」、下段が「B:総合窓口+各担当課」での内訳

## 取組のモデル化に向けた課題

- 今回の取組みでは、ライフイベント36業務のうち総合窓口で手続きを完結するものは11(国民健康保険、子ども医療、児童手当、転入出通知、母子保健)業務とし、子育て世帯の異動に伴う窓口サービス時間短縮や案内漏れ防止などの効果が期待される。
- 一方、介護や後期医療など高齢者向けや死亡に伴うライフイベント業務では、制度内容の説明や後日受付処理が多いことから現行同様の担当課との連携方式としたため、総合窓口による時間短縮面での直接的な効果は少ない。
- 新庁舎で窓口関連担当課が同一フロアに集約することから住民ニーズに応じた柔軟な対応方式や案内充実の改善を継続して図り、モデルとなる効果を引出していく。
- 担当課が複数階や別庁舎に分散し、市域の面積が本市と同等の団体にとって参考となる取組みになったと考える。
- 今回の取組みでは、総合窓口化による歳出効率化面での効果は限定的と見込まれるが、これは視察した総合窓口の先進団体でも同様の傾向とのものである。
- また、介護や後期医療など広域連合業務に関しては本市が保険者としての事業を行っていないために事務やシステムを見直す範囲が限られた。今後、広域連合など共同化組織全体での業務改革と連携した取組みが有効と思われる。
- 人口減社会における行政コストの削減に向けては、自治体単独の取組みに加え、公的サービスに関わる制度・事業運営の全般的な観点から、窓口業務の改革の検討が求められるのではないかと考える。