

業務改革モデルプロジェクト  
成果報告書

南城市役所総合窓口設置プロジェクト

2017年2月

南城市

# 【 目 次 】

1. 本プロジェクトの目的	2
2. 総合窓口化の実施計画	3
2-1 プロジェクト推進体制	3
2-2 作業手順・スケジュール・役割分担	5
3. BPRの検討・実施内容	6
3-1 業務分析の手法	6
3-2 効果的な業務フロー構築	17
4. 総合窓口化による効果等	33
4-1 住民サービス向上の効果把握手法と検討結果	33
4-2 歳出削減等の効果把握手法と検討結果	38
4-3 総合窓口化検討に際しての諸考察	46

# 1. 本プロジェクトの目的

## 【業務改革モデルプロジェクトの目的】

人口減少など社会構造が変化する中、効率的・効果的に質の高い行政サービスを提供するための業務改革、アウトソーシング等の利活用が求められている。業務改革モデルプロジェクトは、各自治体での実践的な取り組みを具体事例として横展開し、全国自治体で様々な行財政改革を促進する上での足掛りとなる事業である。

これまで本市は、4団体合併を経て様々な行財政改革に取り組んでいる。特に、現在推進している平成30年3月に移転予定の新庁舎における総合窓口導入準備作業のプロセスを本業務改革モデルプロジェクトの事例として窓口業務改革の1モデルとすべく「南城市役所総合窓口設置プロジェクト」として実施してきた。

本事業の目的としては、本市での総合窓口設置効果の把握により、全国で類似の課題や背景を抱える団体（合併により誕生した同等規模市など）における平成29年度以降の行財政改革推進の一助となるべく総合窓口導入等による定量、定性的効果を可視化し、共有を図るための各種ドキュメントを提供することとする。

## 【南城市役所総合窓口設置プロジェクトの背景】

本市では、第1次南城市総合計画（平成25年改訂版）において庁舎のあり方について、「市民の利便性を考慮し、機能を一元化することで市民サービスの向上及び維持管理コストの削減」について明記しており、庁舎建設基本構想（平成26年3月）において、「各種サービスの申請状況や市民ニーズを踏まえ、実情に応じたワンストップ型の総合窓口の設置」を掲げた。

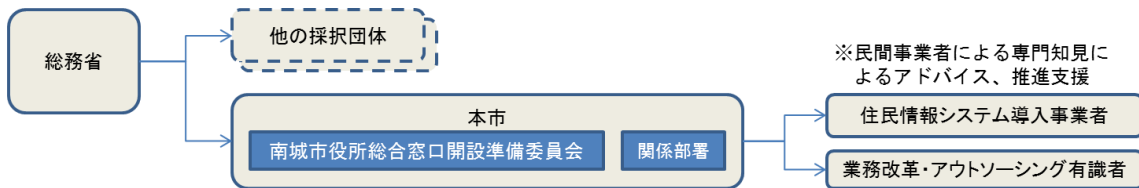
基本構想を踏まえ、平成26年度から庁舎の基本設計、実施設計に取り組み、総合窓口の導入について検討し、利用頻度の高い窓口部署を1階フロアに集約した。平成27年度にかけ、新庁舎への移転を見据え職員による総合窓口の導入検討を行ってきたが、県内に総合窓口の導入事例がなく具体的な検討を行う上で苦慮していた。そのため、本モデルプロジェクト事業を活用し、他自治体のモデルとなるよう具体的に取組みつつ、総合窓口の導入とあわせて組織機構改革やアウトソーシングによる市民サービス向上と業務改革を推進することとした。

## 2. 総合窓口化の実施計画

### 2-1 プロジェクト推進体制

#### 【プロジェクト全体の推進体制】

本プロジェクトは、以下の体制で推進した。なお汎用的なモデルを検討する趣旨から、民間事業者から専門知見による推進支援および中間報告等を通じて本事業の他の採択団体からの情報を共有し、検討を進めた。



図表1 プロジェクト全体の体制図

#### 【本市の推進体制】

本市では総合窓口化に向け、平成26年度に総合窓口内部検討部会を立上げ、対象とする手続きの検討などを進めてきた。今年度は総合窓口に関係する各課の代表者からなる南城市役所総合窓口開設準備委員会を設置し、本準備委員会を庁内での推進体として位置づけ、事務の決定や調整など具体的な作業を本事業の中で推進した。以下に委員会の設置要領と参加者一覧を示す。

#### <南城市総合窓口開設準備委員会設置要領>

##### (目的)

第1条 この要項は、新庁舎建設に伴う南城市役所総合窓口（以下「総合窓口」という。）を開設するため、南城市役所総合窓口開設準備委員会（以下「委員会」という。）を設置し、その組織及び運営について必要な事項を定めることを目的とする。

##### (所掌事務)

第2条 委員会は、次の各号に掲げる事務を所掌する。

- (1) 総合窓口で取り扱う事務の決定に関すること。
- (2) 取り扱う事務について、関係課との調整に関すること。
- (3) システムの構築に関すること。
- (4) その他総合窓口の開設に関する必要なこと。

##### (組織)

第3条 委員会は、委員14名以内とする。

2 委員は、次の各号に掲げる職員で組織する。

- (1) 窓口に関連する課の職員
- (2) 前号に掲げる者のほか、総合窓口の開設にあたり特に必要と認める職員

<p>(任期)</p> <p>第4条 委員の任期は、後任者へ引き継いだ時または第2条各号に掲げる事務が終了するまでとする。</p> <p>(委員長及び副委員長)</p> <p>第5条 委員会に委員長1名、副委員長1名を置き、委員の互選により定める。</p> <p>2 委員長は、会務を総理し、委員会を代表する。</p> <p>3 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故あるときはその職務を代理する。</p> <p>(会議)</p> <p>第6条 委員会の会議は、委員長が招集する。ただし、最初にかかれる会議については、本条の規定にかかわらず財政課長が招集する。</p> <p>2 委員会の議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数のときは委員長の決するところによる。</p> <p>(意見の聴取)</p> <p>第7条 委員長は、必要と認めるときは、委員以外の者の出席を求め、説明又は意見を聴くことができる。</p> <p>(庶務)</p> <p>第8条 委員会の庶務は、総務部財政課において行う。</p> <p>(その他)</p> <p>第9条 この要項に定めるもののほか、委員会の運営について必要な事項は、委員長が委員会に諮って定める。</p> <p>附 則</p> <p>1 この要項は、平成28年4月11日から施行する。</p> <p>2 この要項は、第2条各号に掲げる事務が終了した日に失効する。</p>
---

<南城市総合窓口開設準備委員会参加者一覧>

担当課	人数	管掌等
市民課	3名	窓口関連
生きがい推進課	1名	窓口関連(介護保険)
国保年金課	1名	窓口関連(国保・後期高齢)
児童家庭課	1名	窓口関連(児童手当・子ども医療)
教育指導課	1名	窓口関連(小中学校の転入出)
健康増進課	1名	窓口関連(母子保健)
税務課	1名	窓口関連
施設整備課	1名	総合窓口関連(レイアウト関係)
まちづくり推進課	1名	総合窓口関連(システム関係)
総務課	1名	総合窓口関連(総務関係)
財政課	1名	事務局総合窓口関連(行革関係)

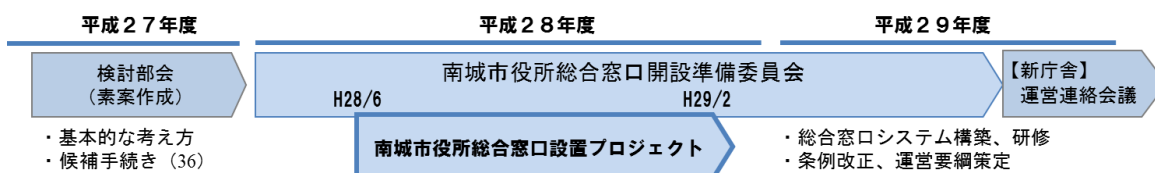
図表 2 開設準備委員会の体制

## 2-2 作業手順・スケジュール・役割分担

### 【本市の総合窓口検討の進め方】

昨年度の検討部会での基本方針を踏まえ、総合窓口に関係する各課の代表者（11課12名）からなる準備委員会をWG形式で月例にて開催（全9回）し、民間事業者等の支援を受けつつ、本プロジェクトを以下の内容で進めた。

引続き総合窓口システム具体設計、条例改正、要綱策定等を実施し、新庁舎への移転後は運営連絡会議として円滑な窓口運営を図っていく。



図表3 本市の総合窓口検討の進め方

### 【南城市役所総合窓口設置プロジェクトのスケジュール】

業務改革モデルプロジェクトとしての本プロジェクトは、平成28年6月から平成29年2月にかけて、以下の内容で進めた。なお、期間中の平成29年1月に、総合窓口の先進自治体（福岡県の3団体）への視察を実施している。

実施時期	作業項目・実施内容	役割分担等
H28/6	<ul style="list-style-type: none"> <li>・提案事業での実施対象範囲、内容の調整</li> <li>・具体作業項目及びスケジュール及び体制等の確定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第1回WGにて実施</li> </ul>
H28/7 ～8	1 現状業務調査 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 36の候補手続きの処理手順の調査、フロー化</li> <li>➢ 各手続での処理件数や所要時間の調査・整理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第2回WGにて実施</li> </ul>
H28/9 ～10	2 総合窓口の実現モデル <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 総合窓口で取り扱う対象手続きの決定</li> <li>➢ 総務省中間報告会、他団体情報共有</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第3,4回WGにて実施</li> </ul>
H28/11 ～12	3 実現に向けた要件定義 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 業務フロー等の見直しによる業務要件定義</li> <li>➢ 業務要件を実現するシステム要件定義</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第5,6回WGにて実施</li> <li>・総合窓口システムデモ</li> </ul>
H28/12 ～H29/1	4 実施計画の策定 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 業務見直し、総合窓口化による効果算定</li> <li>➢ 継続課題整理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第7,8回WGにて実施</li> <li>・効果シミュレーション</li> </ul>
H29/1 ～H29/2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各作業の検討成果ドキュメント化、納入成果物作成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第9回WGにて実施</li> </ul>

図表4 南城市役所総合窓口設置プロジェクトのスケジュール

## 3. B P R の検討・実施内容

### 3-1 業務分析の手法

#### 3.1.1 本市における総合窓口の基本的な考え方について

##### 【目的】

市民にとって便利で質の高い行政サービスを提供することは、地方公共団体の大きな責務となっている。本市においても、市民サービス向上の観点から「庁舎建設基本構想」（平成 26 年 3 月）及び「南城市第 3 次行政改革大綱」（平成 27 年 3 月）において総合窓口導入についての項目を掲げており、新庁舎建設と併せて、総合窓口（ワンストップ・サービス）の導入に向けての方向性を示し、検討していくことを目的とした。

##### 【基本的な考え方】

総合窓口の導入は、市民にとって便利で質の高い行政サービスを提供することを基本とし、先進地の導入事例も踏まえながら南城市に見合った総合窓口が導入できるように「市民の利便性の向上」と「行政事務の効率化」の 2 つの視点を重視した。

##### 【本市が目指す総合窓口（ワンストップ・サービス）のイメージ】

市民の多くは、転入・転出・出生・死亡・婚姻・離婚などの届出に関連する手続きが多いことから、市民課の届出を軸（入口）とし、それに関連した業務、いわゆるライフイベント業務を総合窓口化することで、市民にも浸透しやすく利便性の向上に繋がると考え、目指す総合窓口は、以下の理念、業務内容及び窓口の方式を中心に検討した。

##### <理念>

##### ① 待ち時間の短い窓口

- ・関連する手続きを集約し、待ち時間の短縮を図る。
- ・また、各種手続きの事務処理についても見直しを行い、時間を短縮する。

##### ② 迷わずわかりやすい窓口

- ・わかりやすい導線、庁内案内を行う。
- ・利用者の手続きの関連性と導線を配慮した窓口配置とする。

##### ③ 安心で快適な窓口

- ・プライバシーに配慮し、間仕切りやブースのある窓口カウンターを導入する。
- ・安全やユニバーサルデザインに配慮した快適な待合を整備するなど、安心して手続きが出来る窓口とする。

<業務内容>

- ① 各種証明発行業務
- ② ライフイベント業務に関連した各課の届出業務
- ③ 総合窓口内部検討部会において必要と認められた業務

なお、今回の業務改革モデルプロジェクトとしての業務調査・分析等の検討については、②及び③の業務を対象範囲として実施している。

<窓口の方式>

- ・総合窓口配置された職員が、業務担当職員に代わって上記業務内容を処理する。
- ・システムの案内（またはマニュアル）に沿って対応する。
- ・個別の相談等、総合窓口で対応できないものは業務担当課へ案内する。
- ・総合案内人（フロアマネージャ）を総合窓口近くに配置し、来庁者の用途に応じ各種窓口、自動交付機、券売機等に割振り、混雑の解消及びスムーズな動線の確保を担う。

上記の窓口方式を実現していくため総合窓口の処理方式として下記の2案を比較し、目的・理念を踏まえて本市では「インテリジェント型総合処理方式」での導入を目指す方向とした。

	総合窓口の 処理方式	概 要	住民の視点	職員の視点
1	総合受付型 バックオフィス 処理方式	受付業務を集約化し、 業務担当が個別処理し て受付に戻す	・対応時間は短縮 ・待ち時間変化なし	処理プロセス・時間 の変化なし
2	インテリ ジェント型 総合処理方式	総合受付から総合処 理、情報連携基盤活用 によるワンストップ化	・来庁目的に応じて 一括手続き可能 ・わかりやすく時間 も短縮	重複受付処理排除 による業務処理の 時間短縮

図表 5 総合窓口の処理方式比較



### 3.1.2 現状業務調査

インテリジェント型総合処理方式による総合窓口を検討していく中で、候補とすべきライフイベント業務を選定していくために、現状業務調査を実施した。

#### 【調査対象の業務と担当課】

市民課での届出と関連する各担当課での窓口業務（ライフイベント業務）を洗い出した結果、候補として71業務が挙げられた。対象となった担当課およびその業務数は、介護、福祉関連の生きがい推進課（24業務）、学務関連の教育指導課（4業務）、保健関連の健康増進課（3業務）、国保年金課の国民健康保険（12業務）、後期高齢者医療（6業務）、国民年金（5業務）、児童福祉関連の児童家庭課（11業務）、水道課（4業務）、市営住宅関連の都市建設課（2業務）である。

以下にその対象業務の一覧を示す。

No.	関連する窓口業務	担当課
1	介護保険資格取得届	生きがい推進課
2	介護保険資格喪失届	生きがい推進課
3	介護保険資格喪失届・保険証の回収(死亡)	生きがい推進課
4	介護保険受給資格証明書の交付	生きがい推進課
5	介護保険証変更届(保険証氏名変更)	生きがい推進課
6	介護保険証変更届(保険証住所変更)	生きがい推進課
7	介護保険要介護認定等申請	生きがい推進課
8	介護保険異動届(住所地特例施設への異動)	生きがい推進課
9	介護保険負担限度額認定申請書	生きがい推進課
10	介護保険給付に係る代理人指定届出書	生きがい推進課
11	心身障害者医療資格喪失届	生きがい推進課
12	心身障害者医療費受給資格等喪失届	生きがい推進課
13	心身障害者医療費受給資格等変更届	生きがい推進課
14	心身障害者受給資格者支給認定書(転入)	生きがい推進課
15	特別障害者手当・障害児福祉手当変更届	生きがい推進課
16	特別障害者手当・障害児福祉手当変更届(氏名変更)	生きがい推進課
17	自立支援医療受給者証等記載事項変更届(精神通院)	生きがい推進課
18	自立支援医療受給者証等記載事項変更届(精神通院)	生きがい推進課
19	障害者手帳記載事項変更届	生きがい推進課

20	障害福祉サービス利用者の申請	生きがい推進課
21	身体障害者手帳居住地等変更届	生きがい推進課
22	身体障害者手帳返還届	生きがい推進課
23	療育手帳記載事項変更届	生きがい推進課
24	療育手帳返還届	生きがい推進課
25	区域外就学の受付	教育指導課
26	指定学校変更の受付	教育指導課
27	転入通知書の発行	教育指導課
28	転出通知書の発行	教育指導課
29	こんにちは赤ちゃん訪問の受付	健康増進課
30	予防接種履歴の確認	健康増進課
31	特定健診及びがん検診費助成の受付(20歳以上の方)	健康増進課
32	旧被扶養者異動連絡の交付	国保年金課
33	構成員の国民健康保険証の交付(差し替え)	国保年金課
34	国民健康保険限度額適用認定証等の回収	国保年金課
35	国民健康保険資格喪失届・保険証の回収	国保年金課
36	国民健康保険資格取得届・保険証の交付	国保年金課
37	国民健康保険資格喪失届	国保年金課
38	国民健康保険資格取得届	国保年金課
39	国民健康保険資格喪失届・保険証の回収	国保年金課
40	国民健康保険証の交付(世帯変更)	国保年金課
41	国民健康保険葬祭費支給申請	国保年金課
42	特定同一世帯所属者異動連絡票の交付	国保年金課
43	国民健康保険被保険者証の再交付	国保年金課
44	後期高齢者医療資格取得届	国保年金課(後期)
45	後期高齢者医療資格変更届	国保年金課(後期)
46	後期高齢者医療資格喪失届	国保年金課(後期)
47	後期高齢者医療葬祭費支給申請	国保年金課(後期)
48	後期高齢者医療送付先変更申請	国保年金課(後期)
49	後期高齢者医療保険料過誤納金口座振替依頼	国保年金課(後期)
50	国民年金被保険者資格取得届	国保年金課(年金)
51	国民年金被保険者住所変更届	国保年金課(年金)
52	国民年金被保険者氏名変更届	国保年金課(年金)
53	年金受給者住所変更届	国保年金課(年金)

54	年金受給者死亡届・未支給請求届	国保年金課(年金)
55	(児童死亡)児童手当額改定届	児童家庭課
56	(児童死亡)児童手当受給事由消滅届	児童家庭課
57	児童手当認定請求	児童家庭課
58	児童手当額改定認定請求	児童家庭課
59	児童手当住所変更届	児童家庭課
60	児童手当受給事由消滅届	児童家庭課
61	児童手当及び子ども医療費受給資格等喪失届	児童家庭課
62	子ども医療費受給資格喪失届	児童家庭課
63	子ども医療費受給資格等変更届	児童家庭課
64	子ども医療費受給者証交付申請・受給者証の交付	児童家庭課
65	子ども医療費受給資格等変更届(保険、口座番号)	児童家庭課
66	水道使用開始届	水道課
67	水道使用停止届	水道課
68	水道使用者名義変更届	水道課
69	給水装置所有者名義変更届	水道課
70	同居者の異動届け	都市建設課
71	同居者の異動届け	都市建設課

図表 6 総合窓口の対象候補の窓口業務と担当課

#### 【調査の手法】

現状業務調査では、「①ライフイベント業務調査個表」と「②ライフイベント業務判定フロー」を用いて、各担当課に対象候補の71業務についてアンケート調査を実施し、それぞれの関連窓口業務の概要について把握し、総合窓口の対象とするかの判断の基礎資料として活用した。

#### ① ライフイベント業務調査個表

市民課での届出と関連する各担当課での窓口業務（ライフイベント業務）を列举し、それぞれの業務内容につき調査し、概要を整理するための調査個表である。出生、死亡、転入、転出といった届出等を軸に、関連するライフイベント業務について総合窓口の対象として検討していくための初期調査様式として活用できる。

調査対象業務の担当課職員に個表を配布し、各調査項目につき確認、整理してもらい、内容につき回答を得る。その結果として、市民課、他課との関連、手続きの発生件数や必要書類、手続きの流れなどの概要を各業務共通の観点で整理する。

主要な調査項目のうち、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、受付開始から市民への窓口対応が完了するまでにかかる時間を計上する。窓口対応人数は、各担当課で当該の窓口業務に対応可能な人数を記している。手続きの件数は、統計でカウントしている数や月当たりの受付件数の傾向などから算出している。

以下に、調査個表のサンプルイメージを示す。

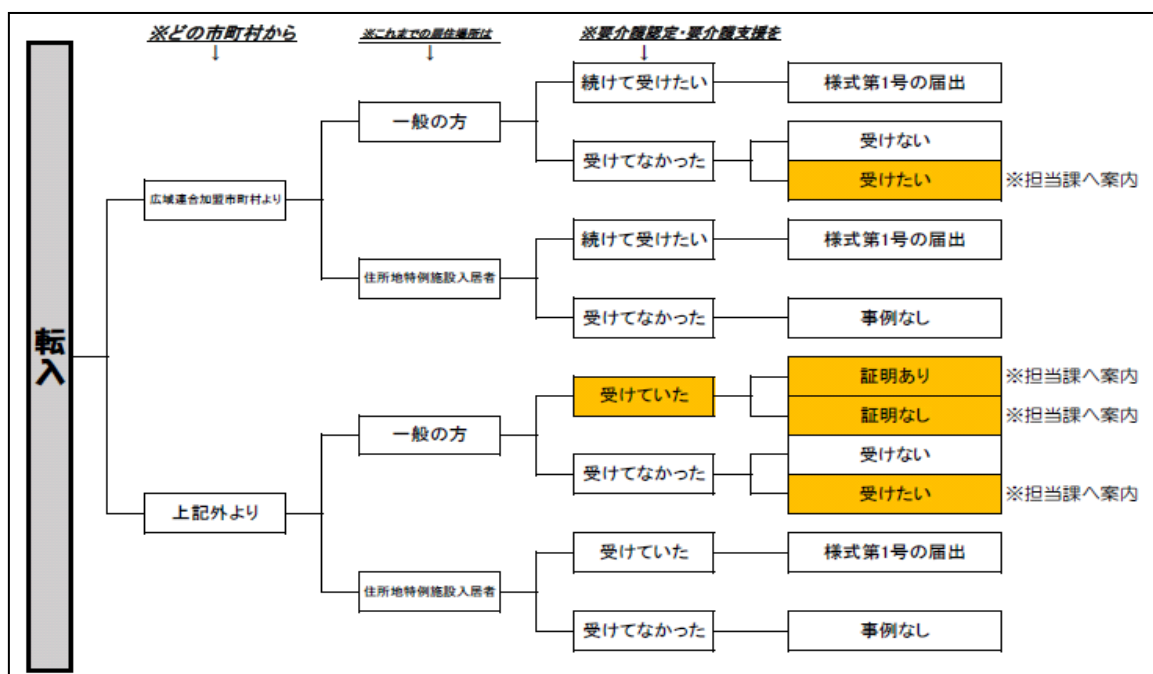
No 1 介護保険資格取得届									
担当課 : 生きがい推進課					関係法令 : 介護保険法			記入者 :	
市民課届出									
出生	死亡	転入	転出	転居	婚姻	離婚	その他		
		○							
窓口対応時間		窓口対応人数		他課との関連性					
15		2		-					
申請書枚	添付書類				一月件数	年間件数	市民課件数	市民課件数に占め	備考
1	受給資格者証				8	73	1,295	6%	
業務概要					手続きの流れ(届出手順)				
65歳以上の方が市の住民として転入してきた際、資格取得の届出を提出していただきます。					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. 市民への対応終了 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				○○システム	カウンターで受付	不可能			

図表7 ライフイベント業務調査個票表のサンプル

② ライフイベント業務判定フロー

各担当課での窓口業務（ライフイベント業務）それぞれにつき、窓口を訪れる市民の属性（世帯構成、各種サービス受給状況など）による対応のバリエーションを整理する様式である。バリエーションがあまり複雑でなく、担当課とシステム等を介しての情報連携等に対応できるものは総合窓口で、受給状況等の詳細確認や相談等の専門的な対応が発生するものは担当課に案内するといった、業務側での個別要件や具体ケースを整理し、判別するための分類図として活用できる。

以下に、業務判定フローのサンプルイメージを示す。



図表 8 ライフイベント業務判定フロー（No. 1 介護保険資格取得届）のサンプル

【現状調査の結果】

これら現状業務の調査より、市民課への異動等の届出のタイミングで一体的に窓口受付が可能と思われる業務を総合窓口の対象候補として36業務を選定した。その際の選定基準の考え方としては、「年間受付件数の多いもの」、「1件あたりの処理時間が短いもの」、「添付書類が多岐に渡らないもの」、「高度な知識や専門性を必要としないもの」、「事務処理上の制限事項がないもの」といった観点から検討を加えた。最終的には総合窓口に関する内部の検討部会にて総合的な観点も踏まえて可否を判断した。

現状調査の実施段階で、総合窓口の対象候補とした36業務を示す。

<生きがい推進課>

介護、福祉関連の生きがい推進課（24業務）では、介護保険の資格関連の6業務を選定した。介護保険の要介護認定や給付に関する業務および障害者福祉に関する業務は、「高度な知識や専門性を要する」ことから対象外と判断した。

No.	関連する窓口業務	届出
1	介護保険資格取得届	転入
2	介護保険資格喪失	転出
3	介護保険変更届(保険証氏名変更)	婚姻
4	介護保険変更届(保険証氏名変更)	離婚
5	介護保険変更届(保険証氏名変更)	氏名変更
6	介護保険資格喪失・保険証の回収(死亡)	死亡

図表9 生きがい推進課での対象候補業務

対象としたライフイベント業務についての現状を以下に整理する。

No.	関連する窓口業務
窓口対応	・最大2名でスタンバイ ・住民が窓口に来たときに、その都度対応
年間窓口対応件数(計)	390件

図表10 生きがい推進課の対象候補業務に関する概況

<健康増進課>

保健関連の健康増進課（3業務）は、新生児保健及び児童保健の2業務を選定した。

No.	関連する窓口業務	届出
7	こんにちは赤ちゃん訪問の受付	出生
8	予防接種履歴の確認	転入

図表11 健康増進課での対象候補業務

対象としたライフイベント業務についての現状を以下に整理する。

No.	関連する窓口業務
窓口対応	・課の担当者がスタンバイ ・住民が窓口に来たときに、その都度対応
年間窓口対応件数(計)	740件

図表12 健康増進課の対象候補業務に関する概況

<国保年金課（国保）>

国保年金課の国民健康保険（12業務）では、市民の異動に伴う資格得喪関連のうち「件数の少ない」ものを除いた8業務を選定した。

No.	関連する窓口業務	届出
9	国民健康保険資格取得届・保険証の交付	出生
10	国民健康保険資格取得届・保険証の交付	転入
11	国民健康保険資格喪失届・保険証の回収	転出
12	国民健康保険資格喪失届・保険証の回収	死亡
13	国民健康保険証の交付	世帯変更
14	国民健康保険限度額適用認定証等の回収	転出
15	国民健康保険限度額適用認定証等の回収	死亡
16	国民健康保険葬祭費支給申請	死亡

図表 13 国保年金課（国保）での対象候補業務

対象としたライフイベント業務についての現状を以下に整理する。

No.	関連する窓口業務
窓口対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・最大8名でスタンバイ(窓口待機要員も一部あり)</li> <li>・住民が窓口に来たときに、その都度対応</li> </ul>
年間窓口対応件数(計)	4,966 件

図表 14 国保年金課（国保）の対象候補業務に関する概況

<国保年金課（後期）>

国保年金課の後期高齢者医療（6業務）では、ライフイベント業務に相当しないと判断した1業務を除いた。また、資格取得変更を届出種別の3パターンに分割し、合わせて7業務を選定した。

No.	関連する窓口業務	届出
17	後期高齢者医療資格取得届	転入(県外)
18	後期高齢者医療資格取得変更届	転入(県内)
19	後期高齢者医療資格取得変更届	転出(県内)
20	後期高齢者医療資格取得変更届	転居
21	後期高齢者医療資格喪失届	転出(県外)
22	後期高齢者医療葬祭費支給申請	死亡
23	後期高齢者医療送付先変更申請	死亡

図表 15 国保年金課（後期）での対象候補業務

対象としたライフイベント業務についての現状を以下に整理する。

No.	関連する窓口業務
窓口対応	・最大2名でスタンバイ(窓口待機要員も一部あり) ・住民が窓口に来たときに、その都度対応
年間窓口対応件数(計)	668 件

図表 16 国保年金課（後期）の対象候補業務に関する概況

<児童家庭課>

児童福祉関連の児童家庭課（11業務）では、市民の異動に伴う手当や医療費受給資格の得喪関連のうち、児童手当での5業務、子ども医療での4業務の合わせて9業務を選定した。

No.	関連する窓口業務	届出
24	児童手当認定・額改定請求	出生
25	児童手当認定・額改定請求	転入
26	児童手当額改定届	死亡
27	児童手当住所変更届	転居
28	児童手当受給事由消滅届	転出
29	子ども医療費受給資格等喪失届	死亡
30	子ども医療費受給資格喪失届	転出
31	子ども医療費受給資格等変更届	転居
32	子ども医療費受給者証交付申請・受給者証の交付	出生

図表 17 児童家庭課での対象候補業務

対象としたライフイベント業務についての現状を以下に整理する。

No.	関連する窓口業務
窓口対応	・最大3名でスタンバイ ・住民が窓口に来たときに、その都度対応
年間窓口対応件数(計)	769 件

図表 18 児童家庭課の対象候補業務に関する概況



<教育指導課>

学務関連の教育指導課（4業務）では、区域外就学や指定学校変更の2業務は「高度な知識や専門性を要する」、「対応に時間がかかる」ことから対象外とした。また、転入通知書、転出通知書をそれぞれの届出種別で2つに分割し、4業務を選定した。

No.	関連する窓口業務	届出
33	転入通知書の発行	転入
34	転入通知書の発行	転居
35	転出通知書の発行	転出
36	転出通知書の発行	転居

図表 19 教育指導課での対象候補業務

対象としたライフイベント業務についての現状を以下に整理する。

No.	関連する窓口業務
窓口対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・課の担当者がスタンバイ</li> <li>・住民が窓口に来たときに、その都度対応</li> </ul>
年間窓口対応件数(計)	120件

図表 20 教育指導課の対象候補業務に関する概況

なお、国民年金（5業務）、水道課（4業務）、市営住宅関連の都市建設課（2業務）は、「高度な知識や専門性を要する」、「事務処理上の制限事項を有する」といった選定基準に該当しない項目から総合的に判断し、総合窓口対象の候補業務から除外した。

## 3-2 効果的な業務フロー構築

### 3.2.1 業務見直し後の本市での総合窓口実現イメージ

#### 【新庁舎のフロアレイアウト】

総合窓口化の基本的な考え方及び業務現状調査の結果を踏まえ、市民課の届出に関連する36のライフイベント業務を総合窓口で対応し、新庁舎では同一フロア（1階）に総合窓口と関係する各担当課を配置する方針とした。また市民の動線をわかりやすく、番号札での呼出しを用いて待合い、移動負担を少なくし、窓口サービスの利便性を向上に繋がるレイアウトとする。

#### 【システムの活用と整備】

総合窓口では、専門性の異なる様々な業務を扱うことから、効率的・効果的に運用を行うための総合窓口システムを導入し、各担当を横断する事務について統一的な方式での操作等による均質なサービスの提供を目指す方針とした。

システムの機能に応じた総合窓口での適用範囲について検討した結果、総合窓口システムとして以下のシステムを活用する形で検討を進めた。

活用するシステム	総合窓口システムとしての機能概要等
総合申請システム	来庁者が、総合窓口フロアに設置したタブレット端末等から異動や証明発行に必要な情報を入力し、申請する。手書き記入の負担削減や申請内容のデータ化による手続き時間の短縮を実現する。 ※マイナンバーカード活用も検討
総合案内システム	来庁者の異動事由や世帯構成者の年齢などから、総合窓口以外に必要な手続きを抽出した案内票と、氏名等がプレプリントされた申請書等を作成する。手続き内容や受付窓口の場所、必要書類等を記載した案内票に沿って、市民は迷うことなく手続きが行える。
総合異動システム	住記等の届出に伴い発生する複数の手続きを、異動事由や対象者年齢等からシステムが判断し、各課とのデータ連携など必要な処理を職員にナビゲートすることで、異動手続きを総合窓口で完結させる。

図表 21 活用する総合窓口システムの概要

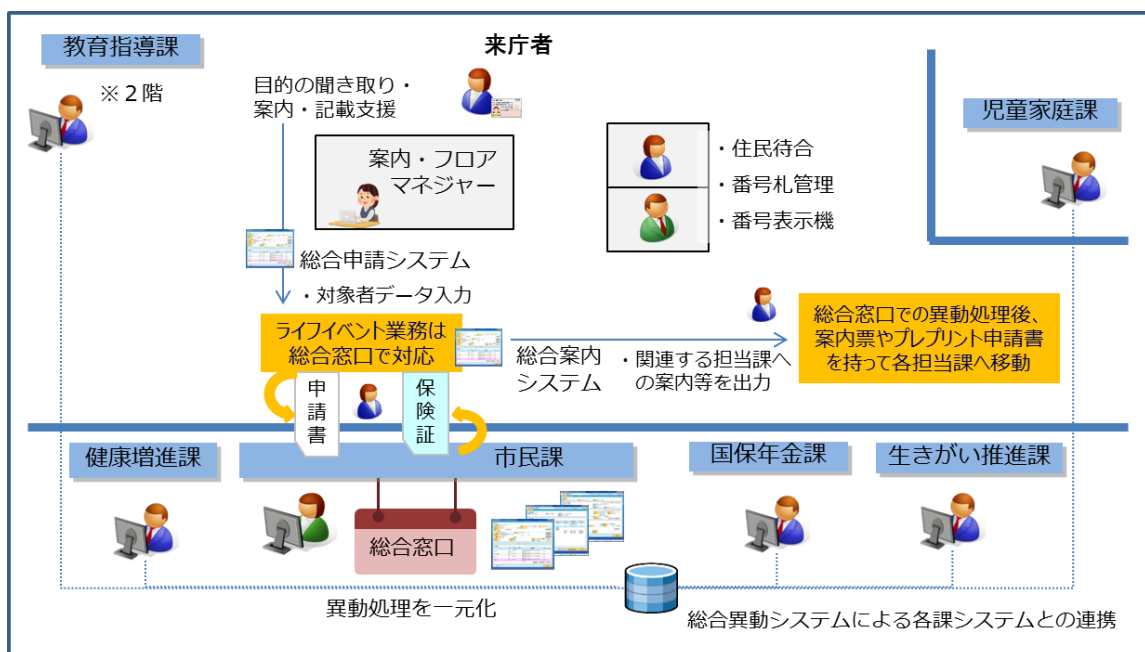
【届出様式の簡素化について】

総合申請システムの活用とともに、手書きの様式を併用するケースにおいても、市民が何度も同じような内容を記載する負荷を減らし利便性の向上させるため、各種の届出様式は、1つのオーダーシートに各手続きを一様化するなど簡素化を検討する。

【フロアマネージャの活用について】

来庁者に対し、目的に応じた適切な窓口への振り分け・案内や、申請の記載・入力支援をすることで、窓口フロアの混雑解消及びスムーズな市民の動線確保を図るための総合案内人（フロアマネージャ）の配置を検討する。

業務見直し後の新庁舎での総合窓口（ライフイベント業務対応）の実現イメージ図を以下に示す。



図表 22 業務見直し後の新庁舎での総合窓口実現イメージ

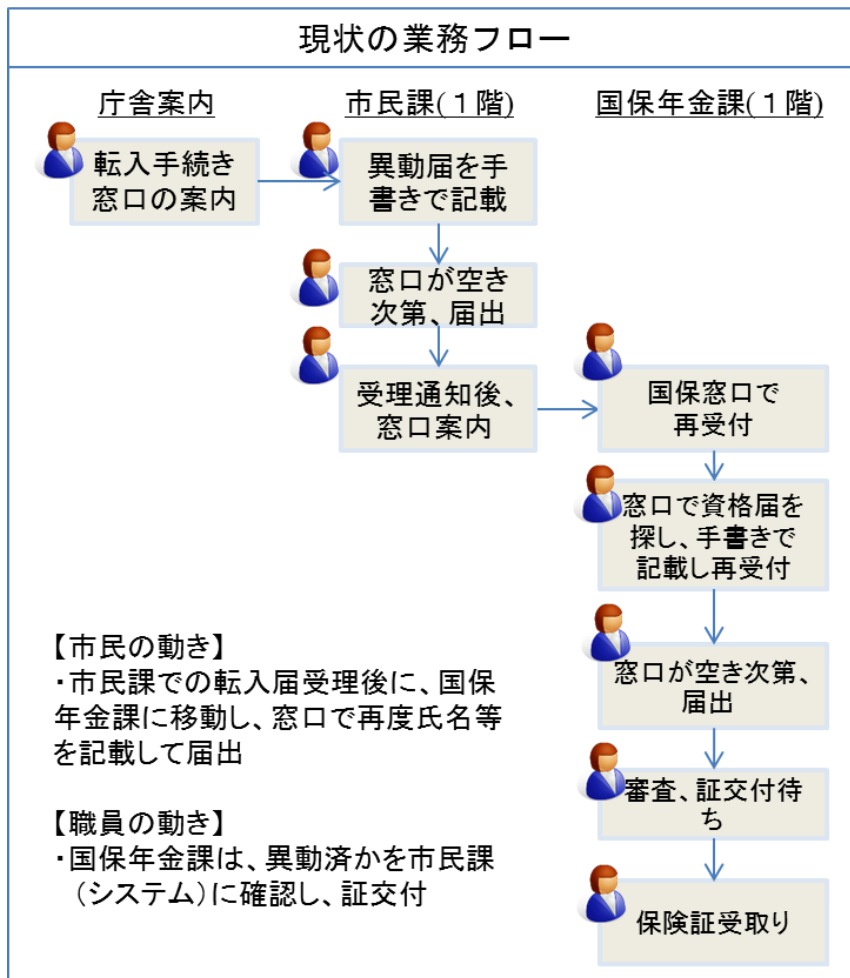
### 3.2.2 総合窓口での業務フローの検討

#### 【現行業務フローと総合窓口業務フローの比較】

現行の窓口を見直し、新庁舎で総合窓口（ライフイベント業務対応）を実現する際のビフォー・アフターの対比として、転入ライフイベントの国民健康保険資格取得（No.10）を例に、現行と総合窓口での住民動線や職員業務処理等の差異について概要を示す。

#### ＜現行の業務フロー＞

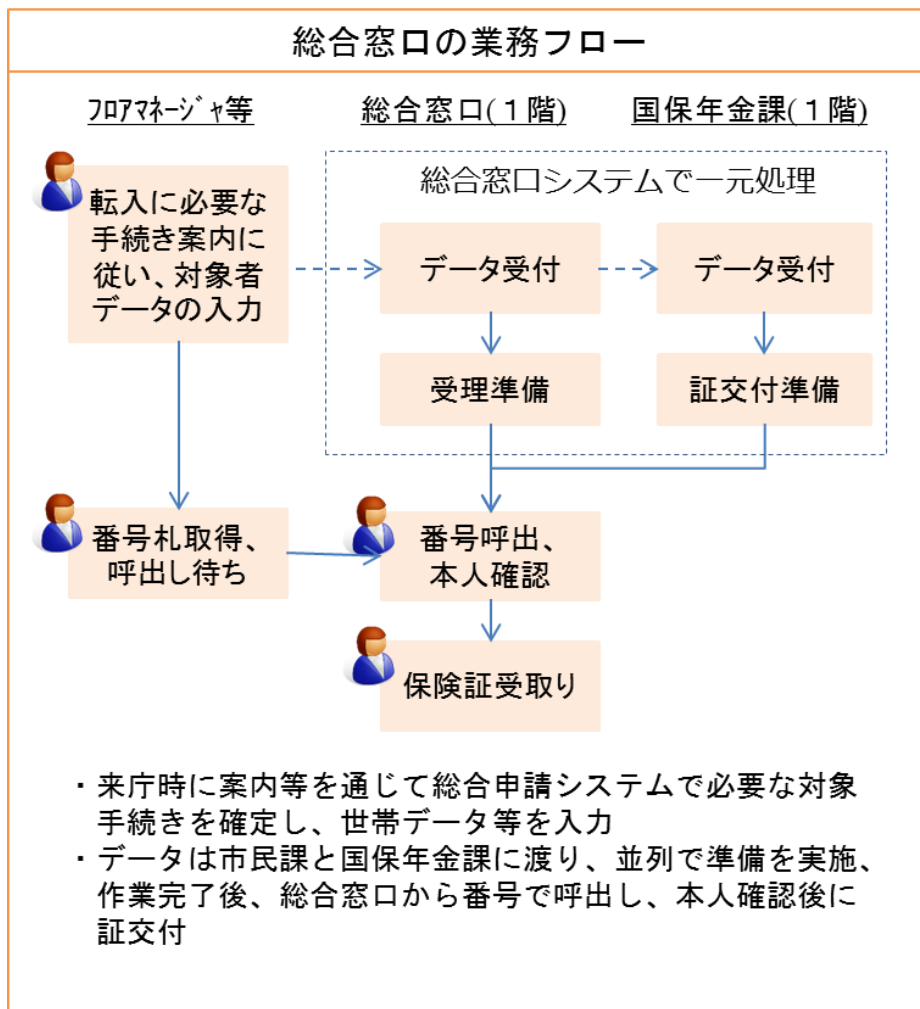
- ・ 来庁した市民が、それぞれの手続きに必要な届出書類に氏名等を複数回記載し、窓口受付も複数になり、いわゆる二度手間になっている。
- ・ 2番目以降に受付を行う職員も、窓口に来た市民が異動等の手続きを済ませているかの確認が必要などの手間がかかっている。



図表 23 現行の窓口での業務フロー概要

<総合窓口での業務フロー>

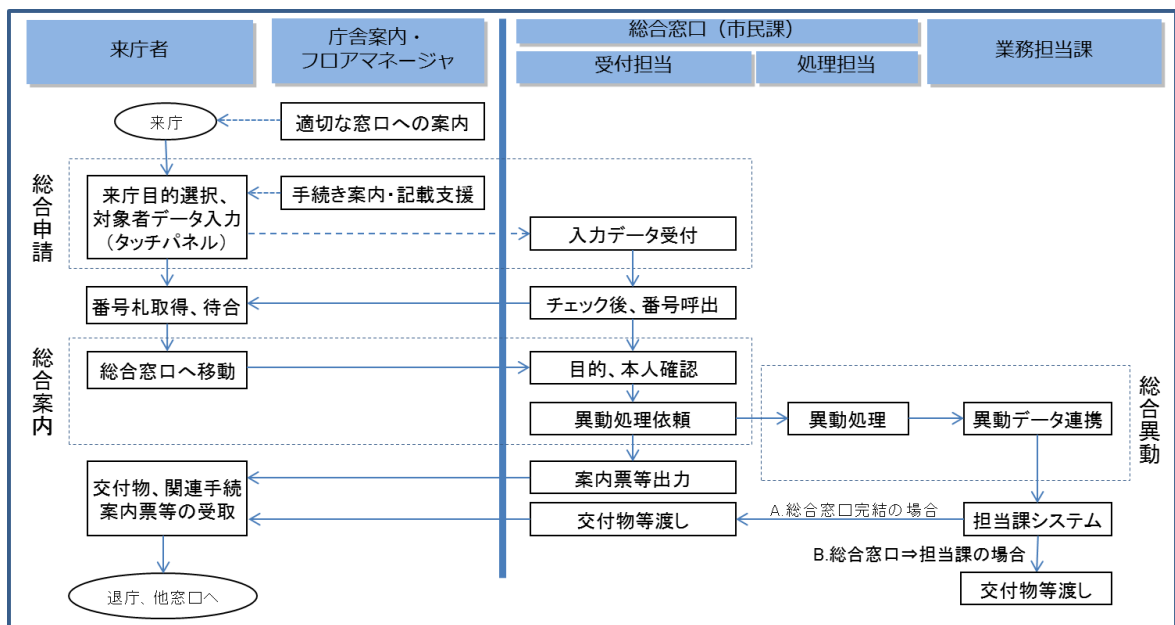
- ・新庁舎での総合窓口システムを活用した業務フローでは、来庁した市民は必要な届出に関する氏名等の情報をデータ入力することにより、同じ項目を複数回記載することがなくなる。必要な申請を済ませた後は番号札での呼出を待ち、総合窓口で手続きをすればよく、時間を有効活用できる。
- ・申請データは総合窓口システムで一元的に受付、管理されるため、担当課での処理を並列で実施でき、複数窓口での再受付や異動済確認のための対象者データ再入力なども省けるため、手続きにかかる時間が短縮できる。



図表 24 総合窓口での業務フロー概要

【総合窓口の業務フロー表記について】

ここでは、総合窓口システムを活用した業務フローの表記について示す。「来庁者」「案内・フロアマネージャ」「総合窓口」「業務担当課」などの単位にレーンを設置し、総合窓口システムの「総合受付」「総合案内」「総合異動」の各機能との関連を論理的に整理し、手続きや住民属性で異なる点等をヘッダやフロー上に表記することで、各業務における考慮要件を可視化することができる。



図表 25 総合窓口業務フローの表記イメージ

<各レーンの表記>

- ・来庁者のレーンは、総合窓口で届出等の手続きを行う市民のアクションを記載する。手続きの場所などの物理的な箇所を示す意味ではなく、主体としての時系列での動きを縦方向に整理することを主な目的とする。
- ・庁舎案内、フロアマネージャのレーンは、来庁者の目的に応じた適切な窓口の案内と記載支援など担当者のアクションを記載する。
- ・総合窓口「受付担当」のレーンは、カウンター越しに市民と対面し、受付から交付、案内などを行う担当者のアクションを記載する。本市では外部委託人材の活用を想定しており、委託可能な事務の範囲を整理することを主な目的とする。
- ・総合窓口「処理担当」のレーンは、外部委託できない決裁などの行政のアクションを記載する。外部委託人材との事務の分解点を整理することを主な目的とする。
- ・業務担当課のレーンは、総合窓口対象の36のライフイベント業務の担当課側のアクションを記載する。総合窓口で交付など手続きを完結する業務（A）と、総合窓

口で異動を受付した後に、担当課にて手続きをする業務（B）の類型で異なる流れを整理することを主な目的とする。

パターン	総合窓口での処理概要
A. 総合窓口で手続きを完結する業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・異動に関連する処理を総合窓口の受付担当で判断でき、交付などまでを行うことができるライフイベント業務</li> <li>・システムで異動に伴う対象業務処理を表示、実行でき、各業務メニューから個人を検索する等の手間を省くことができ、効率的に異動処理ができる</li> </ul>
B. 総合窓口で異動を受付後、担当課で手続きをする業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総合窓口の受付担当では、処理のバリエーション判断や交付時の制度案内などが困難で業務処理が完結できないと判断されたライフイベント業務</li> <li>・総合窓口での異動処理後、「手続き案内票」「プレプリント申請書」等を発行して担当課に処理を引き継ぎ、データ連携することで手続きの時間は短縮できる</li> </ul>

図表 26 総合窓口で対象とするライフイベント業務の2類型

<総合申請システム機能との対応>

- ・市民が来庁し、庁舎案内などで受付場所の案内を受け、総合申請システムでのデータ入力を開始する段階が起点となり、フロアマネージャなどの記載支援を通じて一通り必要な申請データの登録が完了後に市民が番号札を取得し、総合窓口の受付担当者にデータが渡った段階（仮受付）で終点となる。
- ・申請データの受付は、以下の方法による実施を検討している。

申請データ受付方法		申請データ受付方法の概要
総合申請システム	タブレット	・必要とする手続きを選択し、申請者本人や世帯構成員等の情報をタブレットのキーボード等でデータ入力
	マイナンバーカード	・上記のタブレット利用時にマイナンバーカードでの認証により、カード内の記録データを活用したデータ入力
	手書き受付をデータ化	・必要な届出を一様化したオーダーシート等に手書きで氏名等を記載してもらい、記載支援担当者が、総合申請システムからデータ入力

図表 27 総合申請システム等での申請データ受付方式

<総合案内システム機能との対応>

- ・総合窓口の受付担当が申請データを仮受付し、記載漏れなどのチェック後に番号札で呼出し、総合窓口のカウンターに市民が来た段階（受付）が起点となり、手続き目的や本人確認、添付書類確認等を行い、対象者の世帯に必要な様々な手続きの案内の抽出（案内票）と、総合窓口で異動処理を行う手続き準備（異動処理依頼）が完了した段階が終点となる。
- ・総合案内システムの活用方式は引続き検討中であり、総合異動システムの活用方式と合わせて整理していく。

<総合異動システム機能との対応>

- ・総合窓口の受付担当からの異動処理を行う手続き準備（異動処理依頼）を受ける段階を起点に、総合窓口の処理担当が各担当課とのデータ連携によりライフイベント業務の異動処理を行う段階を終点とする。
- ・総合窓口で交付など手続きを完結する場合（A）と、総合窓口で異動を受付した後に担当課にて手続きをする場合（B）によって、異動処理をかけるタイミングや対象とするライフイベント業務について、引続き検討中である。

転入ライフイベントの国民健康保険資格取得（No.10）を例に、総合窓口システムの業務フローのサンプルを示す。このフォーマットでは、総合窓口でライフイベント業務の届出以外の対象業務となる「証明発行」「交付窓口」等のレーンを設置し、総合窓口における事務の具体化やマニュアル化において活用する。



No.	10	パターン	総合窓口完結	本パターンに該当する手続の条件	・手続が総合窓口受付対象手続である ・手続を総合窓口で実施	
ライフイベント	転入					
対象業務名	国民健康保険資格取得届・保険証の交付					
備考	・総合窓口にて、住民異動届(転入)に伴う国保異動処理までを行う形を進める。 ・再転入者や付番方式等が課題となるため、総合窓口での取り扱い方式等は継続して検討する。					
来庁者	庁舎案内	フロアマネージャー	交付窓口	総合窓口 受付担当	証明書発行窓口 受付担当	業務担当課 (国保年金課)
		<p><b>総合申請システム</b></p> <p>○ 転入時に必要な手続きのガイドと対象者情報の入力</p> <p>※以下の3パターンあり</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・タッチパネル入力(窓口で本人確認実施)</li> <li>・タッチパネル入力(マイナンバーカード認証)</li> <li>・手書き</li> </ul>	<p><b>総合案内システム</b></p> <p>受付</p> <p>本人確認・届出書・オーダーシート確認</p> <p>総合異動処理</p> <p>処理依頼</p> <p>異動情報連携</p> <p>転入者情報入力</p> <p>国保資格取得情報入力</p> <p>国保保険証出力</p> <p>国保システム</p>	<p><b>総合異動システム</b></p> <p>異動情報連携</p> <p>転入者情報入力</p> <p>国保資格取得情報入力</p> <p>国保保険証出力</p> <p>国保システム</p>		
<b>総合窓口化・外部化効果</b>						
-		-		職員: 341時間(年)減 委託: 増	職員: 105時間(年)減 委託: 増	-
(※案内全体で按分)		(※案内全体で按分)		単価差分計:	単価差分計:	
凡例						

図表 28 総合窓口業務フローのサンプル(「No10. 国民健康保険資格取得届」の例)

【総合窓口の対象ライフイベント業務のパターン検討】

36のライフイベント業務について、総合窓口システムの各機能を用いた業務フローを検討していく中で、準備委員会のWGにおいて各担当課の職員によって「担当課の職員以外の人員のスキルで、総合窓口でライフイベント業務の処理を無理なくクローズできるか」、「現行システム等の制約はないか」などの観点で協議し、「A. 総合窓口で手続きを完結するもの」と「B. 総合窓口で異動等受付後に各担当課に案内するもの」の2つの処理パターン区分を実施した。

またこの検討の中で、36のライフイベント業務の統合や追加、変更、分割など再整理を実施した。

<生きがい推進課>

介護保険で総合窓口にて取扱うライフイベント業務に選定した6業務に対し、以下の観点で検討を加え、対象を5業務に整理し、それぞれパターン区分を実施した。

- ・No3,4,5は、件数が合わせて年に数件と少ないため氏名変更で一元化(3,4,5)
- ・転居に伴う介護保険証住所変更を追加(追1)
- ・No1,2は、異動先・元が広域連合加盟市町村とそれ以外で処理や確認書類が異なり、かつ受給有無・希望の確認などが必要なこと、2号(40~64歳)受給者把握や障害者施設入所などレアケースへの総合窓口の受付担当者での対応は困難なこと
- ・No6は被保険者死亡に伴う還付等の案内等が発生し、結果的に後日に担当課窓口対応になることが多いこと
- ・No3,4,5は、件数が少なく総合窓口で完結させて対応するメリットが少ないこと
- ・これらを鑑み、介護保険の6業務はすべて「B. 総合窓口で異動等受付後に各担当課に案内するもの」とした

No.	ライフイベント業務	パターン区分	届出
1	介護保険資格取得届	B.総合窓口+担当課	転入
2	介護保険資格喪失	B.総合窓口+担当課	転出
3,4,5	介護保険変更届(保険証氏名変更)	B.総合窓口+担当課	氏名変更
追1	介護保険変更届(保険証住所変更)	B.総合窓口+担当課	転居
6	介護保険資格喪失・保険証の回収(死亡)	B.総合窓口+担当課	死亡

図表 29 生きがい推進課での対象業務のパターン区分

<健康増進課>

新生児保健及び児童保健で総合窓口にて取扱うライフイベント業務に選定した2業務に対し、以下の観点で検討を加え、それぞれパターン区分を実施した。

- ・No7は、市民課で出生届時に案内し、指定様式を市民に記入してもらい、その様式を市民課から受け取っていることから「A. 総合窓口で手続きを完結するもの」とした
- ・No8は、予防接種履歴、記録把握が必要だが転入受付日より後日のケースが多いため、「B. 総合窓口で異動等受付後に各担当課に案内するもの」とした

No.	ライフイベント業務	パターン区分	届出
7	こんにちは赤ちゃん訪問の受付	A.総合窓口完結	出生
8	予防接種履歴の確認	B.総合窓口+担当課	転入

図表 30 健康増進課での対象業務のパターン区分

<国保年金課（国保）>

国民健康保険で総合窓口にて取扱うライフイベント業務に選定した8業務に対し、以下の観点で検討を加え、対象を9業務に整理し、それぞれパターン区分を実施した。

- ・転居（世帯全体）に伴う保険証住所記載変更も総合窓口の対象に追加（追2）
- ・No9,10,追2は、処理のバリエーションが定型的に分類でき、総合窓口の受付担当者での対応が可能なことから、「A. 総合窓口で手続きを完結するもの」とした
- ・その他は、総合窓口の受付担当者で対応困難なケースや、後日担当課の窓口対応があることから「B. 総合窓口で異動等受付後に各担当課に案内するもの」とした

No.	ライフイベント業務	パターン区分	届出
9	国民健康保険資格取得届・保険証の交付	A.総合窓口完結	出生
10	国民健康保険資格取得届・保険証の交付	A.総合窓口完結	転入
11	国民健康保険資格喪失届・保険証の回収	B.総合窓口+担当課	転出
12	国民健康保険資格喪失届・保険証の回収	B.総合窓口+担当課	死亡
13	国民健康保険証の交付	B.総合窓口+担当課	世帯変更
追2	国民健康保険証の交付	A.総合窓口完結	転居(全部)
14	国民健康保険限度額適用認定証等の回収	B.総合窓口+担当課	転出
15	国民健康保険限度額適用認定証等の回収	B.総合窓口+担当課	死亡
16	国民健康保険葬祭費支給申請	B.総合窓口+担当課	死亡

図表 31 国保年金課（国保）での対象業務のパターン区分



<国保年金課（後期）>

後期高齢者医療で総合窓口にて取扱うライフイベント業務に選定した7業務に対し、以下の観点で検討を加え、それぞれパターン区分を実施した。

- ・広域連合のシステムを利用しており、異動データ連携の実現に制約がある。
- ・異動先・元が県内（広域連合内）か県外かを識別した対応が必要で、No21の県外転出には、転出先への届出（負担区分等証明書）の案内や説明も必要
- ・No22,23は死亡に伴う還付等の案内等が発生し、後日に担当課窓口対応が多いこと
- ・No20は、件数が少なく総合窓口で完結させて対応するメリットが少ないこと
- ・これらを鑑み、後期高齢者医療の7業務はすべて「B. 総合窓口で異動等受付後に各担当課に案内するもの」とした

No.	ライフイベント業務	パターン区分	届出
17	後期高齢者医療資格取得届	B.総合窓口+担当課	転入(県外)
18	後期高齢者医療資格取得変更届	B.総合窓口+担当課	転入(県内)
19	後期高齢者医療資格取得変更届	B.総合窓口+担当課	転出(県内)
20	後期高齢者医療資格取得変更届	B.総合窓口+担当課	転居
21	後期高齢者医療資格喪失届	B.総合窓口+担当課	転出(県外)
22	後期高齢者医療葬祭費支給申請	B.総合窓口+担当課	死亡
23	後期高齢者医療送付先変更申請	B.総合窓口+担当課	死亡

図表 32 国保年金課（後期）での対象業務のパターン区分

<児童家庭課>

児童福祉関連で総合窓口にて取扱うライフイベント業務に選定した9業務に対し、以下の観点で検討を加え、それぞれパターン区分を実施した。

- ・No24,25を整理し、出生（第1子）・転入時の新規手続き「No24 児童手当認定請求」と、出生（第2子以降）の追加手続き「No25 児童手当額改定請求」に区分
- ・No25は、支給額変更であり定型的な処理であるため「A. 総合窓口で手続きを完結するもの」とした
- ・その他の児童手当業務は、所得照会や扶養関係の実態確認など総合窓口の受付担当者で対応困難なケースがあるため「B. 総合窓口で異動等受付後に各担当課に案内するもの」とした
- ・No32は、対象児童の医療保険種別により処理のタイミングが異なり、社保対象者は健保組合側での手続き完了後、後日担当課で受付、処理になるため「B. 総合窓口で異動等受付後に各担当課に案内するもの」とした

- ・その他の子ども医療業務は、処理のバリエーションが定型的に分類でき、総合窓口の受付担当者での対応が可能なことから、「A. 総合窓口で手続きを完結するもの」とした

No.	ライフイベント業務	パターン区分	届出
24	児童手当認定請求	B.総合窓口+担当課	出生、転入
25	児童手当額改定請求	A.総合窓口完結	出生
26	児童手当額改定届	B.総合窓口+担当課	死亡
27	児童手当住所変更届	B.総合窓口+担当課	転居
28	児童手当受給事由消滅届	B.総合窓口+担当課	転出
29	子ども医療費受給資格等喪失届	A.総合窓口完結	死亡
30	子ども医療費受給資格喪失届	A.総合窓口完結	転出
31	子ども医療費受給資格等変更届	A.総合窓口完結	転居
32	子ども医療費受給者証交付申請・受給者証の交付	B.総合窓口+担当課	出生、転入

図表 33 児童家庭課での対象業務のパターン区分

<教育指導課>

学務関連で総合窓口にて取扱うライフイベント業務に選定した4業務に対し、以下の観点で検討を加え、それぞれパターン区分を実施した。

- ・転入、転出、転居（校区外、校区内）の分類で、No33~36を再整理した。
- ・No34は、校区や学校指定などの確認、相談といった処理が発生するため「B. 総合窓口で異動等受付後に各担当課に案内するもの」とした
- ・その他の学務関連業務は、処理のバリエーションが定型的に分類でき、総合窓口の受付担当者での対応が可能なことから「A. 総合窓口で手続きを完結するもの」とした

No.	ライフイベント業務	パターン区分	届出
33	転入通知書の発行	A.総合窓口完結	転入
34	転出通知書、転入通知書の発行	B.総合窓口+担当課	転居(校区外)
35	転出通知書の発行	A.総合窓口完結	転出
36	変更通知書の発行	A.総合窓口完結	転居(校区内)

図表 34 教育指導課での対象業務のパターン区分

パターン区分の検討の結果、「A. 総合窓口で手続きを完結するもの」は11業務、「B. 総合窓口で異動等受付後に各担当課に案内するもの」は25業務となった。

現時点で対象としている36業務のうち、総合窓口で完結できるのは約1/3であるが、今後は総合窓口対応要員への研修、業務マニュアル整備、システムの有効活用などにより習熟度の向上を図ることで、総合窓口で手続きを完結できる業務の数を増やせるよう取り組んでいく。

#### 【ライフイベント別での業務フローのパターン区分】

総合窓口で取扱う36のライフイベント業務につき、各ライフイベントの軸でまとめ、新庁舎での実装に向けた今後の課題などを整理する。

#### <転入>

- ・対象となる8つのライフイベント業務は全ての担当課にわたり、総合窓口で受付する。
- ・総合窓口で完結するのは2業務（No10 国保保険証交付：国保年金課、No33 転入通知書交付：教育指導課）である。
- ・転入時に必要となる証明書類等を総合窓口で合わせて交付する方式と、新庁舎の市民の動線及び案内方式等について今後具体化していく。

No.	ライフイベント業務	担当課	パターン区分
1	介護保険資格取得届	生きがい推進課	B. 総合窓口+担当課
8	予防接種履歴の確認	健康増進課	B. 総合窓口+担当課
10	国民健康保険資格取得届・保険証の交付	国保年金課(国保)	A. 総合窓口完結
17	後期高齢者医療資格取得届	国保年金課(後期)	B. 総合窓口+担当課
18	後期高齢者医療資格変更届	国保年金課(後期)	B. 総合窓口+担当課
24_1	児童手当認定請求	児童家庭課(児手)	B. 総合窓口+担当課
32_1	子ども医療費受給者証交付申請・交付	児童家庭課(医療)	B. 総合窓口+担当課
33	転入通知書の発行	教育指導課	A. 総合窓口完結

図表 35 転入ライフイベントでの対象業務

<転出>

- ・対象となる8つのライフイベント業務は4つの担当課にわたり、総合窓口で受付する。
- ・総合窓口で完結するのは2業務（No30 子ども医療費受給資格喪失届：児童家庭課、No35 転出通知書交付：教育指導課）である。
- ・転出時に必要となる証明書類等を総合窓口で合わせて交付する方式と、新庁舎の市民の動線及び案内方式等について今後具体化していく。

No.	ライフイベント業務	担当課	パターン区分
2	介護保険資格喪失届	生きがい推進課	B. 総合窓口+担当課
11	国民健康保険資格喪失届・保険証回収	国保年金課(国保)	B. 総合窓口+担当課
14	国民健康保険限度額適用認定証回収	国保年金課(国保)	B. 総合窓口+担当課
19	後期高齢者医療資格変更届	国保年金課(後期)	B. 総合窓口+担当課
21	後期高齢者医療資格喪失届	国保年金課(後期)	B. 総合窓口+担当課
30	子ども医療費受給資格喪失届	児童家庭課(医療)	A. 総合窓口完結
28	児童手当受給事由消滅届	児童家庭課(児手)	B. 総合窓口+担当課
35	転出通知書の発行	教育指導課	A. 総合窓口完結

図表 36 転出ライフイベントでの対象業務

<転居>

- ・対象となる7つのライフイベント業務は4つの担当課にわたり、総合窓口で受付する。
- ・総合窓口で完結するのは2業務（追2 国保保険証交付：国保年金課、No36 変更通知書発行：教育指導課）である。
- ・転居時に必要となる証明書類等を総合窓口で合わせて交付する方式と、新庁舎の市民の動線及び案内方式等について今後具体化していく。

No.	ライフイベント業務	担当課	パターン区分
追1	介護保険変更届(保険証住所変更)	生きがい推進課	B. 総合窓口+担当課
追2	国民健康保険証の交付;世帯全体	国保年金課(国保)	A. 総合窓口完結
20	後期高齢者医療資格変更届	国保年金課(後期)	B. 総合窓口+担当課
27	児童手当住所変更届	児童家庭課(児手)	B. 総合窓口+担当課
31	子ども医療費受給資格等変更届	児童家庭課(医療)	B. 総合窓口+担当課
34	転出通知書、転入通知書の発行	教育指導課	B. 総合窓口+担当課
36	変更通知書の発行	教育指導課	A. 総合窓口完結



図表 37 転居ライフイベントでの対象業務

<世帯・氏名変更>

- ・住所地の移転を伴わない世帯、氏名変更は、それぞれ1業務を総合窓口で受付する。
- ・世帯や氏名変更では婚姻、扶養関係の変更などの市民のプライバシーにも関わる様々なケースを伴うため、総合窓口で事由や内容をスムーズかつ適切に聞き取るための方法を検討していく。

No.	ライフイベント業務	担当課	パターン区分
13	国民健康保険証の交付;世帯変更	国保年金課(国保)	B. 総合窓口+担当課
3,4,5	介護保険変更届(保険証氏名変更)	生きがい推進課	B. 総合窓口+担当課

図表 38 世帯・氏名変更ライフイベントでの対象業務

<出生>

- ・対象となる5つのライフイベント業務は4つの担当課にわたり、総合窓口で受付する。
- ・総合窓口で完結するのは3業務（No7 こんにちは赤ちゃん訪問：健康増進課、No9 国民健康保険資格取得：国保年金課、No25 子ども医療費受給資格申請：児童家庭課）である。
- ・新生児にかかる他制度の案内の内容や方式等について今後具体化していく。

No.	ライフイベント業務	担当課	パターン区分
7	こんにちは赤ちゃん訪問の受付	健康増進課	A. 総合窓口完結
9	国民健康保険資格取得届・保険証の交付	国保年金課(国保)	A. 総合窓口完結
24.2	児童手当認定請求	児童家庭課(児手)	B. 総合窓口+担当課
25	児童手当額改定認定請求	児童家庭課(児手)	A. 総合窓口完結
32.2	子ども医療費受給者証交付申請・証交付	児童家庭課(医療)	B. 総合窓口+担当課

図表 39 出生ライフイベントでの対象業務

<死亡>

- ・対象となる8つのライフイベント業務は5つの担当課にわたり、総合窓口で受付する。
- ・総合窓口で完結するのは1業務（No29 子ども医療費資格喪失：児童家庭課）であ

る。(また、住民基本台帳連携による職権処理が大半)

- ・死亡の届出は代理人が多いことや、後日に遺族等が様々な手続きが各担当課の窓口で発生することから、総合窓口でのライフイベント業務としての扱い、位置づけについて検討していく。
- ・なお、視察した総合窓口導入済みの3団体では、死亡はライフイベント業務としてのワンストップサービスの対象としていない。

No.	ライフイベント業務	担当課	パターン区分
6	介護保険資格喪失・保険証の回収(死亡)	生きがい推進課	B. 総合窓口+担当課
12	国民健康保険資格喪失届・保険証の回収	国保年金課(国保)	B. 総合窓口+担当課
15	国民健康保険限度額適用認定証等回収	国保年金課(国保)	B. 総合窓口+担当課
16	国民健康保険葬祭費支給申請	国保年金課(国保)	B. 総合窓口+担当課
22	後期高齢者医療葬祭費支給申請	国保年金課(後期)	B. 総合窓口+担当課
23	後期高齢者医療送付先変更申請	国保年金課(後期)	B. 総合窓口+担当課
26	児童手当額改定届	児童家庭課(児手)	B. 総合窓口+担当課
29	子ども医療費受給資格等喪失届	児童家庭課(医療)	A. 総合窓口完結

図表 40 死亡ライフイベントでの対象業務

## 4. 総合窓口化による効果等

### 4-1 住民サービス向上の効果把握手法と検討結果

#### 【住民サービス向上の効果把握の考え方】

窓口業務の見直しの結果、ライフイベントに関連する36の業務が各担当課から新庁舎の総合窓口に移行予定である。

この総合窓口化による住民サービス向上の効果としては、総合申請システムやフロアマネージャによる「申請書等記載の時間短縮」、関係する担当課が同一フロアに隣接し、総合異動システムでのデータ連携による「窓口間移動、再度受付の時間短縮」の2点から定量的な効果として把握する。

#### <申請書等記載の時間短縮>

新庁舎では、市民が来庁し庁舎案内などで受付場所の案内を受け、フロアマネージャなどの記載支援を通じ総合申請システムでのデータ入力を実施する。申請データ受付は、以下の方法による実施を検討している。

市民によるデータ入力の時間は、キーボード入力の習練度によってまちまちと想定されるが、デモシステム等を通じた試行では、約2分程度の短縮が見込まれた。手書きの届出に関しては、記載支援による効果を相殺して、現行と変わらない想定とした。

データ入力方式	入力方式の概要	想定する効果
総合申請システムでのデータ入力	・必要とする手続きを選択し、申請者本人や世帯構成員等の情報を、タブレットのキーボード等でデータ入力	異動届記入時間が短縮 ※手書き時に比べ、2分程度の短縮が見込まれる
手書き(+データ化)	・必要な届出を一様化したオーダーシート等に手書きで氏名等を記載 ・記載支援担当者が総合申請システムからデータ入力	基本的に現行と変わらない ※記載支援による時間短縮とデータ入力時間の相殺を想定

図表 41 申請書記載にかかる時間短縮効果の見込み

<窓口間移動、再度受付の時間短縮>

新庁舎では、対象36ライフイベント業務については、担当課が同一フロアに隣接し、総合異動システムでのデータ連携によるワンストップ化を予定している。総合窓口から各担当課への市民の動線は、業務により以下のパターンとなる。

業務パターン	想定する効果
A. 総合窓口で手続きを完了するもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現状で生じている市民課と担当課の窓口の移動時間がなくなる</li> <li>・担当課で再受付する時間がなくなる</li> </ul>
B. 総合窓口で異動等受付後に各担当課に案内するもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口間移動の時間が短縮 ※現行は1階の市民課から2階、3階へ移動</li> <li>・担当課での再受付の時間が短縮 ※新庁舎は1階総合窓口周辺に担当課が配置、異動データ連携及びプレプリント申請書等により再受付もスムーズ</li> </ul>

図表 42 窓口間移動、再度受付にかかる時間短縮効果の見込み

【住民サービス向上効果のシミュレーション】

ライフイベント業務を総合窓口で受け付ける際の申請データの量や対象となりうる業務の条件は多岐にわたるため、転入のライフイベントで以下の世帯パターン（子育て世帯）を想定し、2つの定量的な効果の把握手法でのシミュレーションを実施した。

世帯パターン (子育て世帯)	世帯主：41歳 国民健康保険 妻：38歳 国民健康保険 子：7歳 国民健康保険 子：4歳 国民健康保険
対象ライフイベント業務 (転入)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・No10. 国民健康保険資格取得届・保険証交付</li> <li>・No24. 児童手当認定請求</li> <li>・No32. 子ども医療費受給者証交付申請・受給者証交付</li> <li>・No33. 転入通知書の発行（転校）</li> </ul>

図表 43 シミュレーションに用いた世帯パターンと対象業務

<現状窓口での手続き時間>

仮定した世帯のパターンに基づき、市民課での届出書の記載と窓口間の移動にかかる時間を本市にて実測した。各担当課で発生する窓口対応時間については、ライフイベント業務調査個表の時間を用いた。

その結果を以下に示す。再受付については、該当の窓口で他の対象者が受付や相談をしていない状態を想定してカウントした。

担当課窓口	手続きなど	所要時間(分)
市民課	住民異動届(転入)の記載、受理	6
(移動・再受付)	(市民課から国保年金課へ移動、再受付)	2
国保年金課	国民健康保険資格取得届・保険証交付	13
(移動・再受付)	(国保年金課から児童家庭課へ移動、再受付)	2
児童家庭課	児童手当認定請求	10
児童家庭課	子ども医療費受給者証交付申請・受給者証交付	10
(移動・再受付)	(児童家庭課から教育指導課へ移動、再受付)	2
教育指導課	転入通知書の発行	8
計		53

図表 44 世帯パターンでの現状窓口における転入にかかる所要時間

<総合窓口での手続き時間のシミュレーション>

仮定した世帯のパターンに基づき、新庁舎の総合窓口での受付を想定したシミュレーションを実施した。各担当課で発生する窓口対応時間については、ライフイベント業務調査個表の時間から、総合窓口システム等による定量的効果の見込み値を差し引いて値を用いた。

その結果を以下に示す。本シミュレーションの対象者は、総合申請システムにて申請データを登録する想定とした。番号札での待合時間は、総合窓口で各業務処理にかかる時間に包含する想定（処理が並行するため）とした。再受付については、該当の窓口で他の対象者が受付や相談をしていない状態を想定してカウントした。

担当課窓口	手続きでの時間短縮効果	所要時間(分)
総合窓口	総合申請システムでのデータ入力 ※手書きとの差分を2分と想定	4
	国民健康保険資格取得届・保険証交付 ※データ連携による入力削減時間を4分と想定	9
	転入通知書の発行 ※データ連携による入力削減時間を1分と想定	7
(移動・再受付)	(総合窓口から児童家庭課へ移動、再受付) ※1階から2階への移動時間を1分減と想定	1
児童家庭課	児童手当認定請求 ※データ連携による入力削減時間を3分と想定	7
児童家庭課	子ども医療費受給者証交付申請・受給者証交付 ※データ連携による入力削減時間を4分と想定	6
計		34

図表 45 世帯パターンでの現状窓口における転入にかかる所要時間

<現状窓口と総合窓口でのシミュレーション比較結果>

転入のライフイベントでの世帯パターン（子育て世帯）を想定し、住民サービス向上の効果把握の手法によるシミュレーションを実施した。

この結果、設定した世帯パターンでは、総合窓口化によって、手続きに要する時間が、現状の53分から34分になると見込まれ、最大で約30%の時間短縮効果が生じると想定される。

現状窓口	窓口	市民課	移動・再受付	国保年金課	移動・再受付	児童家庭課		移動・再受付	教育指導課
	手続	住民異動届(転入)		国保資格届・証交付		児童手当認定請求	子ども医療申請・証交付		転入通知書の発行
	時間(分)	6	2	13	2	10	10	2	8
<b>53分</b>									
総合窓口	窓口	総合窓口(市民課)			移動・再受付	児童家庭課			
	手続	異動総合申請	国保資格届・証交付	転入通知書の発行		児童手当認定請求	子ども医療申請・証交付	総合申請システムでデータ入力しない場合、異動届の記入(+2)時間相当分が加わる	
	時間(分)	4	9	7	1	7	6	<b>34分</b>	
<b>19分の短縮</b>									

図表 46 世帯パターンでの所要時間の比較結果

## 4-2 歳出削減等の効果把握手法と検討結果

### 【歳出削減等の効果把握の考え方】

ライフイベントに関連する36の業務が各担当課から新庁舎の総合窓口に移行する窓口業務の見直しによる歳出削減等の効果を検討した。

本市での総合窓口化による歳出削減の効果把握の考え方としては、36のライフイベント業務が担当課から総合窓口に移行されることで「①各担当課から総合窓口へ移行される窓口対応時間(分)の合計(年間)」と「②総合窓口でのデータ入力による担当課での時間効果(分)の合計(年間)」の合計を、見込まれる業務削減量としてシミュレーションし、定量的な効果として把握する。

#### ① 各担当課から総合窓口へ移行される窓口対応時間

現状は市民課での届出後に再度各担当課で受付しているライフイベント業務を総合窓口で取扱うことで、各担当課での窓口対応にかかっている時間が総合窓口に移行され、外部委託人材による事務処理に集約することでのコスト効果が期待される。

各担当課から総合窓口へ移行される窓口対応時間は、業務により以下のパターンから算出した。「B. 総合窓口で異動等受付後に各担当課に案内するもの」での総合窓口への移行時間割合は、新庁舎では総合窓口システムでの異動データ連携により対象者検索負荷やプレプリント申請書等により受付がスムーズになることによる削減時間が、現行の窓口対応時間の約1/4に相当すると仮定し、シミュレーションを実施した。

業務パターン	窓口対応時間の算出方法
A. 総合窓口で手続きを完結するもの	・(担当課での窓口対応時間:件)×(担当課での年間発生件数)
B. 総合窓口で異動等受付後に各担当課に案内するもの	・(担当課での窓口対応時間:件)×(担当課での年間発生件数) ×(総合窓口への移行時間割合) ※総合窓口への移行時間割合は、25%としてシミュレーションを実施

図表 47 各担当課から総合窓口へ移行される窓口対応時間の算出





<生きがい推進課>

No.	ライフイベント業務	パターン別 移行割合:w	窓口時間/ 件(分):あ	年間発生件 数:い	移行時間 :あ×い×w
1	介護保険資格取得届	B:(25%)	15	73	274
2	介護保険資格喪失	B:(25%)	5	47	59
3,4,5	介護保険変更届(保険証氏名変更)	B:(25%)	5	3	4
追1	介護保険変更届(保険証住所変更)	B:(25%)	5	70	88
6	介護保険資格喪失・保険証の回収	B:(25%)	15	197	739
年間移行時間計(分)					1,163

図表 48 生きがい推進課での総合窓口へ移行される窓口対応時間

<健康増進課>

No.	ライフイベント業務	パターン別 移行割合:w	窓口時間/ 件(分):あ	年間発生件 数:い	移行時間 :あ×い×w
7	こんにちは赤ちゃん訪問の受付	※現行で既に市民課と連携済み			
8	予防接種履歴の確認	※総合窓口では案内のみのため			
年間移行時間計(分)					0

図表 49 健康増進課での総合窓口へ移行される窓口対応時間

<国保年金課(国保)>

No.	ライフイベント業務	パターン別 移行割合:w	窓口時間/ 件(分):あ	年間発生件 数:い	移行時間 :あ×い×w
9	国民健康保険資格取得届・証交付	A:(100%)	13	470	6,109
10	国民健康保険資格取得届・証交付	A:(100%)	13	1,573	20,449
11	国民健康保険資格喪失届・証回収	B:(25%)	13	427	1,388
12	国民健康保険資格喪失届・証回収	B:(25%)	13	67	218
13	国民健康保険証の交付	B:(25%)	13	949	3,084
追2	国民健康保険証の交付	A:(100%)	13	120	1,560
14	国民健康保険限度額適用認定証回収	B:(25%)	3	1,001	751
15	国民健康保険限度額適用認定証回収	B:(25%)	3	299	224
16	国民健康保険葬祭費支給申請	B:(25%)	15	60	225
年間移行時間計(分)					34,007

図表 50 国保年金課(国保)での総合窓口へ移行される窓口対応時間

< 国保年金課（後期） >

No.	ライフイベント業務	パターン別 移行割合:w	窓口時間/ 件(分):あ	年間発生件 数:い	移行時間 :あ×い×w
17	後期高齢者医療資格取得届	B:(25%)	15	12	45
18	後期高齢者医療資格取得変更届	B:(25%)	15	106	398
19	後期高齢者医療資格取得変更届	B:(25%)	15	106	398
20	後期高齢者医療資格取得変更届	B:(25%)	15	48	180
21	後期高齢者医療資格喪失届	B:(25%)	5	60	75
22	後期高齢者医療葬祭費支給申請	B:(25%)	10	240	600
23	後期高齢者医療送付先変更申請	B:(25%)	5	96	120
年間移行時間計(分)					1,815

図表 51 国保年金課（後期）での総合窓口へ移行される窓口対応時間

< 児童家庭課 >

No.	ライフイベント業務	パターン別 移行割合:w	窓口時間/ 件(分):あ	年間発生件 数:い	移行時間 :あ×い×w
24	児童手当認定請求	B:(25%)	10	360	900
25	児童手当額改定請求	A:(100%)	5	240	1,200
26	児童手当額改定届	B:(25%)	5	1	1
27	児童手当住所変更届	※レアケース対応、総合窓口移行の相当時間なし			
28	児童手当受給事由消滅届	B:(25%)	5	60	75
29	子ども医療費受給資格等喪失届	※職権処理対応、総合窓口移行の相当時間なし			
30	子ども医療費受給資格喪失届	A:(100%)	5	96	480
31	子ども医療費受給資格等変更届	A:(100%)	3	120	360
32	子ども医療費受給者証申請・証交付	B:(25%)	10	600	1,500
年間移行時間計(分)					4,516

図表 52 児童家庭課での総合窓口へ移行される窓口対応時間

<教育指導課>

No.	ライフイベント業務	パターン別 移行割合:w	窓口時間/ 件(分):あ	年間発生件 数:い	移行時間 :あ×い×w
33	転入通知書の発行	A:(100%)	8	40	320
34	転出通知書、転入通知書の発行	B:(25%)	8	20	40
35	転出通知書の発行	A:(100%)	8	40	320
36	変更通知書の発行	A:(100%)	2	20	40
年間移行時間計(分)					720

図表 53 教育指導課での総合窓口へ移行される窓口対応時間

<総合窓口へ移行される窓口対応時間の合計>

各担当課から総合窓口へ移行される窓口対応時間のシミュレーション結果は、以下の通りとなった。移行見込み時間の合計は42,221分と想定される。そのうち、国保年金課の国民健康保険業務が大半を占めている。

担当課(業務分類)	総合窓口への年間移行時間(分)
生きがい推進課(介護保険)	1,163
健康増進課	0
国保年金課(国民健康保険)	34,007
国保年金課(後期高齢者医療)	1,815
児童家庭課(児童手当)	2,176
児童家庭課(子ども医療)	2,340
教育指導課(学務関連)	720
合計	42,221

図表 54 総合窓口へ移行される窓口対応時間の合計

② 総合窓口でのデータ入力による担当課での時間効果

現状は各担当課で再受付後に対象者の異動確認や資格登録、変更などのためにデータ入力を実施しているが、総合窓口システムによる異動データ連携を実現することで、各担当課でのデータ入力の時間短縮効果が期待される。

各担当課での異動に関するデータ入力時間は、ライフイベント業務で要する記載内容など事務処理実態を考慮し、職員の経験値から以下の時間を設定し、「ライフイベント業務での対象異動者データ入力時間：か」と「年間発生件数：き」の積算によって短縮時間のシミュレーションを実施した。

No.	ライフイベント業務	主な入力データ	入力時間 (分):か	年間発生 件数:き	短縮時間 :か×き
1	介護保険資格取得届	・転入者情報	4	73	292
2	介護保険資格喪失	・転出者情報	2	47	94
3,4,5	介護保険変更届(保険証氏名変更)	・氏名変更情報	1	3	3
追1	介護保険変更届(保険証住所変更)	・転居者情報	1	70	70
6	介護保険資格喪失・保険証の回収	・死亡者情報	2	197	394
7	こんにちは赤ちゃん訪問の受付	・出生者情報	1	360	360
8	予防接種履歴の確認	(母子手帳コピー)	—	(380)	—
9	国民健康保険資格取得届・証交付	・出生者情報	1	470	470
10	国民健康保険資格取得届・証交付	・転入者情報	4	1,573	6,292
11	国民健康保険資格喪失届・証回収	・転出者情報	2	427	854
12	国民健康保険資格喪失届・証回収	・死亡者情報	2	67	134
13	国民健康保険証の交付	・世帯変更情報	3	949	2,847
追2	国民健康保険証の交付	・転居者情報	1	120	120
14	国民健康保険限度額適用認定証回収	・転出者情報	1	1,001	1,001
15	国民健康保険限度額適用認定証回収	・死亡者情報	1	299	299
16	国民健康保険葬祭費支給申請	・死亡者情報	1	60	60
17	後期高齢者医療資格取得届	・転入者情報	3	12	36
18	後期高齢者医療資格取得変更届	・転入者情報	1	106	106
19	後期高齢者医療資格取得変更届	・転出者情報	1	106	106
20	後期高齢者医療資格取得変更届	・転居者情報	1	48	48
21	後期高齢者医療資格喪失届	・転出者情報	2	60	120

22	後期高齢者医療葬祭費支給申請	・死亡者情報	1	240	240
23	後期高齢者医療送付先変更申請	・死亡者情報	1	96	96
24	児童手当認定請求	・転入者情報	3	360	1,080
25	児童手当額改定請求	・出生者情報	1	240	240
26	児童手当額改定届	・死亡者情報	1	1	1
27	児童手当住所変更届	・転居者情報	1	108	108
28	児童手当受給事由消滅届	・転出者情報	1	60	60
29	子ども医療費受給資格等喪失届	(連携済み)	—	(2)	—
30	子ども医療費受給資格喪失届	・転出者情報	1	96	96
31	子ども医療費受給資格等変更届	・転居者情報	1	120	120
32	子ども医療費受給者証申請・証交付	・出生者情報	1	600	600
33	転入通知書の発行	・転入者情報	1	40	40
34	転出通知書、転入通知書の発行	・転居者情報	1	20	20
35	転出通知書の発行	・転出者情報	1	40	40
36	変更通知書の発行	・転居者情報	1	20	20
					16,467

図表 55 異動データ連携によるデータ入力短縮時間のシミュレーション

総合窓口化による各担当課との異動データ連携で期待されるデータ入力の短縮時間の合計は、16,467分となった。

【本市の総合窓口化での歳出削減等の見込み】

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「②総合窓口でのデータ入力による担当課での時間効果(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してシミュレーションを実施した。総合窓口化による歳出削減の元となる各担当課での業務削減量の合計時間は以下の通りである。

担当課(業務分類)	①合計(年間):分	②合計(年間):分	①+②(年間):分
生きがい推進課(介護保険)	1,163	853	2,106
健康増進課	0	360	360
国保年金課(国民健康保険)	34,007	12,077	46,084
国保年金課(後期高齢者医療)	1,815	752	2,567
児童家庭課(児童手当)	2,176	1,489	3,665
児童家庭課(子ども医療)	2,340	816	3,156
教育指導課(学務関連)	720	120	840
合計	42,221	16,467	(a) 58,688

図表 56 総合窓口化による担当課での業務削減時間の合計

総合窓口化による各担当課の年間での業務削減時間の合計値(a)は、58,688分となった。職員1名あたりの年間業務時間(分)を、以下の算出式を用いて計算すると、111,600分となる。

$$\underline{60 \text{ (分)} \times 7.75 \text{ (時間)} \times 20 \text{ (日)} \times 12 \text{ (月)} = \text{(b)} 111,600}$$

36のライフイベント業務の総合窓口移管により見込まれる各担当課での業務削減時間の合計値(a)を、職員1名あたり年間業務時間数(b)で割ると、約0.5人分の年間時間に相当することとなる。

$$\underline{(a) / (b) \div 52.6\%}$$

36のライフイベント業務につき、現状では各担当課（5課）にて、それぞれ職員が従事している年間業務時間(0.5人相当分)が、今後は総合窓口へと移行することになる。

総合窓口では、市民課にて実施している外部委託リソース等に、この業務時間を集約させて対応していく予定である。よって、市民課で活用している外部委託人材の人件費と、職員の人件費の差額が歳出削減の見込み値となる。



### 4-3 総合窓口化検討に際しての諸考察

#### 【住民サービス向上の観点】

今回の本市での取り組みでは、ライフイベント36業務のうち、総合窓口で手続きを完結できるものは11（国民健康保険、子ども医療費、児童手当、小中学校転入出通知、母子保健）業務とした。子育て世帯などの異動に伴う窓口サービスでは、時間短縮や案内漏れ防止などの効果が見込まれる。

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に関する説明や後日での受付処理が多いことから現行と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。今後、新庁舎で窓口関連担当課が同一フロア集約することから、住民ニーズに応じた柔軟な対応方式や案内の充実などの改善を図り、更なる効果を引き出していく。

本市の総合窓口化は、担当課が複数階や別庁舎に分割している小規模団体（市域面積が同等の団体）において参考となりうる取り組みになったものとする。

#### 【歳出効率化の観点】

今回の取り組みでは、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たが、これは視察を実施した他の総合窓口に取り組んでいる先進団体でも同様の傾向にあるとのことであった。また介護保険や後期高齢者医療など広域連合の業務に関しては、本市は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り組みが有効と思われる。

人口減社会を迎える中での行政コスト削減に向けては、自治体単独の取り組みに加え、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ものとする。