

【自治体EA事業：基幹業務】

個別課題の解決方策の 検討作業結果について

平成18年2月22日

(個別課題検討WG：成果報告)

本作業の実施概要

- ・第1回WG(1月31日)、第2回WG(2月9日)を通じて、個別課題は「窓口サービスにおける待ち時間の短縮」と設定した。
- ・第2回WG(2月9日)では、個別課題の解決方策の検討対象と、その効果算定を行う範囲として、以下の2つを選定した。
- ・双方とも、手続きが複数の所管に渡るために、住民に何らかの負荷がかかっていることが想定されるものとして、取り上げている。

	解決方策の検討対象
証明書交付系	・本庁でも、複数の証明書等を一カ所の窓口で申請、交付できるようにし、証明書等の交付にかかる待ち時間を短縮する。
申請・登録系	・本庁、分庁舎など、物理的に離れている各所管課を住民が渡り歩く負荷を軽減し、複数の所管に係る手続きを終了するまでの時間を短縮できるようにする。

- ・第3回WG(2月16日)では、上記 、 につき、サンプルとしての具体的なケースを想定し、現状の処理の実態を観測(処理時間の実測含む)を実施した。
- ・本資料では、理想モデルに向けた移行段階での解決方策検討と、その効果算定を、具体例として示す。

個別課題の検討範囲について

- ・第3回WGでは、以下を対象業務手続きとして具体的なケースを想定し、現状での処理の実態を観測（処理時間の実測含む）を実施した。

	検討対象手続き(所管課)	ケース・現状説明
証明書 交付系	○ 住民票の写し交付(市民課) ○ 市・県民税課税証明(税制課)	住民が、本庁にて、住民票の写し交付(市民課)と、市・県民税課税証明(税制課)を同時に取得するケースを想定。 市民課と税制課の窓口は、双方とも本庁舎1Fにあるが、それぞれの窓口で、申請書を書き、それぞれの窓口で交付物を受け取る。
申請・ 登録系	○ 住民異動届;転入(市民課) ○ 児童手当認定(児童福祉課) ○ 乳幼児医療費受給申請(児童福祉課) ○ 要介護認定申請;継続申請(介護保険課) ○ 留守家庭児童保育室利用申請(学務課)	住民が転入した際に、世帯内に左記の業務手続きの対象者がいるケースを想定。 市民課、児童福祉課の窓口は本庁舎、介護保険課は中央図書館1F、学務課は分庁舎と窓口が離れている。 手続きは、住民がそれぞれの建物を回って、各課の窓口で実施する。

証明書交付系

#	実測対象(行為)	部署	場所	備考
1	住民票の写し交付	市民課	本庁1F	【提出物】住民票の写し等交申請書 【交付物】住民票の写し
2	市・県民税課税証明	税制課	本庁1F	【提出物】市税証明申請書 【交付物】市・県民課税証明書



証明書交付系

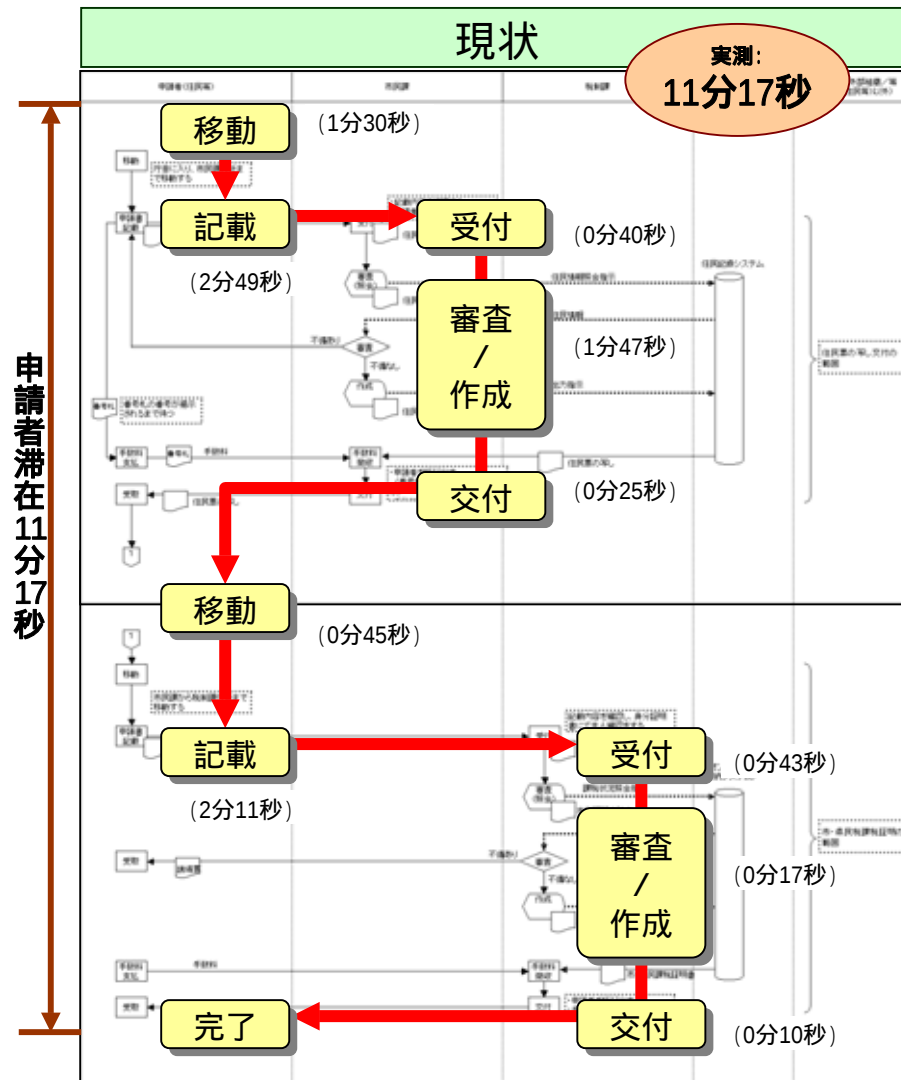
* 住民票と市・県民税課税証明書を、同時に取得する場面を想定。

	現状の問題点	解決方策	想定効果
	・住民票の写し、印鑑登録証明書等の交付は市民課、税証明等の交付は税制課と、課毎に窓口が分かれている。 ・市民課と税制課のそれぞれの窓口で、申請書を記入し、証明書の交付時も、それぞれの窓口で発行手数料を納付している。 ・よって、本ケースの場合は、申請書記入、交付時の手数料納付を、双方の窓口で行うことになり、住民にとって二重の負荷がかかっている。	・どちらかの一方の窓口で双方の申請書を記入し、交付もどちらか一方の窓口で行えるようにする。 (行政センターでは同様の方式でのサービス提供が実現される見込み?)	・受付時に、双方の申請情報を登録し、並行処理で証明書交付を一カ所で実施することで、交付までの時間短縮を図ることができる。 → 交付までの時間が ○○分(○○%)短縮 ・煩雑な申請書記入、手数料納付の手続きが簡素化される。(1回で済む)

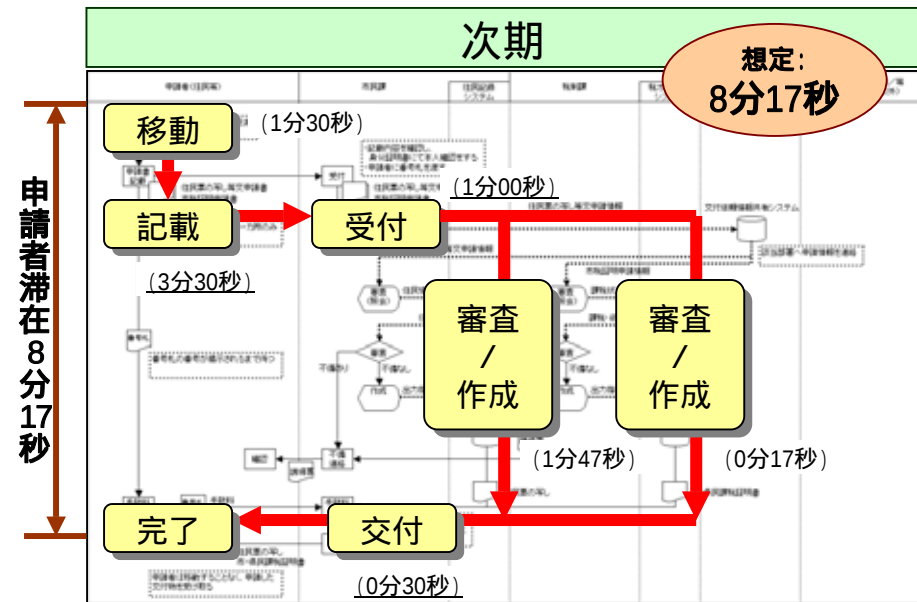
→ 現時点で、このケースでの手続きがどのくらいの件数あるのか、についての統計的な数値はないとのこと。

→ よって、効果はこのケース1件あたりで短縮される時間とする。

証明書交付系での解決方策による効果見込み



()内は、作業にかかる時間(実測)



()内は、作業にかかる時間(想定)
下線は解決方策を考慮した際の想定される時間

【解決方策】

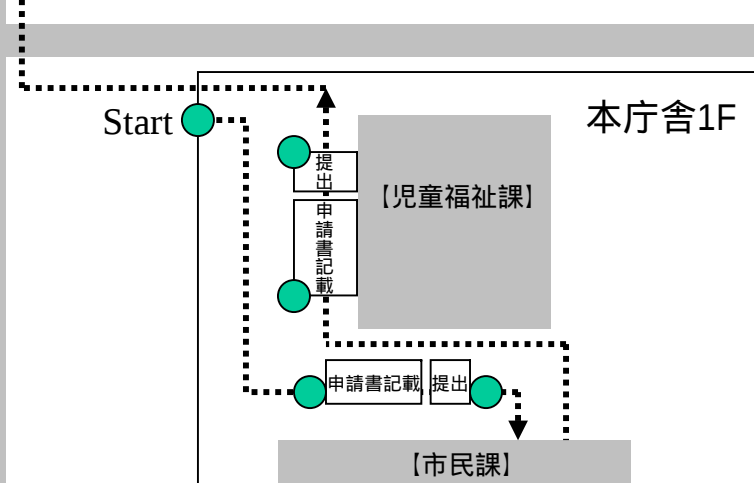
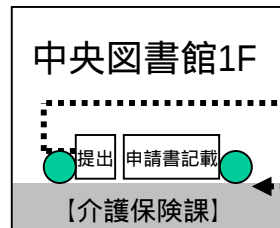
- ・一方の窓口で双方の申請書を記入し、交付も一方の窓口で行えるようにする。
- ・申請書の記載において、氏名等の共通する部分は一カ所のみ記載する帳票様式とする。

【期待する効果】

- ・交付までの時間が、**3分(27%)**短縮される。

申請・登録系

#	実測対象(行為)	部署	場所	備考
1	住民異動届	市民課	本庁1F	【提出物】・住民異動届
2	児童手当認定請求	児童福祉課	本庁1F	【提出物】・児童手当 認定請求書
3	乳幼児医療費受給資格登録	児童福祉課	本庁1F	【提出物】 ・乳幼児医療費受給資格登録申請書兼登録台帳
4	要介護認定申請	介護保険課	中央図書館1F	【提出物】 ・介護保険(要介護認定・要支援認定(更新・変更))申請書 ・受給資格証明書
5	留守家庭児童保育室利用申請	学務課	分庁舎3F	【提出物】 ・留守家庭児童保育室入室申請書 ・就労(採用内定)証明書

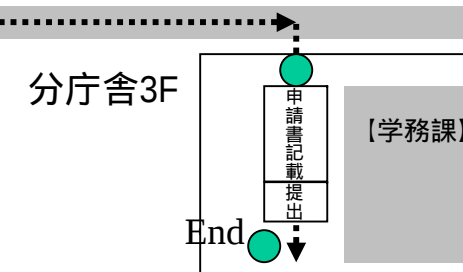


【想定世帯の構成】

- ・A: 40歳。世帯主。
- ・B: 40歳。Aの妻。(今回の手続者)
- ・C: 70歳。Aの実母。要介護者。
- ・D: 8歳。AとBの第1子。
- ・E: 3歳。AとBの第2子。

● : 計測ポイント

■▶ : 動線

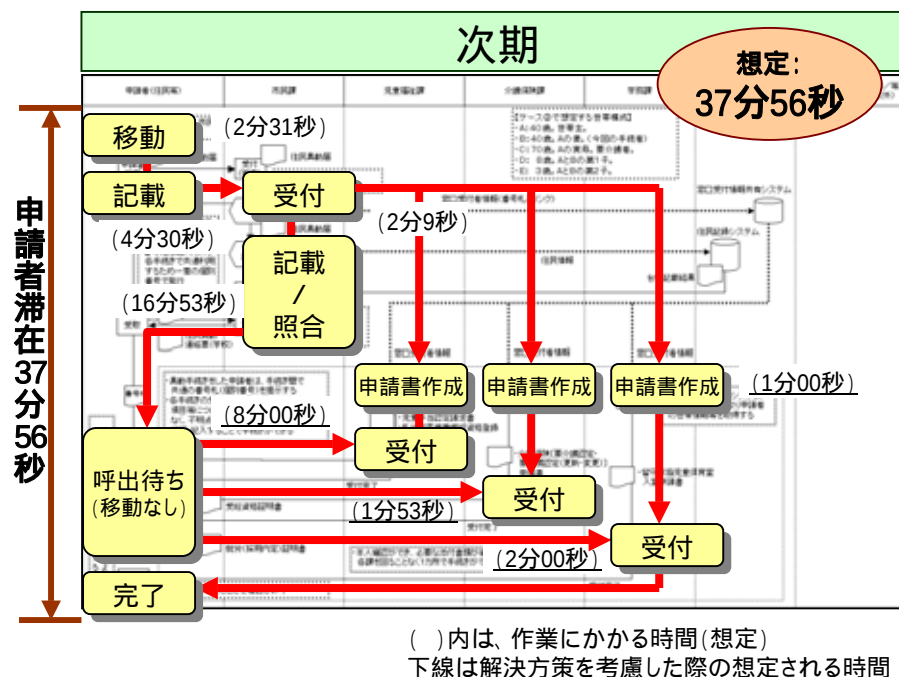
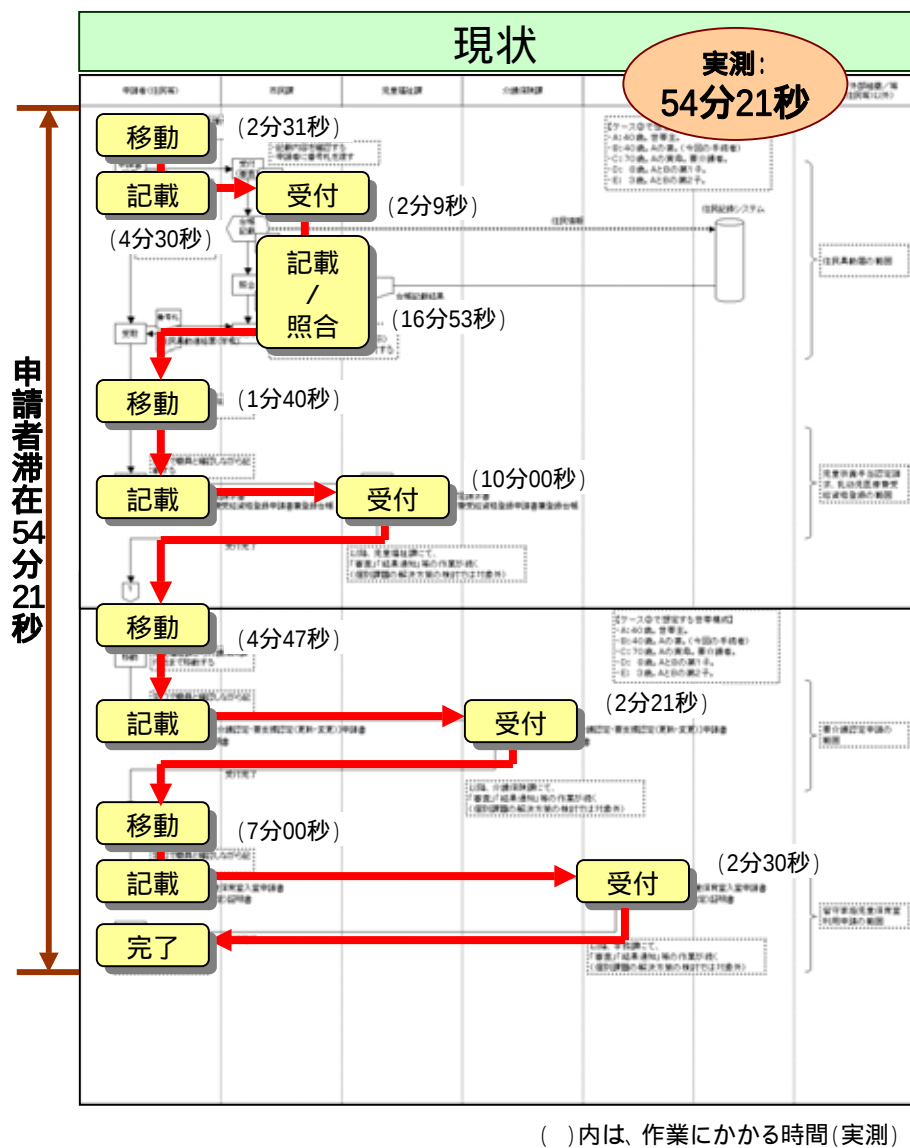


申請・登録系

* ある世帯が転入した際に、届出等を連続して行う場面を想定。

	現状の問題点	解決方策	想定効果
	・転入届を提出後、児童手当などについては、同じ本庁の1Fで手続きができる。 ・しかし、それぞれの窓口で、申請書を記入する必要がある。 ・さらに、世帯に要介護者や学童保育対象の児童がいる場合、介護保険関係の課・係は中央図書館の建物、留守家庭児童保育室利用申請(学童保育)は、分庁舎の3Fなど離れた場所にある。 ・手続きを行うために複数の建物間を移動し、それぞれの窓口に行かねばならない。 ・また、何回も同じような書類記入、聞き取りなどが発生し、住民に負荷がかかる。	・転入届を提出した世帯について、受付時にその情報を市民課から関係各所管課に展開、共有する。 ・各所管課は世帯の状況に合わせ、手続きをする住民を事前に把握できるようにする。 ・また、本人の確認ができれば、転入時に付随する届出等については1つの窓口で受理できるようにする。	・受付時に情報を各課が取得し共有しておくことで、世帯状況の聞取り、登録にかかる時間を短縮することができる。 ・届出等を、なるべく1つの窓口で受理することができれば、住民が複数の建物を渡り歩く時間と手間を省くことができる。 → 負荷となる移動時間が ○○分(○○%)短縮 ・転入した住民に対し何回も氏名住所を書かせるといった負荷を簡素化する。

申請・登録系での解決策による効果見込み



【解決策】

- ・転入届を提出した世帯について、受付時にその情報を市民課から関係各所管課に展開、共有する。
- ・各所管課は世帯の状況に合わせ、手続きをする住民を事前に把握できるようにする。
- ・申請者の移動距離が短くなるよう、レイアウトを工夫する。
- ・本人確認、添付書類が揃っていない場合には、住民は移動せずに1つの窓口で届出を受け付けるようにする。

【期待する効果】

- ・転入時の複数手続きにかかる時間が、**16分25秒(30%)**短縮される。