

【自治体EA事業：基幹業務】

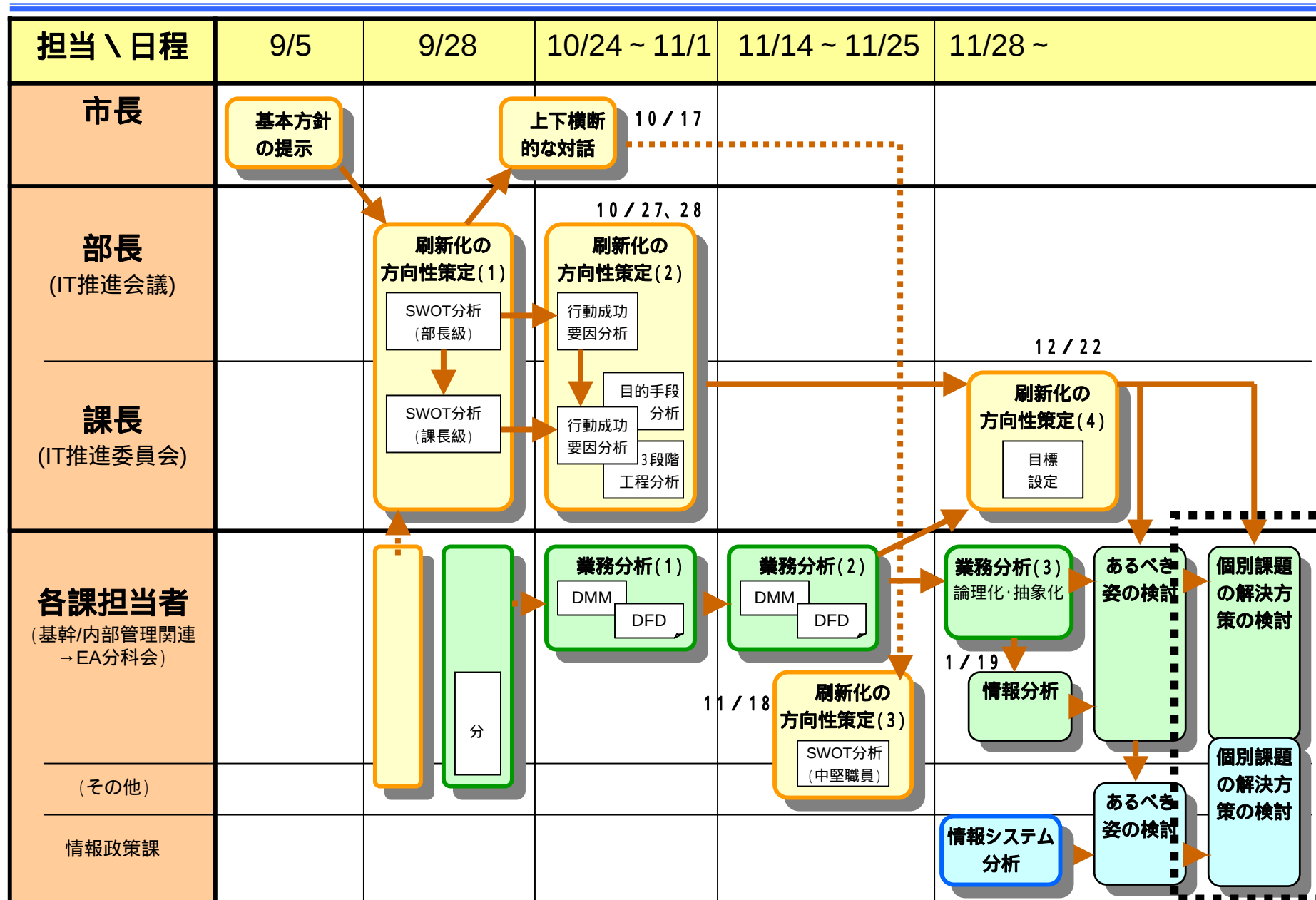
個別課題の解決方策の 検討作業について(案)

平成18年2月9日

(第2回：個別課題検討WG)

本作業の位置づけ

個別課題の解決方策の検討作業
【基幹系】



< 自治体 E A 事業における本作業の目的 >

- 刷新化の方向性策定作業において、住民満足度向上の視点から設定された目標の実現に向け、どのような方法で具体検討を進めるかの1手順を示すこと。
- 設定された目標の実現のために解決すべき課題から、対象範囲を絞り込んだ上で解決方策を具体的に検討し、その結果を事例として示すこと。

1. 個別課題の検討範囲の設定

【手順】

- ・業務及びシステムの現状分析作業及び刷新化対応構造(あるべき姿)の検討作業を通じて、俯瞰的視点から可視化(見える化)した結果等を踏まえつつ、
- ・基幹業務で設定した目標の中から、実現に向け解決すべき課題を設定する。
- ・また、具体的に検討を進める上での対象範囲を設定する。これは、検討に充てることのできるリソース(時間、人員)、優先度などから、適宜設定する。

【今回の事業での取り組み: 個別課題検討WG】

- ・今回の事業では、基幹業務で設定した目標のうち「きめ細かい市民サービスを向上する(窓口サービス)」を対象とし、個別課題を設定する。
- ・WGメンバーとして市民課、児童福祉課の代表職員に参加頂き、「窓口サービス向上」に関する平素の問題意識、解決に向けたアイデアなどにつき意見出しを、第1回目のWGで実施。(1 / 31)

本作業の実施方法

今回の課題検討範

3段階工程表

きめ細かい市民サービスを向上する(窓口サービス)

段階1	段階2	段階3
・市民サービスの見直し方針を策定する。 ・職員の接遇研修内容を検討する。 ・市内でパスポートを発給できるようにする。 ・市民サービスをサポートするためのボランティア、民間企業の活用方策を立案する。 ・共有化すべきデータの洗い出し。 ・IT化を伴わないサービス方法を検討する。 ・市で処理できる事務を洗い出す。 ・情報提供の推進方策を立案する。 ・アンケートの調査票を作成する。	・市民サービスの見直し及び改善を実施する。 ・職員の接遇研修を徹底による市民への接客サービスの向上。 ・ワンストップサービスを推進し、市民が庁内1ヵ所で用を済ませるようにする。 ・窓口を無休化し、業務時間を拡大する。 ・窓口の待ち時間短縮。 ・サービスのIT化にのれない人に対するサービスの維持/向上。 ・市で処理できる事務を増やす。 ・市の情報が誰にでも簡単に見ることができるようにする。 ・市民満足度を的確に把握できる市民アンケート調査を毎年定期的実施できるようにする。	・市民の生活の向上。 ・生活と直結する窓口サービスの向上。 ・窓口の不便さを克服する。

本作業の実施方法

個別課題の解決方策の検討作業
【基幹系】

個別課題の設定(実作業の事例)

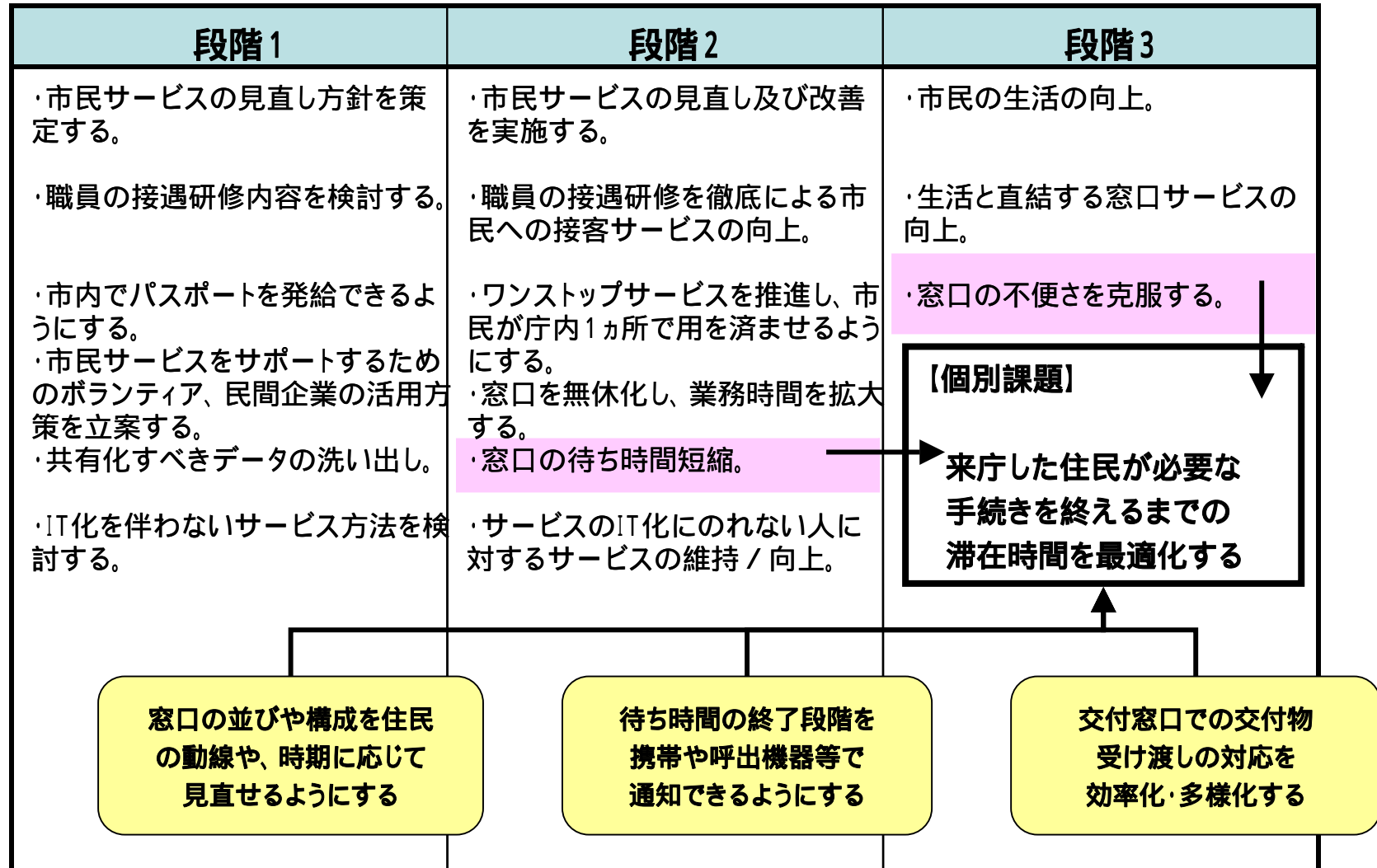
・「窓口サービスの向上」に関して、1 / 31のWGで出された主な意見を、以下表に整理した。

	窓口サービス向上 に向けた課題	a.現状 (何が起きているのか)	b.期待する効果 (何が改善されるか)	c.実現への障壁、要件 (解決への見通し)
1	窓口の並びや構成を住民の動線や、時期に応じて見直せるようにする	・繁忙期には、市民課窓口前に住民があふれることがある	・待ち場所確保、時間の短縮 ・例) 転入に係る複数の手続きを同時に受付可能に	・これまでも工夫、見直しを行ってきた ・現庁舎では、施設面での制約から限界あり?
2	前居住地の情報を継承して必要な手続きを総合的に案内する	・住民に聞き取る、前住所地へ照会するなど情報の受渡しに煩雑なやり取りが生じている	・住民の手続き負担軽減 ・適正なサービスの継続	・個人情報保護 ・自治体間の仕様共通化(例: 住基カード継続活用→現行方式では不可能)
3	待ち時間の終了段階を、携帯や呼出器等で住民に通知できるようにする	・待ち時間は、住民が窓口の周辺で無為に過ごしている	・住民は、待ち時間を適切な場所で、他のことをして過ごせる	・追加的な設備投資、事務コストが生じる
4	手続き上、住民に負担のかかる付随処理を軽減する	・例) 児童扶養手当の手続き時には、戸籍謄本が必要(住民からすると煩雑に感じる)	・戸籍情報が参照できれば住民の負担(戸籍謄本入手)等が軽減	・戸籍法等(閲覧の禁止) →現行法では不可能
5	交付窓口での交付物受け渡しの対応を効率化・多様化する	・交付窓口は一元化している ・手数料納付や、次の手続きを聞く人などがあり、混み合うとふさがってしまう	・交付待ち時間の短縮 ・受取タイミングを住民側が任意の時間に設定できる	・窓口で受付した交付物を自動的に交付する仕組み(電子引替証?) ・追加投資が生じる
-	・その他意見等	・コールセンタ等の活用により、問合せ対応の負担を軽減し、職員の窓口対応を強化する ・窓口での危機管理(威嚇的な行動を取る者への対策等)を徹底する		

本作業の実施方法

個別課題の設定(実作業の事例)

- ・WGで出された主な意見、刷新化の目標設定を踏まえ、個別課題は以下のように設定した。



2. 現状把握と問題点の整理

【手順】

- ・個別課題(今回の事業では、**来庁した住民が、必要な手続きを終えるまでの滞在時間を最適化**すること)の実現に向けて、
- ・その障壁となっている現状の事実、事象を、
- ・絞り込んだ検討対象範囲において具体的に把握、整理する。

現状把握、整理のポイント

- ・基幹業務は、住民と直接的な接点を持ってサービスを提供するもの。
- ・現状把握と問題点の整理では、カウンター内の「職員の動き」だけではなく、庁内に入ってから窓口での手続きを終えるまでの「**住民の動き**」を具体的に把握することで、課題解決による対住民への効果を示していく必要がある。
- ・なお川口市との協議の結果、検討対象の範囲は、**市民課の市庁における窓口業務**とした(仮)。

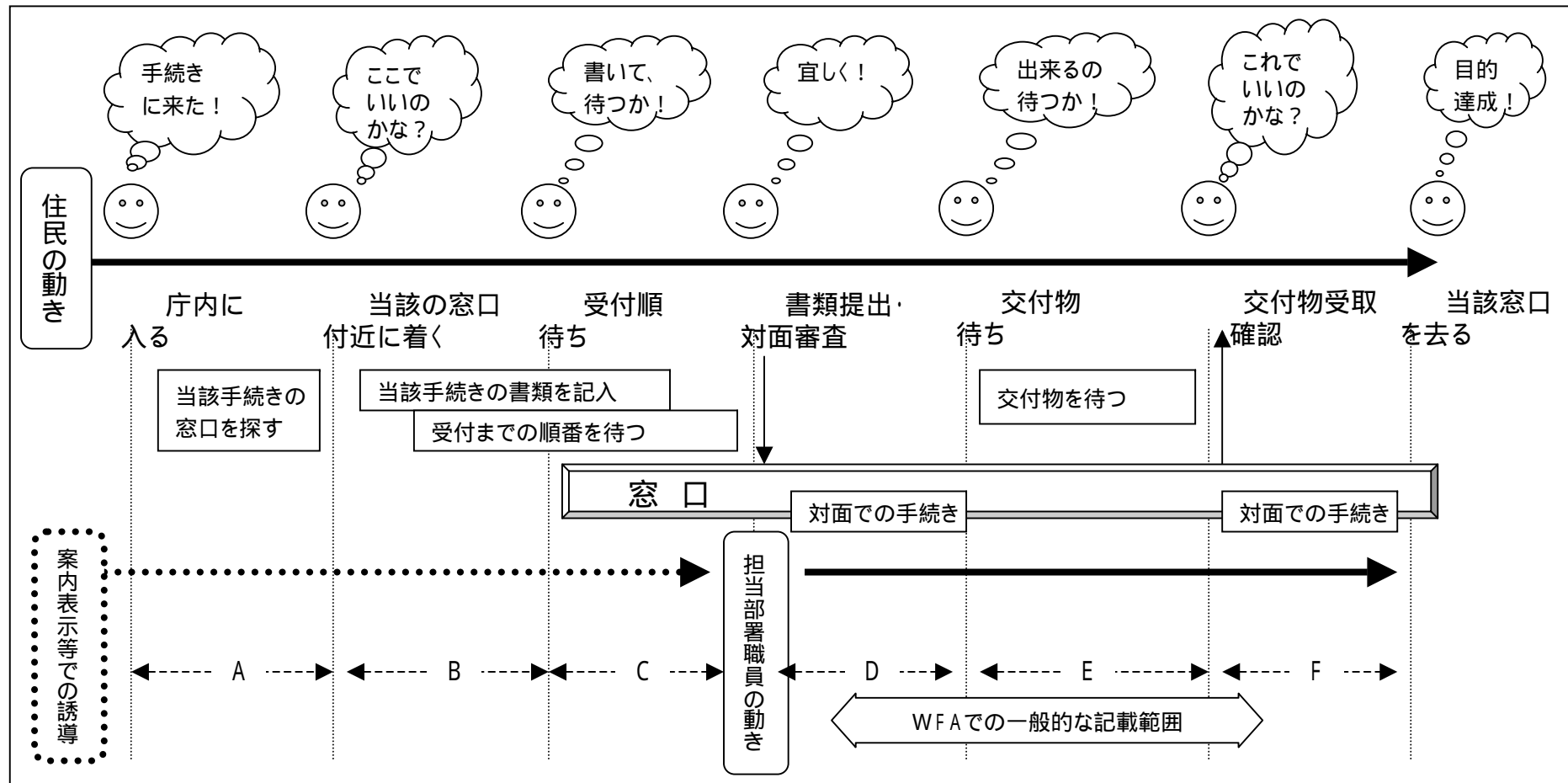
本作業の実施方法

個別課題の解決方策の検討作業
【基幹系】

個別課題：

来庁した住民が、必要な手続きを終えるまでの滞在時間を最適化する

- ・現状把握、整理の対象(市民課手続きにおける滞在時間中の住民の動線)を、まずは「可視化(見える化)」し、
- ・例えば、A～Fのそれぞれの段階で「住民の視点から」の現状を把握し、問題点等を整理する。



現状把握と問題点の整理(作業イメージ)

(1) 住民視点でみた場合の現状 → (窓口事務への影響、クレーム等の原因)

< 動線A >

- ・自分の行いたい手続きの窓口がわからない → (違う窓口に聞きに来ると、「たらい回し感」を与える)
- ・複数の手続きを行いたい場合、どこまで出来るかわからない → (交付時(F)に、次の案内が必要になる)

< 動線B >

- ・先に申請書を書くのか、番号札を取るのかがわからない → (受付待ちの順序が乱れ、不平感が生じる)

< 動線C >

- ・どのくらい待つかわからない、近くに座って待つ場所が十分でない → (番号呼出が届かない場合あり)

< 動線D >

- ・せっかく待ったのに、行いたい手続きの窓口じゃなかった → (案内の仕方が悪い!といった苦情に)

< 動線E >

- ・受付した窓口で、すぐに出して欲しい、後で取りに来たい → (交付待ちをしたくない人向けの手段)

< 動線F >

- ・交付物がこれでいいのか不安、対面している職員に確認したい → (交付物待ちが、なかなか捌けない)

本作業の実施方法

個別課題の解決方策の検討作業
【基幹系】

現状把握と問題点の整理(作業イメージ)

(2) 代表的な手続きにおける実態観測

- ・各種の手続きを、その特性から類型化し、それぞれの実態を観測してみる。
- ・手続き毎、かつ住民の動線(A～F)それぞれについての現状を把握、問題点等を整理。

【実測対象(案)】

証明書交付系(交付まで比較的短時間:5分程度)

ア	住民票の写し等交付申請書	179,269件
イ	戸籍証明書等交付申請書	42,203件
ウ	印鑑登録証明書交付申請書	71,808件

申請・登録系(単数で中時間:15分程度) - 課内で処理が完結するもの

	印鑑登録証交付	13,575件
--	---------	---------

申請・登録系(単数→他の所管と連絡するもの)

	住民異動届(転入・転出)	9,225件
	→ 国保資格取得・喪失届書、児童手当申請、乳幼児医療申請	異動(転入)の際に生じる件数

3. 解決方策の検討

- ・現状把握、問題分析の結果から、解決課題となる「**来庁した住民が、必要な手続きを終えるまでの滞在時間を最適化する**」ための方策を導出する。

【素案】

- 案1) 本当に必要な手続きを行うための案内を充実させる
- 案2) 目的の手続きの平均所要時間、類似性等で分けた受付を行う
- 案3) 「○○分後に取りに来る」「明日でいいから近くの支所等で受け取る」といった方式を推奨、案内する
- 案4) 交付時の「詰まり」を解消するため、「対面での交付」と「自動交付」を併用する
- 案5) 転入時等、複数の手続きを実施することが見込まれる住民に、共通的な受付・処理のしくみを用意する
-

本作業の実施方法

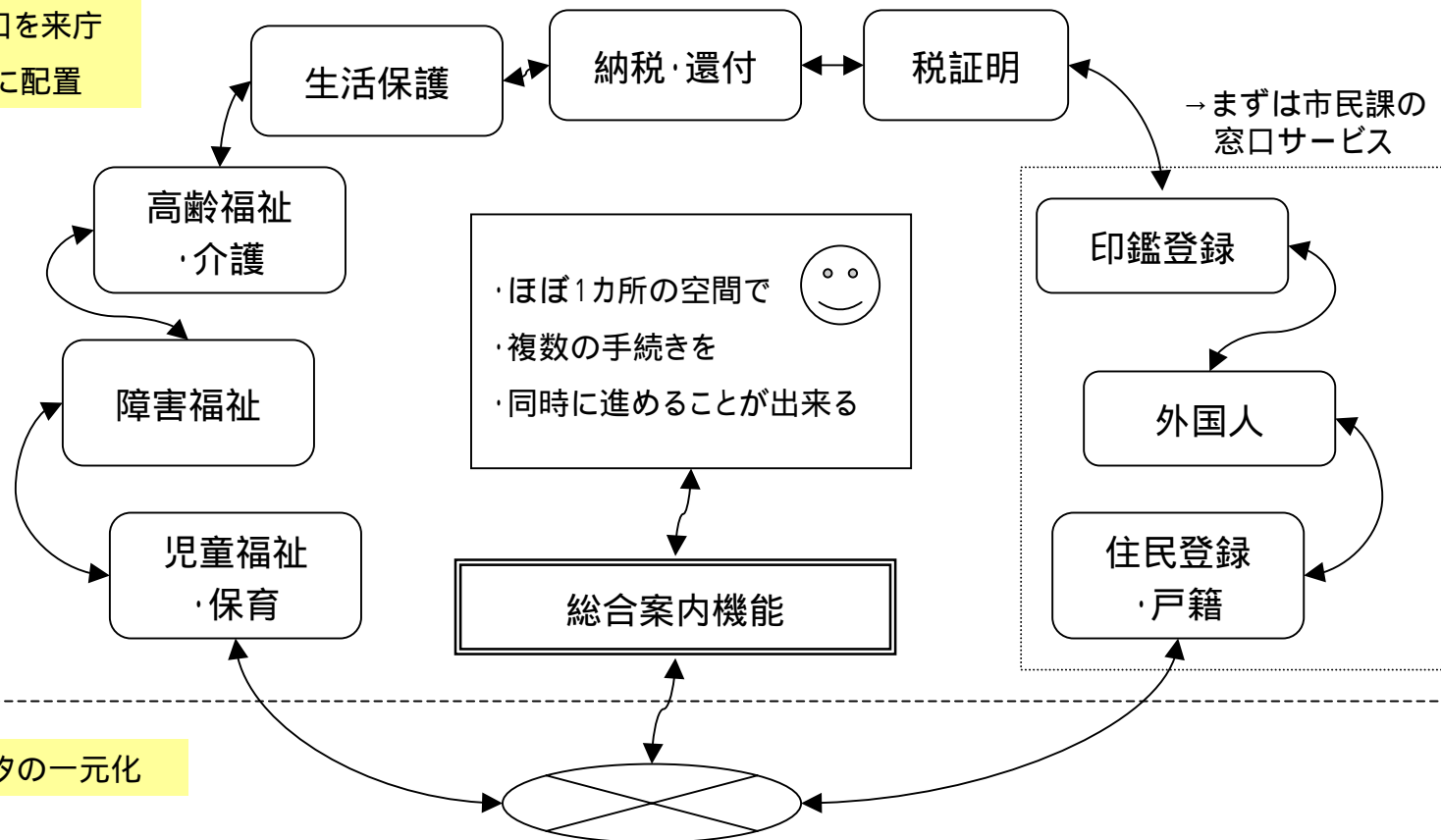
個別課題の解決方策の検討作業
【基幹系】

解決方策の検討(イメージ)

【理想モデル: あるべき姿】

- ・住民が来庁したときの対面对応、情報提供を総合的に案内できるような窓口体制を実現する。

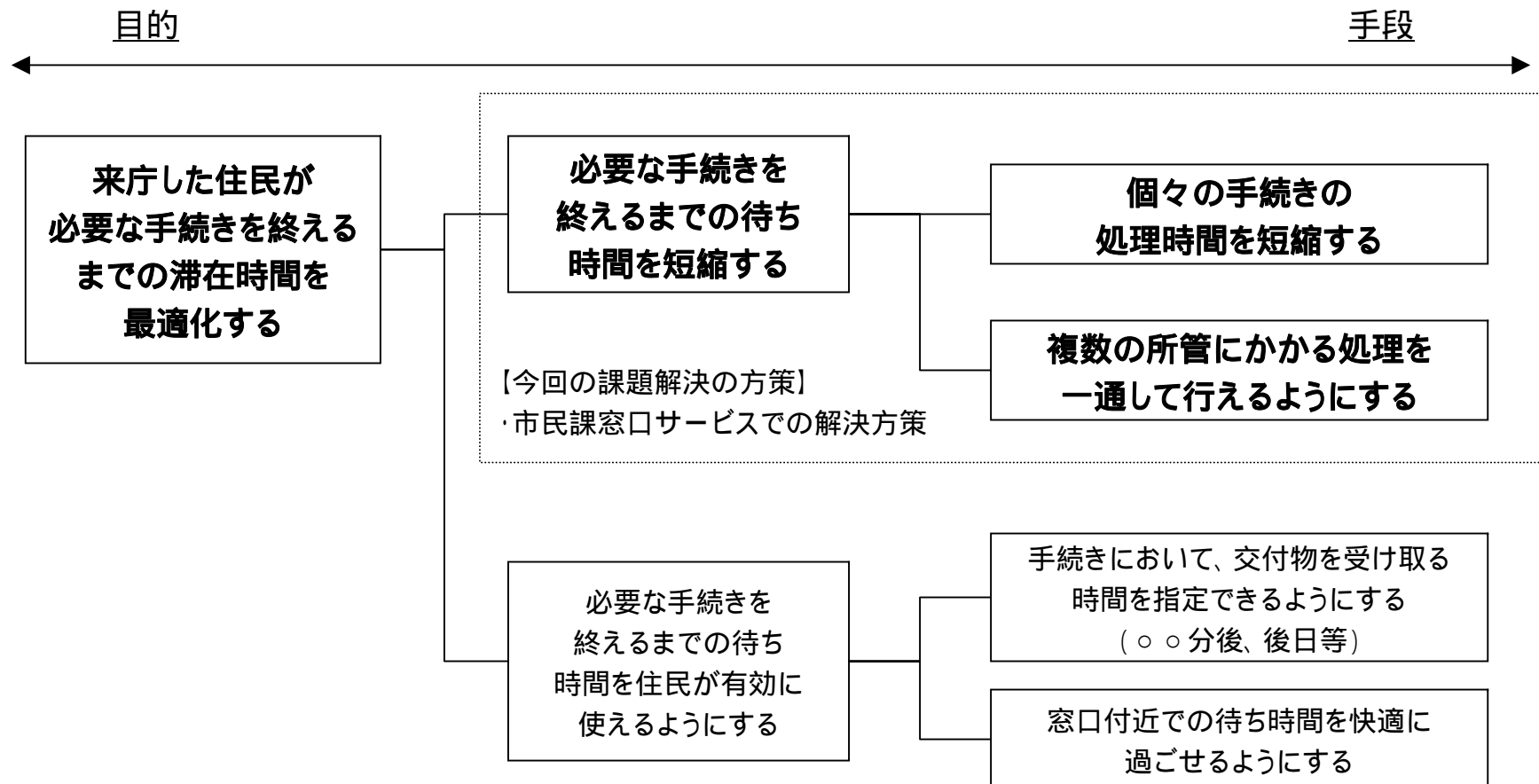
各手続きの受付窓口を来庁した住民を囲むように配置



解決方策の検討(イメージ)

【次期モデル:当面の移行目標の設定】

- ・今回の事業で取り組む検討範囲として、市民課窓口サービスでの具体的な解決方策を設定。



4. 解決策による効果見込み算定

- ・3の次期モデルにおける解決方策を実施した場合の、住民満足度向上を図ることのできる効果の算定を行う。

【素案】

- ・2の現状把握にて、いくつかの代表的な手続き(証明書交付系、 申請・登録系)に要する「住民の動線」と「その時間(物理時間)」を計測する。(WFA等で表記)
- ・3の解決方策によって、どの程度時間が短縮されるかを算定する。その指標に、現行業務分析の「業務要件定義表」で職員より機能毎に自己評価値として提示された時間の組み合わせをベース値とする。
- ・2と3のギャップ相当分を、解決策による効果見込みとして算定。(目標値的なもの。KPI??)