

コンパクト窓口の新設

～ “急がば回らない” 窓口を目指して～

川口市 平成28年度政策課題共同研究研修

研究メンバー 西村 園実・袴田 智子・小坂 まり
安野 真弓・小林 彩由美

川口市政策課題共同研究研修は、入庁5～11年目の主事・技師級の職員を対象として、4月から約4か月間実施しています。課題やテーマ等を各グループで設定し、政策提案を行う研修となっています。なお、平成28年度は全部で13グループが本研修において研究を行いました。当論文はその一つです。

1 はじめに

当市は人口規模が政令市や特別区を除いて全国第3位と大きく、年間で人口の約5%が転出入している。それに伴い窓口での手続きを必要とする人が多い現状があるため、利用者が窓口で手続きをする際の負担の軽減、分かりやすい情報提供などを推進していくことが望ましいといえる。

近年、各市町村内でワンストップサービス¹に対応した窓口の導入が課題に上がることが多い。このサービスの導入により一般的には手続き回数の減少によるコスト削減、市民満足度の向上が期待されている。また平成27年8月28日付け総務省通知より、地方行政サービス改革推進の一端として、地方自治体におけるワンストップ対応を行う総合窓口の導入が推奨されている。

当市においても市民課を中心に総合窓口の導入に係る研究会を設け何度か検討が行われていたが、現在の本庁舎ではスペースの確保やフロアの改修が必要となり、実現は難しいとの結論に至った。

そこで、新庁舎の建設が当市の3大プロジェクトとして現実のものとなったこの時機をとらえて、総合窓口について検討することとした。

2 現状分析及び問題点

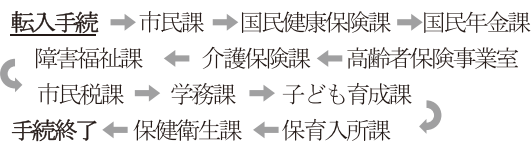
① 本庁舎の窓口の現状

当市では住民異動届出時、他課での手続きが必要な場合は、その窓口へ移動して手続きを行っている。このため、利用者以下のような問題が生じている現状がある。

- 窓口ごとに並び直す
- 次の手続きを行う窓口への移動の負担
- 全ての手続きにかかる所要時間がわからない
- 必要な手続きの漏れ
- どの手続きが必要かわからない

それに対し、現在の窓口では他課への案内が十分ではないため、利用者に負担が発生している。

図1 手続きが多いケースを想定した場合



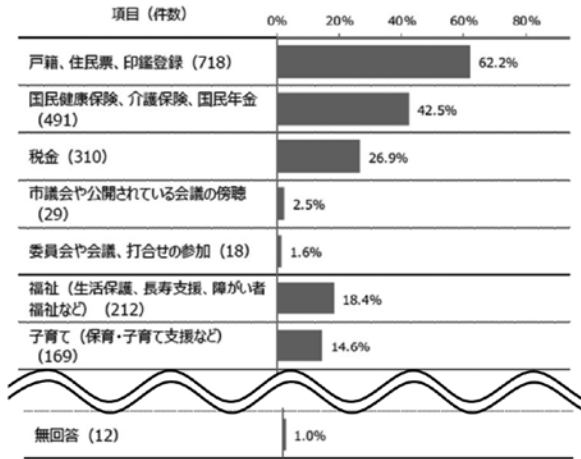
② アンケートから見える市民のニーズ

『川口市新庁舎に係る市民アンケート調査結果』（平成26年実施）によると、市民が庁舎を訪れた要件として「戸籍・住民票・印鑑登録」が62.2%、「国民健康保険・介護保険・国民年金」が42.5%と上

位を占めている。(図2参照)

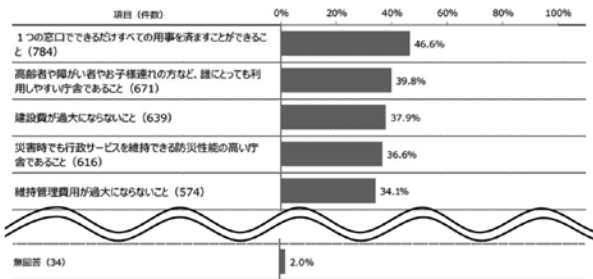
手続き件数が多い上記でさえも、担当課がまたがる場合には、利用者は各担当課に出向かなければならない現状がある。

図2 庁舎を訪れた用件



また、同アンケート調査で新庁舎建設に当たって重要と考える項目として、「1つの窓口でできるだけ手続きを済ませたい」との回答が46.6%で第1位という結果が出ている。(図3参照)

図3 新庁舎建設に当たって重要と考える項目



さらに現状の問題として、複数の庁舎への窓口の分散状況について、「不便である」が60.1%、各部課の配置 (関係のある課同士の位置関係等) について、「わかりにくい」が50.6%となっており、庁内レイアウトがわかりにくく目的の窓口や課が見つからないという点が上げられる。

③ 本庁舎にて総合窓口を実現するためのシミュレーション

市民の求める窓口の一本化を実現するために、取り扱い業務や業務体制等を入念にシミュレーションし、新たな窓口を新設する必要があると考える。

当市における総合窓口の実践として、川口駅前行政センター²が挙げられる。そこで、本庁舎に行政センターと同じ総合窓口を設置した場合、予想される課題が2つある。

まず1つ目は、取り扱い業務が多過ぎることである。現在行政センターでは180以上の業務を行っており、複数の課にまたがらない手続きも多いため、ワンストップの利点が活かしきれていないと言える。

さらには、取り扱い業務が多いと事務が煩雑になり、ミスに繋がる危険性があることや、担当課が複数に及ぶ業務を主管課でない職員が取り扱うことで専門的な知識も必要となるため、職員の負担が増えしてしまう。

2つ目は、開所時間の違いである。年間の戸籍届出件数、住民異動届出件数を本庁舎にある市民課と行政センターで比較したところほぼ同数であった。しかし、開所時間は本庁舎の方が短いため、本庁舎の総合窓口で行政センターと同じ業務量を処理することは難しいと予想される。

また、他市における総合窓口の事例を見ると人口5万4千人の山口県萩市や人口6万7千人の茨城県鹿嶋市ではワンストップ窓口で100を超える業務を取り扱っているが、人口51万6千人の愛媛県松山市や人口81万8千人の静岡県浜松市では住民異動に伴う簡易な業務しか取り扱っていない。

この現状をみると、人口規模の小さい自治体ではワンストップ窓口で多岐にわたる業務を扱っているが、人口規模の大きい自治体であると取り扱い業務をある程度限定していることがわかる。

3 政策提言『コンパクト窓口の新設』

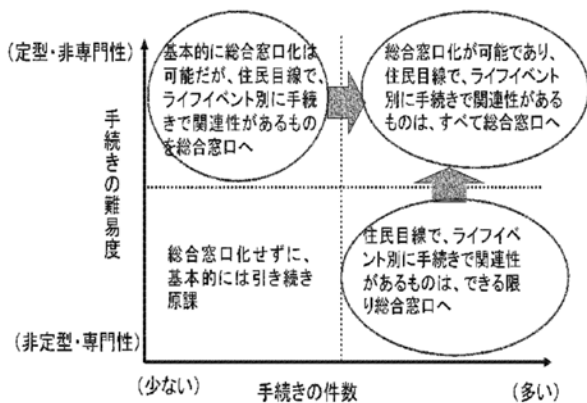
よって、住民異動に伴う業務を中心に、利用者が多く相互に関連する業務の集約化について検討し、『コンパクト窓口の新設』を提言する。

コンパクト窓口とは、造語であるが、「コンパクトシティ³」から由来しており、業務範囲が狭いという意味ではなく、利用者が多い業務を1か所に集約することによる効率的な窓口を意味している。従来の総合窓口は、どれだけ多くの業務を1か所で取り扱うことができるかという点が論議の中心になっていたが、コンパクト窓口は取り扱い業務を意図的に限定することで、業務改善を図りながらも、利用者満足度の高い窓口を目指すものである。

① 業務範囲

シミュレーションして予想された課題をふまえ、図4のように本庁舎で実現可能な総合窓口について取り扱い業務を整理する。

図4 窓口業務の整理方法



結果、「住民異動に伴うもの」かつ「取り扱い件数が多く容易なもの」に限る。コンパクト窓口で取り扱う業務は表1のとおりである。

表1 コンパクト窓口取扱業務一覧

担当課	手続き			
	出生	婚姻	離婚	死亡
市民課	転入・転出・転居・世帯変更			
国民健康保険課	加入	氏名変更	葬祭費	
国民年金課	—	氏名変更	—	
子ども育成課	児童手当	認定	消滅・認定	※
	乳児医療	登録	喪失・登録	※
	子ども医療	—	喪失・登録	※
高齢者保険事業室	—	氏名変更	葬祭費	

※…誰が死亡したかにより手続きが異なる。

担当課	手続き			
	転出	転入	転居	世帯変更
市民課	住民票印鑑証明	住民票・印鑑登録・印鑑証明		
国民健康保険課	脱退	加入(簡易申告)	住所変更・取得・喪失	世帯主変更・取得・喪失
国民年金課	—	住所変更	—	—
子ども育成課	児童手当	消滅	認定	—
	乳児医療	喪失	登録	住所変更
	子ども医療	喪失	登録	住所変更
高齢者保険事業室	喪失	取得	住所変更	—

戸籍届出と住民異動届の手続きを同時に行う場合は、まず市民課の戸籍窓口で行う。戸籍業務は専門性が高いため担当を分けざるを得ないが、戸籍担当からコンパクト窓口担当へ引き継ぎをする。利用者に動いてもらうのではなく職員が動いて、連携して手続きをする。

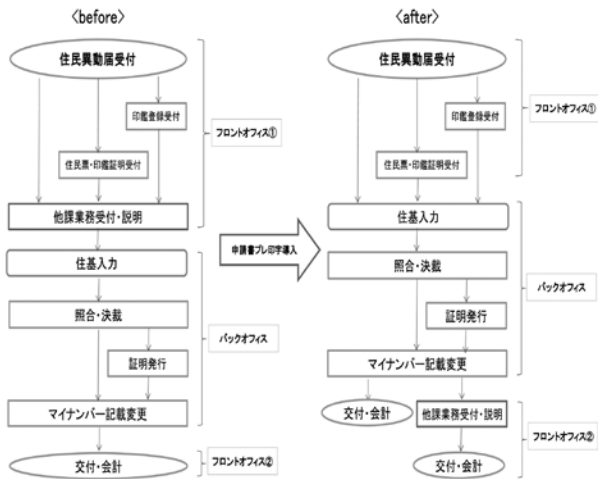
② 業務フロー

現在行政センターでは、図5の左のフローで手続きを行っており、他市の総合窓口においても同様であることが多い。この場合、フロントオフィス⁴①で複数の申請書の記入が必要となり、時間がかかってしまうデメリットがある。

そこで、コンパクト窓口では右のフローで手続きをする。フロントオフィス①にて、住民異動届の受付を行う。バックオフィス⁵での処理が完了し、他課の手続きに該当がある利用者の申請書を、基本4情報(氏名、住所、性別、生年月日)がプレ印字さ

れた状態で出力する。その後、利用者呼び出し、フロントオフィス②で他課の申請書に記名押印してもらい、証明書等の交付・会計を行う。

図5 コンパクト窓口業務フロー（2線式）



この業務フローが実現すると、市民課の手続きのみの方の待ち時間が増えるという従来のワンストップ窓口の問題点も解決されることとなる。さらに、繁忙期には担当課からフロントオフィス②を手伝いに来てもらうという臨機応変な対応も可能とする。

③ 他課との連携

コンパクト窓口で手続きをした申請書は1日に2回程度担当課へ回す。このことにより、申請書の記入漏れ等の確認や処理が遅滞なく行われるようになる。

また、コンパクト窓口の取り扱い業務外の専門的な手続きや、少数手続きを担当課にスムーズに案内する必要がある。そこで、住民異動や戸籍異動に伴う手続きのチェックシートを作り、各課の連携を図るものとする。図6は北海道北見市のものを参考に作成した素案である。

図6 転入手続きチェックシート（案）

※既・社会保障関係の手続きでは、マイナンバーの提示が必要となります

転入手続き チェックシート

下記に当てはまる方は併用ください

項目	手続時	必要なもの	担当	窓口	課
住所 戸籍	印鑑登録が必要な方	印鑑登録簿	※窓口にて確認下さい		市民課
	マイナンバーの提示カード又は個人番号、住民票本台帳カードのいずれかを所持している方	・カードの住所変更と継続利用 ・個人番号カードの交付申請書の交付	・通知カード ・個人番号カード ・住民票本台帳カード		
住民 年金	国民健康保険に加入する方	・国民健康保険の加入 ・保険料の交付			市民課
	一人暮らしで勤務先の保険が切れた場合	・国民健康保険の加入 ・保険料の交付	・国民健康保険の 資格喪失証明書		
	各種確認が必要な方	・国民健康保険申請書 ・国民年金の加入 ・国民年金の加入 の届出の提出	・国民年金の加入 の届出の提出	※窓口にて確認下さい	国民健康保険課
	5歳以上で住民票記載住所異動届に加入している方	・国民健康保険申請書 ・国民年金の加入 の届出の提出	・国民年金の加入 の届出の提出	※窓口にて確認下さい	国民健康保険課
介護	65歳以上の方	介護保険の加入			介護保険課
	前住所で介護保険定を受けていた方	介護保険定の変更	介護保険定受給申請書		
障害	障害者手帳をお持ちの方	各種手帳の住所変更	各種手帳・印鑑		障害福祉課
	重度心身障害者の介護保険受給を受けていた方	重度心身障害者介護保険受給の届出・申請	※窓口にて確認下さい		
子ども	小・中学生のお子さんがいる方	転入手続き (住民異動届の提出)	転居の書類(転居届・転居届書) 「転居届書」を転居先へ提出		転居先学区の学校 以外の学校課
	中学生卒業前のお子さんがある方	卒業申請書の提出 ※保護者の届出 申請書は提出不要	・卒業申請書の提出 ・卒業申請書の提出 ・卒業申請書の提出		市民課
	児童福祉課で申請した方	児童福祉課で申請書の交付	児童福祉課で申請書の提出		
	児童福祉課で申請した方	児童福祉課で申請書の提出	児童福祉課で申請書の提出		
その他	犬を飼っている方	犬の登録	初住所の届出		保健衛生課
	銀行/バイク等所有している方	所有権登記(住民票記載)	※窓口にて確認下さい		市民課

フロントオフィス①にてチェックシートの“該当欄”に職員がレ点を入れる。バックオフィスでの処理が完了し、フロントオフィス②で他課の手続きが完了したら、“受付済欄”にレ点を入れて、チェックシートを渡す。

専門的または少数手続きについては、チェックシートを参照の上、担当課の窓口にて手続きしてもらおうようコンパクト窓口から案内をする。

このようなチェックシートを利用することにより、手続きの漏れや間違いを防ぐことができる。また、利用者にとっても必要な手続きとそれが完了しているのかどうか分かりやすくなる。

担当課に移動して手続きを行う際にも、何の手続きで来庁しているのか、他課の手続きが完了しているのか一目で分かるようになるという利点もある。全ての窓口を1つにまとめることは難しいが、各課の連携をとるためにこのようなチェックシートを活用することが有効な手段であると考えられる。

④ フロア案内の充実

i) フロアレイアウト

コンパクト窓口は市民課に設置する。市民課を起点として他課の手続きが派生する業務を範囲としていることから、課を独立させて窓口を設置するよりも、市民課業務の拡大と考えることにより、受付から処理までスムーズに行うことができる。3-①で記述したとおり、戸籍担当からコンパクト窓口への引き継ぎがあるため、戸籍窓口とコンパクト窓口は隣に配置する。

また、コンパクト窓口における複数課にまたがる手続きは市民課と国民健康保険課に係るものが多いため、市民課と国民健康保険課は隣に配置する。これにより、利用者の誘導や職員のバックオフィスでの連携を容易にする。

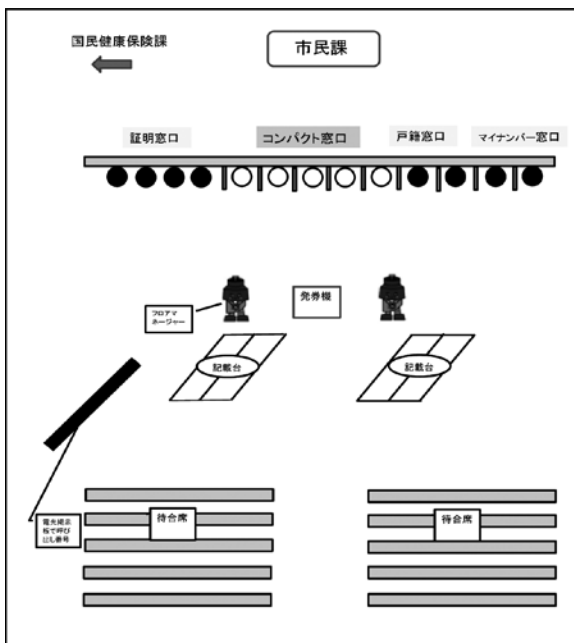
ii) フロアマネージャー

市民課の発券機前に腕章をつけたフロアマネージャーを設置する。適切な窓口への案内と発券、申請書等の記入方法の説明や、必要に応じて庁内案内も行う。

人員配置としては常時2名程配置し、雇用形態は人材派遣サービス会社との業務委託契約とする。

フロアマネージャーが利用者から質問されるのを待つのではなく、困っていそうな人に積極的に声をかけて利用者の用件にあった窓口を案内したり、申請書の記入についてサポートをしたりすることで、手続きに漏れのないスムーズな処理が行われることや、分かりやすい、丁寧な対応による利用者満足度の向上が期待できる。

図7 フロアレイアウト



4 終わりに

本研究では、他市町村でも多く取り組まれている総合窓口の導入を検討し、「コンパクト窓口」を新設する政策を提言した。

本政策が実現されることにより、たらい回しや必要な手続きの漏れなど、市民の窓口サービスに対する不満点を解消することができ、市民満足度の向上に大きく貢献すると考えられる。

また、このような市民目線に立った政策の実現には、各担当課の共通意識が必須であることから、連携を強化していくことが、今後の課題であると考えられる。

脚注

- 1 複数の関連する手続きを一度にあるいは一か所で完了できる行政サービス
- 2 川口駅前にある、年中無休（年末年始を除く）、平日20時まで開所しているワンストップ窓口。20課が担当する約180の業務を取り扱っており、一般的な手続きはここで済むため、利用者が多い施設となっている。
- 3 商業地や行政サービスといった、生活上必要な機能を一定範囲に集め、効率的な生活・行政を目指すこと
- 4 顧客に直接対応する外部との接点となる部門のことをいう
- 5 事務处理的な業務を行う部門を指し、顧客に直接対応するフロントオフィスを支援する部門

《参考資料》

- ◎地方行政サービス改革の推進に関する留意事項について（平成27年8月28日 総行経第29号）
- ◎総務省 地方公共団体の行政改革等（<http://www.soumu.go.jp/iken/102617.html>）
- ◎川口市 窓口サービス等ワーキング報告書
- ◎川口市 川口市新庁舎に係る市民アンケート調査結果
- ◎川口市 ワンストップ窓口の導入に係る研究会
- ◎総合窓口の導入事例（<https://www.tama-100.or.jp/cmsfiles/contents/0000000/70/23madoguchi2.pdf>）
- ◎さいたま市 事業概要説明書（http://www.city.saitama.jp/006/007/014/016/004/p014545_d/fil/shiryo_A-1.pdf）
- ◎北見市 ワンストップサービス推進計画
- ◎阿南市 新庁舎における窓口サービスに関する検討結果