

窓口について

- ①政府が進めるIT新戦略について
- ②市町村の将来的なICT活用について
- ③他市のICT活用事例について
- ④年齢階層別インターネットの利用状況
- ⑤総合窓口の種類について
- ⑥他市窓口改善事例について

政府が進めるIT新戦略について

基本的考え方

国民が安全で安心して暮らせ、豊かさを実感できるデジタル社会の実現

重点項目

デジタル・ガバメント
の実現

手続のオンライン原則化
添付書面の撤廃
ワンストップサービスを推進

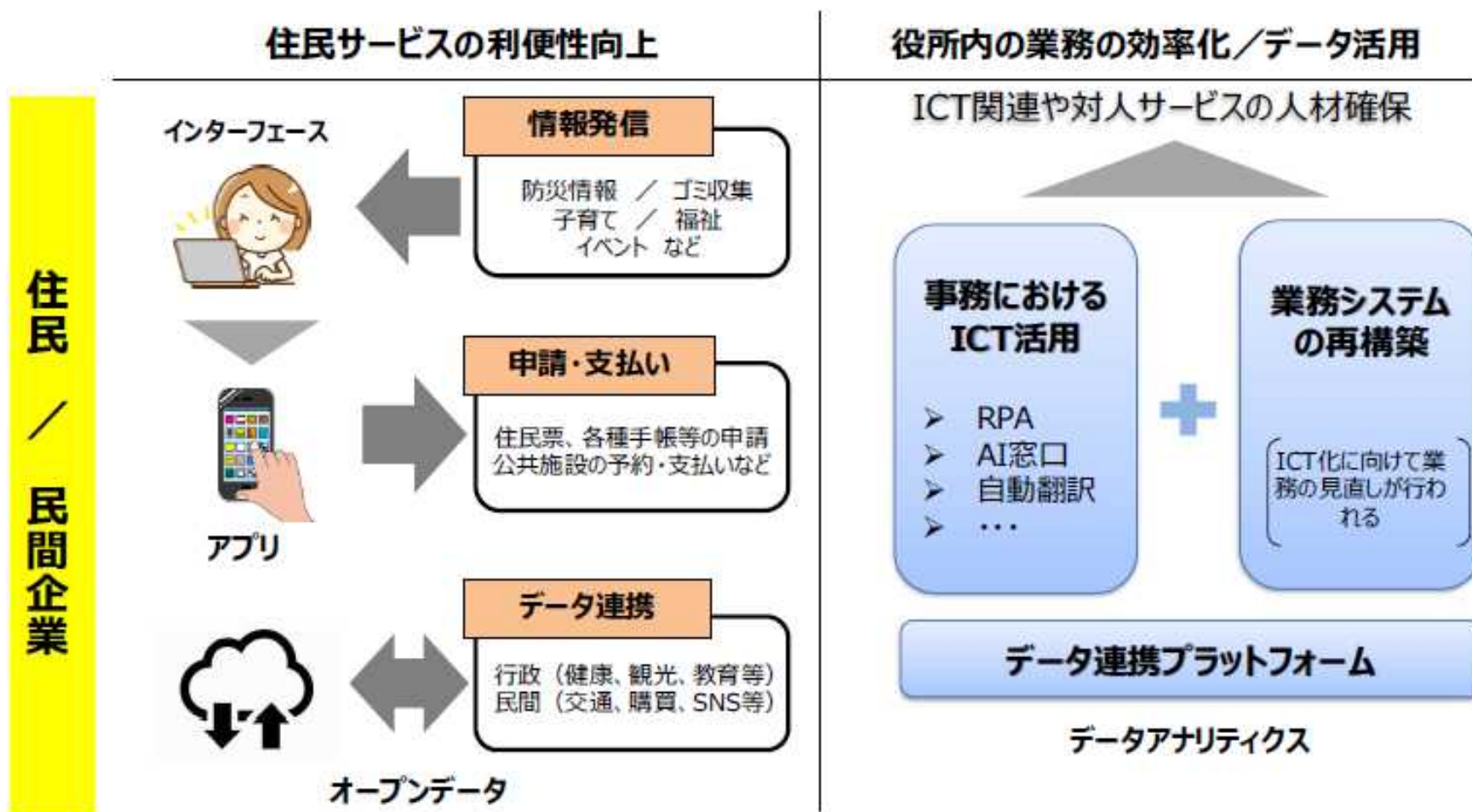
デジタル・ガバメントの実現を
支える環境整備

地方公共団体のデジタル化
に向けた支援

市町村の将来的なICT活用について

住民サービスの向上と業務の効率化

- 行政サービスのICT化により、「住民サービスの向上」と「業務の効率化」の両立を図ることができる
- それぞれの分野やツールにおいて、技術的進化があり、府内市町村における取組みを進める。



他市のICT活用事例について

寝屋川市：市公式アプリ「もっと寝屋川」導入

アプリの機能：様々な情報をプッシュ通知、通報機能、法律相談や一時預かりの予約など



今後の取り組み ①お待たせしない窓口



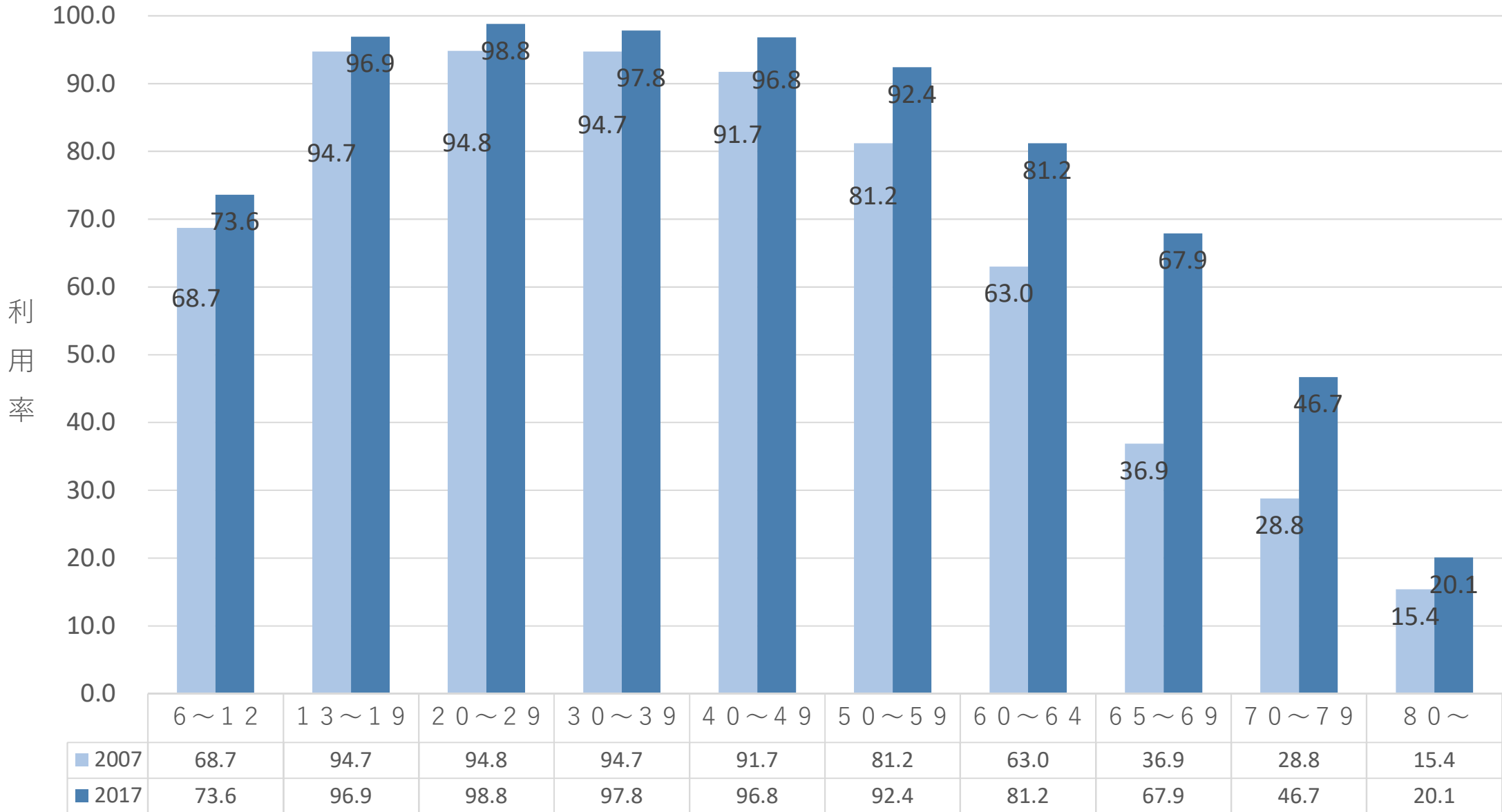
住民票の写し、印鑑登録証明、戸籍謄抄本、市民税・府民税証明など

②オンライン申請



住民票の写し、戸籍謄抄本、市民税・府民税証明など

年齢階層別インターネットの利用状況



総合窓口の種類について

型	集約型	人海戦術型	プロフェッショナル対応型	システム導入型
説明	来訪者が業務に応じてそれぞれの窓口をめぐる方法。	窓口を主に担当する部署で受付、業務の各担当職員が窓口へ出る方法。	窓口を主に担当する部署の職員が、可能なかぎり様々な業務をこなす方法。	窓口を主に担当する部署の職員が、システムを利用し、各業務の担当者に振り分ける方法。
イメージ図				
メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・職員が移動しない ・コストがかからない 	<ul style="list-style-type: none"> ・来訪者が動かなくても良い ・サービスレベルが向上 	<ul style="list-style-type: none"> ・来訪者が動かなくても良い ・サービスレベルが向上 ・職員側の余分な移動の時間が短縮する 	<ul style="list-style-type: none"> ・来訪者が動かなくても良い ・サービスレベルが向上 ・アウトソーシングの導入が可能 ・バックオフィス面積の削減が可能
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> ・来訪者が移動する(来訪者が「たらい回し」されている印象を持たない工夫が必要) 	<ul style="list-style-type: none"> ・広い窓口スペースが必要 ・多くの職員が必要 ・大掛かりな改修が必要 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員一人一人に高い業務ノウハウが必要 ・職員への負担が大きい 	<ul style="list-style-type: none"> ・システムの導入費用が必要
コスト	小さい	後方業務が発生する事により、職員移動に伴い不足品が発生	研修(通年)やマニュアル作成費などが発生	システム導入、研修、メンテナンス費が発生
組織	変更なし	変更必要	変更必要	変更必要

他市窓口改善事例について

他市の取り組み

市	取組
鎌倉市	手続きガイドシステムの導入 画面上に表示される質問をチェックしていけば数分で必要な手続きや申請書類、持ち物などが表示される
別府市	おくやみコーナー：死亡関連手続きに一元的に対応する総合窓口を開設 コーナー職員の入力作業により届出書を一括作成 コーナー職員は各課にメッセージ送信し手続きの要不要を確認
北見市	窓口の受付業務にシステムを活用し住民異動届を起点とした「書かない窓口」や関連手続きの自動判定などを実施

総合窓口の導入状況

住民等からの各種申請等（戸籍・住民基本台帳業務、税証明、福祉業務等）に関する受付部署を複数部署から1部署に集約し、例外的なケースを除きワンストップで対応が完結する取組。

平成30年4月1日時点

	導入団体数	市区町村数	割合
全市区町村	227団体	1,741団体	13.0%
指定都市	9団体	20団体	45.0%
特別区	7団体	23団体	30.4%
中核市	15団体	54団体	27.8%
指定都市・中核市以外の市	119団体	718団体	16.6%
町村	77団体	926団体	8.3%

総務省：地方行政サービス改革の取組状況等に関する調査等(平成31年3月29日公表)