

概要

市民サービス部会

「庁舎整備に関する推進本部」に設置した部会において、新庁舎における来庁者の負担軽減、利便性向上に資する総合窓口等の検討を行う

目的

➢ 総合窓口の**方向性**と**具体的な取扱手続き等の検討**を行う

体制

➢ **窓口関連の15室課**の部署により、庁内横断で組成
➢ 令和5年6月より現在までに**8回**、部会を開催済

はじめに

総合窓口とは… 住民の**各種申請等**（住民基本台帳業務・保険・福祉業務等）に関する**受付を、複数部署から1つの部署に集約**し、例外的なものを除きワンストップで対応する窓口のこと

総合窓口
窓口で手続きする住民への対応



最終目標
行政手続きのオンライン化



- ✓ 行政手続きのオンライン化が最終目標（「行かなくても良い市役所」の実現）
- ✓ その過渡期である増築棟完成時は来庁者への行政サービス向上のため総合窓口の整備を行う



大東市の総合窓口の方向性 (案)

窓口のコンセプト

～やさしいスマート窓口～

書かない窓口

- ✓ 申請用紙の統一化
- ✓ ネットで事前入力

待たない窓口

- ✓ 複数手続きの同時受付

やさしい窓口

- ✓ プライバシーが確保された窓口
- ✓ 市民に寄り添う

迷わない・歩き回らない窓口

- ✓ 利用者の動線配慮
- ✓ 視覚でわかる窓口（待ち時間、場所）



つながる窓口

- ✓ 何度も説明させない
- ✓ 他部署にわたる相談に対応

増築棟 1階に配置する総合窓口の分類

分類	検討内容
ライフステージ窓口	増築棟 1階に配置する総合窓口として関係課で検討
証明書窓口	増築棟 1階に配置する総合窓口として関係課で検討予定
その他	高利用頻度窓口・相談窓口・物件調査窓口・給付申請（受給）窓口・収納金窓口 臨時窓口スペースの設置や関連部署とレイアウトを協議するなど、増築棟 1階以外での設置を検討する

総合窓口システム導入時の運用イメージ

※導入するシステムにより細かな機能の相違がある

運用の前提条件

- <ライフステージ関連手続き> **住民異動（転入・転出・転居・出生・死亡等）**が伴う手続きを取り扱う
- 1人の職員が全手続きを完了させるのではなく、原則、**受付や案内の代行を行う**
- 手続きに**相談等の専門性の高い業務などを含む場合は、「業務所管課へ案内」**又は**「業務所管課職員が総合窓口に来て対応」**とする

必要手続きの選定

I. 受付

- **本人確認**
マイナンバーカード等で本人確認
- **住民異動入力**
職員が市民の方から話を聞き、住民異動届を作成

II. 手続きリストアップ

- 下記データから自動判定
- **住民異動の内容**
世帯構成・ライフイベント内容
 - **住民情報の内容**
各部署で保有する保険・福祉等の情報等

※1 質問項目の自動表示 (イメージ)

画面に従って来庁者に聞き取ってください

Q: 児童手当の受給者 (親) を選択して下さい
A: 大東 太郎 大東 花子

Q: 受給者は公務員ですか?
A: 公務員 公務員ではない
⇒【受付】「公務員の方は職場で手続きを行ってください」と伝えてください。

※2 手続き案内書 (イメージ)

この案内書を持って各担当窓口職員に申し手続きを行ってください

手続き名	認可保育園の入所申込み等	担当窓口受付欄
担当窓口	各別館1階(こども家庭室 保育給付課) 電話●●●●	
ご案内	業務所管課を案内	
備考欄	本人確認書類	

この案内書を持って各担当窓口の職員に申し手続きを行ってください

手続き名	転居/総合窓口で 業務所管課で	担当窓口受付欄
担当窓口	申請書作成 + 受付	
備考欄	本人確認書類	手続きQRコード
担当窓口	本館1階(保険年金課) 電話●●●●	

以下の手続きは、本日総合窓口で手続きが完了しました。

手続き名	児童手当・特例給付届出申請	担当窓口受付欄
担当窓口	総合窓口で 総合窓口で	
ご案内	申請書作成 + 受付	
備考欄	児童手当の金額を増額するために必要な手続きです。手続きは完了しました。後日、改定通知書をお知らせします。	

選定済手続き処理

III. 各手続きの必要事項聞き取り

- 質問項目の自動表示 ※1
- **質問例**
・国保に加入していたか
・犬を飼っているか など
- 業務に精通していない職員でも受付が可能

IV. 申請データ作成 (印字)

- 書かない窓口
- **申請書一括作成**
・基本情報（氏名等）が印字された申請書をシステムで一括作成
 - ・申請書作成不可の手続きは必要手続きを記載した**手続き案内書 ※2**を作成

V. 申請受領

- **総合窓口のみでの受領**
⇒ 手続き終了
- **業務所管課でも受領必要**
⇒ 手続き案内書記載の課で受領後手続き終了

総合窓口で完結しない手続きの取扱いパターン

	完全職員派遣型	一部職員配置型	各課訪問型
特徴	業務所管課の職員が総合窓口まで赴き対応	対応件数の多い手続きは、業務所管課から職員を予め配置	市民の方に業務所管課の窓口まで出向いてもらう
市民移動	少	多	多
職員負担	多	少	少
滞留時間	多	少	少
部会意見	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 窓口数や市民の方々の待ち時間、職員負担等を総合的に勘案すれば、各課訪問型が良い ✓ おくやみ（死亡時手続き）などの一部の手続きについては完全職員派遣型もあり得る ✓ 1つの窓口でライフステージに関する手続き全てを完結させることは現実的に困難だと考える 		

大東市の方向性 (基本パターン)

本市の総合窓口で取り扱う手続きの詳細検討

ライフステージ関連手続きに関する調査(第1弾)

目的: **ライフステージ関連手続きの洗い出し**

内容: 庁内全課、上下水道局等に、ライフステージ関連手続きの有無について照会

庁内全手続きにおけるライフステージ関連手続きとして **14室課_182手続き** を抽出

ライフステージ関連手続きに関する詳細調査(第2弾)

目的: 総合窓口で**取り扱う手続きと深さ**(どこまでの処理を行うか)の**決定**

内容: 第1弾で抽出した手続きについて、基本情報(件数、所要時間、繁忙期の有無等)、確認事項(聞き取り・必要書類・申請用紙・交付物の有無、審査時期等)、総合窓口での取扱いの可能性等を各室課へ照会

各課回答及びヒアリングをもとに、以下のフロー図に当てはめ、**手続きを5パターンに分類**

- ①: 総合窓口で**審査まで完結**する手続き = 64手続き
- ②: 申請書の受け取りまで行う**受付代行**手続き(審査は業務所管課) = 43手続き
- ③: 総合窓口で**申請書を作成後、業務所管課を案内**する手続き = 27手続き
- ④: 業務所管課を**案内するのみ**の手続き = 47手続き
- ⑤: 総合窓口システムで**取り扱わない**手続き = 1手続き

**総合窓口で取り扱う手続き
(計181手続き)**

検討
結果

ライフステージ区分ごとの手続きのパターン分け

(単位: 手続き)

ライフステージ	関連手続き数	① 完結	② 受付代行	③ 申請書作成	④ 案内のみ	⑤ 取扱不可
A: 転入	54	18	12	9	14	1
B: 転出	40	8	10	9	12	1
C: 転居	56	25	13	4	13	1
D: 世帯変更	29	6	6	6	10	1
E: 婚姻	43	18	4	7	13	1
F: 離婚	45	18	7	6	13	1
G: 出生	24	5	6	2	10	1
H: 死亡	43	11	14	6	12	0
I: 氏名変更	47	23	7	8	8	1

* 複数のライフステージ区分にまたがる手続きがあるため合計は182手続きと一致しない

【参考】今後の展開予定

R6.1月~3月の動き

- 証明書発行の一元化の検討 (R6年度以降も継続検討)

R6年度以降の動き (システム標準化前、現庁舎でできること)

- **窓口改革の先行実施**
 - ・全庁における総合窓口で取り扱う手続きの申請書様式の見直し・統一を実施
 - ・ライフステージ関連手続きの一覧表(手続きチェックシート)の作成検討
 - ・一部ライフステージ手続きの先行ワンストップ化の検討・実施
- 新庁舎における窓口部署の配置検討

R7年度_基幹系システム標準化前後の動き

- 総合窓口システムの導入に向けた検討 (具体的にどのシステムを導入するのか 等)
- 総合窓口で取り扱う手続きに関して、業務フローの見直しを実施
- **総合窓口システム実装準備** (手続き判定に使用するデータの抽出条件整理 等)

新庁舎完成までの動き

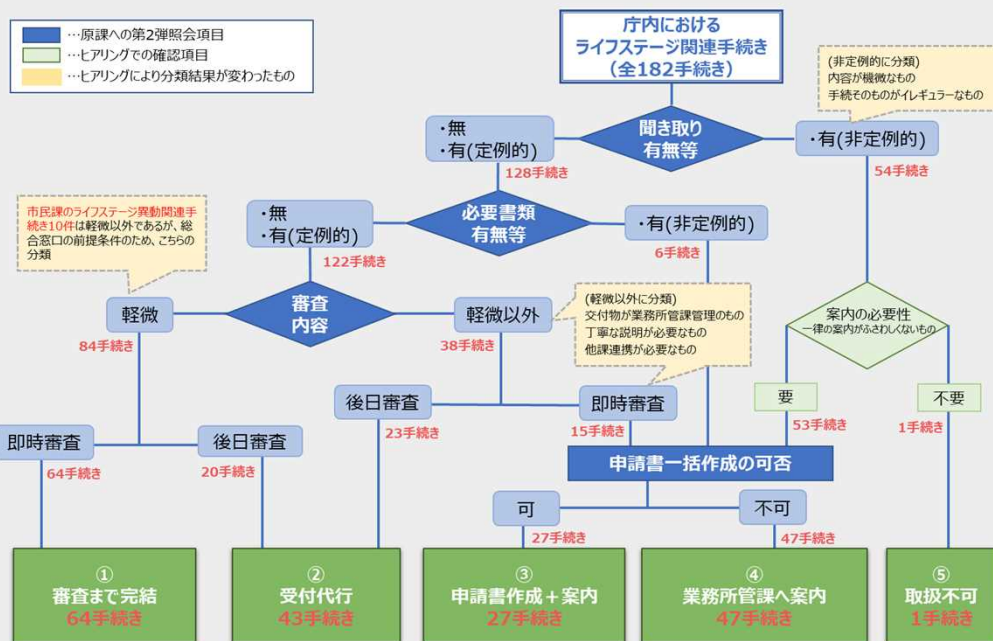
- **総合窓口システムの実装**(スモールスタートで現庁舎でもできる手続きからワンストップ化)

新庁舎完成後の動き

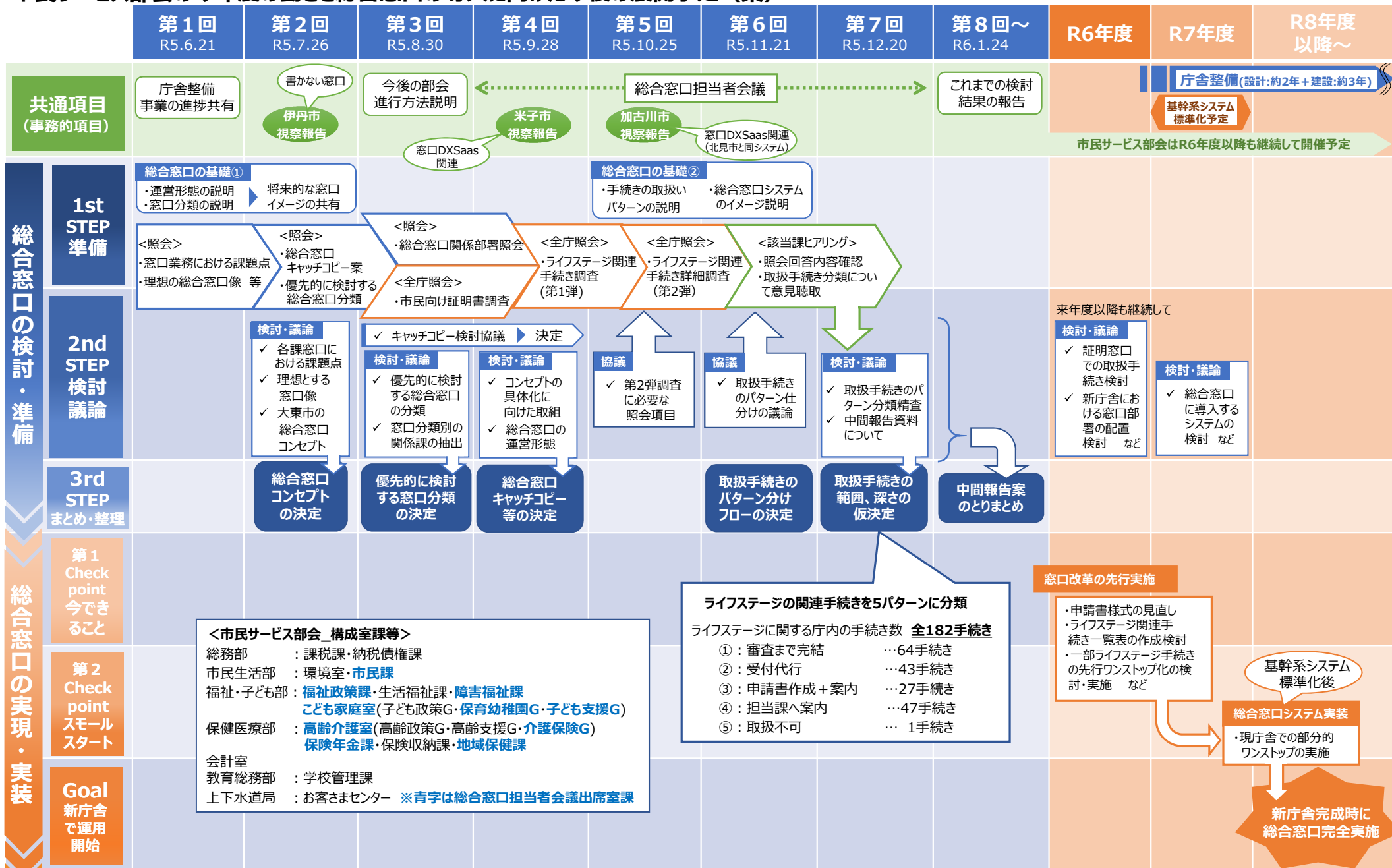
- 新庁舎完成時には、**全181手続きを総合窓口で取り扱う予定**
- 更に総合窓口で取り扱う手続きの範囲や深さを広げることを継続検討

【パターン分けフロー図】

*システム導入時には、手続き分類の再精査を実施予定



市民サービス部会の今年度の動きと総合窓口の導入に向けた今後の展開予定（案）



~総合窓口に関する新システムの実装後の動き~

- 【取扱手続きの拡大】総合窓口における取扱手続きの範囲を更に広げる検討
- 【取扱手続きの深化】総合窓口での取扱手続きの深度を深める検討…パターン④➢③➢②➢①に深める

並行し「行かなくても良い市役所」の実現に向け、継続し手続きのオンライン化を推進
 (各課手続きに加え、総合窓口で取り扱う一連の手続きについてもオンライン化を進める)