



地域情報PFを活用した ワンストップ窓口サービスの実現

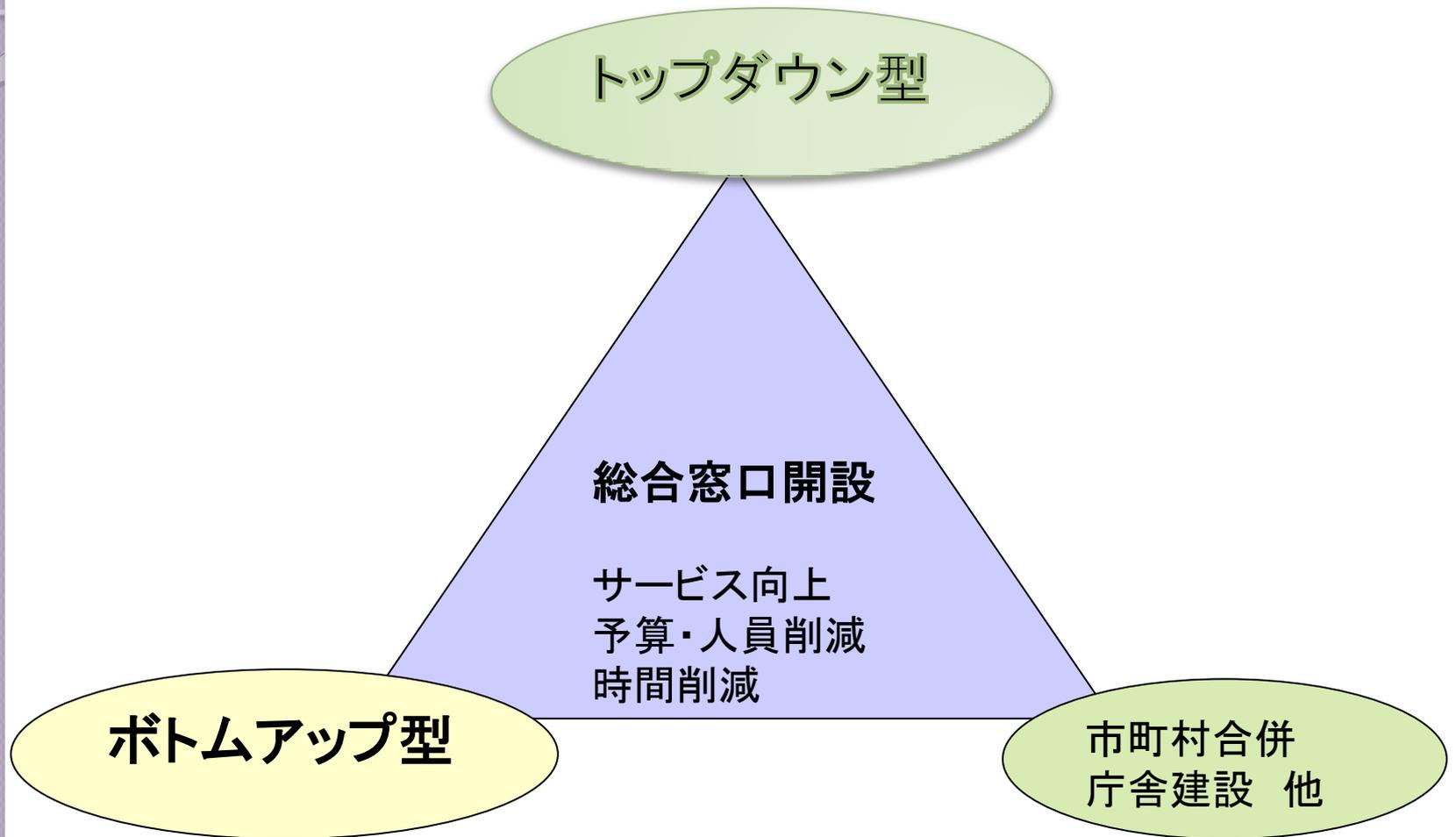
～ 現場からつくる総合窓口サービス ～

工藤 早苗

現状分析

- 自治体をとりにまく状況
- 自分たちの街の強み・弱み
- 住民ニーズの把握/住民目線
- 現場の課題/効率化を阻害する要因
- 職員の意識/変革の鍵

総合窓口開設のアプローチ



総合窓口の種類



人海戦術型

1線式・2線式・3線式

マンパワー型

職員スキル依存型

インテリジェント型

情報連携による総合処理

総合窓口での取扱業務範囲

総合窓口の 業務範囲	概要	住民の視点	職員の視点
総合証明書 交付窓口設置 型	証明書一括交付 住記・印鑑・戸籍 税関係 他	証明書を1つの 窓口で入手でき 便利	自動交付機 電子申請 証明書は不要
総合受付型 バックオフィス 処理方式	受付業務の集約 業務担当が個別 に処理し受付に 戻す	対応時間は短縮 待ち時間の变化 なし	処理プロセス・ 時間の变化なし
インテリジェント 型 総合処理方式	総合受付⇒総合 処理、情報連携 基盤を活用して ワンストップ	来庁目的に応じ た手続きが一括 で可能わかりや すい／時間短縮	重複受付しない 重複処理排除に よる業務処理／ 時間短縮

総合窓口は必要なのか

不要論者いわく

- メリット＝住民サービス向上 だけ

- デメリット＝職員の業務負荷が増大

職員研修やマニュアル作成 が **大変**
初期投資がかかる

庁舎・フロアの改修費が…

サイン整備をしないと住民が迷うし…

システム導入の予算が…

??? 民間サービスと公共サービスのギャップ

情報連携が実現する総合窓口

- <分野別窓口>を情報連携基盤が横串につなぎ情報システム活用して電子データを流通させると<目的別窓口>サービスを提供できる総合窓口に



- 窓口対応時間の縮減<住民 win-win 職員>
- 住民満足度の向上⇔職員のやる気
- マンパワーを創出し、不足分野への投入が可能に



- 自分たちの街にあった窓口サービスを定める
- 推進体制をつくる <動機付け> ⇒スキルアップ

情報システム活用とは・・・

- 紙台帳の電子化は終了、紙台帳の時代の処理方式を続けるの?? ⇒ **業務フローを住民視点で抜本的に見直せる**
- 電子データを流通させると? ⇒ **重複の排除** ・ **コスト削減**
- 住民ニーズ、課題解決の方法は現場が知っている
⇒ **現場がつくる総合窓口のヒント**
- 出来ない理由を言う前に実現するための論議をする
⇒ **情報システムに求める機能要件定義は現場が考える**

ここまでのまとめ

- 電算化の時代は終了 業務フローを見直すべき
↓
業務処理の道具？ 導入することが目的ではない
↓
- 情報システム = 現場の課題を解決しサポートする
変化に対応するためのツール
＜発生源主義＞で入力した電子データを流通させて活用
↓
自治体の戦略を情報システムがサポート
経営分析 財務会計分析 事業成果分析
◎ 情報連携基盤が不可欠

粕屋町の インテリジェント型総合窓口

Kasuya Innovation

進化する総合窓口

案内モニター

発着車の番号で、子精きの進行状況を確認
できます。画面上の列車が最終駅に向かって
進んでいき、到着すると子精き完了となります。



総合窓口・証明書発行

- ハイカウンター
総合受付・証明書発行はすべて
正面のハイカウンターで対応します。
- ローカウンター
プライベートに配慮した個別カウンター
で安心して手続きできます。



ゆっくり相談窓口(福祉相談窓口)

福祉・介護等に関する手続き、
相談を統合的に対応します。(開発中)



介護福祉課

**インフォメーション
(総合案内ヘルプデスク)**

の不明なことは「コンシェルジュ」に
お尋ねください。



子ども未来課

キッズコーナー

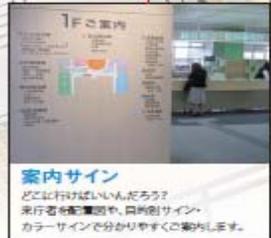
お子様連れのお客様に大好評です。
子ども未来課にも近く、キッズ向けのTVも
放送しています。お子様連れでも安心して
子精きしていただけます。



総合窓口課

案内サイン

どこに行けばいいんだろう?
来庁者を案内する、目録サイン・
カラーサインで分かりやすくご案内します。



自動交付機(広域交付対応)

申請料、本売切、宇返切の
任意票、印鑑証明、戸籍簿(抄)本が
期間外・休日も取換できます。



Customer Satisfaction

粕屋町総合窓口レイアウト

推奨します

- 迫るマイナンバー法施行の前に**庁内の情報連携を実現**しておきましょう。
- **標準化・共通化を進める**
→コストが削減でき共同、広域が容易に
- **情報システムを活用した自治体経営戦略**
- 地方分権時代のコンプライアンスを果たす。
- 削減方式の行革は限界、**BPRに取り組む**



おわり

成功のポイント「決める力」

ご清聴ありがとうございました