



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 ②

～ 現場からつくる総合窓口サービス ～

工藤 早苗

総合窓口実現へのアプローチ

現状分析

- ・ 窓口手続きの棚卸し

マーケティング

- ・ 住民視点で手続きをまとめる

目標設定

- ・ 総合窓口モデルの決定

課題の把握

- ・ 支障となる要因の洗い出し

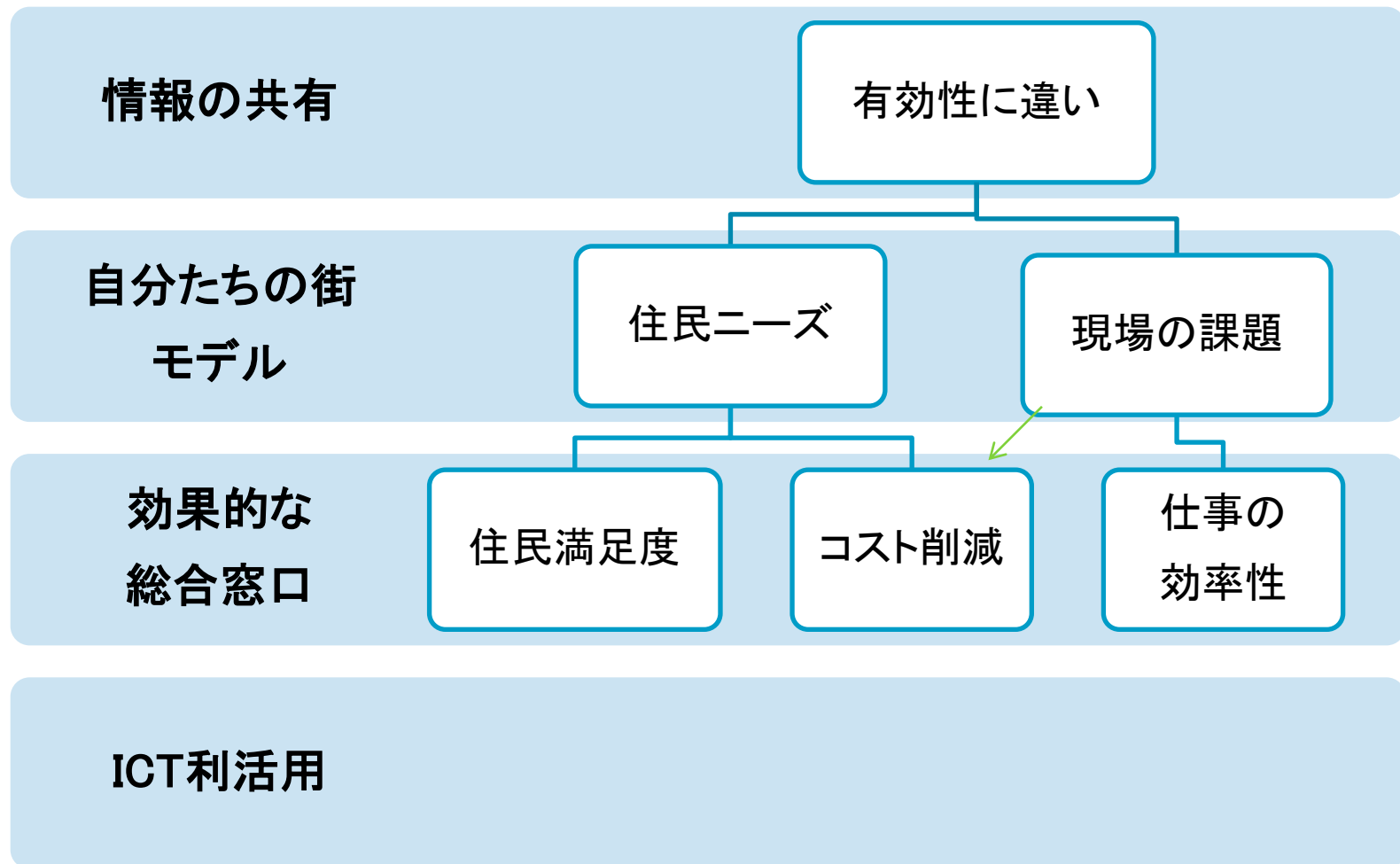
推進体制

- ・ 課題解決・人材育成

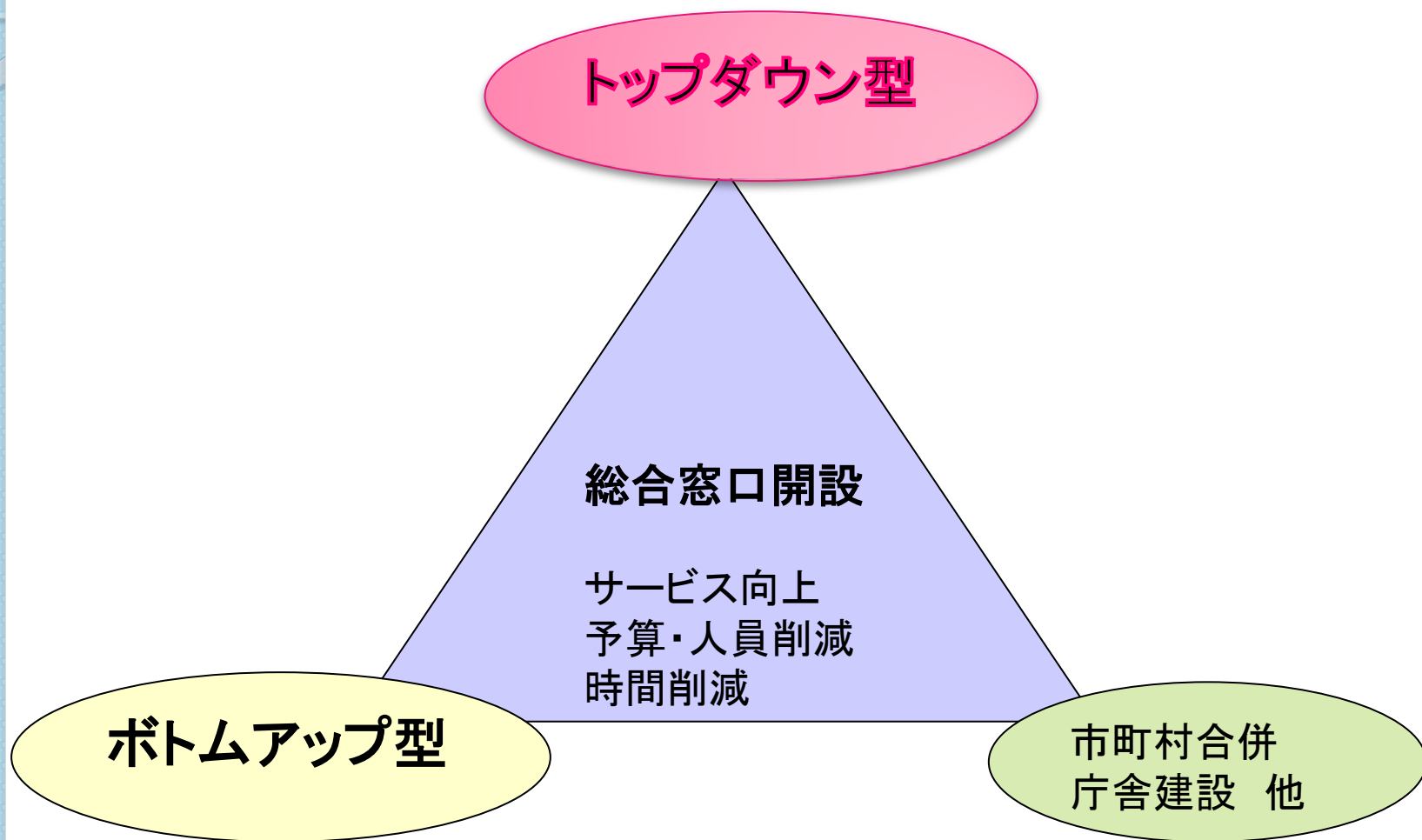
PDCA

- ・ 進化させる(対象範囲の拡大、質の向上)

現状分析が重要



総合窓口開設のきっかけ



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 だけなのか？

- 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・フロアーの改修費が・・・

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・・・

???

住民→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

＜現状：分野別窓口＞を
情報連携基盤が横串につなぐ

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が提供できる
総合窓口が容易 サービスの質向上

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
マンパワーの創出 ⇒ 不足分野に投入

地域情報プラットフォームの利点

- 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?? ⇒ ①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? ⇒ ②重複の排除 ・ コスト削減
- ③庁内標準化・共通化が進む ⇒コスト削減
- ④統一した権限管理が容易

(注) 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

振り返り

- 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



◎情報連携基盤を自治体の戦略も情報システムがサポートできる

経営分析 財務会計分析 事業成果分析

◎クラウド時代情報化職員の役割が変わる


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、手続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、到着すると手続き完了となります。



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
手続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の案内します。



自動交付機(広域交付対応)

申請料、未交付、手続中の
任意票、印鑑返付、戸籍簿(抄)本が
期間外・休日も取替できます。



Customer Satisfaction

粕屋町総合窓口レイアウト



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