

第3期行財政改革プログラム 個別取組工程表

取組番号		1-1-4	取組項目名	総合窓口の設置				
所管		堺区役所		局		部	課	
〔P〕	実施内容	来庁者が複数窓口に行くことなく、可能な限り1つの窓口で行政サービスを提供できる「区役所総合窓口」の設置に向けた取組を、堺区役所をモデル区として実施します。						
	取組内容	H30	堺区版総合窓口の詳細について検討					
		R1	総合窓口を設置し、運用を開始					
		R2	運用における課題を抽出・検証し、改善策を検討					
〔D〕	実績・進捗状況	H30	堺区版総合窓口の3つのコンセプトについて区役所窓口業務改善WGにおいて詳細検討 ①見える化:窓口の待ち人数等が確認できる。(待ち時間の縮減や平準化) →来庁前に窓口の状況がスマホ等で確認できるように以下の取組を検討しモデル実施。 取組 i :窓口混雑予想カレンダーを作成しHPへ掲載(4区へ波及) 取組 ii :現在の窓口の待ち人数をリアルタイムでHPへ表示(2区へ波及) ②申請書自動作成:必要な申請書を何度も「書かず」に「一括」で自動作成する。 →市民課証明書発行に係る複数の申請書について、運転免許証やマイナンバーカードを活用し「書かず」に「一括」で自動作成するための手法について検討。令和元年度中のシステム機器導入に向けて事務を進めている。 ③ワンストップ:可能な限り一つの窓口で複数の手続きを完結させる。 →利用者数やシステム開発期間、必要経費、窓口設置場所等について総合的に検討した結果、より多くの市民の利便性向上に繋がる取組を優先し、ワンストップ窓口の設置はIT技術の進歩や政府の動きを注視しながら中長期的に検討することとした。					
		H30の達成度	b	〔基準〕 a:上回って(前倒しで)達成 b:達成 c:概ね達成 d:未達成				
		R1	①見える化:H30に実施した取組みを継続 ②申請書自動作成:H30に検討していた市民課申請書作成支援機(多言語対応)を導入 ③ワンストップ:先進自治体の調査や各種セミナー等に参加し、区民・職員双方にとって効率的で利便性が高い窓口について研究。3階保険年金課の1階市民課エリアへの移転について検討。 ④その他:外国人来庁者の利便性向上のため、多言語翻訳機を導入 :ご遺族の負担を軽減させるため、身近な方が亡くなられた際の手続きが一覧で確認できる「ご遺族のための手続きハンドブック」を作成					
		R1の達成度	b	〔基準〕 a:上回って(前倒しで)達成 b:達成 c:概ね達成 d:未達成				
		H30～R1の達成度	b	〔基準〕 a:上回って(前倒しで)達成 b:達成 c:概ね達成 d:未達成				
		R2	①見える化 ②申請書自動作成:昨年度までに実施した取組みを継続。 ③ワンストップ:市民課の一部でフリーアドレスの実証実験を実施。3階保険年金課の1階市民課エリアへの移転について感染症対策を含めて検討。先進事例の調査等を行い、区民・職員双方にとって効率的で利便性が高い窓口について研究。 ④その他:地域福祉課に高齢者等の対話を支援するスピーカーを導入。R1に実施した取組みを継続。					
		R2の達成度	c	〔基準〕 a:上回って(前倒しで)達成 b:達成 c:概ね達成 d:未達成				
		H30～R2の達成度	c	〔基準〕 a:上回って(前倒しで)達成 b:達成 c:概ね達成 d:未達成				
		行革効果額の 見込み 及び実績			平成30年度	令和元年度	令和2年度	
			見込み		— 百万円	— 百万円	— 百万円	
	実績		— 百万円	— 百万円	— 百万円			
〔C〕	評価	B	〔基準〕 S:優良 A:良好 B:普通 C:不良					
	課題分析	市民の利便性向上のため、毎年度身近なことから着実に取組んできた。 今後は、これまで以上にICTを活用し、来庁不要の窓口サービスを推進していくとともに、お困りの市民の方には安心して相談していただける区役所の実現をめざしていく必要がある。						
〔A〕	改善策	電子申請や窓口予約など、ICTを積極的に活用している先進事例を調査し導入に向けた検討を進める。 区民に信頼される区役所の実現のため、一歩進んだ接客対応ができる親切でおもてなし精神あふれた窓口職員の育成を進める。						
	備考							