

市町村行政サービス改革研究事業の検討状況について

1 事業のテーマ選定

厳しい財政状況のもと、限られた人員で多様化する行政需要に対応していくためには、行政資源を集中して活用できる体制づくりが必要となることから、今後の行政サービスの提供に関して、多くの自治体において課題として認識されている窓口機能の業務効率及びサービス水準の維持向上をテーマに「窓口サービス改革研究会」を設置し、類似の課題や背景を抱える自治体間の意見交換や、先進的な取組についての検討を行うこととした。

2 事業の進捗状況

昨年度総会での情報提供以降、県内市町村における窓口サービスの状況確認や先進自治体の取組状況調査などの準備を進め、

①平成30年3月「窓口サービス改革研究会」

- ・先進自治体（鳥取市）の講演及び事例検討
- ・手挙げ方式で県内13自治体と事務局（県）により研究会を発足

②平成30年5月「窓口サービス改革研究会」

- ・参加自治体における窓口サービスに関する課題の確認

③平成30年8月「窓口サービス改革研究会」

- ・窓口サービスへの外部資源の活用に向けた検討状況について（総務省）
 - ・窓口サービスのワンストップ化やアウトソーシングを支援するサービスの紹介（民間企業）
- ※②で示された各課題に対応する先進的な取組を紹介

などを実施している。

3 今後の検討状況

研究会において共有・検討した県内市町村の課題と対応策について、現在事務局でとりまとめ中であり、次回研究会で報告書の案として示す予定である。

報告書は、今後、県内市町村が窓口サービス改革に取り組む際、検討を行う必要がある事項を一般的なフローとして集約したうえ、年内に全市町村を対象として最終的な報告会を開催して共有する。