

窓口サービス改革研究会について

1 研究会における検討結果

平成29年度に、県と県内13団体（手挙げ方式）が設置した「窓口サービス改革研究会」において、県内市町村の窓口サービスの現状と課題の確認や、課題に対する先進的な取組事例の検討などを行い、本年1月、とりまとめた報告書を同研究会において公表した。

2 研究会の活動状況

第一回総会における情報提供に引き続き、参加団体との協議・検討を進め、

①平成30年11月「窓口サービス改革研究会」（第3回）

- ・ 窓口サービス改革の方向性に関する意見交換

②平成31年1月「窓口サービス改革研究会」（第4回・全体報告会）

- ・ 同研究会報告書の内容などの説明
- ・ 先進自治体（北見市）の講演及び事例検討
- ・ 総務省「業務改革モデルプロジェクト」の成果と今後の展開に関する講演

などを実施した。

3 「窓口サービス改革研究会報告書」の概要

市町村において、窓口サービスの課題に対応するため「窓口関連業務体制の再編」や「業務の外部委託の導入」などの手法を検討する際に、必要となる手順をそれぞれフローとして整理し、報告書にとりまとめた。

本年1月に開催した研究会を全体報告会として、同研究会に参加されていない団体を含めて内容を説明するとともに、当課HP（<https://www.pref.akita.lg.jp/pages/genre/39765>）において報告書と研究会の検討状況・資料などを公開している。

窓口サービス改革研究会について

窓口サービス改革研究会の設置

窓口サービス（改革）には

- ・現在実施、検討されている多くの手法が存在
- ・将来の窓口サービスのあり方を選択する必要

- ・市町村の状況、課題
- ・行政サービスの需要
- ・新しい技術の発達
- ・トップランナー方式などの影響を踏まえ

窓口サービス改革研究会

【目的】

- ・県内市町村の窓口サービスの現状と課題の確認
- ・類似の課題や背景を抱える団体間での意見交換
- ・先進的な取組の事例検討

【活動】

- ・H29～30年度
- ・13団体（手挙げ方式）＋県（事務局）

市町村課

「窓口サービス改革研究会報告書」の概要①

市町村の窓口サービスにおける課題

- ① 来庁目的に即した窓口手続きの明確化
⇒来庁者が目的とする手続きに速やかに到達できるようにする
- ② 窓口手続きにおける負荷の軽減
⇒来庁者が窓口において容易に手続きができるようにする
- ③ 来庁が困難な方や場合への対応
⇒高齢者、子育て世代、遠隔地居住者などに配慮する
- ④ 窓口手続きにおける業務の効率化
⇒職員が効率的に業務に取り組むことができるようにする
- ⑤ 窓口手続きにおける業務量の圧縮
⇒業務量、業務負担の軽減を図る

市町村課

「窓口サービス改革研究会報告書」の概要②

検討の方向性

- 課題を解決するための手法を整理し、その導入を検討する際に必要な手順をフローとして整理。

【4つの手法】

- ① 窓口関連業務体制の再編
- ② 業務の外部委託の導入
- ③ ICTの活用
- ④ 来庁不要な申請手続体制の構築

【左を構築するためのツール（適宜選択）】

- ・ 総合窓口化、本庁・支所の権限整理など
- ・ 窓口業務やバックヤード業務の民間委託など
- ・ システムでの申請支援、窓口間連携など
- ・ 電子申請、コンビニ交付など

市町村課

「窓口サービス改革研究会報告書」の概要③

今後の課題

- 業務へのAIやロボティクス（RPA）の導入
 - ・ 新たな技術による更なる業務の効率化
- 複数団体の連携
 - ・ 業務の平準化による外部委託の共同発注やシステムの共同利用
- 地方独立行政法人制度の活用
 - ・ 受託可能な民間事業者の不存在への対応
 - ・ 公権力行使を伴う業務範囲の拡大

など

市町村課