

# 「書かないワンストップ窓口」の実現で 求められる窓口業務改革

株式会社コミクリ総研

近年、デジタル庁の複数事業者によるガバメントクラウド上に構築した自治体窓口DXSaaSの提供事業や自治体窓口BPRの「自走」を目的とした窓口BPRアドバイザー派遣・育成事業等により、「書かないワンストップ窓口」の導入が図られています。

特に、「書かないワンストップ窓口」の導入にあたり、業務改革(BPR)がシステム活用の前準備として必須とされ、自治体窓口DXに精通した地方自治体職員等をアドバイザーとして派遣し、「窓口利用体験調査」を通じ、課題の検討が行われています。

但し、こうしたアドバイザーによる自治体窓口BPR支援は、あくまで「自走」を目的とした「きっかけづくり」のためのものであり、様々な自治体ごとに課題が浮き彫りとなることはあっても、具体的な「書かないワンストップ窓口」の実現において求められる窓口業務改革の観点が明らかになるものではありません。

そのため、「書かないワンストップ窓口」を窓口業務改革の「あるべき姿」として捉え、その「あるべき姿」を実現するといった観点からの取り組みが求められます。

## 「書かないワンストップ窓口」による「あるべき姿」のイメージ

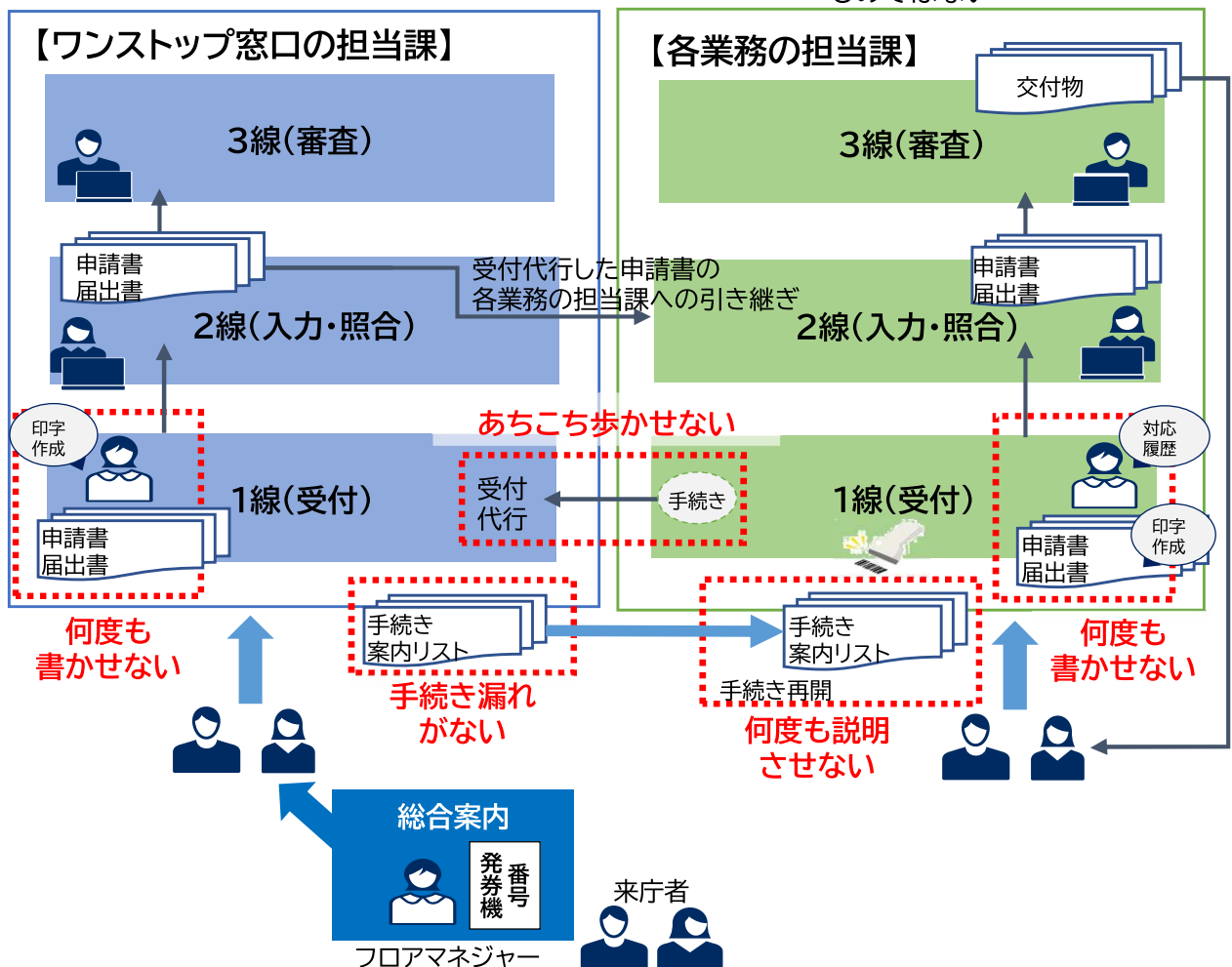
### 【コンセプト】

- < 何度も書かせない >
- < あちこち歩かせない >
- < 手続き漏れがない >
- < 何度も説明させない >

市民負担の軽減  
定型業務と相談業務の整理  
各業務の担当課との連携強化  
受付対応の内容共有

「書かないワンストップ窓口」による「あるべき姿」を実現させるための業務フローや業務手順の改革が必要

※現状の業務フローや業務手順の課題整理からは、「あるべき姿」を導きだすものではない



# 「書かないワンストップ窓口」に求められる窓口業務改革の観点

「書かないワンストップ窓口」による「あるべき姿」を具体的に実現させるためには、業務フローや業務手順の改革を踏まえ、次のような窓口業務改革が必要となります。

## ◆ 書かない窓口 ◆

### ① 効率化を図る複雑な申請書の様式の見直し

観点	取り組み方法	事例
統合化	複数枚の申請書を1枚の申請書に集約	品川区の児童手当・子ども医療費助成の申請書 申請書(2枚の申請書を1枚に集約) 糸島市の証明書交付申請書(総合受付用) 糸島市の委任状(総合受付用)
簡略化	申請書の記載項目の削減	北見市の申請書様式の見直し推進(様式の標準化) 北見市届出書等の様式作成の基準に関する規程 北見市届出書等の様式作成の基準に関するガイドライン
省略化	申請書自体の省略(住民異動届による他の手続きの届出のみなし)	福岡市の住民異動届をもって住所変更の届出がなされたとみなす趣旨の条例改正(子ども医療費助成、ひとり親家庭等医療費助成、重度障がい者医療費助成、保育施設等利用手当、第3子手当、軽自動車税(原付等に限る。))

## ◆ ワンストップ窓口 ◆

### ① ワンストップ窓口での受付を円滑に行う情報共有の見直し

取り扱い手続きの明確化	ワンストップ窓口の取り扱い範囲の整理	ワンストップ窓口として取り扱う受付及び案内する手続きの受付範囲の整理(他課の手続きの委任等)
運用体制の明確化	ワンストップ窓口の担当の明確化 庁内の各担当課との連携体制の担保	ワンストップ窓口を運用する所管課や担い手(委託等)の明確化 北見市窓口課(住民サービスに特化した課の設置) ワンストップ窓口の運用について、ワンストップ窓口の担当課と各業務の担当課の連携体制の明確化 北見市ワンストップサービス運用会議設置要綱
システム管理のルール化	システム管理と手続き設定の統一化	行政手続の設定範囲及び定義内容等について、ワンストップ窓口の担当課と各業務の担当課の責務の明確化 北見市窓口支援システムの管理運用に関する事務取扱要綱
情報共通のルール化	情報共有と個人情報の取り扱いとの関係整理	税情報、DV情報の確認方法(参照・表示可能な個人情報の権限制御の整理) 案内に関する確認権限の整理(データ参照・表示権限の付与)

### ② ワンストップ窓口の権限を担保する権限や受付手順の見直し

受付権限の付与	受付に関する職務権限(事務分掌、職員の兼務、認定調査員、徴税吏員) 公印(ゴム印)の取り扱い	北見市の各業務所管課からの事務委任の整理 ※他自治体では、他課の業務を市民課の本来業務として組織規則の事務分掌に定めているケースもある。また、職員の兼務に関する規則を別途定めている場合もある。 北九州市の公印規則「別表第1」の補助機関等の専用印の身体障害者手帳専用福祉事務所長印の項の適用(区役所市民課、区役所保健福祉課及び区役所出張所)
受付手順の統一化	本人同意のルール化(押印省略を含む本人確認の統一的な手順)	北見市の窓口事務全体での本人確認方法を統一化 北見市本人確認の取扱いに関する規則 北見市届出書等の押印省略に関する規則 糸島市の本人確認の取扱いに関する要綱(窓口支援システム運用の範囲に限定)