

「ワンストップ窓口」導入の進め方

株式会社コミクリ総研

背景

「ワンストップ窓口」導入は、自治体フロントヤード改革の一環

総務省が推進する自治体フロントヤード改革の取り組みとして「集約化したワンストップ窓口」が取り上げられています。ワンストップ窓口とは、「住民異動や戸籍の届出、各種証明書の交付、国民健康保険・介護保険などの申請といった複数の手続きを、従来、別々の各担当課の窓口で行われてきた受付から、原則1ヶ所の窓口を集約して受付が行われる窓口のこと」であり、来庁者の庁内の滞在時間の短縮など、住民サービスに直結する窓口サービスの利便性を向上させることが期待されています。

但し、「ワンストップ窓口」の導入に当たっては、これまで別々の各担当課の窓口で受付していた手続きの受付処理から、1か所の窓口を集約して受付が可能となる手続きの受付処理に手順を変更することが不可欠となります。つまり、従来の別々の各担当課の窓口で行われてきた縦割りの手続きの受付処理から、横割りの手続きの受付処理に手順を変更することが求められます。

そのためには、現状の業務フローや手順の課題整理などの現状分析からのアプローチといった窓口業務改善の観点からではなく、「ワンストップ窓口」で求められる横割りの手続きの受付処理の業務フローや手順などを、窓口業務改革の観点から「あるべき姿」として設定し、検討を行うといったアプローチで取り組んでいくことが必要となります。

「ワンストップ窓口」による「あるべき姿」のイメージ

「ワンストップ窓口」とは

「住民をたらい回ししないことを目的に、窓口で行われる各種証明書の交付や申請・届出等の手続きが、住民の手続きに対して目的別に1箇所でまとめて受付(他課の関連手続きの受付代行を含む)できる窓口」のこと。

【「ワンストップ窓口」の受付処理のポイント】

- 「ワンストップ窓口」の受付処理は、手続きに対して原則として申請書・届出書単位に整理し、ライフイベント別に住民異動または戸籍の届出に関連する手続きのうち、「まとめ受付」(受付代行)部分に対応可能な手続きを集約すること。
- 「ワンストップ窓口」を起点とし、<手続き振り分けのルート>を「受付」と「案内」に分け、さらに<交付物処理>を「交付物の有無」で組み合わせるパターン化し、手続きを分類化して整理すること。

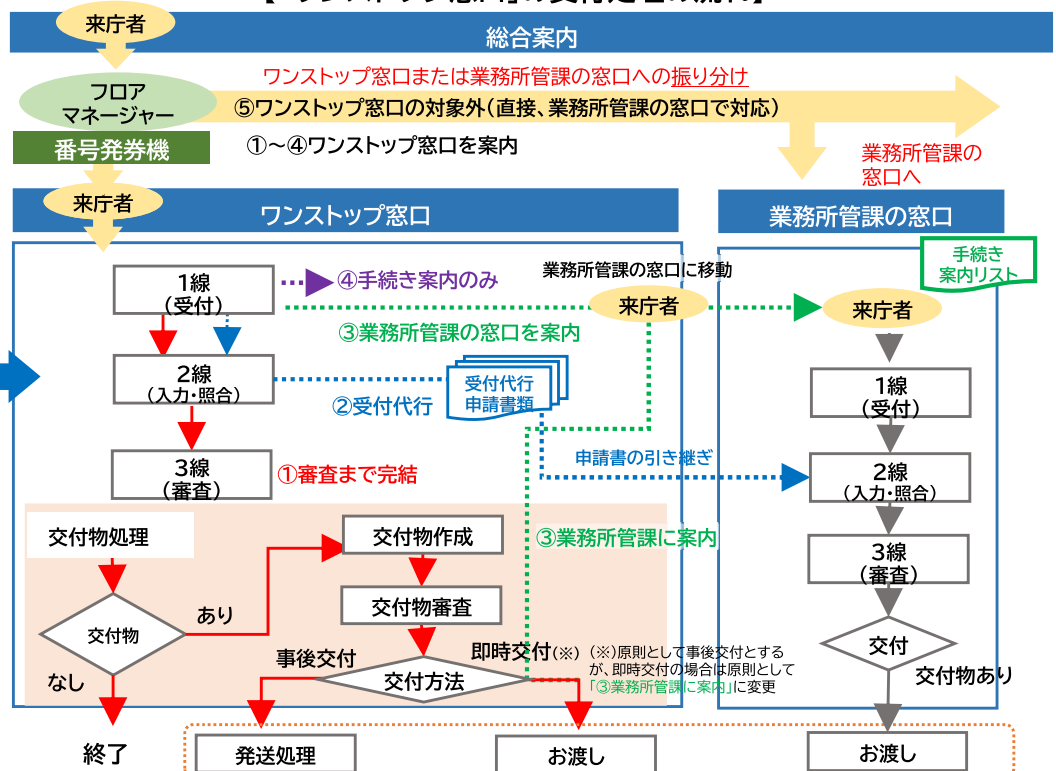
【「ワンストップ窓口」の受付処理の流れ】

<振り分けを行う手続きの種類>

受付	①	審査までワンストップ窓口で完結(受付権限あり+決裁権限あり)
	②	ワンストップ窓口で受付代行(受付権限あり+決裁権限なしの代理受付)
案内	③	業務所管課の窓口を案内(他の窓口を案内)
	④	手続き案内のみ(手続きのお知らせのみ)
	⑤	ワンストップ窓口の対象外(直接、業務所管課の窓口で対応)

<交付物処理の種類>

1	交付物なし
2	事後交付
3	即時交付

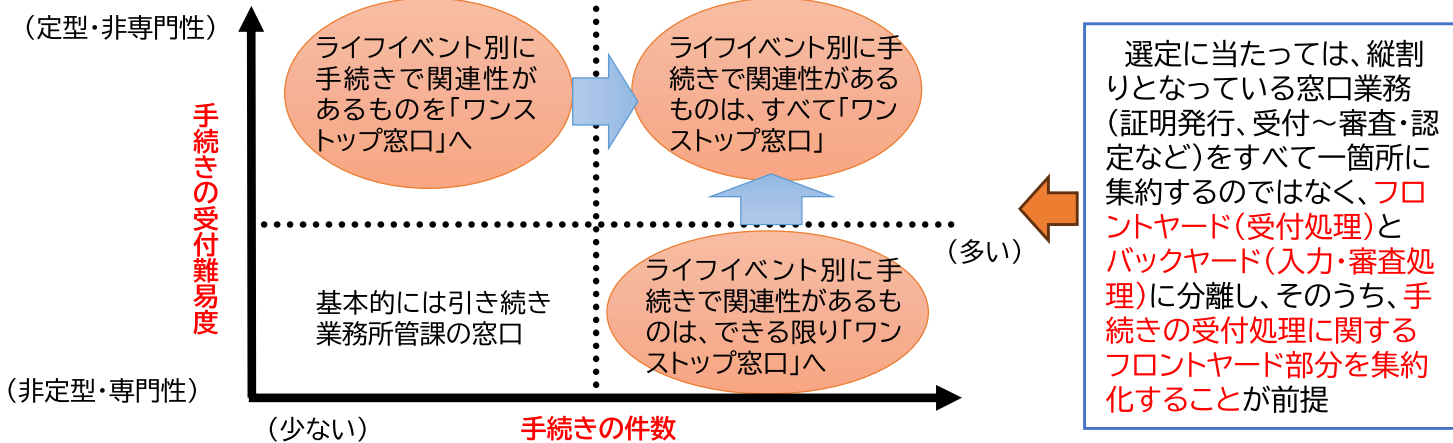


「ワンストップ窓口」で取り扱う手続きの選定基準

「ワンストップ窓口」は、これまで住民が複数の業務所管課の窓口を回って手続きを受付されていることで生じた住民の時間と労力を削減できることにあります。一方、受付される手続きを集約化した結果、1か所の窓口で滞留して住民の待ち時間が増加し、退庁までの時間や体感的な負担を考慮しなければ住民の不満は解消することはできません。また、「ワンストップ窓口」の受付を対応する職員負担の過度な増大も抑制し、「ワンストップ窓口」と各業務所管課の窓口との連携を円滑化するなど、既存の受付処理を見直す必要もあります。

【「ワンストップ窓口」の手続き選定で考慮すべき条件】

- ライフイベント別に住民異動または戸籍の届出に関連する手続きであること。
- 受付処理が比較的「定型的」かつ「専門性が低い」こと。
- 取扱件数が比較的「多い」こと。

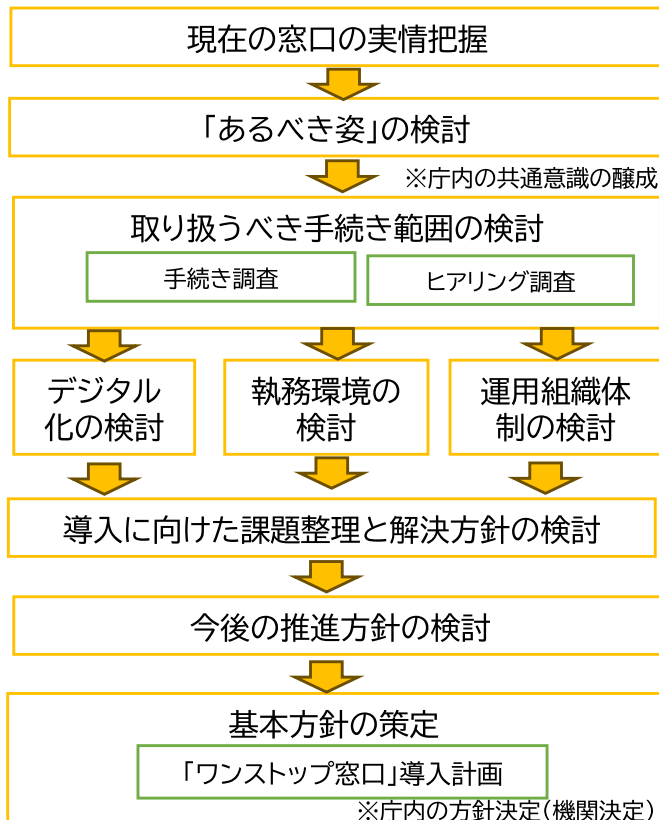


「ワンストップ窓口」導入を検討するための進め方

「ワンストップ窓口」導入に当たっては、「ワンストップ窓口」として実現すべき「あるべき姿」を具体的に設定し、その「あるべき姿」の実現に向けて、次のような進め方のステップで検討を行い、「基本方針（「ワンストップ窓口」導入計画）」として取りまとめることとなります。

そのうえで、「基本方針（「ワンストップ窓口」導入計画）」を踏まえ、「あるべき姿」から設定した「ワンストップ窓口」の受付処理を実現させる業務フローや手順などを踏まえ、「ワンストップ窓口」導入を目指し、窓口業務改革に取り組んでいくことが必要となります。

【「ワンストップ窓口」導入の進め方のステップ】



【「ワンストップ窓口」の「あるべき姿」における受付処理の流れに向けた業務フローのポイント】

- 受付⇒処理⇒審査を分離した考えのもと、「書類の流れ」に着目して、処理ステップと確認事項を整理
- 処理のステップ(処理手順)と書類の流れ、物理的な机の配置(座席配置)を一体的に整理

手続き単位で、「審査(書類等の形式チェックではなく申請内容のチェック)、決定、相談(制度説明ではなく申請の可否など)、判断といった公権力の行使に伴うもの」を除き、受付処理を受付手順として整理

「基本方針（「ワンストップ窓口」導入計画）」を踏まえ、「ワンストップ窓口」導入を目指し、窓口業務改革と課題解決の取り組みを実施

- 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
- 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

※現状の業務フローや業務手順の整理や「窓口体験調査」などは、あくまで窓口業務改善の現状分析の手法であり、窓口業務改革として「ワンストップ窓口」導入を検討する「あるべき姿」として求められる業務フローや手順などを導くものではありません。