

「新庁舎整備に合わせた総合窓口設置の方向性（令和2年度）」

庁舎建替庁内検討委員会窓口作業部会（企画、庁舎建設準備、人事、IT推進、行財政改革、市民課の各課長）において、新庁舎で設置を考える総合窓口の方向性を作ることを確認し、市民窓口のある関係課等による職員WSの検討結果や他市事例等を基に、「**新庁舎整備に合わせた総合窓口設置の方向性**」を策定（庁内公表済）

本市が目指す総合窓口の方向性	
①	関係する組織等の集約（関連窓口部署の集約、関連窓口業務の集約）
②	総合案内（フロアマネージャー、案内システム等）の配置
③	総合窓口に対応した各課窓口連携システムの導入

本市が目指す総合窓口に向けて検討すべき取り組み	
①	窓口関連部署の集約・連携強化
②	窓口システム、ICT技術等の活用、手続きのオンライン化（来庁しない窓口）
③	窓口業務のアウトソーシング（業務委託化）
④	窓口業務の集約

令和3年度は、本方向性の考えに沿って、本市の状況に適した業務改善方法（総合窓口、アウトソーシング化、システム・ICT化等）を検討する

「窓口業務の改善検討支援業務委託（令和3年度）」

委託業者による窓口業務の調査・分析結果等を用い、令和2年度に引き続き、窓口作業部会や窓口関係課によるWGを実施し、総合窓口の具体的なプランの検討を行う。

業務内容		7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
①	窓口業務の現状分析 窓口業務の現状把握調査（R2）の結果等を再点検・追加で各課へヒアリング調査等行い、総合窓口でのサービス提供の適否や総合窓口でサービスを提供する際の問題点・課題等を把握。「総合窓口対象事務の検討」及び「アウトソーシング活用可否の検討」の両面から課題を抽出。									
②	総合窓口像の具体化 「新庁舎整備に合わせた総合窓口設置の方向性（R2）」等を踏まえつつ、新庁舎において実現を目指す総合窓口の全体像や期待できる効果等を検討。									
③	総合窓口取扱業務の精緻化 総合窓口で取り扱うサービスを精査するとともに、「転入・転出・転居・出生・死亡・婚姻・離婚」といったライフイベント別に、総合窓口における代表的な処理手続きフロー等を検討。									
④	アウトソーシング化の導入可能性の検討 包括的なアウトソーシングが導入可能な窓口サービスに係る事務の抽出や、アウトソーシング化による正規職員の時間節減効果の試算等を実施。									
⑤	窓口業務のデジタル化における導入可能性の検討 AIやRPA等のICTの導入が見込まれる事務プロセスを明らかにするとともに、他自治体の事例等を参考に導入効果の検証等を実施。									
⑥	総合窓口支援システム支援に係る検討 総合窓口における業務効率化に資するシステムの機能要件や、既存のパッケージ製品による対応可能性を検証。									
⑦	総合窓口導入実行計画の作成 他自治体における取組事例を踏まえつつ、概ね5か年程度を計画期間とする総合窓口導入までの具体的な実施スケジュールを作成。 （総合窓口の執務レイアウトイメージ及び来庁者の動線等の考え方、概算事業費、導入に向けた取組みスケジュール等）									

随時、窓口作業部会や市民窓口関係課を集めたWGを実施し、プランを検討。

総合窓口導入実行計画を基に、令和4年度から、必要な施策展開を進める。（新庁舎整備前でも導入できる業務は所管課で先行実施する）