

## 新庁舎整備に合わせた総合窓口設置の方向性

### 1 方向性策定の趣旨

本市では、直面する収支不足を確実に解消するとともに、将来にわたって持続可能な市政運営を実現するため、行財政の構造改革に積極的に取り組んでいます。

直面する収支不足に対応するための取組を着実に進めていく一方で、持続可能な市政運営を実現するためには、市民サービスの向上や業務の効率化が不可欠であり、特に窓口サービスの改善は、これらの達成に大きく貢献するものです。

近年は、窓口サービスの改善策として、複数の手続を関連性に応じて特定の窓口を集約したり、必要な手続をまとめて案内したりと、手続きをワンストップ化する、いわゆる総合窓口の開設や、AI等のICT技術の活用・手続きのオンライン化（スマート自治体）を進める自治体が増えています。

これまでは、老朽化した本庁舎という物理的な制約もあり、抜本的な窓口サービスの改善を実現できていませんでしたが、新庁舎整備の検討に合わせて、本市行財政改革プランの実施項目として、「窓口業務のワンストップ化と民間委託化」を位置付け、総合窓口の実現に向けて、その方向性を定めるものです。

### 2 本市の窓口業務に関する現状と課題

#### 2.1 岸和田市の現状

市民の半数以上が、現在の窓口サービスを利用しやすいと感じていません。

《令和元年度市民意識調査（企画課実施）》

（達成された姿）市民にとって利用しやすい市役所になっている				
目指す成果	指標名	基準値 (H30)	現在値 (R2)	目指す値
必要な行政サービスをいつでも手軽に受けられる	市役所への手続きの申請や相談の窓口が利用しやすいと感じている市民の割合	34.3 %	35.8 %	38.7 %

満足度が低い原因としては、庁舎の問題（老朽化、狭あい化、庁舎機能の分散化）のほか、行政サービスの問題（手続き、組織人事等の課題）が考えられます。

#### 2.2 岸和田市の課題

窓口サービスに関する課題ですが、新庁舎整備基本計画や職員ワークショップの結果等から、窓口に関連して主に次の課題を解決する必要があります。

現庁舎のハード面に起因する課題（課題①～④）は、新庁舎整備時に配慮することで解決可能と考えます。その他の課題（課題⑤～⑧）は、業務プロセスを見

直す必要があります。

窓口に関連する主な課題
① 窓口・待合等のスペースが不足している。
② プライバシー・セキュリティへの配慮が不十分。
③ 案内表示や動線が分かりにくい。
④ 手続きによっては離れた位置にある複数課を案内することもあり、市民の移動距離が長くなる。課同士の連携も取りにくい。
⑤ 繁忙期や集中時間帯による待ち時間の増加、閑散期との職員配置の調整。
⑥ 手続きによる書類が多く、市民が何度も同じ内容（氏名・住所等）を書く必要がある。事後処理にも時間がかかる。
⑦ 同じ内容の問い合わせが多く、職員が時間を取られてしまう。 市民へ案内する内容が多岐にわたる。
⑧ 制度が複雑な場合、案内が漏れることがある。 専門的知識が必要な窓口業務の場合は、詳しい内容を聞かれると担当課を改めて案内するので、二度手間になることがある。

### 3 本市の窓口業務改善に向けた基本的な方向性

#### 3.1 目指す総合窓口のあり方

前項の課題を解決するため、職員ワークショップ結果や先進市の視察内容等を参考に、本市における総合窓口は次の方向性を基本とし、市民・職員双方にとって満足度の高い窓口サービスの実現を目指します。

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

#### 3.2 総合窓口の取組み

前項で示した総合窓口の方向性に向けて、次のとおり取組みを検討します。

##### ① 窓口関連部署の集約・連携強化

新庁舎では、市民生活に関わりの深い窓口部署をテーマ別（市民総合窓口、福祉子育て総合窓口、税総合窓口）にワンフロアへの集約を検討します。（新庁舎で確保可能な床面積に応じて柔軟に対応するため。）

あわせて各窓口への案内機能を強化し、市民の利便性を向上させます。また各フロアの連携が取れるように、総合窓口を支援するシステムの導入を検討し、職員の事務効率化を目指します。その他、下表に記載の無い窓口部署においても、

例えば相談業務を主とする部署を近接・集約させ相談室を効率的に配置する等、柔軟に配置を検討します。

関連性の高い部署ごとに集約する3つの総合窓口（案）	
市民総合窓口 （低層）	<p>【ライフイベントに関係する市民窓口業務を集約】</p> <p>※他課から定型的な業務の一部集約を検討</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民課</li> <li>・保健部（健康保険課、介護保険課）</li> </ul>
福祉・子育て 総合窓口 （低・中層）	<p>【福祉関係と子育て・教育関係の市民窓口を集約】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉部（福祉政策課、障害者支援課）</li> </ul> <p>※生活福祉課は、組織の大きさやプライバシー配慮が特に重要であることから、福祉総合窓口とは別に考える。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・子ども家庭応援部（子育て支援課、子ども家庭課、子育て施設課）</li> <li>・教育総務課一部業務（学事担当）</li> <li>・生涯学習課一部業務（青少年・生涯学習担当）</li> </ul>
税総合窓口 （中層）	<p>【税関係を集約】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民税課、固定資産税課、納税課</li> </ul>

② 窓口システム、ICT 技術等の活用、手続のオンライン化（来庁しない窓口）

案内や窓口連携におけるシステム活用のほか、電子署名の導入や、業務内容を AI 等に蓄積したチャットボットによる相談対応など ICT 技術の導入を積極的に進めることで、事務の効率化に努めます。

さらに手続きのオンライン化を進めることで市民が来庁する手間を省き、来庁者数が減少することで、庁舎での待ち時間の短縮やソーシャルディスタンスの確保に寄与します。

ただし、先端技術を導入するには相応のコストが発生するため、補助金の有無等費用対効果や国の動向も十分検証した上で、導入を検討する必要があります。

③ 窓口業務のアウトソーシング（業務委託化）

窓口業務の内、受付や証明書発行等の定型的な業務を委託化することで、民間事業者のノウハウに基づいたサービス品質の向上や、繁忙期と閑散期で配置人員数を調整できること、また、配置していた職員を人手の足りない専門性の高い業務へ重点配置することも可能となります。

ただし、委託化にもメリットだけではなく、様々な課題（委託可能な業務の選別、導入・運用コスト、職員のノウハウ蓄積、委託の体制やフロア配置等）もあるため、ICT 技術の活用等と同様に、導入に当たっては十分に検討する必要があります。

④ 窓口業務の集約

現在、市民課には総合窓口担当はありますが、扱える業務内容には限界があり

ます。そこで関連する窓口部署のワンフロアへの集約に合わせて、ライフイベントに関連する窓口業務の集約を進め、市民の利便性を高めます。

窓口業務の集約に当たっては、業務量に見合った体制の強化（担当者の増員、新部署の設置、職員研修による人材育成等）を図るとともに、運用の見直しや申請書等の様式統一等により、事務の簡素化・省力化に努めます。

なお福祉や税部門に関しては、相談業務が多く総合窓口業務よりも専門性の高い内容ではありますが、同様に可能な範囲で業務の集約・移行を検討します。

### 3.3 総合窓口の開始時期

新庁舎において総合窓口の導入を目指しますが、実現までに時間を要することから、先行して実施できる取組みは、随時導入に向けて検討を進めます。

## 4 今後の検討事項とスケジュール

令和3年度から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）を検討します。令和4年度以降は、既存庁舎において対応できるものについて、具体化に向け取組みを進めます。総合窓口業務については、新庁舎整備に向けて、引き続き検討を続けます。

取組事項	令和3年度 (2021)	令和4年度 (2022)	令和5年度 (2023)	令和6年度以降 (2024)
総合 窓口業務	対象業務 の選定	対象業務の詳細検討 (申請書・システム・体制等) 対象業務の運用マニュアル等整理 委託仕様書の作成		新庁舎整備 のタイミング に向け検討継続
人事・組織	総窓・委託 体制の検討	組織新設・再編の検討		
窓口業務 システム	システム の検討	新庁舎整備のタイミングに向けシステムの環境構築 既存庁舎で対応可能な取組み実施 (受付支援システム、窓口業務に関するICT化)		

※現時点でのスケジュールであり、令和3年度の検討状況で変更の可能性があります。

### 《参考資料》

- ・新庁舎整備にあわせた窓口業務の改善に向けた窓口業務作業部会  
(令和2年度職員ワークショップ)まとめ
- ・橿原市分庁舎視察報告
- ・鳥取市新庁舎視察報告(視察中止のため、質疑回答のみ)