

新たな組織体制案の調査検討を進める中で [中間報告]

～ お客さま(町民)の利便性と行政効率の向上を目指して ～



平成30年9月3日決定

東吾妻町総合戦略本部

(行革推進部会報告)

— 目 次 —

1 調査検討に関わる途中経過

- | | |
|------------------------|---|
| (1) ライフイベント業務の棚卸し調査の集約 | 1 |
| (2) 総合窓口に関する先進地視察の実施 | 1 |
| (3) 総合窓口の具体像の検討 | 1 |

2 新たな組織体制案の調査検討を進める中で（中間報告）

- (1) 報告した内容(本部の承認決定事項).....5

3 行革推進部会（組織改革分科会）の組織体制

- (1) 検討にあたるメンバー.....6

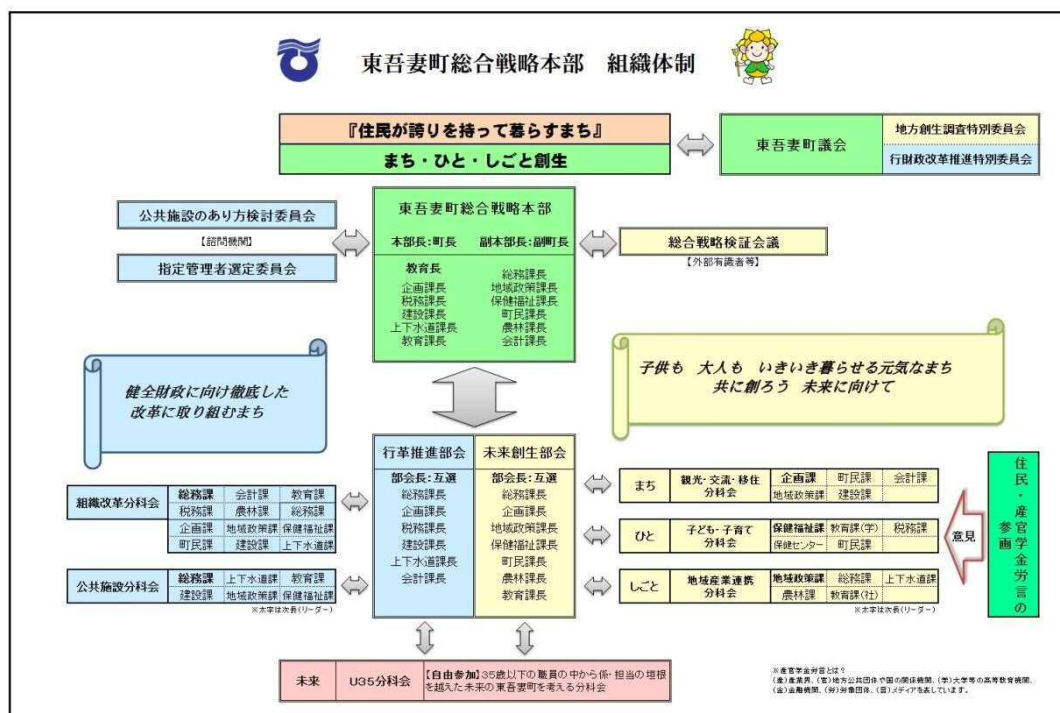
添付資料

- | | | |
|------|-------------------------------|----|
| 別紙 1 | 現行業務の棚卸しに係る調査票兼窓口業務処理一覧※集約結果… | 7 |
| 別紙 2 | 総合窓口に関する先進地（長岡市）視察の実施レポート… | 11 |
| 別紙 3 | 群馬県行政改革研究会報告書（概要）… | 18 |
| 別紙 4 | 「新たな組織体制案の調査検討」に関わるロードマップ… | 26 |
| 別紙 5 | 東吾妻町行政組織（案）… | 27 |

【参考】東吾妻町総合戦略本部の組織体制図

東吾妻町総合戦略本部設置規程（平成27年4月1日施行）による。

なお、町議会及び町長の諮問機関（委員会）は、関係条例の規定により委員選任や委嘱する。



1 調査検討に関わる途中経過

東吾妻町総合戦略本部（本部長：町長）では、「役場本庁舎の建設」と「組織機構の見直し」を一体的に進めるため、行革推進部会（関係課長）のもと設置する組織改革分科会において、平成 29 年 5 月から新たな組織体制案の調査検討に着手し、全課体制による庁内協議を行っている。

この協議にあたって、同年 9 月には前提条件の考察としてレポートをまとめたが、これに基づき進む調査検討の途中経過について、次のとおり整理した。



役場新庁舎の外観イメージ

（1）ライフイベント業務の棚卸し調査の集約

新たな組織体制案に関わる各課調査を平成 29 年 8 月に実施し、集約と分析を進めた。

この調査は、組織機構の見直しに併せ実現を目指す「総合窓口化」に向け、窓口業務の具体像等の検討を進めるため、現行業務の棚卸しを行うものである。

また、この集約結果は、本町が目指す総合窓口の効果的な業務フローの構築や窓口業務の集約の検討を進める基礎資料となる。

なお、この資料は、現在も分科会にて精査中である。[別紙 1 のとおり]

（2）総合窓口に関する先進地視察の実施

総合窓口の導入に向けた協議をより深めるため、組織改革分科会のメンバーを中心に先進地視察を平成 30 年 2 月に実施した。

視察先については、群馬県行政改革研究会の会議や研修会へ出席する中で情報収集した先進地から、本町が目指す総合窓口の具体像に近いと思われた「新潟県長岡市」を選んだ。

この実施レポートと参加した職員の事後アンケート集約結果をまとめた。[別紙 2 のとおり]

（3）総合窓口の具体像の検討

平成 30 年度に入って人事異動もあったため、組織改革分科会のメンバーが入れ替わり 5 月より先進地視察までの結果を踏まえ、協議を再開した。

また、本町における最適な総合窓口の開設に向け、事務補助や支援を目的にコンサルタントと委託契約を締結し、会議への参画を得ながら検討を進めている。

1) 仮称：総合案内係の所管扱い

平成 29 年 7 月にまとめた新たな行政組織（素案）において、町民課の所管扱いにした仮称：総合案内係は、再考が必要な課題であった。

このため、組織改革分科会メンバーのうち新庁舎 1 階に配置予定の 4 課（町民課・保健福祉課・税務課・会計課）と総務課（リーダー）、企画課（事務局）でより実務的な議論を行うなど協議を深めた結果、「町民課」所管として素案どおり開設することを行革推進部会において決定、総合戦略本部へ報告し、承認された。

2) ワンストップサービス（人海戦術）を提供する拠点

新庁舎 1 階に配置する町民課の窓口（カウンター）を基本にしつつ、プライバシーに配慮する場合の相談コーナー（応接）の活用までもって、総合窓口と位置付ける。

なお、死亡届出後の手続きや混雑時などは、1 階他課（保健福祉課・税務課）の窓口（カウンター）を用いることがある。

3) ワンストップサービスのためのお客さま（来庁者）区分整理

- ① 転入、転出、転居、出生、死亡、婚姻、離婚に伴う手続きのお客さま（人海戦術）
- ② 目的の課（係）が分からないお客さま（初動案内・相談後 → 必要により人海戦術）
- ③ 目的の課（係）が明確で、複数の課（係）を訪ねたいお客さま（人海戦術）
- ④ 目的の課（係）が明確なお客さま（ワンストップサービス対象外）

4) 新庁舎における案内表示の統一

各課の案内として「課の名称」を表示する。

各課（係）の「代表的業務内容」を表示する。

5) 新庁舎における窓口職員の配置

総合窓口には、常時、コンシェルジュ（案内人）を配置する。

各課の窓口（カウンター）には、常時、職員は配置しない。

なお、コンシェルジュの具体的な業務内容などは、さらに検討を進める。

6) 総合窓口への P C 端末等の配置

総合窓口には、マイナンバー利用事務系端末、L G W A N 接続系端末、インターネット接続系端末、プリンター、電話機を設置する。

具体的な内容は、さらに検討を進める。

7) ワンストップサービスの展開イメージ

- ・ 初動案内 = 総合窓口配置する職員（コンシェルジュ）
- ・ 初動相談 = 総合窓口配置する職員（コンシェルジュ）
- ・ 人海戦術の誘導（各課呼出し） = 総合窓口配置する職員（コンシェルジュ）が最初の処理担当課（係）職員を呼出し、引継ぎ、手続きに入る。
 - 次の処理担当課（係）職員は、直前の対応職員が呼出し
 - 以降、お客さまの手続き完了まで繰り返す

8) 総合窓口における業務処理イメージ（コンシェルジュの役割を含む）

コンシェルジュの案内手順やワンストップサービスの業務フロー等整理した「総合窓口業務マニュアル」を作成することとし、これを全職員へ周知するとともに、3 ヶ月程度の試験運用と検証を行い、開設に向けた検討と準備を進めていく。

① 総合窓口におけるワンストップサービスの展開（人海戦術）

- ・ 転入、転出、転居、出生、死亡、婚姻、離婚（ライフイベント）に伴う手続きのお客さま

町民課（拠点）において、届出処理後、人海戦術によるワンストップサービスを展開する。

なお、プライバシーなど配慮する場合や2階・3階の各課（係）に必要な手続きが生じている場合、相談コーナー（個室）を用いることもあり、また、死亡届出後の手続きの場合、町民課以外の課（係）が最初の処理担当課（係）となることもある。

・ **目的の課（係）が分からないお客さま（ワンストップサービスが必要な場合）**

コンシェルジュの初動案内・相談により、必要と判断した場合、誘導後の最初の処理担当課（係）の窓口において、ワンストップサービスを展開する。

・ **目的の課（係）が明確で、複数の課（係）を訪ねたいお客さま**

お客さまの目的によるが、まずは最初の処理担当課（係）の窓口において、ワンストップサービスを展開し、お客さまの手続き完了まで繰り返す。

②総合窓口配置する職員の業務概要（コンシェルジュの役割）

・ **お客さまの初動案内、誘導**

正面玄関より来庁したお客さまへの挨拶、初動相談につながる声かけを行う。

来庁者が目的の場所に到着できるよう初動相談に応じ、目的の課（係）などへ誘導する。

・ **来訪客の受付、案内**

特別職への来訪者は、関係課等に案内方法を確認のうえ、行き先などを伝える。

・ **役場庁舎周辺の公共施設等への案内**

来庁者が町内の目的地に到着できるよう案内する。

・ **役場庁舎における会議等の確認、案内**

会議や視察などの予定を確認し、必要に応じて案内する。

・ **庁中行事等の把握、案内**

町のイベントや行事等を来庁者に案内する。

・ **チラシや冊子等の管理、配布** ※掲示物の取り扱いは、庁舎管理規則による。（総務課）

客溜ホールに設置する観光パンフレットや広報誌など陳列のチラシラックを管理し、来庁者に配布する。（期限切れのものは回収する。）

・ **届け物の預かり、取り次ぎ**

各課への届け物を預かり、該当課に取り次ぐ。

・ **忘れ物、落とし物の預かり、取り次ぎ**

忘れ物、落とし物を預かり、総務課に取り次ぐ。

・ **客溜ホールの日常管理**

客溜ホール全体が整理整頓できているかを随時確認し、カウンターやチラシラック等を掃除するとともに、忘れ物、落とし物の有無も確認する。

・ その他、エントランスホールを含めた庁舎玄関付近の緊急事態に対応する。

9) お客さまの利便性向上に繋がる窓口業務の集約

各課における窓口業務のうち、年間処理件数が多い証明書等発行などの業務は、総合窓口を集約することで来庁者の利便性向上に繋がるため、移管可能なものを選定していくが、どの業務を集約するかは、さらに検討を進める。



新庁舎 1 階の窓口イメージ

(4) その他

1) 電算システムの移転に関わる検討

この期間中の主な取り組みは、庁舎移転に関するネットワーク端末機器の各課調査を実施してきたが、この調査の趣旨は大きく次の 3 つにあり、現在も最終的な調整中にある。

なお、職員が事務に用いる PC 端末は、原則として現在利用中のものを移転し、更新しない。

- ① 庁舎移転時に移動するネットワーク機器等の確認・整理
- ② 庁舎移転後の各課座席順に合わせた端末の設置場所の確認
- ③ L G W A N 接続系端末の現在利用職員の確認 (SKYSEA)

2) 群馬県行政改革研究会「窓口業務改革の推進」部会への参画

平成 30 年 2 月までの間、主に企画課の職員が会議に出席し、先進的な市町村の窓口業務の改善手法の状況など情報収集を行ってきた。

その報告書（概要）を参考資料として添付する。[別紙 3 のとおり]



いらっしゃいませ
本日はどのような
ご用件でしょうか

この関係は何課に
行けばいいかね？

2 新たな組織体制案の調査検討を進める中で（中間報告）

（1）報告した内容（本部の承認決定事項）

行革推進部会（組織改革分科会）

平成 30 年 8 月 29 日決定

組織改革分科会を中心に平成 29 年 5 月から調査検討を進めているが、この 15 ヶ月間の途中経過を整理し、中間報告としてまとめた。

いよいよ来年 1 月に迫る役場新庁舎への移転を契機に、新たな組織体制案とそれに合わせた総合窓口の開設など、お客さま（町民）の利便性と行政効率の向上を目指す全庁的な業務改善の取り組みを完結させていくため、行革推進部会の総合調整を求めます。

① 調査検討に関わるロードマップ（行程表）の変更

分科会における調査検討の行程を明らかにする目的で、ロードマップを作成しているが、新庁舎の建設工事や調査検討の進捗状況などから、時点修正を 2 度行った。

なお、この変更はその都度部会で協議し、本部に報告、承認された。〔別紙 4 のとおり〕

② 東吾妻町行政組織（案）のまとめ

平成 29 年 7 月にまとめた新たな行政組織（素案）について、再考が必要な課題であった仮称：総合案内係の所管扱いは、議論の末に「町民課」の係とすることに結論付けた。

このため、この素案に一部修正を加えた（案）について、各課の最終的な意向等を確認のうえ、提出された内容を分科会で再度協議し、さらに修正した（案）を添付するので、部会及び本部での再考を求める。〔別紙 5 のとおり〕

【行革推進部会の総合調整結果】

本部会では、人的・財政的に限られた資源の中、なお一層の行政効率の向上を目指して「役場本庁舎の建設」と「組織機構の見直し」の一体的な検討を平成 27 年 7 月から進めてきた。

引き続き、この完結を目指していくため、次のとおり今後の対応方針をまとめた。

○ 本町における新庁舎の建設工事は、平成 30 年 12 月末完成に向け順調に推移し、年末年始での既存事務用品や機器類の引越し作業など移転準備を進めているところにある。

については、平成 31 年 1 月 4 日（金）より新庁舎で執務を開始することになるが、新たな組織体制の施行は、町民への周知期間や年度末に職員退職者が予定されることなど考慮し、人事異動の発令を含めて、平成 31 年 4 月 1 日付けが望ましい。

また、「総合窓口化」については、新庁舎での執務開始と同時に試験的な運用ができるようさらに準備を進め、この検証結果を踏まえた 4 月 1 日からの本格的な開設を目指していく。

なお、「仮称：総合案内係」の名称について、部会で議論した結果、「総合窓口係」とすることを決定した。

3 行革推進部会（組織改革分科会）の組織体制

平成 30 年 4 月 1 日現在

（1）検討にあたるメンバー

○行革推進部会

総務課長	茂木	聡
企画課長	水出	智明
税務課長	黒岩	康茂（部会長）
建設課長	桑原	正明
上下水道課長	一場	正貴
会計課長	三枝	仁

○組織改革分科会

総務課	次長	三枝	律子（リーダー）	企画課	主事	福原	郁馬
税務課	係長	小林	稔	地域政策課	係長	佐藤	秀行
会計課	係長	西巻	雅子	保健福祉課	補佐	永村	達之
農林課	次長	福原	治彦	町民課	次長	水出	悟
教育課	係長	武藤	学	建設課	次長	寺嶋	正春
総務課	補佐	玉橋	晃	上下水道課	補佐	寺嶋	宮野
総務課	係長	日野	辰彦 [庁舎建設担当]				

○部会、分科会の庶務

企画課	次長	谷	直樹
企画課	補佐	蜂須賀	徹（事務局）
企画課	主任	佐藤喜知雄	[再任用]

[別紙 1]

現行の窓口業務処理の一覧（作業工程）

担当課名	No.	業務内容	作業工程													窓口	机（内部作業）	相談室
町民課	1	転入届	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付	端末操作	内容確認（来庁者）	署名（来庁者）	個人番号カード継続利用（個人番号カード所持の場合）	（端末）通知・個人番号カード新住所裏書き	（端末）個人番号カード申請書発行	通知・個人番号カード返却	個人番号カード申請書交付	転入関連配布物交付	住民異動届整理
町民課	2	転出届	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付	端末操作	内容確認（来庁者）	署名（来庁者）	転出証明書交付	転入案内	住民異動届整理				
町民課	3	転居届	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付	端末操作	内容確認（来庁者）	署名（来庁者）	個人番号カード継続利用（個人番号カード所持の場合）	（端末）通知・個人番号カード新住所裏書き	（端末）個人番号カード申請書発行	通知・個人番号カード返却	個人番号カード申請書交付	住民異動届整理	
町民課	4	世帯変更届	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付	端末操作	内容確認（来庁者）	署名（来庁者）	住民異動届整理						
町民課	5	住民票の写しの交付	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付	端末操作	内容確認（来庁者）	交付	手数料徴収	請求書整理					
町民課	6	住民票の記載事項証明書	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付	（端末）記載事項内容確認	職印	内容確認（来庁者）	交付	手数料徴収	請求書整理				
町民課	7	住民基本台帳の閲覧	書類確認	受付	申請内容審査	補正指導	閲覧可否判断	回答書送付	閲覧用名簿作成	閲覧者来庁	回答書回収	本人確認、案内	閲覧作業確認	閲覧済み名簿点検	閲覧済みリスト複写	リスト返却	手数料徴収	閲覧書類整理
町民課	8	戸籍の附票の交付	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付	端末操作	出力内容確認	内容確認（来庁者）	交付	手数料徴収	請求書整理				
町民課	9	印鑑登録（新規登録・本人）	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	印鑑確認	受付	端末操作	印鑑登録内容確認	登録印鑑返却	登録証交付	登録証の説明	受領印	手数料徴収	申請書整理	
町民課	10	印鑑登録（新規仮登録・代理人）	代理人来庁	委任状確認・代理人本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	印鑑確認	受付	（端末）仮登録	照会書発行	仮登録内容確認	登録印鑑返却	照会書及び本登録までの説明	申請書整理	照会書発送		
町民課	10	印鑑登録（新規本登録・代理人）	代理人来庁	照会書（回答書）確認	（端末）本登録	登録内容確認	登録証交付	登録証の説明	受領印	手数料徴収	申請書整理							
町民課	11	印鑑登録証明書の交付	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付	（端末）登録証の確認	証明書出力内容確認	登録証返却	交付	手数料徴収	請求書整理				

町民課	12	出生届・通知カードの交付	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付	届出書審査	受理	（端末）住民登録（町外者を除く）	母子手帳記載	内容確認（来庁者）	署名（来庁者）	住民票コード交付	通知カード送付案内	母子手帳返却	（端末）戸籍入力	届出書、住民異動届整理	（端末）送付先情報送信		
町民課	13	死亡届・埋火葬許可証	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付	届出書審査	受理	（端末）住民登録修正（町外者を除く）	（端末）火葬許可証作成	（端末）火葬場使用許可申請書作成	（端末）斎場使用許可申請書作成	（端末）火葬場納付書作成	（端末）斎場納付書作成	使用料徴収	火葬許可証等交付	斎場使用許可申請	斎場使用許可申請	（端末）戸籍入力	届出書、住民異動届整理

町民課	14	各種届出（婚姻、離婚、縁組、離縁等）	住民来庁	記載案内	補正指導	書類確認	受付	届出書審査	受理	（端末）住民登録修正（町外者を除く）	内容確認（来庁者）	署名（来庁者）	（端末）通知カード等記載（氏名変更）	（端末）個人番号カード申請書発行	通知カード等交付	個人番号カード申請書交付	（端末）戸籍入力	届書、住民異動届整理	
町民課	15	戸籍謄本・抄本等の交付	住民来庁	本人確認・資格確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付	端末操作	出力内容確認	内容確認（来庁者）	交付	手数料徴収	請求書整理					

担当課名	No.	業務内容	作業工程												窓口	机（内部作業）	相談室
町民課	16	中長期在留者の居住地届出	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付	(端末)住民登録	内容確認（来庁者）	署名（来庁者）	個人番号カード継続利用（個人番号カード所持の場合）	(端末)通知・個人番号カード・在留カード新住所裏書き等	通知・個人番号カード・在留カード返却	個人番号カード申請書交付	転入関連配布物交付	住民異動届整理
町民課	17	特別永住者証明書（更新、記載事項変更）（申請）	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付	交付予定通知書作成	交付予定通知書交付	申請書送付	申請書保管	特別永住者証明書到着、点検				
町民課	17	特別永住者証明書（更新、記載事項変更）（交付）	住民来庁	特別永住者証明書交付	(端末)交付済み通知	申請書整理											
町民課	18	特別永住者許可書（申請）	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付	交付予定通知書作成	交付予定通知書交付	申請書送付	申請書保管	特別永住者証明書到着、点検				
町民課	18	特別永住者許可書（交付）	住民来庁	特別永住者許可書交付	(端末)交付済み通知	申請書整理											
町民課	19	改葬許可証	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付	許可証作成	交付	申請書整理						
町民課	20	一般旅券の申請	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付	旅券引換書作成	旅券引換書交付	申請書送付	申請書保管	旅券到着（送付書類整理）	(端末)旅券内容点検			
町民課	21	一般旅券の交付	住民来庁	手数料確認	引換書署名	本人確認	旅券内容確認	旅券説明	(端末)画面での内容確認	交付	旅券引換書送付	申請書副本整理					
町民課	22	通知カード再交付	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	本人確認書類写し作成	受付	手数料徴収	通知カード送付案内	端末操作	申請書等整理					
町民課	23	出生届に伴う通知カードの交付	➡12「出生届・通知カードの交付」へ														
町民課	24	海外転入者の通知カードの交付（初交付者）	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付	(端末)住民登録	内容確認（来庁者）	署名（来庁者）	通知カード送付案内	(端末)送付先情報送信	届書整理			
町民課	25	海外転入者の通知カードの再交付	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付	(端末)住民登録	内容確認（来庁者）	署名（来庁者）	通知カード送付案内	(端末)送付先情報送信	(端末)再交付	届書整理		
町民課	26	戸籍届出に伴う通知カードの券面更新	(届出受理、住民登録後)	(端末)通知カード新住所裏書き	(端末)個人番号カード申請書発行	通知カード返却	個人番号カード申請書交付	届出書等整理									
町民課	27	個人番号カード交付（交付）	住民来庁	本人確認	本人確認書類写し作成	個人番号カード確認	受付	暗証番号等の説明	端末操作	暗証番号入力（来庁者）	個人番号カード交付	案内書類交付	交付通知書等整理				
町民課	28	個人番号カード再交付（申請）	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	本人確認書類写し作成	受付	手数料徴収	端末操作	申請書保管	個人番号カード到着	(端末)交付前設定	(端末)暗証番号設定	個人番号カード発送	申請書等整理	
町民課	29	戸籍届出に伴う個人番号カードの券面更新	(届出受理、住民登録後)	(端末)個人番号カード新住所裏書き	個人番号カード返却	届出書等整理											
町民課	30	国民健康保険の資格取得	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付	システム登録	異動内容確認	マイナンバー確認	被保険者証の交付	説明				
町民課	31	国民健康保険の資格喪失	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付	システム登録	異動内容確認	マイナンバー確認						
町民課	32	国保の限度額適用・標準負担額減額認定証の交付	住民来庁	申請内容確認	(端末)システムで申請書出力	本人確認	マイナンバー確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付	認定証出力	認定証交付	説明			
町民課	33	国保被保険者証等の再交付	住民来庁	申請内容確認	(端末)システムで申請書出力	本人確認	マイナンバー確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付	被保険者証等出力	領収証・口座番号コピー	被保険者証等交付	説明		

担当課名	No.	業務内容	作業工程									窓口	机（内部作業）	相談室
町民課	34	国保療養費申請書の受付	住民来庁	本人確認	マイナンバー確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付	領収証コピー				
町民課	35	国保葬祭費の受付	住民来庁	本人確認	マイナンバー確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付					
町民課	36	後期高齢者医療の資格取得	（住基異動後）	書類確認	説明	被保険者証送付								
町民課	37	後期高齢者医療の資格喪失	（住基異動後）	書類確認	説明	端末操作	負担区分証明書交付	届出書等整理						
町民課	38	後期被保険者証等の再交付	住民来庁	申請内容確認	（端末）システムで申請書出力	本人確認	マイナンバー確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付	被保険者証等出力	被保険者証等交付	説明
町民課	39	後期の限度額適用・標準負担額減額認定証の交付	住民来庁	申請内容確認	（端末）システムで申請書出力	本人確認	マイナンバー確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付	認定証出力	認定証交付	説明
町民課	40	後期高額療養費申請書の受付	住民来庁	本人確認	マイナンバー確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付	端末操作	申請書等整理			
町民課	41	後期療養費申請書の受付	住民来庁	申請内容確認	（端末）システムで申請書出力	本人確認	マイナンバー確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付			
町民課	42	後期葬祭費の受付	住民来庁	申請内容確認	（端末）システムで申請書出力	本人確認	マイナンバー確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付			
町民課	43	国民年金資格取得届	住民来庁	申請内容確認	（端末）システムで異動情報入力	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付				
町民課	44	国民年金保険料免除納付猶予申請	住民来庁	申請内容確認	（端末）システムで申請書出力	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付				
町民課	45	国民年金請求書受付	住民来庁	本人確認	マイナンバー確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付	年金事務所へ電話で添付書類確認	国民年金請求書受理			
町民課	46	未支給年金等請求書受付	住民来庁	申請内容確認	年金事務所へ電話確認	添付書類説明	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付			
保健福祉課	1	児童手当（認定請求）	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付	（端末）システム登録					
保健福祉課	1	児童手当（額改定請求）	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付	（端末）システム登録					
保健福祉課	1	児童手当（現況届）	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付	（端末）システム登録					
保健福祉課	1	児童手当（各種変更届）	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付	（端末）システム登録					
保健福祉課	2	児童扶養手当（認定請求）	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付						
保健福祉課	2	児童扶養手当（各種変更届）	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付						
保健福祉課	3	特別児童扶養手当（認定請求）	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付						
保健福祉課	3	特別児童扶養手当（各種変更届）	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付						
保健福祉課	4	福祉医療（申請受付）	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付	（端末）システム登録					
保健福祉課	4	福祉医療（各種変更届）	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付	（端末）システム登録					
保健福祉課	5	身体障害者手帳（申請受付）	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付						

担当課名	No.	業務内容	作業工程							窓口	机（内部作業）	相談室	
保健福祉課	5	身体障害者手帳（各種変更届）	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付					
保健福祉課	6	療育手帳（申請受付）	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付					
保健福祉課	6	療育手帳（各種変更届）	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付					
保健福祉課	7	障害福祉サービス（申請受付）	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付					
保健福祉課	7	障害福祉サービス（更新等）	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付					
保健福祉課	8	日常生活用具給付（申請受付）	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付					
保健福祉課	9	補装具費支給（申請受付）	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付					
保健福祉課	10	各種障害福祉申請手続き	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付					
保健福祉課	11	介護保険（申請受付）	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付					(端末)システム登録
保健福祉課	11	介護保険（各種変更届）	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付					(端末)システム登録
保健福祉課	11	介護保険（被保険者交付）	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付	(端末)システム登録				
保健福祉課	11	介護保険（保険料手続き）	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付	(端末)システム登録				
保健福祉課	12	妊娠届けの受付及び健康手帳の交付	妊娠届け内容確認・母子手帳＆妊婦受診券交付・アンケート調査・専門職による健康相談										
保健福祉課	13	狂犬病予防注射票の交付	住民来庁	注射証明書確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付	注射済票交付	注射済票代金徴収			
保健福祉課	14	飼い犬の登録	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付	鑑札交付	登録料徴収			
保健福祉課	15	精神障害者手帳の申請・更新・交付	申請書の確認、進達、手帳交付										
保健福祉課	16	自立支援医療の申請・更新・交付	申請書の確認、進達、受給者証の交付										
保健福祉課	17	育成医療受給者証の交付	申請書確認・審査依頼・受給者証交付・医療費支払い・補助金申請										
保健福祉課	18	未熟児養育医療医療券の交付	申請書確認・課税状況確認・医療券交付・医療費支払い・補助金申請										
税務課	1	納税証明書等の交付業務	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付	証明書発行	交付	手数料徴収		
税務課	2	自動車臨時運行許可業務	住民来庁	本人確認	記載案内	補正指導	書類確認	受付	臨時運行通行証作成	通行証の交付	番号標の貸与 手数料徴収		
教育課	1	転入（転居）者への転入学期日及び修学すべき小・中学校の通知業務	通知書発行										
地域政策課	1	観光パンフ、チラシ等の配布	住民来庁	配布、照会対応									
企画課	1	東吾妻町管内図の販売業務	住民来庁	購入希望図面縮尺等の確認	販売図面の決定・受付・用意	販売に係る納付書作成	図面渡し	納付書の交付	会計課への誘導・納入				

[別紙 2]

総合窓口に関する先進地（長岡市）視察の実施レポート

日時：平成 30 年 2 月 15 日(木)8:30～17:30 庁用バス利用

参加：18 名（全課から参加）

総務課 3 名、東支所 1 名、企画課 3 名、地域政策課 1 名、保健福祉課 1 名、町民課 2 名、
税務課 1 名、農林課 1 名、建設課 1 名、上下水道課 1 名、会計課 2 名、教育課 1 名

新潟県長岡市

○人口 273,067 人（H30.2.1 時点） 東吾妻町 14,193 人

○世帯数 106,651 東吾妻町 5,652

【特徴】

- ・日本一のサービスを目指した「総合窓口」
- ・市民に身近な窓口サービスを集約した「総合窓口」を開設し、『市民により便利な市役所』を実現。
- ・窓口を 1 階フロアに集約。“行きやすい・案内しやすい”窓口配置。
- ・相談、証明発行などの手続きに合わせ、ワンストップでのサービスを提供。複数の手続きも、市民は動かず担当職員が入れ替わり対応。
- ・平日は午前 8 時 30 分～午後 8 時まで、土・日・祝日は午前 9 時～午後 5 時まで窓口開設。

【効果】

「たらいまわしのない」市役所

- ・総合窓口を構成する 11 の窓口名(目的別)で案内表示
- ・13 課 11 窓口によるチーム「総合窓口」の誕生
- ・「転入・転出・転居・出生・死亡・婚姻・離婚」に係る諸手続きを窓口間連携で一括処理

「時間を大切にする」市役所

- ・窓口の開設時間を拡大(平成 28 年度 23.5 万人のうち 6 万人が時間外対応)
- ・日常的な町内会相談窓口を設置（聞いた内容を担当課に伝える橋渡し役）

「信頼される」市役所

- ・コンシェルジュ、案内誘導員、フロアマネージャーを配置し、人による温かみのある案内
- ・おもてなしの心によりお客様をお迎え(挨拶、態度、身だしなみ、言葉づかい、表情)
- ・来庁時は「いらっしやいませ」、帰る際は「お疲れさまでした」
- ・お客様目線のフロア整備(個人情報に配慮した着脱式仕切り板及び、個人相談室設置)



長岡市役所(アオーレ長岡 東棟) 総合窓口 正面入口付近にて



アオーレ長岡

- ・市役所(東棟)、議場(西棟)
 - ・アリーナ(約 5,000 人収用)
 - ・屋根付き広場
 - ・市民交流ホール
 - ・シアター、コンビニ、カフェ
- 以上が一体となった複合施設
平成 24 年 4 月 1 日オープン
設計 (株) 隈研吾建築都市設計事務所

視察当日は前日まで装飾していた
イルミネーションの撤去作業中でした

総合窓口フロア (天井から課名表示板など下がっていないため開放的な環境)



案内表示 課名でなくわかりやすい目的別窓口名



総合窓口を構成する
11 の窓口

- ① 総合ガイド
- ② なんでも窓口
- ③ 証明書発行窓口
- ④ 住所変更・戸籍届出窓口
- ⑤ マイナンバーカード窓口
- ⑥ パスポート窓口
- ⑦ 健康保険年金窓口
- ⑧ 福祉窓口
- ⑨ 市営住宅窓口
- ⑩ 税金窓口
- ⑪ 会計課窓口

「たらい回しのない」市役所

案内誘導員 次々に訪れる市民（お客様）に声かけし目的窓口まで案内



市役所総合ガイド（コンシェルジュ）



正面入口からまっすぐ入ったところ。
（1階フロア中央部）

窓口カウンター

個人情報に配慮した着脱式の仕切り板を設置
閑散期・繁忙期でアレンジ可能





概要説明（アリーナ棟内会議室）

長岡市役所
総務部市民総合窓口サービス課
課長補佐 桜井秀樹さんから
施設と総合窓口についての説明を受ける。

屋根付広場（ナカドマ）

休日はイベントなどの開催
も出来る大きな広場



議場

活発な議論を目指し全体が見渡せる
円形すり鉢状

奥に見える広場から議場が丸見え
の作りになっているが議会中は目隠し
がかかる。

総合窓口フロア

市役所総合ガイド
市役所コンシェルジュ
梶山好子さん

総務部市民窓口サービス課
市民窓口サービス担当係長

から説明を受ける。



総合窓口に関する先進地（長岡市）視察 事後アンケート集約結果

Q 1：今回の視察研修はいかがでしたか

- ・とても参考になった・・・・・・・・・・ 5人
- ・参考になった・・・・・・・・・・ 11人
- ・あまり参考にならなかった・・・・・・・・ 2人
- ・全く参考にならなかった・・・・・・・・ 0人

Q 2：市民窓口サービス課担当者の説明で印象に残ったことはありますか（複数回答可）

- ・施設整備・・・・・・・・・・ 6人
- ・総合窓口導入までの経緯・・・・・・・・ 3人
- ・理念（コンセプト）・・・・・・・・ 10人
- ・業務内容（窓口サービス）・・・・・・・・ 8人
- ・その他＜職員研修について＞・・・・ 1人
- ・その他＜臨時職員の数と業務分担＞・・ 1人

以下、具体的な内容

＜施設整備＞

●施設全体に木を多く使用しており役所的な堅いイメージではなく、市民に親しみやすい空間を自治体として大切にしているとの話が印象的。

●婚姻届での写真パネル

●人を動かすために市役所を分散した点。

●目的別窓口設置の目的の意義について。

●案内で当初の仕事が終わってしまったとの話は東吾妻町にも該当すると思われる。

＜総合窓口導入までの経緯＞

●総合窓口導入までの経過（震災、町村合併等による必要性）とデメリットをメリットに変えようとする理念（従来の庁舎統合の流れに逆らい、庁舎を分散させることで駅前の賑わいの回復を狙う）がしっかりとしていると感じました。

＜理念（コンセプト）＞

●来庁した市民を「お客さま」として迎え、行政サービスの向上と窓口業務の利便性を向上させていること。

●庁舎分散化によりお客様をたらい回しにしないための総合窓口の役割が明確化されていて、そこに携わる職員が高い意識を持ってお客様に接している様子が見られました。

●担当者が窓口業務にまったく否定的な感覚を持っていない感じが印象的でした。

●本来市役所に足を運ぶのは嫌なこと。にも関わらず来てくれたかたへ出来る限りの対応をしていくと説明されたこと。

＜業務内容（窓口サービス）＞

●職員が「動く・もてなす」という意識があるからこそその窓口だなということを感じた。●窓口コンシェルジュが全ての内容をほぼ把握していること。

●精通している案内係や誘導係が臨時職員であるということ。

●総合窓口に合わせ、銀行窓口も土日営業していること。

●言葉使いや身だしなみ、所作が美しかった事が印象的でした。

●特にライフイベントの際の申請について、課を跨ぐ対応をどのように行っているのかが確認出来たこと。

●ワンストップサービスの職員の流れが提示され自分の理解が具体化出来た。

＜その他＞

●コンシェルジュ・案内誘導員・フロアマネージャーのそれぞれの役割について理解が具体化出来た。

●人海戦術というが、臨時職員を必要なだけ雇い専門性を持たせ、正職と区分して業務分担出来る環境がうらやましい。

Q 3 : 当町の総合窓口化検討にあたり参考となったところを記載してください

<施設関係>

- 個室（相談室）の構造、一般の方から一見見えない作り
- 窓口の組み換えが自由に出来る構造（繁忙期に有効）
- 相談室での逃げ道確保
- 立ったまま書ける記載台
- 布系の案内板や仕切りで柔らかさを出しているところが良いと感じました。
- フロア全体を分かりやすい目的別の名前にしているところなど参考になった。
- 目的別窓口設置をどうするか。
- 複合施設として機能しているためかいかにも「役所」な雰囲気がなく来庁しやすい場所であること。

<来庁者対応関係>

- 案内係の迅速な対応（声かけの早さなど）
- 聞き取りシートを使いお客様に何度も同じ内容を言わせない、書かせない事。
- 案内係の配置
- 他部署との連携
- 総合窓口、ワンストップサービスの位置付け
- コンシェルジュ（相談）、案内誘導、窓口サービスの役割分担
- 来庁した人を移動させないで職員が入れ替わりで対応する方法は複数の手続きを行う必要のある町民にとっては非常にありがたいのではと思う。
- 受付、案内を行う職員が専用の制服を着用しており、来庁者にはわかりやすい。
- マニュアル作成や運営に関する規程など。
- 人員配置（臨時職員の職務内容等）
- ワンストップサービスについては、基本のライフイベント7種類のみであり、その他の手続きについてはワンストップではなく、各窓口で対応し、担当した職員が責任をもって次の窓口案内し、業務の引き継ぎをすることを徹底している。
- 来庁者を待たせない・何度も同じ事を言わせない等、心構えコンセプトは見習いたい。
- 総合窓口はライフイベントを中心にワンストップで処理し、職員が責任をもって最後まで対応している。時間短縮にもなっている。
- コンシェルジュ・案内誘導員の配置。
- ワンストップサービスのやり方。
- 今まで組織改革分科会で新庁舎の総合窓口（ワンストップ化）について話し合われてきましたが、長岡市で今回お話を伺った市民総合窓口サービス課の業務（区からの相談や町政、日常生活に関する相談や苦情）について、十分な議論が行われていなかったのではと感じました。長岡市とは規模が違うので同様にする必要はないと思いますが、1階フロアで出来る業務以外のお客様について、どのような流れになるのか（コンシェルジュが場所だけ教えるのか、2階3階まで案内するのか、内容を聞いて担当を呼ぶのか）検討した方がいいと思いました。
- 窓口に来庁者が来た際に、その窓口で対応出来ない場合はお客様を歩かせずに、その担当が来庁者のいる場所まで来て対応するのは、当町としても参考になるものだと感じました。
- 当町が新庁舎建設を機に目指す「総合窓口化」について、仮称「総合案内係」の設置とその案内役として「コンシェルジュ」の配置を検討しているが、これを既に実践しているのが長岡市である。現場の窓口を視察して感じたことは、「案内誘導員」のかたが、正面玄関すぐの場所に立って、自動ドアから入った市民にすぐに声がけをし、その用件に応じた窓口まで誘導し、担当職員に引き継いだ後はすぐに元の立ち位置に戻ってくるという一連の流れ。たらい回しを防ぐためには、最適の方式のようである。

Q 4 : 視察全体をとおしてのご意見・ご感想を記載してください

<視察先・参加方法>

- 今の1階窓口担当課の中でもっと若手職員が見に行ければ良かったと思いました。
- 同規模の自治体へも行ってみたいと思いました。(より参考になるかと・・・)
- 規模が違いすぎる。来客者数・職員数・財政力、一日費やして視察するのであればもう少し当町に近い規模の先進地に行けば参考になったと思う。「いらっしやいませ」の姿勢はいかがかと。
- 人口規模は違えど、職員としてやるべき事は同じだと思いますので、学ぶことが多かったと思います。
- なるべく多くの人が参加することで共通の認識が得られる。

<施設関係>

- 来庁者がわかりやすいと思える課表示や業務内容表示に加えて案内係の設置は必須だと思います。
- 個人情報に配慮した仕切り板の設置や個別相談室の設置など市民目線のフロア整備は視察できて良かった。
- 相談室の配置やゆとりあるフロアで、市民に便利な設計になっていると感じた。

<理念・コンセプト>

- 出かける前は規模が違うのでどうかと思っていましたが、長岡市の「日本一のサービスを目指した総合窓口」の理念はすばらしく、うらやましいと感じました。ただ、直接お客様に接する職員の多くが臨時職員(嘱託職員?)で、職員よりも専門的になるという状況は疑問に思いました。
- 当町と比べると規模が大きすぎて一概に参考になるとは限らないが、おもてなしの心や総合窓口に対して職員一人一人の意識改革が必要なのではないかと感じた視察でした。
- 長岡市の総合窓口は、11の窓口で構成されているが、ワンストップサービスを行っている窓口は2つであり、どちらかというと案内誘導員・フロアマネージャー・コンシェルジュによる「人による案内、誘導」や各窓口間の連携、職員によるスムーズな引き継ぎ、次の窓口までの案内などのサービスに重点を置いているように感じた。
- 職員研修を繰り返し行うことでよりよいサービスが提供出来ていると感じた。

<総合窓口化>

- 東吾妻町らしい窓口サービスのあり方の検討が必要と考える機会となった。
- 現状の窓口形態と来客状況及び来客者の手続き等の流れをよく検討して頂き、新庁舎の構造を加味した中で、どういう窓口形態にするか決めて頂きたい。
- 窓口業務に携わったことがなく、自身も申請することがほぼ無いため、住民として例えば死亡届の申請にどれだけ手間や時間が掛かるのかがよくわかりませんが、たらい回しをしない精神でのサービス提供は非常に好感が持てました。しかし、これを我が町に当てはめようとした場合には、職員数の問題から難しいのかなと感じました。窓口も11なんて設置出来ないの、ワンストップサービス席に対して、職員が入れ替わり立ち替わり対応する、長岡以上に職員は汗をかかなければ成り立たないのかとも思いました。窓口で最初に対応する職員もスペシャリスト化が必須、臨時職員の配置の仕方など課題は多いのかなと思う反面、折角やるのだからみんなで知恵を出し合い、住民からも職員からも使いやすい、他町村のお手本になる東吾妻モデル構築に向け取り組んでいければと思いました。
- 当町が目指す「総合窓口化」に近い方式(パターン)と思われた。
- 人口規模や行政事情は違うが、この方式のミニ版を追求することで東吾妻町方式を確立していくことが重要ではないかと感じた。
- 総合窓口設置は、来庁者の目的に応じた組織横断的な窓口業務を行うのはもちろんであるが、どのような運営を行うかの検討が必要である(運営時間、業務内容、専門員等の設置の有無等)。そして、内容によっては行政経費の増額及び職員の増員が見込まれる。
- 行政サービスの向上と行政経費の増加についての検討も必要である。

[別紙 3] 群馬県行政改革研究会報告書より

I はじめに

○ 部会設立の経緯

- ・ 地方公共団体は、「厳しい財政状況」「人口減少と高齢化の進行」「多様な行政需要への対応」など様々な課題に直面しており、その課題解決にあたり、人的・財政的に限られた資源の中で、更なる業務改革の推進が求められている。
- ・ この実情を踏まえ、県内各市町村に共通する行政課題の解決に向けた研究・検討を行う場として、平成 29 年 3 月、県市町村課内に「行政改革研究会」が設置された。
- ・ その研究会の部会の一つとして、「経済財政運営と改革の基本方針」において、窓口業務の民間委託等の推進が盛り込まれていることや総務大臣通知「地方行政サービス改革の推進に関する留意事項について」（平成 27 年 8 月 28 日通知）において、行政サービスのオープン化・アウトソーシング等の推進について助言され、特に住民サービスに直結する窓口業務の見直しを重点的に実施することが示されたことなどから、各市町村の取組を促進することを目的として「窓口業務改革の推進」部会が設置された。

○ 部会方針及び目標の設定

- ・ 各市町村が窓口業務の改善手法（総合窓口の設置や窓口業務の民間委託の実施等）の導入を検討できる環境を整備することが重要である。
- ・ 当部会では、窓口業務改革として「総合窓口の設置」及び「窓口業務の民間委託」に係る以下の各市町村の状況等を踏まえ、目標を第 1 回部会において決定し、調査・研究を実施した。
⇒ 多くの市町村で、窓口業務改革に取り組む必要性は認識しているが、各団体における進捗状況は様々である。

【目標】 窓口業務改革における課題の整理と先進事例等の調査・研究により、その解決策等の取りまとめを行う。

○ 「窓口業務改革の推進」部会 構成員名簿

<構成員>

(部会長)	金子敦司	桐生市総務部総務課
	信澤和秀	前橋市総務部行政管理課
	増子直之	桐生市総務部総務課
	山崎恭兵	太田市企画部企画政策課
	武井良和	沼田市総務部企画課
	小林美貴	館林市政策企画部企画課
	関口礼二	渋川市企画部事務管理課
	松本雅之	富岡市市長公室企画政策課
	蜂須賀徹	東吾妻町企画課
	金子喜一郎	みなかみ町総務課
	小林未歩	大泉町企画部企画課

(敬称略)

<事務局>

	関根則子	群馬県総務部市町村課行政係
	川辺雄滋	同上
	舟田任志	同上

○ 開催実績

	開催日	検討内容
第1回	平成29年 5月26日	・窓口業務改革の取組状況の説明及び部会方針の決定
第2回	平成29年 7月4日	・先進自治体への取組状況調査の実施手法の検討
第3回	平成29年 9月8日	・先進自治体の事例発表及び意見交換会 (新潟県長岡市、東京都足立区)
その他	平成29年 10月12日	・「窓口業務改革による住民サービスの向上、業務の効率化」に関する研修会【県内全市町村向け研修会】
第4回	平成29年 10月12日	・先進自治体等との意見交換会（総務省、鳥取県鳥取市） ・先進自治体への取組状況調査の結果報告 ・窓口業務改革に取り組む上での課題の解決策と留意事項の検討
第5回	平成29年 12月27日	・報告書の取りまとめ

「窓口業務改革の推進」部会報告書（概要）

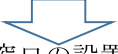
～窓口業務改革における課題と解決策について～

I はじめに

<「窓口業務改革の推進」部会について>

- ・ 地方公共団体は、「厳しい財政状況」「人口減少と高齢化の進行」「多様な行政需要への対応」等、様々な課題に直面しており、その課題解決にあたり、人的・財政的に限られた資源の中で、更なる業務改革の推進が求められている。
- ・ 「経済財政運営と改革の基本方針」において、窓口業務の民間委託等の推進が盛り込まれたことや総務大臣通知「地方行政サービス改革の推進に関する留意事項について」（平成 27 年 8 月 28 日通知）にて、行政サービスのオープン化・アウトソーシング等の推進について助言され、住民サービスに直結する窓口業務の見直しを重点的に実施するよう要請された。
⇒「総合窓口の設置」や「窓口業務の民間委託」について、各市町村の取組を促進することを目的として「窓口業務改革の推進」部会を設置

II 現状と課題

- ・ 基礎自治体である市区町村では、住民からの申請や届出の受付等の多様な窓口業務が行われている。
 - ・ 急激な人口減少と少子高齢化に直面し、地方公共団体における人的・財政的な経営資源の制約が強まる中、歳出効率化と住民ニーズを踏まえた行政サービス向上の両立が求められている。
 - ・ 一部の市区町村では、住民の利便性の向上や満足度の向上、行政事務の効率化を実現するため、「総合窓口の設置」や「窓口業務の民間委託」などの「窓口業務改革」に取り組んでおり、総務省が実施する「行政サービス改革の取組状況等に関する調査（以下、「行政改革の取組状況等調査」という。）」結果によると、平成 28 年 4 月 1 日時点において、全市区町村（1,741 団体）のうち総合窓口を設置している団体が 213 団体（12.2%）、窓口業務の民間委託を実施している団体が 275 団体（15.8%）となっている。一方、県内市町村においては、同調査結果によると総合窓口を設置している団体はなく、窓口業務の民間委託を実施している団体も 3 団体（8.6%）にとどまり、その取組が進んでいない。
- 
- ・ 各市町村が窓口業務の改善手法（総合窓口の設置、窓口業務の民間委託の実施）の導入を検討する環境を整備することが重要である。
 - ・ 多くの市町村では、窓口業務改革に取り組む必要性は認識しているが、各団体における進捗状況は様々である。
 - ・ 以上を踏まえ、県内の市町村における窓口業務改革の取組みを促進するため、窓口業務改革における課題の整理と先進事例等の調査・研究することにより、その解決方法等を取りまとめ、情報提供することが重要である。

III 課題解決への手法

- ・ 窓口業務改革に取り組む市区町村を選定し、以下のように、各団体の取組状況等を把握するため抽出調査を実施するとともに、先進団体との意見交換会を開催し、取り組む上での課題や解決策など、県内市町村が検討するにあたって有用となる情報の収集・分析を行い、取りまとめた。

<総合窓口>

- ・ 行政改革の取組状況等調査において、総合窓口の設置状況について「設置済み」と回答した近隣の都道府県に属する市区町村を中心に、調査を実施した（49 団体からの回答を集計し、分析）。
- ・ 平成 24 年 4 月に整備した複合施設「アオーレ長岡」内の市役所窓口で総合窓口を導入し、「市民により便利な市役所」の実現を目指す長岡市に協力をいただき、意見交換会を開催した。
- ・ 平成 31 年度の庁舎新築移転に伴い、総合窓口を設置し、住民サービスの向上と職員負担の軽減を目指す鳥取市に協力いただき、意見交換会を開催した。

<窓口業務の民間委託>

- ・ 行政改革の取組状況等調査において、窓口業務の民間委託状況について「委託有」と回答した近隣都道府県に属する市区町村を中心に、調査を実施した（44 団体からの回答を集計し、分析）。
- ・ 戸籍住民課などの「窓口業務」を民間委託し、子どもの貧困対策など新たな喫緊の課題に、人員や財源配分を行っている足立区に協力いただき、意見交換会を実施した。

IV 総合窓口

(1) 総合窓口とは

- ・ 住民からの各種申請等に関する受付部署を複数部署から1部署に集約し、例外的なケースを除きワンストップで対応が完結する取組

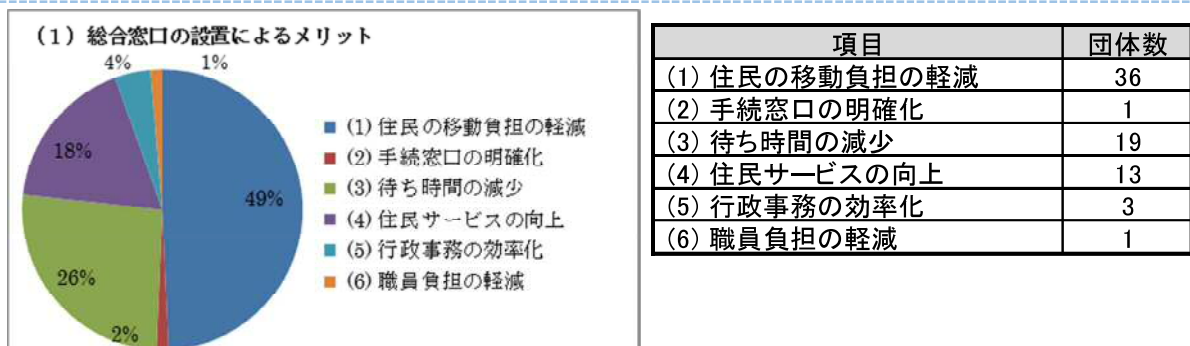
●総合窓口のパターン

タイプ	概要
人海戦術型	一つの窓口で受付対応し、業務内容に応じて各担当職員が入れ替わり対応する方法
スーパーマン型	窓口対応職員に対して、対象業務範囲すべての研修等を行い、住民対応を一人の職員で完結させる方法
業務連携型	窓口では、受付や交付等の直接的な住民対応のみとし、実際の届出や証明書発行等は各業務担当部門で処理する方法
インテリジェント型	対象業務範囲の受付・入力・異動・出力までの一連の処理を一つのシステム上で完結させ、対応する職員の業務知識が最小限でも対応可能とする方法

※一般財団法人岐阜県市町村行政情報センター資料を参考

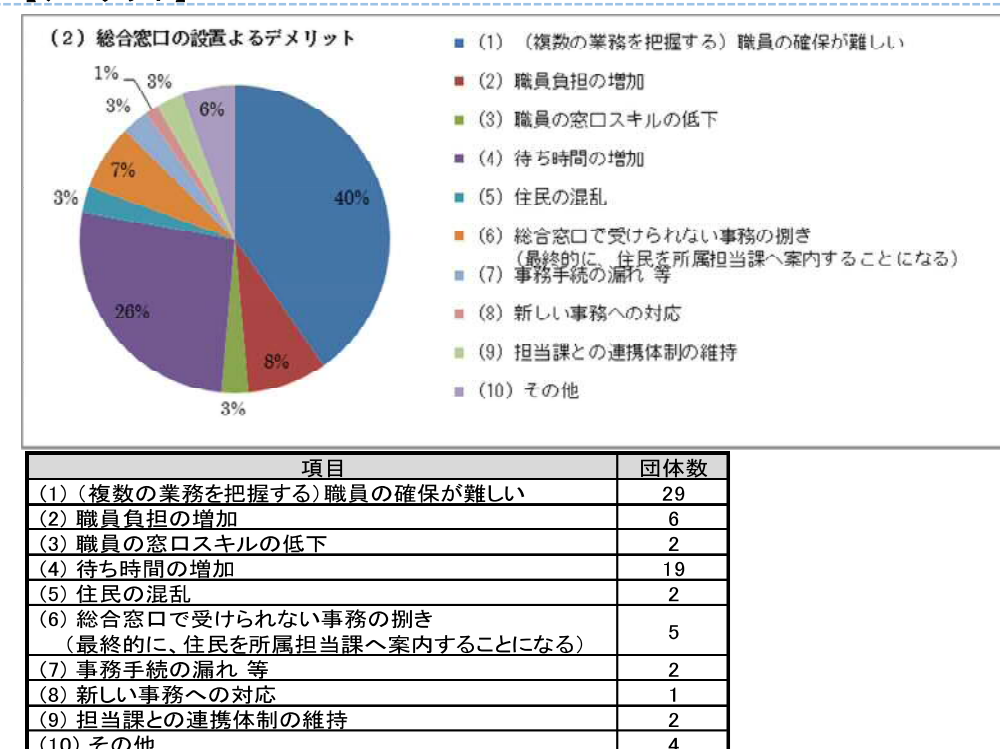
(2) 導入のメリット・デメリット

【メリット】



- ・ 「住民サービスの向上に関するメリット」として、住民の移動負担の軽減や手続窓口の明確化、待ち時間の減少といった効果がある。
- ・ 「行政側のメリット」として、行政事務の効率化や職員負担の軽減といった効果がある。

【デメリット】



【デメリット（続き）】

- ・ 「複数の業務を把握する職員の確保と育成が困難」や「待ち時間の増加」、「総合窓口において対応していない事務のさばき方」が課題とされている。
- ・ 「待ち時間の増加」は、総合窓口では軽易な業務と複雑な業務の双方を取り扱う場合があるため、軽易な手続申請のみを必要とする来庁者は待ち時間が増加する場合があることを意味する。
- ・ 「総合窓口において対応していない事務のさばき方」は、総合窓口で受付後に、総合窓口では対応できない事務であることが判明した場合や総合窓口における処理終了後に、当該申請に係る詳細な制度説明を求められた場合など、当初から所管課にて対応することによりスムーズに処理できる場合があることを意味する。

（３）導入にあたっての課題とその解決策

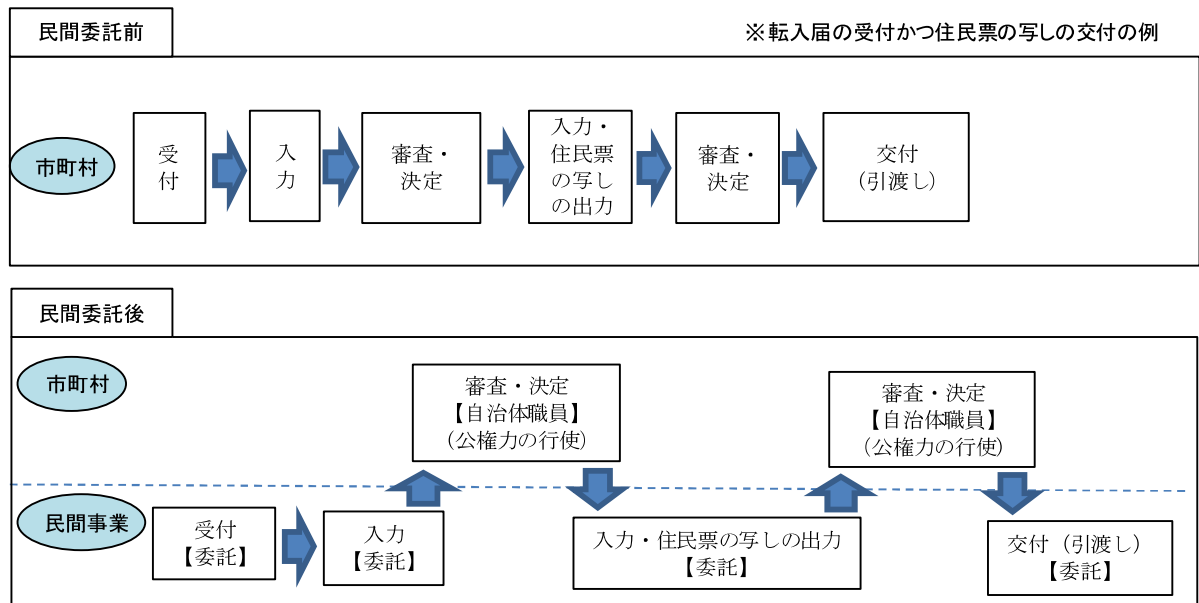
課題	（上段）課題内容
	（下段）解決策
①フロアレイアウト	■ 窓口（業務）の集約により混雑することが想定されるが、窓口スペースが限られるため、解消が難しい。 ⇒ 待合スペースの拡充、事務室の省スペース化、窓口対象業務の精査
②職員の確保・育成	■ 複数の申請手続を総合窓口にて取り扱うため、幅広い業務内容を理解する職員が求められるが、人材の育成や確保が難しい。 ⇒ 業務マニュアルの作成、担当課職員を講師にした研修会の実施、実務経験者の配置、窓口業務繁忙期における応援体制の構築
③対象事務の選定	■ 総合窓口にて対応する業務の整理と連携方法の模索が課題である。 ⇒ 支所や出張所にて扱う業務をベースに選定、住民異動（転入・転出）に伴う事務に限定、市民に身近な手続を対象事務として選定
④担当課との調整・連携体制の構築	■ 行政改革担当課と窓口業務所管課との調整・連携体制の構築が難しい。 ⇒ 検討委員会やワーキンググループの設置により調整、総合窓口課と事務所管課によるダブル体制を構築して対応
⑤業務手続の統一・制度改正への対応	■ 業務手続の統一や制度改正があった場合の対応が難しい。 ⇒ 業務マニュアルの作成、関係課との打合せや研修会の実施、業務課題の整理と情報共有の徹底、事務所管課職員による業務支援
⑥職員の事務負担	■ 総合窓口化による職員の事務負担の増加を推計することが難しい。 ■ 複数の業務を取り扱うことにより、事務負担が増加する。 ⇒ 窓口取扱い業務の限定（例：住基・戸籍及び税証明に限定）、関係課との打合せや研修会の実施、業務課題の整理と情報共有の徹底
⑦業務の集中	■ 「総合窓口」という名称から、依頼業務が集中する。 ■ 窓口利用者が集中することにより、待ち時間が増加する。 ⇒ 処理時間ごとに来庁者を振り分け、効率的な事務処理を行う。 番号発券機の導入による来庁者の整理 コンビニ交付や自動証明書交付機の設置による業務量の削減
⑧職員の意識統一	■ 「総合窓口」を設置する趣旨や意義の理解が進まない。 ■ 手続を行う職員の意識改革が進まない。 ⇒ 現状と総合窓口設置後の効果等を分析し、自治体が目指すべき姿の具体的なイメージを構築する。成功事例を参考に、導入意義を周知する。
⑨来庁者の振り分け	■ 「総合窓口担当課」と「事務所管課」のいずれで処理すべきか判断が難しい。 ⇒ 職員（フロアマネージャー等）を配置し、担当窓口を案内する。

V 窓口業務の民間委託

(1) 窓口業務の民間委託とは

- ・ 住民票の異動届の受付や住民票の写しの交付など、市町村における窓口業務のうち事実上の行為または補助的な業務について、業務の効率性等の観点から、民間事業者に委託するもの。
- ・ 本部会では、内閣府通知「市町村の出張所・連絡所等における窓口業務に関する官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業所に委託することが可能な業務の範囲等について（平成 20 年 1 月 17 日発出、平成 27 年 6 月 4 日改正）にて委託可能な範囲として示された 25 の窓口業務を中心に検討した。

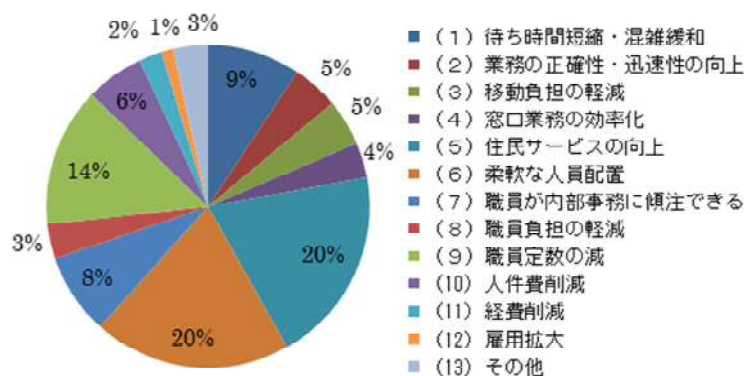
【民間委託のイメージ】



(2) 導入によるメリット・デメリット

【メリット】

(1) 民間委託によるメリット



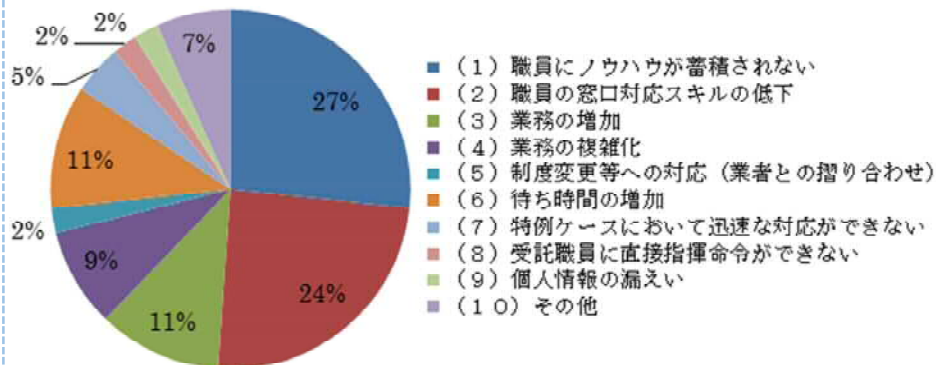
メリット	団体数
住民サービスの向上	32
(1) 待ち時間短縮・混雑緩和	8
(2) 業務の正確性・迅速性の向上	4
(3) 移動負担の軽減	4
(4) 窓口業務の効率化	3
(5) 住民サービスの向上	17
適切な人員配置	23
(6) 柔軟な人員配置	17
(7) 職員が内部事務に傾注できる	7
(8) 職員負担の軽減	3
経費削減	15
(9) 職員定数の減	12
(10) 人件費削減	5
(11) 経費削減	2
(12) 雇用拡大	1
(13) その他	3

※重複回答があるため、「住民サービスの向上」、「適切な人員配置」、「経費削減」回答団体数とその内訳数が一致しない。

- ・ 「住民サービスの向上」に関するものとして、民間のノウハウの導入による待ち時間短縮・混雑の緩和、業務の正確性・迅速性の向上、移動負担の軽減、窓口業務の効率化の効果がある。
- ・ 「人員配置」に関するものとして、柔軟な人員配置が可能になることや職員が内部事務に傾注できるようになること、職員負担の軽減が図られるといった効果がある。
- ・ 「経費削減」に関するものとして、職員定数の減や人件費の削減、経費削減といった効果がある。

【デメリット】

(2) 民間委託によるデメリット



- ・ 職員にノウハウが蓄積されないこと、職員の窓口対応スキルの低下といった課題がある。
 - ・ 業務の処理方法の複雑化や業務の増加、待ち時間の増加につながる場合がある。
- ※一連の事務処理の中で複数の組織（受託事業者・市町村）が関係することによるもの
- ※民間事業者と職員が二重に事務処理の確認等を行うことによるもの

デメリット	団体数
(1)職員にノウハウが蓄積されない	12
(2)職員の窓口対応スキルの低下	11
(3)業務の増加	5
(4)業務の複雑化	4
(5)制度変更等への対応（業者との摺り合わせ）	1
(6)待ち時間の増加	5
(7)特例ケースにおいて迅速な対応ができない	2
(8)受託職員に直接指揮命令ができない	1
(9)個人情報の漏えい	1
(10)その他	3

(3) 導入にあたっての課題とその解決策

課題	解決策
①公権力の行使との関係	・ 委託業務の明確化（仕様書等に業務内容を明確化、業務フロー作成） ・ 委託業者との連携（定期的に打合せを行い、業務内容等を協議） ・ 関係課との連携（業務担当課と委託業務の可否を調整） ・ 第三者による確認（顧問弁護士によるリーガルチェック） ・ 地方独立行政法人の活用（地方独立行政法人が窓口業務を実施）
②偽装請負への懸念	・ 業務スペースの区分け（受託事業者との業務区域を明確に区分） ・ 「業務責任者」の配置（伝達事項等は、「責任者」を介して実施） ・ 委託業務の限定化・明確化／職員への引継ぎ（業務フローの作成、仕様書に記載されていない事項は、職員が引き継ぎ対応） ・ 研修等の実施（労働者派遣及び請負の正しい理解を図る） ・ 第三者による確認（顧問弁護士によるリーガルチェック） ・ 地方独立行政法人の活用（地方独立行政法人が窓口業務を実施）
③個人情報の漏洩への不安	・ 受託事業者の選定（「プライバシーマーク」などの第三者機関の認証事業者と契約、選定評価項目に「個人情報保護及びコンプライアンス」を明記し、加点配分） ・ 契約書及び仕様書等に明記（個人情報の取扱いに関する特記事項を明記、損害賠償責任の明記、機密保持等に関する誓約書の提出） ・ 受託事業者における従業員への研修体制を適宜確認 ・ 個人情報保護条例を改正し、受託事業者を対象とする罰則を追加 ・ 第三者機関（弁護士等）による確認（管理状況の評価・確認） ・ システム関係（ID、パスワード等による資格確認の徹底） ・ 個人情報を含む文書等の保管（受託事業者側での文書保管をしない）
④待遇低下への懸念	・ 研修の実施（仕様書に研修の実施を明記、実施状況を確認） ・ 業務マニュアルを作成 ・ 第三者機関の設置（評価委員会を設置して評価、指摘事項の改善要求）

⑤待ち時間の増加への不安	・十分な研修期間の確保（例：3ヶ月） ・委託開始時期の設定（業務繁忙期を避けて設定） ・職員配置（委託職員を流動的に配置、繁忙期に人員を増員） ・業務マニュアルの作成
⑥窓口が縦割りになる	・内部の連携や情報共有の充実（他課にまたがる業務についてチェック表作成して処理、受託事業者との定期的な会議を開催し、連携や情報共有を強化） ・業務マニュアル作成（横断的に対応できる体制を整備） ・職員（フロア案内）の配置
⑦職員にノウハウが蓄積されない	・研修の実施（受託事業者による研修、実地研修の実施） ・情報の共有（定期的な業務報告、珍しい事案対応などの共有） ・業務マニュアル作成（受託事業者のマニュアルを自治体所有とし蓄積）
⑧委託事業者が少数	・他の業務と併せての委託化を検討 ・委託業者の公募期間を延長 ・委託業者に対し、十分な準備期間を確保 ・地方独立行政法人の活用（地方独立行政法人が窓口業務を実施）
⑨職員団体との調整	・民間の知恵を活かした行政運営を掲げ、委託化を推進 ・民間委託による効果を説明し、理解を求める。 （住民サービスの向上、業務運営コストの低減、優先度の高い業務への職員配置が可能、業務自体の運営改善につながる、業務執行体制の適正化、業務が見える化（業務フロー・マニュアルの作成など）されて業務運営の見直しにつながる、地域経済の活性化 など）

VI まとめ

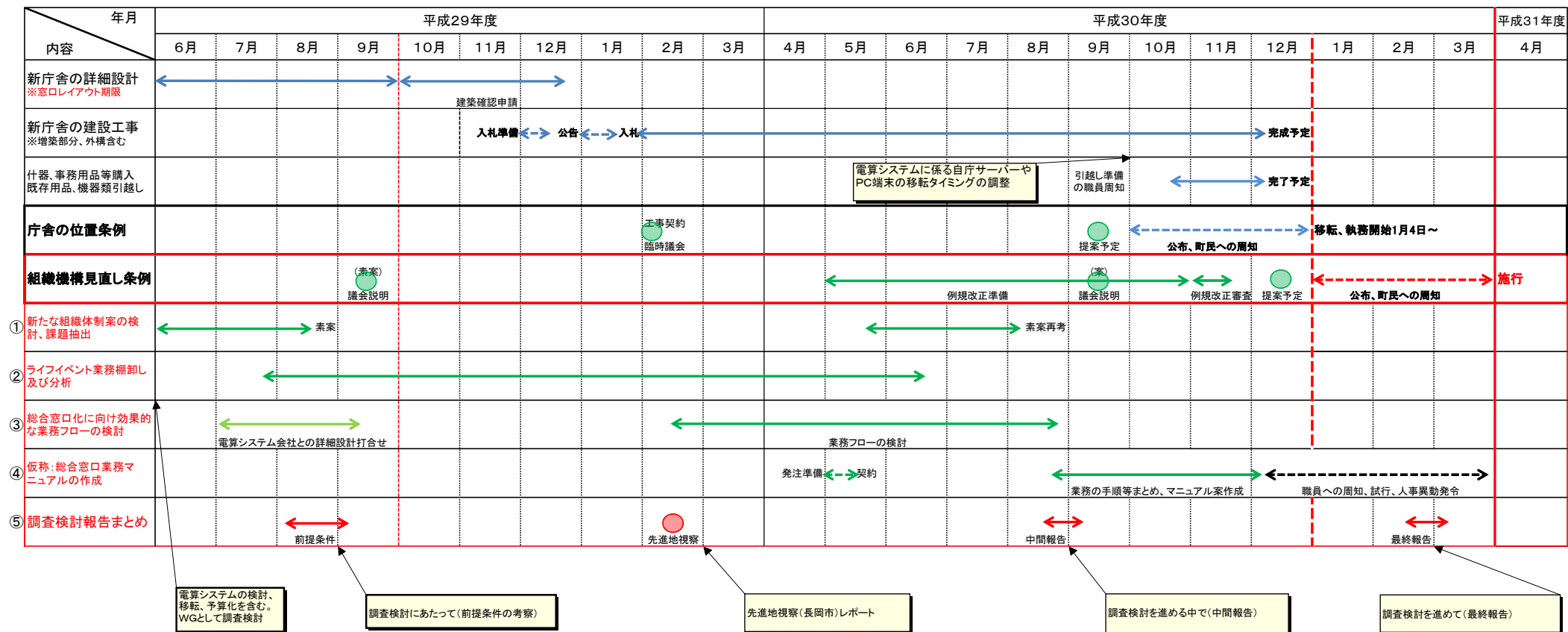
- ・ 「総合窓口の設置」及び「窓口業務の民間委託」について、課題と解決策等を取りまとめたが、今後は、県内各市町村がそれぞれの実情に応じ、これらの導入について、検討を進められることが期待される。その際には、本報告書を御活用いただきたい。
- ・ 「窓口業務改革」は、総務省においても「地方行政サービス改革」を推進するにあたり重点としている事項であり、今後も様々な動きがあり得るため、その動向に注視する必要がある。
- ・ 我が国が人口減少・高齢化社会に突入し、行政需要が多様化している中で、各地方自治体がいかに効率的・効果的に行政サービスを提供していくことができるのか、その手腕が住民から期待されているところである。
- ・ 当部会において研究した「窓口業務改革」は行政改革の手法の一つにすぎないが、これも含め、あらゆる分野において、たゆまぬ行政改革に取り組むことが求められる。

[別紙 4]

「新たな組織体制案の調査検討」に関わるロードマップ 【平成30年6月時点修正】

～ お客さま（町民）の利便性と行政効率の向上を目指して ～

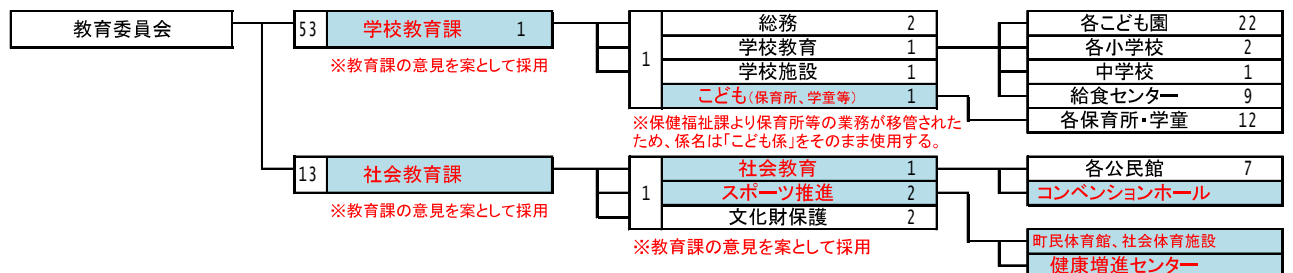
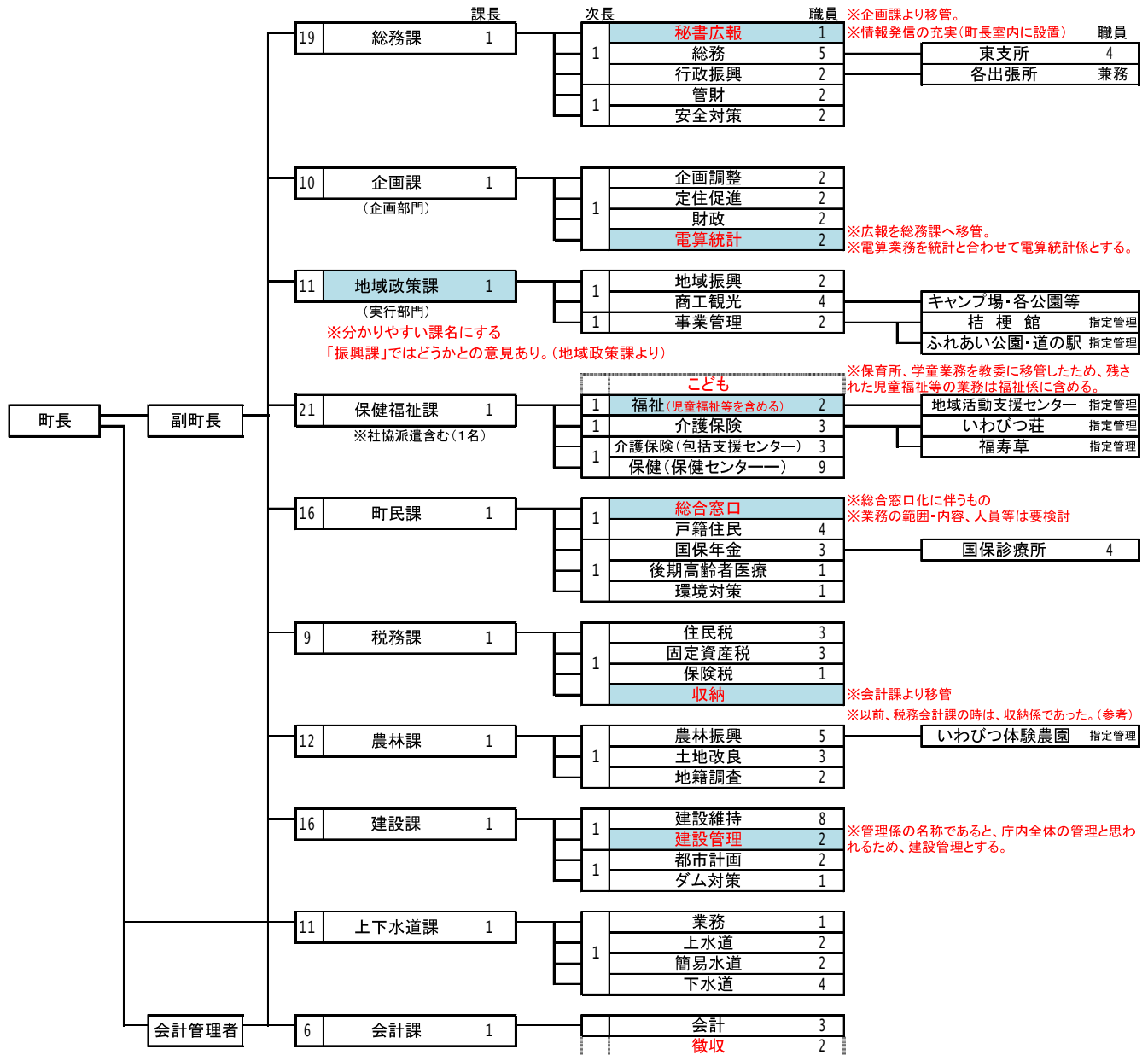
東吾妻町総合戦略本部 平成29年6月1日承認
平成30年1月4日変更承認
平成30年7月2日変更承認
行革推進部会（組織改革分科会）作成



[別紙 5]

東吾妻町行政組織(案)

総合戦略本部資料(H30.9.3)



202	11	17	108	61
議 会	3 事務局(議会事務局)	1 2	※H30.4.1現在 職員数計(再任用含む) 202 うち再任用職員数 10	
農業委員会	2 事務局(農業委員会)	1 1		
選挙管理委員会	事務局(総務課)			
監査委員	事務局(議会事務局)			
公平委員会	事務局(議会事務局)			
固定資産評価審査委員会	事務局(議会事務局)			



東吾妻町のマスコット

「水仙ちゃん」

住民が誇りを持って暮らすまち

－ 東吾妻 きみと あなたと －

東吾妻町総合戦略本部

事務局 東吾妻町役場 企画課

〒377-0892 群馬県吾妻郡東吾妻町大字原町 594-3

TEL 0279-68-2111 FAX 0279-68-4900

E-mail kikaku@town.higashiagatsuma.gunma.jp