

# 新たなワンストップサービスの検討状況

## 1 窓口業務の現状分析

現在、住民生活に関する窓口サービスを提供する中で生じている課題を分析し、（仮称）松本市役所保健所庁舎でのサービス提供の方向性を整理しました。

項目	現状・課題	解決の方向性
窓口で対応する職員の育成	支所・出張所において、300余りのサービスを提供するための職員育成が課題	窓口で対応する職員の負担軽減
事務の運用・品質管理	戸籍審査等の専門的知識が求められるコア業務は、市で統一的な解釈や運用が必要	コア業務は1か所で集中管理

### サービス提供の 方向性

- ・（仮称）松本市役所保健所庁舎は、サービス提供の窓口（フロントオフィス）のみを設置
- ・届出受理及び審査業務等は、オンラインを活用して本庁側（バックオフィス）で一括処理

## 2 市民課の現状分析

オンラインでのサービス提供の検討に当たり、業務フロー作成及び課題分析を行い、検討の方向性を整理しました。

項目	現状・課題	解決の方向性
市民	ライフイベントに伴う手続では、住所・氏名・生年月日等を何度も記入	申請書の削減
職員	申請書の記入ミスや乱筆による事務の手戻り等が発生	職員による申請書作成
課内連携	一つの手続に対し、課内でチェック作業が重複	事務フローの見直し

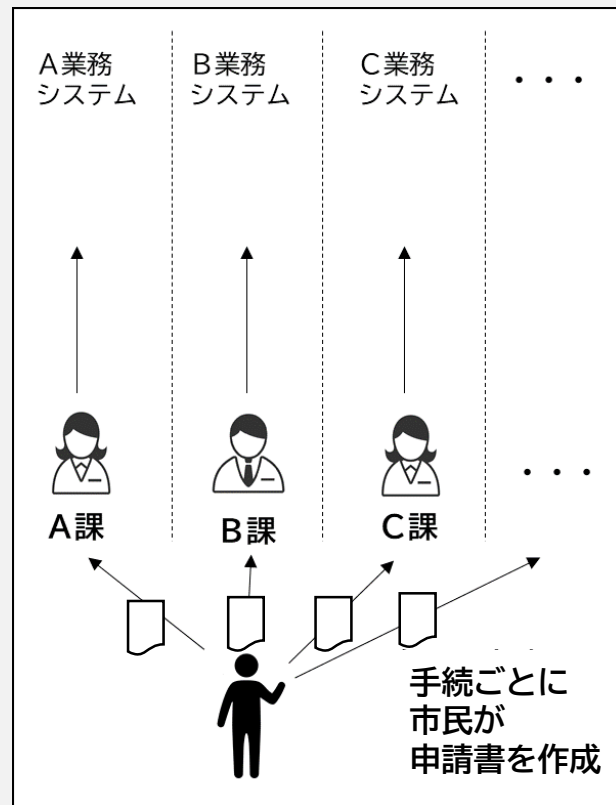
### 検討の 方向性

- ・市民の利便性及び業務効率向上の選択肢の一つとして「書かない窓口」の実装

### 3 「書かない窓口」の導入効果

先進市視察等を実施し、「書かない窓口」のイメージ及び導入効果について整理しました。

#### 現状（松本市）

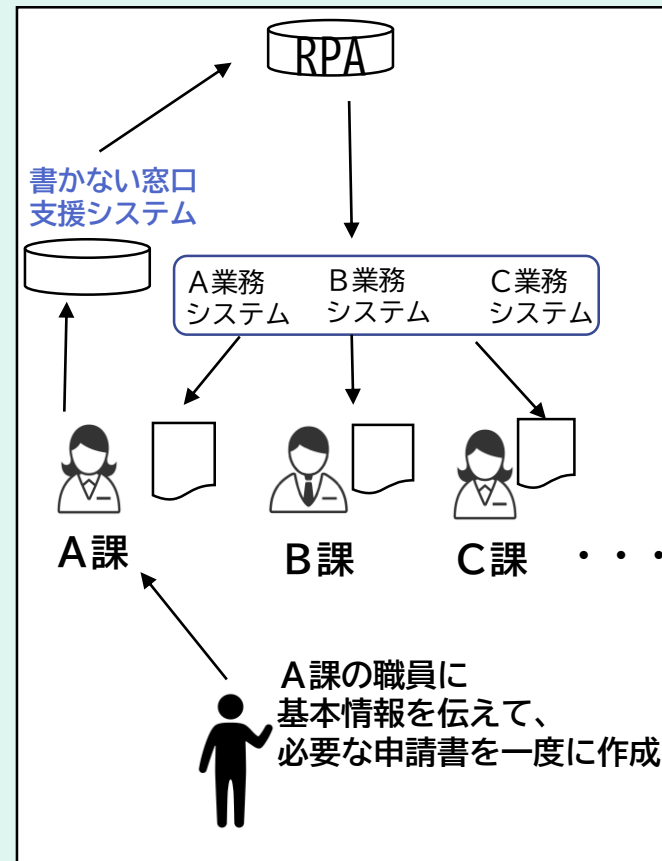


- ・市民がA課を訪問、申請書を記入
- ・B課、C課でも市民は、氏名、住所、生年月日等の基本情報を含む申請書を記入

#### 書かない窓口

##### 県内導入事例

- ・塩尻市
- ・駒ヶ根市
- ・東御市
- ・長和町、等



- ・市民がA課を訪問
- ・職員に基本情報を伝えると、書かない窓口支援システムを通じて、必要な申請書が作成される。 =書かない窓口
- ・B課、C課では、申請書の記入が不要

#### 効果

市民：何度も氏名・住所・生年月日を書く必要がなくなり、負担軽減

職員：聞き取りを通じ正しい情報を入手&関係課は基礎情報を事前取得でき、事務効率が向上2

# 4 「書かない窓口」を活用したワンストップサービスの提供事例 ～静岡県裾野市の取り組み～

静岡県裾野市では、「書かない窓口」の実現に加え、窓口レイアウトの変更を行い「職員交代型のワンストップサービス」を提供しています。

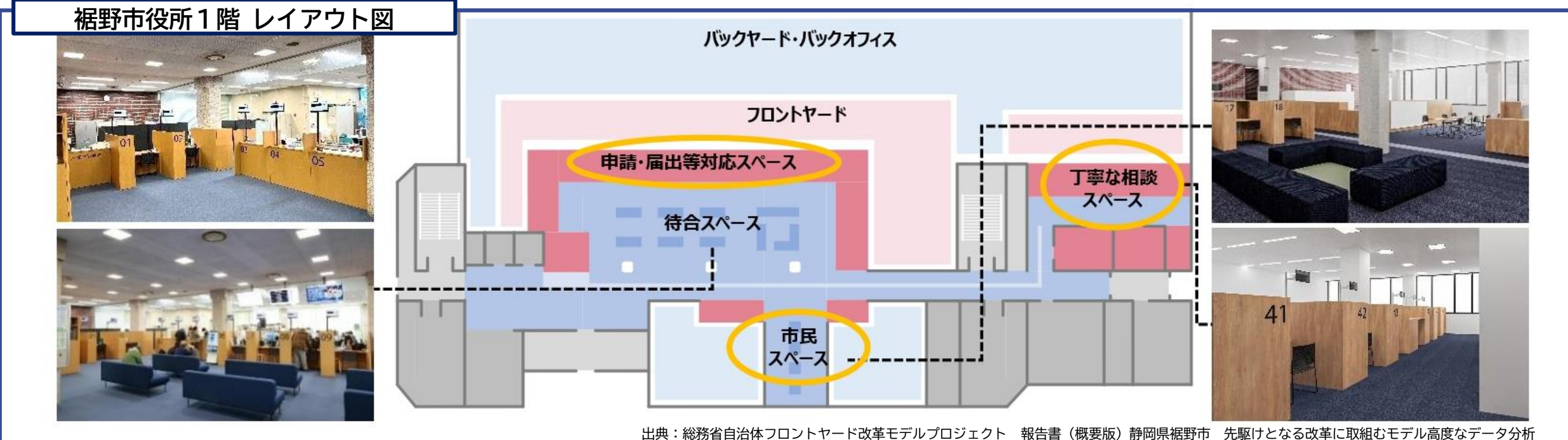
## (1) レイアウト変更の背景

「書かない窓口」の実現により市民は申請書の記入が不要になったものの、転入等の際には依然として複数の課を訪れることが必要でした。

## (2) 解決に向けた取り組み

- ・各課が提供する窓口サービスを4類型に整理
- ・その上で各課専用カウンターを廃止し、窓口のサービス類型別にカウンターを配置

- I 申請者に対し、基本的に承認する業務
- II 申請者に対し、聞き取りや審査の上、手続きする業務
- III 手続を伴わない相談等業務
- IV その他、行政のパートナーとの対話等



出典：総務省自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト 報告書（概要版）静岡県裾野市 先駆けとなる改革に取り組むモデル高度なデータ分析

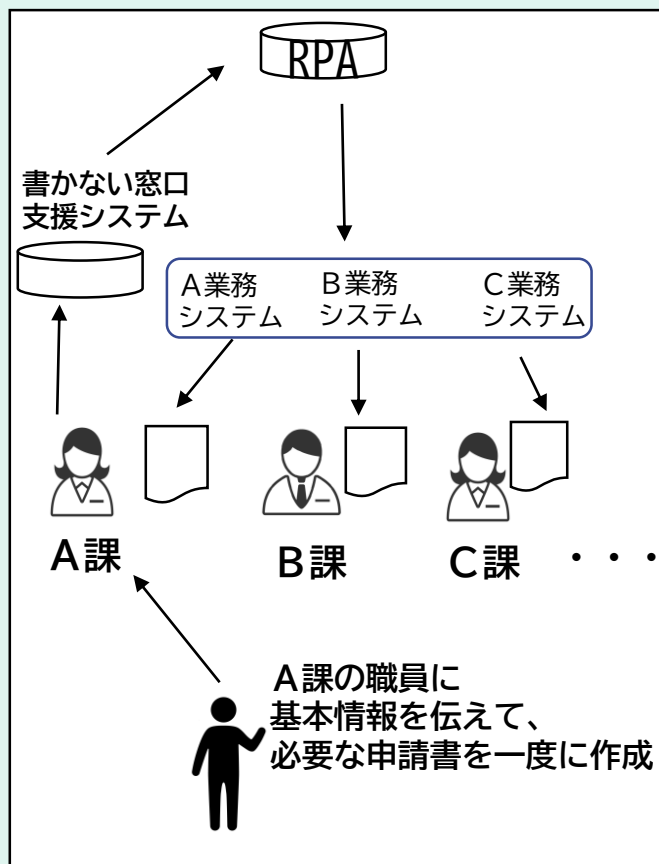


この取り組みも参考にした上で、「新たなワンストップサービス」の検討及び（仮称）松本市保健所庁舎における窓口機能の設計を進めます。

## 5 「新たなワンストップサービス」のイメージ及び方向性

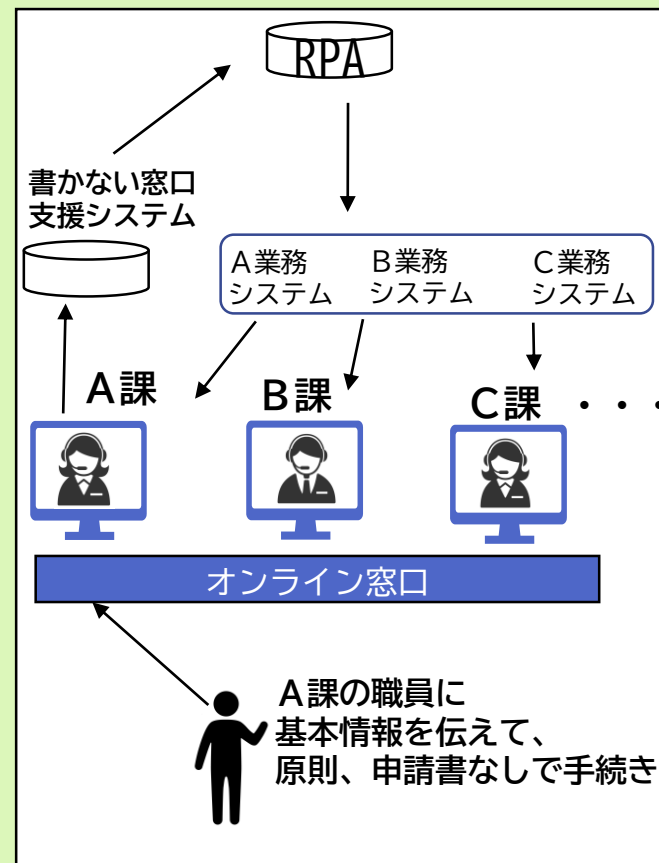
先進市の取組み等を踏まえ、「新たなワンストップサービス」のイメージ及び方向性を整理しました。

### 書かない窓口



- ・市民がA課を訪問
- ・職員に基本情報を伝えると、書かない窓口支援システムを通じて、必要な申請書が作成される。
- ・B課、C課では、申請書の記入が不要

### 新たなワンストップサービス



- ・市民がオンラインでA課に接続
- ・職員にオンラインで基本情報を伝えると、書かない窓口支援システムを通じて、必要な情報が、B課、C課のシステムに反映される。
- ・A課の手続終了後、オンラインでB課、C課の職員に交代

方向性 新たなワンストップサービス = 書かない窓口 × オンライン × 職員交代型

## 6 今後の進め方

新たなワンストップサービス実装に向けて次の取組みを進めます。

- (1) 転入等、ライフイベントに関する手続の実態を市民目線で定量的、定性的に把握し、現状の課題を洗い出すため、6月上旬を目途に窓口体験調査を実施します。
- (2) 窓口体験調査の結果を踏まえ、市民課、保険課及びこども福祉課で業務フロー整理、様式見直し等のアナログ面での既存業務最適化（アナログBPR）を進めます。
- (3) （仮称）松本市役所保健所における新たなワンストップサービス実装に向け、課題を整理した上で、実際のオペレーションを具体的に検討し、必要なシステム、機器及び職員体制について検討を進めます。

R 7

R 8

R 9～

スコープの整理

窓口業務の  
現状分析

新たなワンストップサービスの  
イメージ、方向性を整理

既存業務の最適化  
実装要件の具体化

段階的な  
実装

窓口体験調査

▶ 現状業務の課題洗い出し

既存業務の最適化

・業務フローの整理  
・様式の見直し 等

書かない窓口の実装

新たなワンストップサービス  
実装に向けた課題整理

実装要件の具体化

・オペレーション  
・システム、機器  
・職員体制 等

実装に向けた作業、調整