

敦賀市における窓口業務の課題・現状分析

来庁者の意見

- (1) 複数の窓口で受付し、何枚も申請書を書くのが手間である。
- (2) 転入の手続きにいくつもの課に移動するが、動線が長い。
- (3) 手続き処理の時間が長く感じ、待合いでストレスを感じる。
- (4) 職員に聞きながらでないと、申請書作成が難しいものがある。
- (5) どの課で手続きをすればよいか分からない。
- (6) 日本語が話せない。聴覚や視覚に障がいがある。
- (7) プライベートな手続きがしづらい。
- (8) 病院のような番号案内掲示板があるとわかりやすい。

課題解決の方向性

- システム導入(窓口支援)
- レイアウト
- システム導入(窓口支援)(番号案内)
- システム導入(窓口支援)
- サインの視認性、総合案内の充実
- 新庁舎整備室対応(備品:タブレット)
- 新庁舎整備室対応(半個室・個室)
- システム導入(番号案内)

WGの意見

- (1) 来庁者が申請書を手書きで行うことから、受付時の補記が多く、後処理の引継ぎ漏れなどが発生している。
- (2) 申請書が手書きであることから、入力や照合での手戻りが発生し、審査に時間がかかる。
- (3) 繁忙期などで件数が増加したときに、待ち時間が長くなる。
- (4) 必要な持ち物が用意できず、二度手間を強いることがある。
- (5) 氏名を呼び出すことから、プライバシーの懸念がある。
- (6) 証明発行は各課で行っており、移動距離や滞在時間が長くなる。
EX. 市民課:住民票、税務課:所得証明
- (7) 小銭を収受する機会が多く、コロナ禍での対応が求められる。
- (8) 申請書や届書などの種類が多く、印字されたものを窓口においているため、場所を取る。
- (9) コロナ禍での窓口業務には、アクリル板が必須である。
- (10) 申請書や届出書は、この際、脱ハンコを推進すべき。

- システム導入(窓口支援)
- システム導入(窓口支援)
- システム導入(窓口支援)
- 周知広報の充実
- システム導入(番号案内)
- 証明発行専用窓口の設置
- システム導入(キャッシュレス)
- システム導入(窓口支援)
- 新庁舎整備室対応(備品)
- システム導入(窓口支援)

来庁者の意見や窓口WG委員の意見を課題把握の源として、「新庁舎窓口機能整備ワーキンググループ」において検討を重ねました。それらの課題解決の方向性は上記のとおりです。

1階及び2階を中心に窓口業務をすべて抽出し、取扱い件数と手続きに要した時間等を調査しております。件数の多い業務や所要時間の長い業務について、窓口支援システムや番号発券システム等の導入を視野に事務改善の検討を進めています。全窓口業務の6割程度をこれらのシステムによりカバーする考えです。

各課所管業務一覧まとめ【抜粋】													
通番	課名	業務名	業務内容	区分							対応時間	月平均	年間
				転入	転出	出生	死亡	転居	結婚	離婚			
1	市民課	各種証明書等受付・交付業務	所得証明、住民票等の交付業務	転入	転出	出生	死亡	転居	結婚	離婚	15分以内	6,324	75,886
2	市民課	住民異動受付審査業務	転居、転入、転出等の受付・審査業務	転入	転出	出生	死亡	転居	結婚	離婚	その他	400	4,811
3	市民課	戸籍届出受付審査業務	出生、婚姻、離婚等の受付審査業務	転入	転出	出生	死亡	転居	結婚	離婚	その他	145	1,749
4	税務課	税関係証明書等申請受付・交付業務	市・県民税、固定資産税等の証明書交付業務	転入	転出	出生	死亡	転居	結婚	離婚	15分以内	1,521	18,262
19	児童家庭課	児童手当受付業務	児童手当認定請求(変更)手続業務	転入	転出	出生	死亡	転居	結婚	離婚	15分以内	150	3,100
20	児童家庭課	子ども医療費助成受付業務	子ども医療費(変更)手続業務	転入	転出	出生	死亡	転居	結婚	離婚	15分以内	300	3,600
23	児童家庭課	保育業務	保育園受付業務	転入	転出	出生	死亡	転居	結婚	離婚	15分以内	30	960
25	国保年金課	国民健康保険被保険者証交付及び返還業務	被保険者証の交付及び返還手続業務	転入	転出	出生	死亡	転居	結婚	離婚	30分以内	60~70	750
44	地域福祉課	障害者医療費助成事業	障害者医療費助成受給に係る手続業務	転入	転出	出生	死亡	転居	結婚	離婚	30分以内	36	429
48	地域福祉課	自立支援給付	障害福祉サービス・児童通所に係る支給決定に関する手続業務	転入	転出	出生	死亡	転居	結婚	離婚	30分以内	51	606

(全69業務 市民課、児童家庭課、長寿健康課、地域福祉課、国保年金課、生活安全課、税務課、学校教育課、水道経営企画課)

○会議開催数 13回 その他 先進地視察2回 (令和2年11月末日現在)

- 第1回 平成30年5月30日(水): 設置要綱について、副委員長の選任、事務連絡
 - 第2回 平成30年6月22日(木): オフィス環境調査結果報告、ワンストップ窓口運用方針
 - 第3回 平成30年7月26日(木): 先進地視察結果報告、1階レイアウトの検討
 - 第4回 平成30年8月28日(火): 1階レイアウトの確定
 - 第5回 平成31年3月28日(木): 1階レイアウトの再検討
 - 第6回 令和元年 8月20日(火): 総合窓口システムデモ
 - 第7回 令和元年 9月 5日(木): 窓口機能の検討(総合案内、ワーキングスペース)
 - 第8回 令和元年11月27日(水): 小WG会議【市民、情報、庁舎】(窓口支援システム)
 - 第9回 令和2年 1月31日(金): 小WG会議【地福、長寿、児童、国保、生安】(窓口支援システム)
 - 第10回 令和2年 2月19日(金): 窓口機能の検討
 - 第11回 令和2年 6月25日(木): 窓口支援システムデモ
 - 第12回 令和2年9月~10月: 番号発券システムデモ
 - 第13回 令和2年11月17日(火): 新庁舎窓口運用方針について
 - 第14回 令和2年12月24日(木): 証明書発行窓口業務の検討、申請書様式の統一化(押印廃止含む)
- 視察: 佐賀県武雄市、福岡県朝倉市、飯塚市先進地視察 平成30年7月10・11日
越前市 令和2年2月7日(金)
新庁舎1階工事現場 令和2年12月24日(木)

窓口運用コンセプト

「歩かせない、待たせない、書かせない」

新庁舎窓口運用イメージ

ワンフロア集約連携サービスの形。サイン・動線計画、番号発券システム、窓口支援システムにより構築します。「歩かせない」・「待たせない」・「書かせない」を実装します。

1) サイン・動線計画



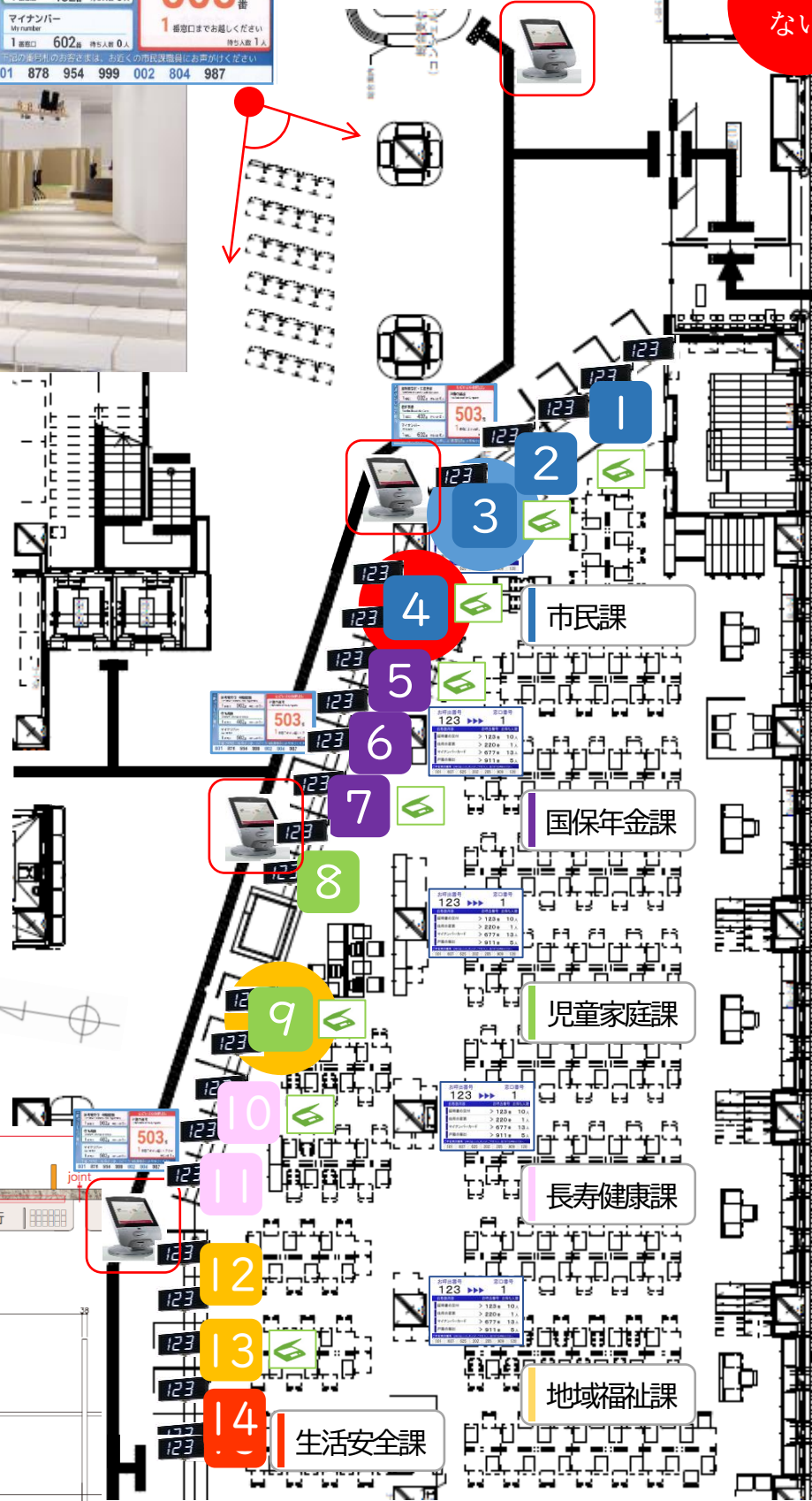
- 申請や届出等の手続きや各種相談を目的として来庁した市民の皆さんが、高さや大きさ、色に配慮したサインにより、迷わずに窓口に向かうことができます。(音声誘導・多言語対応含む)
- 住民票や所得証明書の交付等を行う専用窓口を主要玄関付近に整備しています。
- ライフイベントや転入・転出等の手続きをよりスムーズに行うために、市民課を起点として、関係課を近くに配置しています。

歩かせない

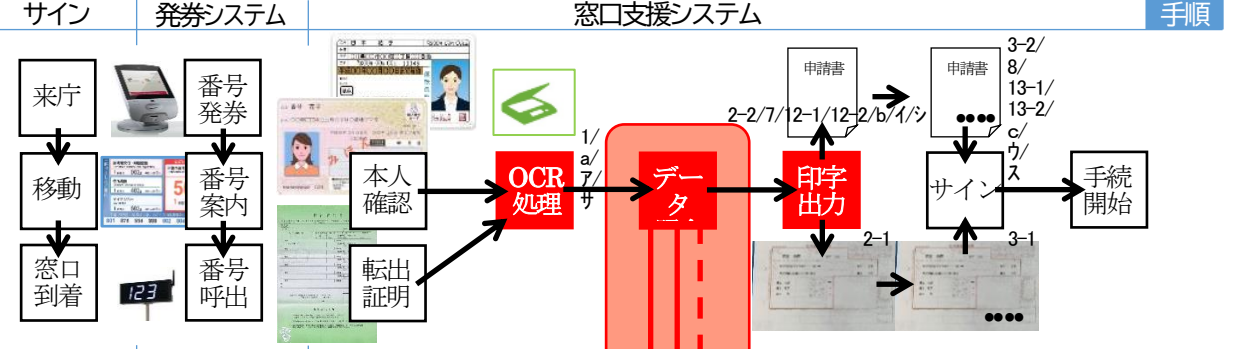
2) 番号発券システム

- 窓口カウンター寄りに番号発券機を設置します。
- 待合スペースには番号表示画面を設置し、番号案内/呼出しに加え、待ち人数とおおよその待ち時間を見える化します。

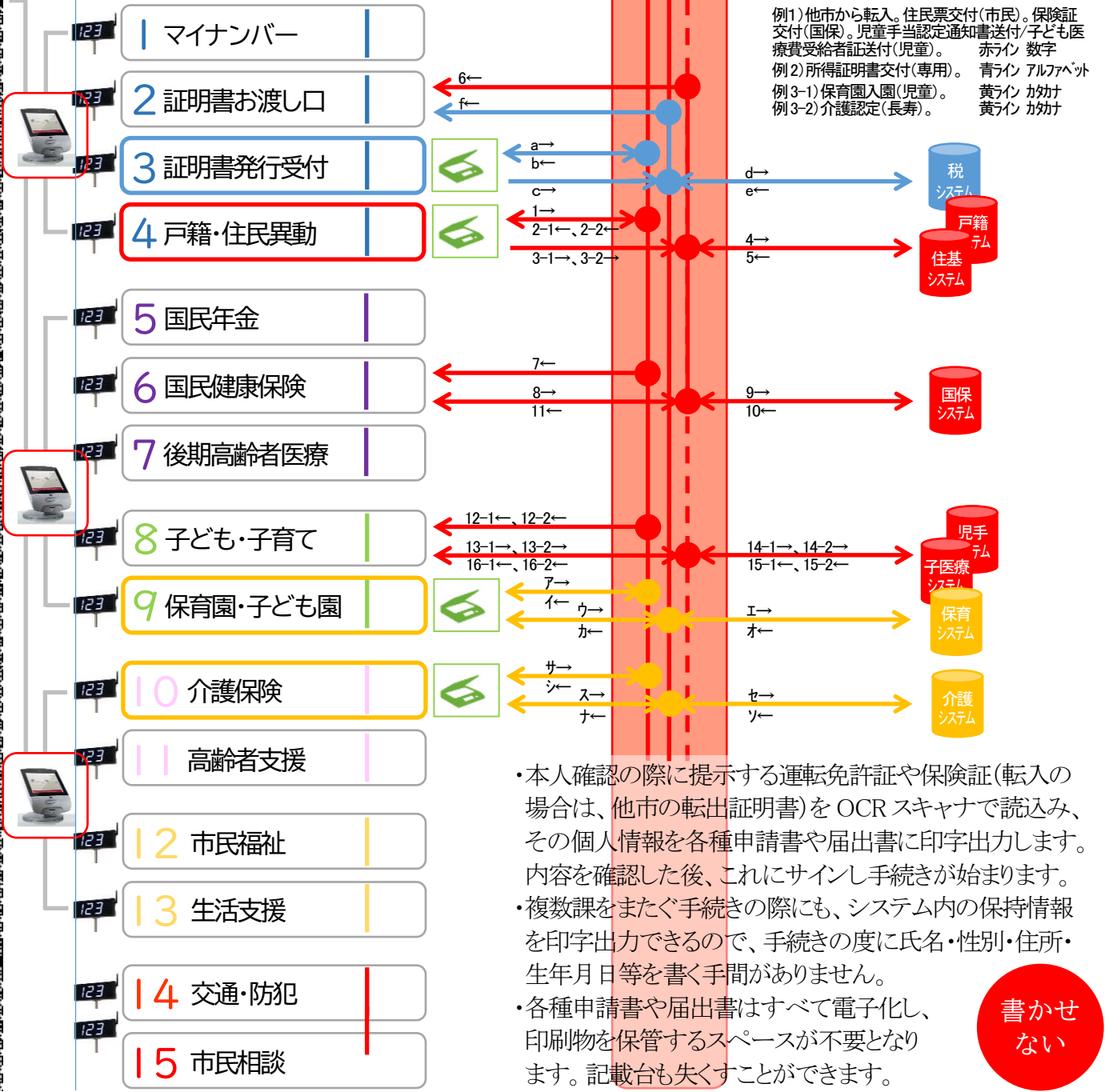
待たせない



3) 窓口支援システム



フロア | カウンター～待合 | カウンター | 場所



例1) 他市から転入。住民票交付(市民)。保険証交付(国保)。児童手当認定通知書送付/子ども医療費受給者証送付(児童)。赤ライン 数字
 例2) 所得証明書交付(専用)。青ライン アルファベット
 例3-1) 保育園入園(児童)。黄ライン カカナ
 例3-2) 介護認定(長寿)。黄ライン カカナ

- 本人確認の際に提示する運転免許証や保険証(転入の場合は、他市の転出証明書)をOCRスキャナで読み込み、その個人情報を各種申請書や届出書に印字出力します。内容を確認した後、これにサインし手続きが始まります。
- 複数課をまたぐ手続きの際にも、システム内の保持情報を印字出力できるので、手続きの度に氏名・性別・住所・生年月日等を書く手間がありません。
- 各種申請書や届出書はすべて電子化し、印刷物を保管するスペースが不要となります。記載台も失くすことができます。

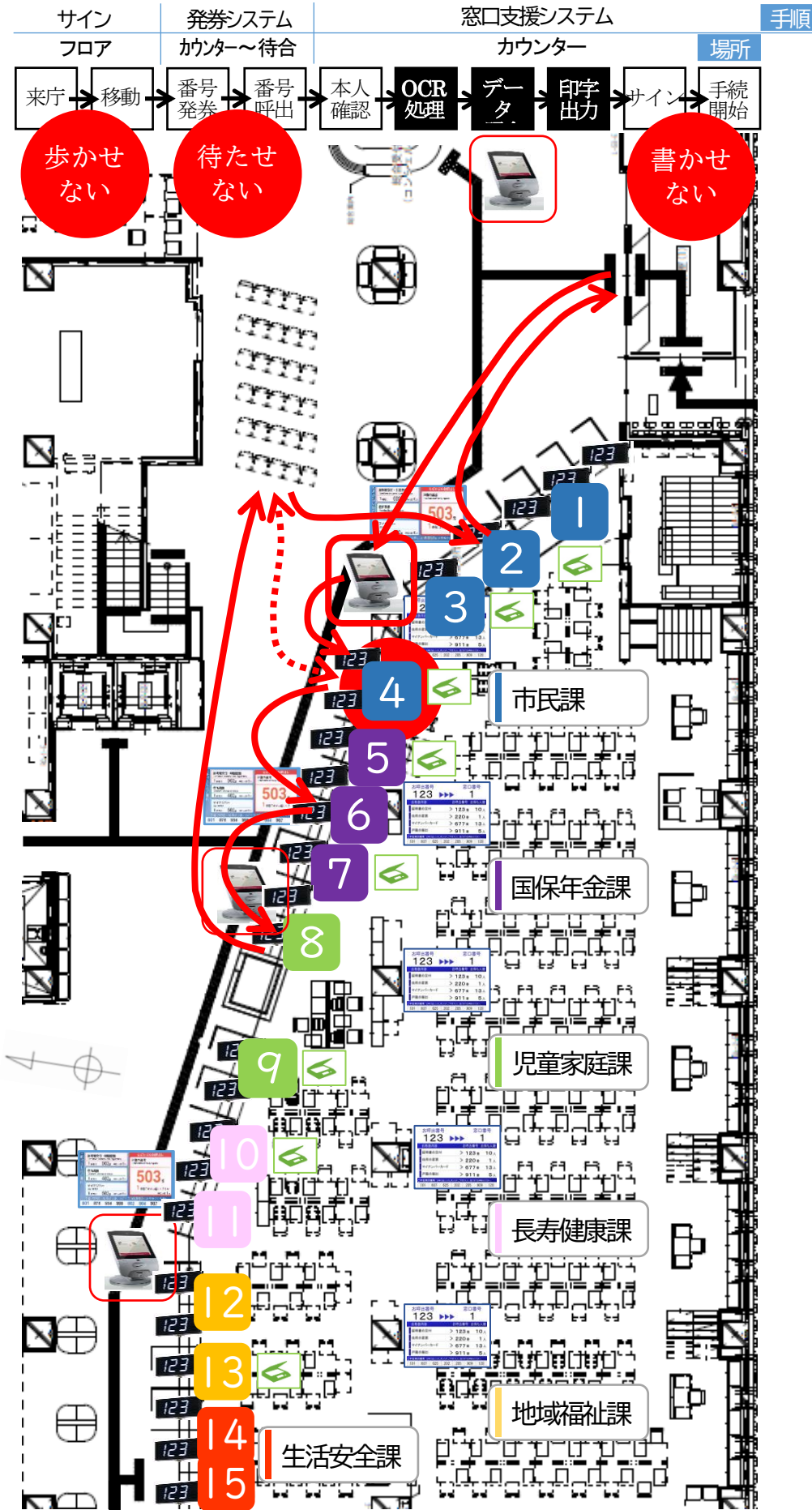
書かせない

新庁舎窓口運用フロー ～①転入手続き編～

家族(4人 本人・妻・3歳子・65歳父)
が他市から転入の場合、想定される業務は、次のとおり。

- ・世帯転入(市民)
- ・住民票交付(市民)
- ・保険証交付(国保)
- ・児童手当認定通知書送付(児童)
- ・子ども医療費受給者証送付(児童)

- 1 マイナンバー
- 2 証明書お渡し口
- 3 証明書発行受付
- 4 戸籍・住民異動
- 5 国民年金
- 6 国民健康保険
- 7 後期高齢者医療
- 8 子ども・子育て
- 9 保育園・子ども園
- 10 介護保険
- 11 高齢者支援
- 12 市民福祉
- 13 生活支援
- 14 交通・防犯
- 15 市民相談



業務	工程	内容	フロア	市民課			⑥ 国保年金	⑧ 児童家庭	⑨ 児童家庭
				②証明業務	④窓口業務	課内業務			
窓口案内	1 来庁	来庁する	来庁						
	2 番号発券	発券機で番号を取得、待機	番号発券						
	3 呼出し	来庁者呼び出し			番号呼出				
住民異動受付	4 転出証明書のOCR	転出証明書を掛けて読み込む			OCR処理				
	5 本人確認	本人確認			本人確認				
	6 転入届の入力	入力し、未入力項目の入力			転入届入				
	7 付帯手続き確認	必要証明書や手続きを確認。サイン			付帯手続き確認	無			
証明書交付	8 免許証等のOCR	免許証等を掛けて読み込む			OCR処理	有			
	9 証明書交付申請書作成	各証明書交付申請書を作成する。			申請書印刷				
	10 証明書交付申請書完成	申請書未記入項目を補記。サイン			申請書補記				
	11 申請書受領	申請書を受領し、来庁者待機							
入力処理	12 転入届入力	住基システムへ入力を行う					住基入力		
	13 照合・審査	転入届と入力帳票を照合する					照合・審査		
	14 付帯手続き処理	申請書交付手続きの入・出力を行う					付帯業務処理		
受付の	15 呼出し	来庁者呼び出し					番号呼出		
	16 処理完了案内	付帯手続き完了					付帯手続き完了		
	17 他課案内	他課の手続き案内					他課案内		
国民健康保険申請	18 呼出し	来庁者呼び出し					番号呼出		
	19 Acro照会	住基システムから該当者情報を照会					Acro照会		
	20 国保届届の出力	住基システムから国保届届を出力					申請書印刷		
	21 国保届届の作成	国保届届の不足項目を補記。サイン					申請書補記		
	22 国保届届の受領	完成した国保届届の受領					申請書受領		
	23 保険証作成・交付	国保保険証を作成し、交付					保険証交付		
	24 他課案内	他課の手続き案内					他課案内		
保育園入	25 給付認定申請書出力	窓口支援システムから申請書を作成							
	26 給付認定申請書作成	認定申請書不足項目を補記。サイン							
	27 給付認定申請書受領	完成した認定申請書の受領							
児童手当申請	28 呼出し	来庁者呼び出し					番号呼出		
	29 児童手当申請書出力	窓口支援システムから申請書を作成					申請書印刷		
	30 児童手当申請書作成	申請書不足項目を補記。サイン					申請書補記		
	31 児童手当申請書受領	完成した児童手当認定申請書の受領					申請書受領		
子ども医療申請	32 子ども医療申請書出力	窓口支援システムから申請書を作成					申請書印刷		
	33 子ども医療申請書作成	申請書不足項目を補記。サイン					申請書補記		
	34 子ども医療申請書受領	完成した申請書の受領					申請書受領		
	35 他課案内	他課の手続き案内					他課案内		
交付	36 呼出	来庁者呼び出し					番号呼出		
	37 退庁	住民票交付後、異動連絡票を回収	退庁				証明書交付		

新庁舎窓口運用フロー ～②証明書発行手続き編～

児童手当現況調査のため、所得証明(本人のみ)の交付を受けたい。この場合、想定される業務は、次のとおり。

・所得証明書交付(専用)

【証明書発行専用窓口が取り扱う業務】
住民票・戸籍・印鑑証明
所得証明・納税証明
(固定系は供用開始時は見送る。)

- 1 マイナンバー
- 2 証明書お渡し口
- 3 証明書発行受付
- 4 戸籍・住民異動
- 5 国民年金
- 6 国民健康保険
- 7 後期高齢者医療
- 8 子ども・子育て
- 9 保育園・子ども園
- 10 介護関係
- 11 高齢者支援
- 12 市民福祉
- 13 生活支援
- 14 交通・防犯
- 15 市民相談



業務	工程	内容	フロア	市民課			⑥ 国保年金	⑧ 児童家庭	⑨ 児童家庭
				②証明業務	④窓口業務	課内業務			
窓口案内	1	来庁する	来庁						
	2	番号発券	番号発券						
住民異動受付	3	転出証明書のOCR	転出証明書を付けて読み込む						
	4	本人確認	本人確認						
	5	転入届の入力	ヒアリングし、未入力項目の入力						
	6	付帯手続き確認	必要証明書や手続きを確認。サイン						
	7	呼出し	来庁者呼び出し						
	8	免許証等のOCR	免許証等を付けて読み込む						
証明書交付	9	証明書交付申請書作成	各証明書交付申請書を出力する。						
	10	証明書交付申請書完成	申請書未記入項目を補記。サイン						
	11	申請書受領	申請書を受領し、来庁者待機						
入力処理	12	転入届入力	住基システムへ入力を行う						
	13	照合・審査	転入届と入力帳票を照合する						
	14	付帯手続き処理	申請書交付手続きの入・出力を行う						
受付の	15	呼出し	来庁者呼び出し						
	16	処理完了案内	付帯手続き完了						
	17	他課案内	他課の手続き案内						
国民健康保険申請	18	Acro 照会	住基システムから該当者情報を照会						
	19	国保届届の出力	住基システムから国保届届を出力						
	20	国保届届の作成	国保届届の不足項目を補記。サイン						
	21	国保届届の受領	完成した国保届届の受領						
	22	届届作成・交付	国保届届を作成し、交付						
	23	他課案内	他課の手続き案内						
保育園入園	24	Acro 照会	住基システムから該当者情報を照会						
	25	給付認定申請書出力	窓口支援システムから申請書を出力						
	26	給付認定申請書作成	認定申込書不足項目を補記。サイン						
児童手当申請	27	給付認定申請書受領	完成した認定申請書の受領						
	28	児童手当申請書出力	窓口支援システムから申請書を出力						
	29	児童手当申請書作成	申請書不足項目を補記。サイン						
子ども医療申請	30	児童手当申請書受領	完成した児童手当認定申請書受領						
	31	子ども医療申請書出力	窓口支援システムから申請書を出力						
	32	子ども医療申請書作成	申請書不足項目を補記。サイン						
	33	子ども医療申請書受領	完成した申請書を受領						
	34	他課案内	他課の手続き案内						
	35	呼出	来庁者呼び出し						
交付	36	退庁	証明書交付						

新庁舎窓口運用フロー ～③-1保育園入園、③-2介護認定手続き編～

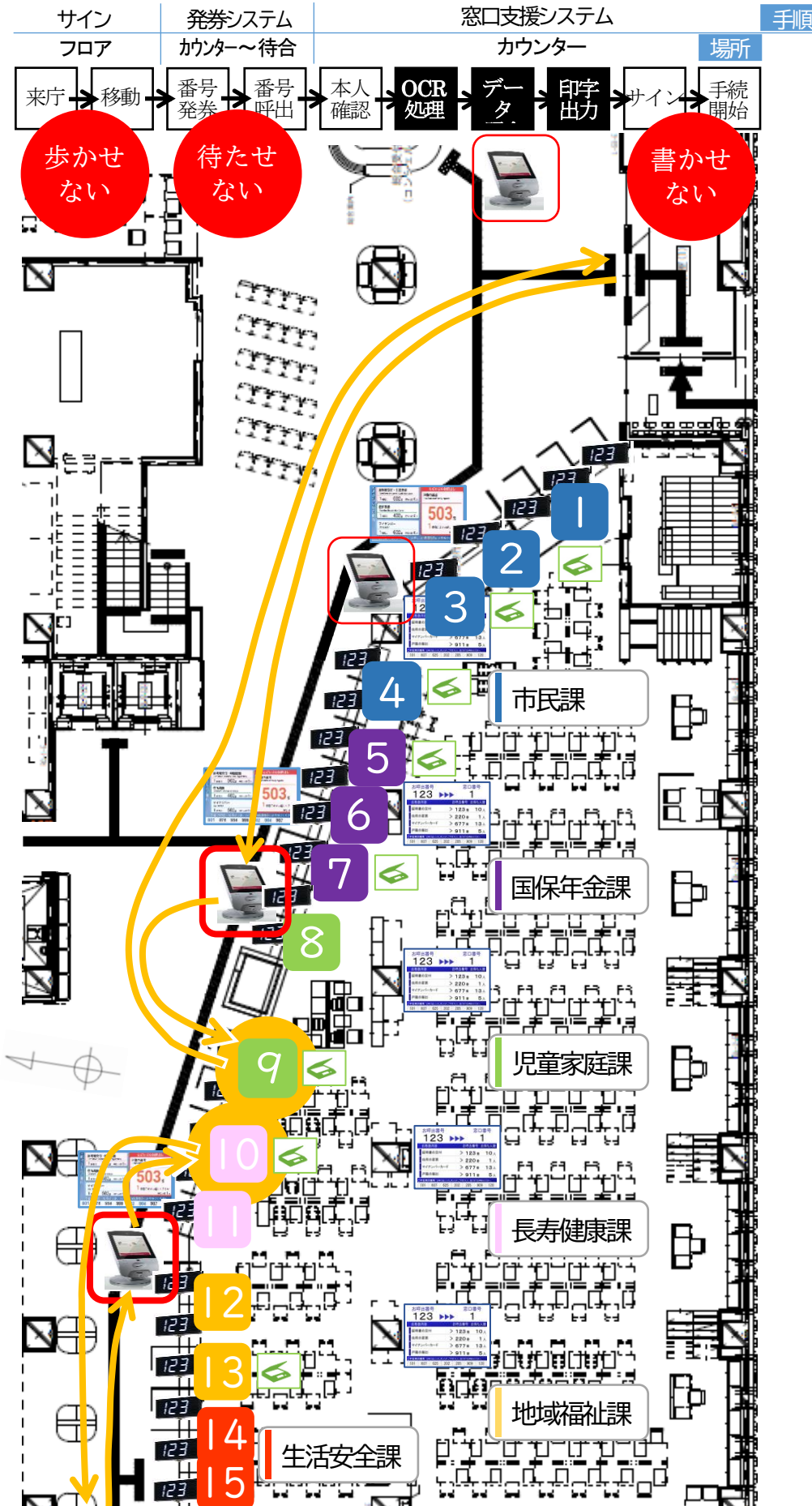
子どもが3歳になったので、保育園入園手続きを行いたい。この場合、想定される業務は次のとおり。

・教育・保育給付認定申請(児童)

父の生活介助のために、介護認定を受けたい。この場合、想定される業務は次のとおり。

・介護認定申請(長寿)

- 1 マイナンバー
- 2 証明書お渡し口
- 3 証明書発行受付
- 4 戸籍・住民異動
- 5 国民年金
- 6 国民健康保険
- 7 後期高齢者医療
- 8 子ども・子育て
- 9 保育園・子ども園
- 10 介護関係
- 11 高齢者支援
- 12 市民福祉
- 13 生活支援
- 14 交通・防犯
- 15 市民相談



業務	工程	内容	フロア	市民課			⑥ 国民年金	⑧ 児童家庭	⑩ 長寿健康
				②証明業務	④窓口業務	課内業務			
窓口案内	1 来庁	来庁する	来庁						
	2 番号発券	発券機で番号を取得、待機	番号発券						
住民異動受付	3 転出証明書のOCR	転出証明書を掛けて読み込む							
	4 本人確認	本人確認							
	5 転入届の入力	入力し、未入力項目の入力							
	6 付帯手続き確認	必要証明書や手続きを確認、サイン							
	7 免許証等のOCR	免許証等を掛けて読み込む							
	8 証明書交付申請書作成	各証明書交付申請書を作成する。							
証明書交付	9 証明書交付申請書完成	申請書未記入項目を補記、サイン							
	10 申請書受領	申請書を受領し、来庁者待機							
	11 転入届入力	住基システムへ入力を行う							
入力処理	12 照合・審査	転入届と入力帳票を照合する							
	13 付帯手続き処理	申請書交付手続きの入・出力を行う							
	14 呼出し	来庁者呼び出し							
受付の	15 処理完了案内	付帯手続き完了							
	16 他課案内	他課の手続き案内							
	17 Acro 照会	住基システムから該当者情報を照会							
国民健康保険申請	18 国保届届の出力	住基システムから国保届届を出力							
	19 国保届届の作成	国保届届の不足項目を補記、サイン							
	20 国保届届の受領	完成した国保届届の受領							
	21 届届作成・交付	国保届届を作成し、交付							
保育園入園	22 呼出し	来庁者呼び出し							番号呼出し
	23 Acro 照会	住基システムから該当者情報を照会							Acro 照会
	24 給付認定申請書出力	窓口支援システムから申請書を作成							申請書印刷
	25 給付認定申請書作成	認定申込書不足項目を補記、サイン							申請書補記
	26 給付認定申請書受領	完成した認定申請書の受領							申請書受領
	27 他課案内	他課の手続き案内							他課案内
児童手当申請	28 児童手当申請書出力	窓口支援システムから申請書を作成							
	29 児童手当申請書作成	申請書不足項目を補記、サイン							
	30 児童手当申請書受領	完成した児童手当認定申請書の受領							
介護認定申請	31 呼出し	来庁者呼び出し							番号呼出し
	32 Acro 照会	住基システムから該当者情報を照会							Acro 照会
	33 介護認定申請書出力	窓口支援システムから申請書を作成							申請書印刷
	34 介護認定申請書作成	申請書不足項目を補記、サイン							申請書補記
	35 介護認定申請書受領	完成した申請書の受領							申請書受領
	36 他課案内	他課の手続き案内							
退庁	37 退庁		退庁						