

市区町村名	奈良県葛城市	担当部署	市民生活部 総合窓口課
		電話番号	0745-44-5101

1 取組事例名
市役所庁舎機能再編に伴う総合窓口の設置～総合窓口による幅広い窓口サービスの提供とICTの活用～

2 取組期間
令和3年4月から実施し、現在も継続中

3 取組概要
市役所庁舎機能再編に伴い、閉鎖（解体予定）となった旧當麻庁舎と同等の窓口サービスを継続しつつ、今まで以上に市民に寄り添い、幅広い行政サービスを提供するとともに時代に即した効率的な運用を目指し、ICTを活用した総合窓口を新設した。（以前の職員数の1/4程度で対応）
リモートブースやオーダーシート等ICTの活用により、職員の対応スキルのレベル差を最小限にすることができ、経験年数が少ない職員でも短期間で対応可能となった。

4 背景・目的
本市は、平成16年に北葛城郡新庄町と同郡當麻町の合併により発足した。合併後、地区住民に対する窓口サービスの低下を招かないよう各町庁舎を継続利用し、それぞれを新庄庁舎と當麻庁舎として、2庁舎制で窓口サービスを提供してきた。一方、市民窓口課・保険課・税務課は両庁舎に配置され、行政運営からすると非効率な状況に置かれてきた。まさに合併を経験した自治体の悩みどころである。
當麻庁舎は昭和43年竣工による耐震性能不足により、将来的に危惧されている南海トラフ地震等からの危険性排除のため、解体が必要との判断に至り、将来的には庁舎を一つとすることを念頭にしつつ身近な場所でサービスが受けられるようにするため、當麻庁舎機能を當麻分庁舎（現當麻庁舎）及び新庄庁舎へ一時的に移転することが決定された。
住民サービスを低下させず、移転先の當麻分庁舎（現當麻庁舎）及び新庄庁舎におけるスペースの問題やコストを抑える観点から、様々な方法が検討された結果、両庁舎にあった市民窓口課・保険課・税務課及び、旧當麻庁舎のみにあった社会福祉課、長寿福祉課を、新庄庁舎に集約したうえで、當麻分庁舎（現當麻庁舎）に新たに、ICT等を活用した総合窓口課を設置することが決定され、令和4年1月から始動した。

○現在の當麻庁舎を除却することについて

當麻庁舎の概要について

施設情報	竣工年	築年数	構造	階数
當麻庁舎	昭和43年	53	鉄筋コンクリート造	3階+展望室

- 【課題】
- ・建物の老朽化進行
 - ・設備の老朽化進行
 - ・バリアフリー化未対応
 - ・外壁コンクリートの劣化・剥落
 - ・耐震性能の不足（IS値:0.15）
 - ・耐震補強が困難

令和3年1月26日
「當麻庁舎の危険性排除に伴う機能再編に関する特別委員会」設置
設置理由
「平成16年10月の合併以来、旧両町の庁舎を継続使用する2庁舎制で行政運営を行っていたが、急務である耐震性で劣る當麻庁舎の危険性の排除とそれに伴うICTを活用した庁舎機能のあり方について、慎重に調査・検討する必要があると認めため。」

- 耐震性能の不足する現在の當麻庁舎については、危険性排除に伴い除却が必要
- 新庄庁舎の更新を迎える時点で、基本的には庁舎を一つとすることを念頭に、現在の當麻庁舎機能を維持するため、再配置について検討が必要

※耐震性の不足については市民及び職員の安全に関わる課題であり、危険性排除のため、まずは一時的に當麻庁舎機能を移転

1月4日 開設 安全で便利な市役所を目指して 當麻庁舎 総合窓口

葛城市では、持続的な発展を可能とするため、舊麻庁舎と同等の窓口サービスを継続しつつ、今まで以上に市民に寄り添い、幅広い行政サービスが提供できるよう、総合窓口を新設します。當麻庁舎の移転については、あくまで一時的なものであり、今後の再配置について現在検討中です。



5 取組の具体的内容

「今まで當麻庁舎で行っていた主な5課の窓口サービスを一つにまとめ、かつ少人数で対応する」
 そのような無理難題の解決を図る手法として、総合窓口設置の構想がスタートした。

A：総合窓口での業務手順書

令和3年4月から、5課よりそれぞれ選抜した職員を庁舎機能再編推進室と兼務させ、総合窓口において各担当課の業務をどこまで対応できるのかを検討する作業に着手し、各課から調査した結果、合計約170業務、年間約38,500件の対応件数があることが判明した。これら業務を以下4つの種類に分類した。

- I 総合窓口で完結（約20,000件）
- II 総合窓口で申請受付、担当課で処理業務（約12,000件）
- III 担当課によりリモート対応（III、IV計6,500件）
- IV 対面对応（III、IV計6,500件）

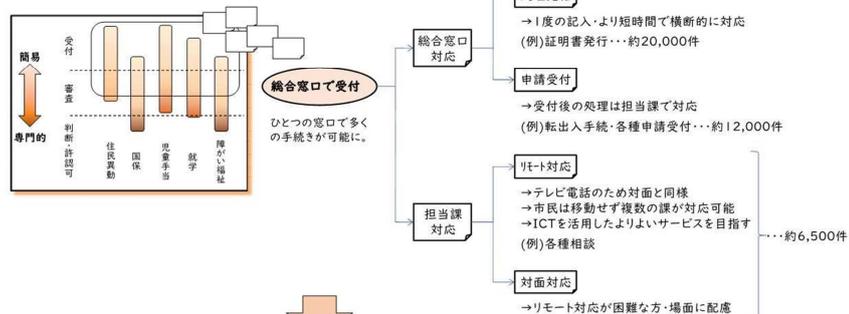
総合窓口では業務件数の約8割にあたるI及びIIの業務を実施することとし、総合窓口課職員が業務を実施するための業務手順書を作成した。この業務手順書については、当初はエクセルにて作成していたが、1) データが膨大であり起動に時間がかかること。2) 各申請における添付書類の確認及び申請書等の書き方を手順書内にて容易に判断するため、サイボウズ(株)のキントーンを使用し作成した。これにより、業務手順を、紙ベース及びエクセルよりも迅速に共有でき、申請書、必要書類などの確認や住民に対する説明内容、電算システムの操作手順、更新作業が容易となった。

○ 一時的に當麻庁舎機能を移転する案について

総合窓口(仮)の検討

※ 當麻庁舎の市民サービス維持・強化するため、総合窓口課(仮)の設置とデジタル化の推進を検討

総合窓口(仮)のイメージ



- 現在の當麻庁舎における窓口業務のうち、約8割が総合窓口で対応可能と想定
- コンビニ交付・電子申請可能な事務をさらに増やし、庁舎に行かなくても対応可能が理想(対面受付も対応)

《before》

エクセルにて作成した業務手順書一覧（一部抜粋）

各課業務の年間窓口対応件数及び時間

No.	課名	業務名	証明書の発行	住基異動関係							備考	年間業務件数(件)					1回あたり時間(分)			
				私入	転出	転居	世帯	出生	婚姻	死亡		その他	新住庁舎	當麻庁舎	未観値(短)	観値(並)	未観値(長)	平均処理時間		
1	税務課	税務証明書の発行	①																	
4	収納促進課	各種証明書の発行	①								未申告等の場合は②	4,400	2,800	5	10	15	10.0			
12A	収納促進課	市税収納業務(窓口収納データ入力に関する事務)	①								証明書が発行できない場合(市税に滞納がある場合)は③	1,800	1,290	3	5	15	6.3			
6	市民窓口課	切替登録申請、廃止の受付(登録証の交付)	①								領収できない場合(納期限切れ、滞納がある場合)は④	4,300	1,900	3	3	10	4.2			
7	市民窓口課	印鑑登録証明書の発行	①									860	564	5	10	15	10.9			
8	市民窓口課	住民票(除票)、戸籍附票の写し等の発行	①									4,989	3,162	1	1	1	1.0			
8	市民窓口課	住民票(除票)、戸籍附票の写し等の発行	①									7,363	4,233	3	3	5	3.3			
9	市民窓口課	戸籍(除籍、原戸籍)謄抄本等の発行	①									4,055	1,919	3	5	10	5.5			
10	市民窓口課	その他証明の発行	①									421	219	3	5	10	5.5			
2	税務課	原付の登録・廃車・標識交付回収									① 市外のナンバー等の場合は②	500	600	10	15	20	15.0			
3	税務課	臨時運行許可事務									①	150	70	10	15	20	15.0			
127	保険課	【後期】【国保】後期保険料・国保税収納事務									①	264	792	3	5	20	7.2			
128	保険課	【後期】【国保】後期保険料・国保税納付済書発行事務									①	180	60	3	5	15	6.3			
129	保険課	【国保】【後期】【福祉医療】各種証再交付									①	810	270	5	5	10	5.8			
12	環境課	犬の登録・変更手続きについて			①						① 電子申請でも可能(新規登録の場合は、登録料納付書を複写郵送する)	150	50	5	8	10	7.5			
13	環境課	転入者等へのごみの説明				①					① ごみカレンダーの再発行も含む(手続きなし)	738	738	5	8	10	7.8			
14	環境課	資源ごみ専用コンテナの販売									①	200	100	5	8	10	7.8			
15	環境課	納付書による委託管理料納付									① 登録内容に変更等がある場合は②	200	10	5	8	10	7.8			
142	環境課	火葬場利用許可証の交付									①	234	142	15	20	25	20.0			

《after》→WEB 上での操作となるので、エクセルよりも動きが俊敏であり、業務検索も容易となった。

【キントーンにて作成した業務手順書一覧（一部抜粋）①：課別業務選択画面】

総合窓口関係

スペース: 総合窓口関係 | アプリ: 【総合窓口】業務手順マニュアル

06 社会福祉課

課別メニュー

- 01 市民窓口課
- 02 保険課
- 03 環境課
- 04 税務課
- 05 収納促進室
- 06 社会福祉課
- 07 介護保険課
- 16 地域包括支援課
- 08 健康増進課
- 09 こども・若者
- 10 こども未来課

名	総合窓口での対応	担当者内線
者手帳の交付（身体・療育・精神）	完結	1635・1634
タクシー券申請交付	完結	1635・1638
支援医療申請手続き（精神通院医療）	受理して担当課へ	1634
支援医療申請手続き（更生医療）	受理して担当課へ	1631・1634
支援医療申請手続き（育成医療）	受理して担当課へ	1631・1634

1 - 20 (27件中)

【キントーンにて作成した業務手順書一覧（一部抜粋）②：各業務概要画面】

1.業務概要

課別業務No: 社福-01 | 業務名: 障害者手帳の交付（身体・療育・精神） | 担当課: 社会福祉課 | 担当者内線: 1635・1634

業務の概要

身体障害者手帳、療育手帳、精神障害者保健福祉手帳の各手帳の交付（受領）を行う。交付事務自体は申請者に手帳を渡し、受領欄にサインしてもらうのみであるが、各種手当の申請など、運動して申請する業務がある為、社会福祉課職員が準備している個人ごとのセットされている内容に漏れ落ちが無いよう対応する。

対象者（申請の要件）

各障害者手帳申請者

ネットワーク種別（複数選択可）

LGWAN接続系
個人番号利用事務系

ネットワーク種別（その他）

障がい福祉システム

繁忙期や頻度

5件/日 程度

年間取扱件数

180

使用しているOffice（複数選択可）

Word
Excel

担当課から申請動員

【キントーンにて作成した業務手順書一覧（一部抜粋）③：各業務手順画面】

2.業務手順

総合窓口での手順

番号	手順	市民の手順	総合窓口による手順	担当課（リモート）による手順	注意点や判断のポイント
0	担当課による事前準備			No.41（障害者手帳の申請）で申請受理し、県に進達する。通常1～2ヶ月程度で手帳が届くので、交付内容（等級など）を入力する。対象者の申請内容・等級に合わせて個人セットを組み、申請者に受領案内通知を発送する。	申請者に記入してもらう事項については事前に印をつけておく。
1	交付業務	受領案内通知を窓口を持参する。	受領案内通知を確認し、事前に準備されている個人セットを取り出す。		応対庁舎と準備庁舎が異なる場合（当麻・新庄）は担当課に連絡する。
2	手帳受領	受領欄に受領日・氏名住所を記入する。	セットされている中身を確認し、来庁者に手帳を渡し、受領欄に記入してもらう。		
3	（再交付の場合）旧手帳記載事項の転記確認		持参された旧手帳と、交付する新し手帳を確認し、記載事項（有料道路割引・自動車税減免の印など）が転記されているか確認する。		有効期限が切れているもの、過年度の軽自動車税減免などは転記不要。

B:総合窓口の稼働及び運用について

稼働開始時期については、年度末～年度当初は繁忙期が予想されるため、令和4年1月からとし、稼働までに、窓口実務研修等の準備作業を実施し、総合窓口の運用については、稼働を契機として、従前からの問題点を改善し、スムーズな窓口運用となるよう取り組んだ。

1) 案内係の配置：

従前から住民が来庁した際に、庁舎内にて手続き場所（課の場所）が分かりにくいとの意見等があることから、現当麻庁舎の出入口付近に案内係を配置した。来庁者には必ず案内係がご用件をお伺いし、手続きの流れ、手続き場所を案内している。

2) 番号札発券機の設置：

案内係が来庁者のご用件により、番号札発券機で4つのパターン（①証明書発行、②住民異動・戸籍届出、③各種相談・申請・手続き、④マイナンバー手続き）ごとに番号札を発行し、案内している。また、モニターに4つのパターンごとの「呼び出し中の番号」、「待ち人数」が表示され、来庁者の方が窓口の処理状況、混雑状況等を確認することができ、所要時間の把握が容易となっている。

（番号札発券機は、デジタルサイネージによる広告収入による財源にてゼロ予算で導入・運用）

3) 各業務内容ごとによる窓口業務提供場所の配置：

上述発券機の①の証明書発行、④のマイナンバー手続きについては、総合窓口で完結できる業務となっており、①は証明発行専用のハイカウンター、④はマイナンバー専用ローカウンターにて対応し、他の業務と混在しないようにすることで、来庁者にスムーズな手続きを提供している。

②住民異動・戸籍届出、③各種相談・申請・手続きについては、基本的に総合窓口で申請受付業務となっており、手続きカウンターのローカウンター（パーティションで区切られ、プライバシーにも配慮）にて、来庁者に着座いただき、複数の用件があっても移動することなく、落ち着いた環境で、用件を済ませることができる。

4) リモートブースの設置：

手続き内容により、Ⅲ担当課によりリモート対応の必要がある業務と判断した場合には、新庄庁舎の担当課職員と直接テレビ電話（リモート）で会話ができるよう、それぞれのシーンに対応した3タイプのリモート窓口ブースを設置している。

まず、手続きカウンター（ローカウンター）では、全ての座席にリモート端末と書画カメラ、マイクスピーカーを設置している。来庁者と新庄庁舎の担当課職員が顔を見ながら会話することが可能となることで、総合窓口課職員に代わって、専門的な知識を要する相談手続きを行うことができる。また、書画カメラを設置したことにより、来庁者が持参した書類を新庄庁舎側の職員が確認しながら相談手続きが可能となる。

庁舎内の他者に聞かれたくない内容の相談手続き等については、プライバシーに配慮した防音機能付きのボックス型リモートブースを利用することで、安心して相談手続きを行うことができる。

さらに、多目的室（通常は来庁者がオムツ替え及び授乳等に使用）は、車椅子等をご利用の来庁者のために、個室のリモートブースとなる機能を備えており、介助者や総合窓口課職員が同席して、相談手続きを行うことも可能としている。

5) POSレジシステム等の導入：

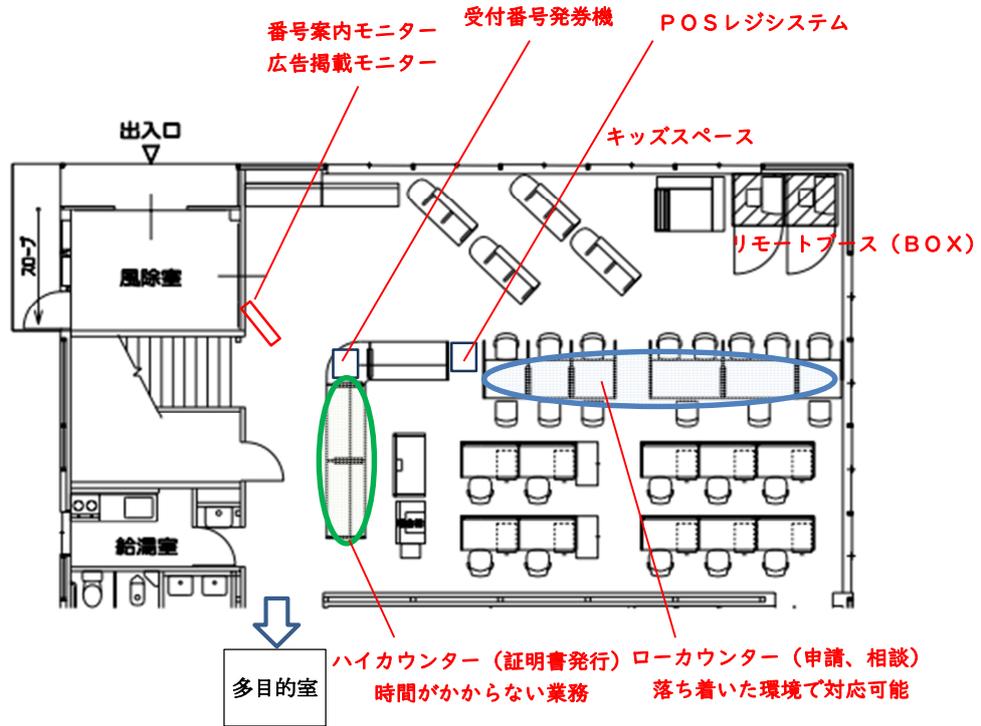
総合窓口課では、証明書発行手数料や市税の収納等、多種の公金を取り扱うこととなり、確実かつ迅速な対応が求められることからPOSレジシステム及び自動精算機を導入し、正確な公金の収受、精算業務の実現に加えて、コロナ禍における現金の手渡しを回避することで、安心と安全なサービスを提供している。



【総合窓口 全景】

▼ご利用件をお選びください		葛城市 KATSURAGI CITY お待ち人数
ご用件	証明書発行 住民票・戸籍・印鑑・税等	3人
	住民異動・戸籍届出 転入・転出・転居等	4人
	各種申請・手続・相談 福祉・保険・介護・税等	5人
	マイナンバーカード手続	6人

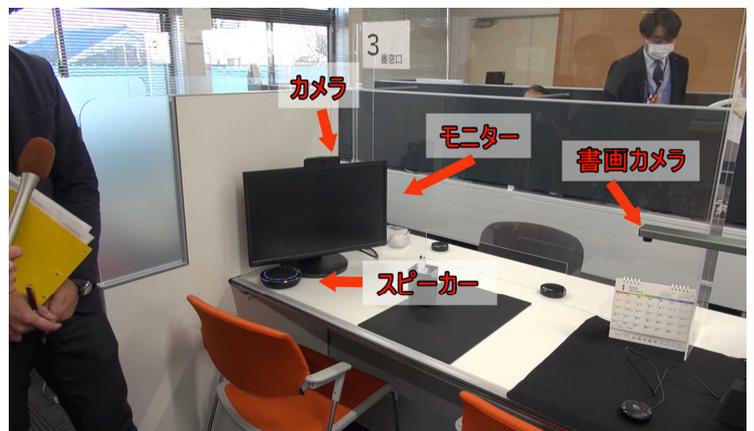
【番号札発券機 画面イメージ】



【総合窓口 平面図及び配置図】



【手続きカウンター ローカウンター 1人用】



【手続きカウンター ローカウンター 2人用】



【ボックス型リモートブース外観】



【ボックス型リモートブース内部】



【多目的室：ケース①】

→通常は、授乳・オムツ替えスペースとして使用



【多目的室：ケース② 車椅子用及び個室リモート】

→パーティションの移動により個室リモートとなる



【デジタルサイネージ及び窓口状況モニター】



【POSレジシステム等】

6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

創造と実行（創・Go窓口）へのチャレンジ！

総合窓口は、従前の旧當麻庁舎と同等のサービスを継続しつつ、今まで以上に市民に寄り添い、幅広い行政サービスの提供を行うことで、當麻地区の住民の利便性の確保を行うことを最大の目的としている。

そのため、旧當麻庁舎にあった主な5課の約170の全ての業務について、総合窓口課職員が完璧に対応するには困難な場面もありうる。

そこで、本市が導入したのが前述でも紹介したICTを活用した支援ツールである。

1) 4つのパターンごとの番号札発券機及び、デジタルサイネージによるモニターでの待ち状況の表示

案内係により案内された来庁者は、番号札で呼び出される間、デジタルサイネージによるモニターにて待ち状況を確認できるシステム。2画面になっており、一方が広告表示となる。用件（①証明書発行、②住民異動・戸籍届出、③各種相談・申請・手続き、④マイナンバー手続き）ごとに待ち時間、回転率も異なるので、来庁者からの不満も解消できる。

（番号札発券機は、デジタルサイネージによる広告収入による財源にてゼロ予算で導入・運用）

2) 窓口対応の質向上を目指してノーコードのアプリケーションを活用

約170もの業務手順書をキントーンを活用して整備し、来庁者が求める業務の窓口対応マニュアルを迅速に引き出し、職員が正確な窓口対応ができるよう支援する。また、同アプリケーションにより、来庁者の住民異動の際に病院のカルテをイメージした『オーダーシート』（保険・福祉・手当等の手続き案内票）としても活用することで、手続き漏れを防止する手段を担っている。

これらにより、職員による対応スキルのレベル差が最小限となり、経験の浅い職員でも確実に窓口業務を実施できるものとなっている。

さらに、同アプリケーションは、他のツールと拡張することが可能であり、番号札発券機のデータから、用件別来庁者数や1日当たりの時間別来庁者数の動向を把握することができ、職員のシフト体制を組む際の参考となる。

3) リモートブースにて、新庄庁舎にいる担当課職員とテレビ電話で会話

総合窓口課職員による対応困難な相談手続き（上述の4つの種類の業務のうち、Ⅲの業務）については、3種類の計8台あるリモート端末にて、新庄庁舎にいる担当課職員とテレビ電話と書画カメラを利用して、ほぼ対面相談できる環境を構築し、来庁者がわざわざ新庄庁舎に移動しなくても相談手続きが可能となった。また、総合窓口課職員にとっても対応困難な場面ではリモートシステムがあることで安心感にも繋がっている。さらに、リモートのソフトについても、本市において令和2年度に庁内会議専用システムとして導入済みのもを使用することで、今回のリモート窓口ブース設置における費用面においても、リモート専門業者に業務委託することに比べ追加費用は什器購入を除きほぼゼロとなった。

4) POSレジシステム及び自動精算機の導入により、正確な公金収受と迅速な精算業務

窓口業務において、最も細心の注意を要するのが、公金の取扱いである。

今回、POSレジシステム及び自動精算機で、非接触かつ正確に、手数料や税金などの収受が可能となった。また、コンビニでの支払いと同様に、納付書のバーコードをPOSレジのスキヤナにて読み取る機能を搭載したことで、総合窓口課職員によるレジへの金額の手打ち等の必要がなくなり、迅速に領収できるようになった。

以上のように、総合窓口課職員の能力と支援ツールの相乗効果がバランスよく図られており、現在も独自の更なる改良アイデアが生まれる土壌にあり、今後も進展を図っていきたい。

【オーダーシート作成フォーム画面（一部抜粋）：①】

オーダーシート作成フォーム

① 受付
異動内容と基本情報を入力してください。

異動内容
転入

対応窓口*
 A B C D E 臨時

異動する世帯に該当するものを選択してください。（複数選択可）
 選択してください

→ 次へ || 一時保存

② 質問
各質問について、あてはまる項目を選択してください。

【オーダーシート作成フォーム画面（一部抜粋）：②】 病院のカルテをイメージ

社01 障害者手帳を持っている方はいますか。

社02 自立支援医療（精神通院医療・更生医療・育成医療）を受給している方はいますか。

社03 前住所地で、障害福祉サービスを利用していた方がいますか。*
 はい いいえ

子01 特別児童扶養手当を受けている方がいますか*
 はい いいえ

子02 18歳以下のお子様と前住所地での児童手当受給者が別居することになりますか。*
 はい いいえ

子04 児童扶養手当を受けている方がいますか*
 はい いいえ

住民異動手続きと同時に希望するものはありますか

オーダーシート（連絡票）：サンプル

【転入】 【受付窓口】 B ●65歳以上のいる世帯

【市民窓口課】 個人番号カードまたは住基カードの手続きを行います

【保険課】 葛城市国民健康保険の手続きを行います

【保険課】 乳幼児・子ども医療

【水道課】 簡検のご案内 【生活安全課】 防災行政無線のご案内
 【環境課】 不燃ごみコンテナのご案内 【市民窓口課】 転入者セットのお渡し

【同時に希望する手続き】
 住民票の写しが欲しい、 印鑑証明書が欲しい

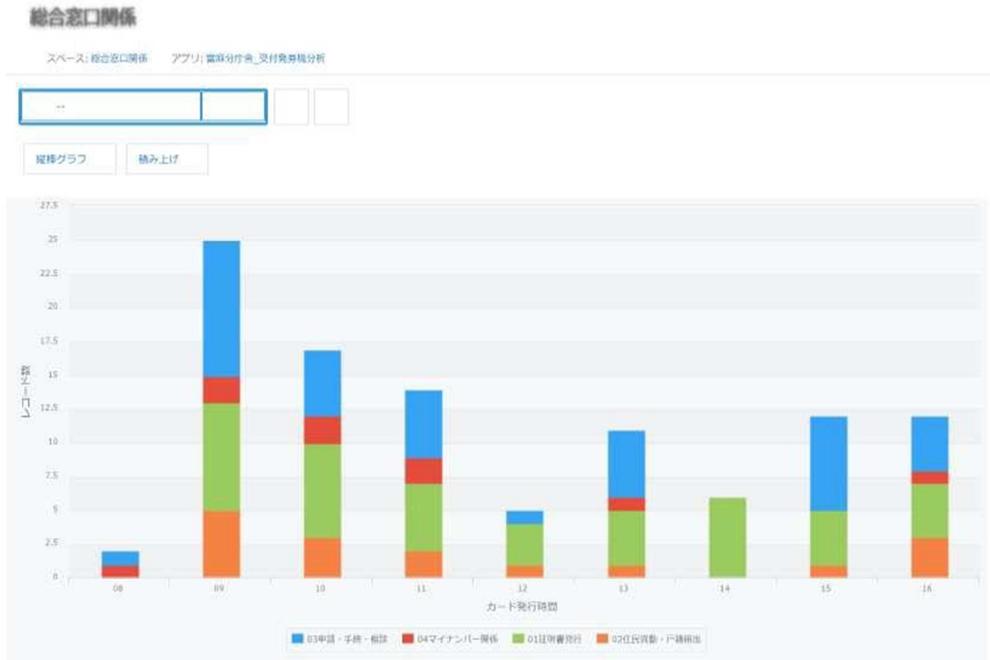
【その他】

→総合窓口課職員がワイヤレスノート PC やタブレットにて来庁者と一緒になってフォームに各項目を入力（はい・いいえの選択）をする。

→入力により、オーダーシート（連絡票）が作成される。このシートに記載がある項目について、総合窓口の職員が手続きを実施し、確実な窓口対応が可能となっている。

また、来庁者にとっても必要な手続きを確認することができるツールとなる。

【番号札発券機のデータによる日当たりの時間別来庁者数の動向：サンプル R4.3.28 分】



→カード発行時間（X軸）が左から、午前8時から1時間おきに午後4時まで記載。最も多い午前9時の来庁者が25人となる。この日に合計110人の来庁者があった。緑色が①証明書発行、オレンジ色が②住民異動・戸籍届出、青色が③各種相談・申請・手続き、赤色が④マイナンバー手続きとなる。

来庁者がいつ、どのような用件で来られたのかが分析可能となる。

7 取組の効果・費用

お金をかけなくても、多くのメリットを実感！

【住民サービス面】

総合窓口では以前のサービス水準を下げることなく、ICT技術を活用することで逆に住民サービスの向上に繋がっている面がある。

- ・今まで一方の庁舎のみで受け付けていたサービスが受けれるようになる
- ・来庁者は各課に移動することなくワンストップで済ませることができる

【人事面】

総合窓口の職員数では、およそ旧当麻庁舎での主な5課にて配置していた職員数（会計年度任用職員を含む）の4分の1程度となっている。

旧当麻庁舎の来庁者数が、ほぼ総合窓口に移ったことを鑑みると、新庄庁舎に移転した5課については、旧当麻庁舎分の窓口対応がなくなったことで窓口対応と事務対応の役割分担ができ、担当業務に専念できているという効果は大きい。これにより担当課の時間外勤務の削減についても寄与しているのではないかと推察する。

【職員の能力面】

以前からの現場に立ち先輩を見ながら覚えるというOJTから、ICTを活用することで職員のレベル差を最小限にすることができ、経験年数が少ない職員でも短期間で対応可能となることができる。

窓口業務は、住民に対する行政サービスの中核であり、総合窓口業務に携わるには、幅広い知識と住民ニーズのトレンドに敏感でなければならない。総合窓口の職員は、主に5課の業務知識を習得できることになり、今後の行政マン人生において、大きな財産となり得る。このことから、最も住民に身近な行政窓口は、貴重な職員研修の場と考えられ、新規採用職員による総合窓口実務研修を予定している。経験年数の浅いう

ちに実際に市民に住民票を交付したり、出生届を受付するなどの各課にまたがる様々な業務を経験してもらい、住民サービスの最前線に立つことは有意義な研修になると思われる。

【その他】

前提が旧當麻庁舎を閉鎖・解体して、既存施設の當麻分庁舎に総合窓口を創設したので、公共施設マネジメントの観点からは旧當麻庁舎分の約3,000㎡の面積、約2,000万円／年の維持管理費用が減少する。

業務手順書を担当課と作成した過程で担当課においても業務手順が見える化され、異動の際の引き継ぎにも活用できる貴重な財産となっている。

総合窓口のリモート機能やオーダーシートなどのシステム構築を民間委託した場合、備品を除いたシステム構築費用だけで数千万かかる可能性があったが、職員が知恵を出し合うことでシステム構築費、運営経費も追加経費ゼロで、リモートボックスやPOSレジなど備品購入費約1,000万円のみで総合窓口が創設できた。(改修費用、引っ越し費用は除く)

8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

総合窓口の業務は、業務手順書がベースとなっているのは言うまでもない。

担当課との調整により業務手順書を構築したが、膨大な数から必要となるものをピックアップするのは容易なことではなく、上述のノーコードのアプリケーションを活用することで、解決策を模索した。

また、業務内容について、同じような内容であっても担当課によりやり方がバラバラで統一感がないため、(例：保険証の再交付業務において、来庁者が持参する本人確認書類や即日交付する基準が保険部門と介護保険部門で異なる。)総合窓口においても迷いが生じることがある。よって、担当課の業務のやり方を総合窓口としてカスタマイズしていく姿勢も重要である。

また、業務における各担当課の紙ベースの申請書等も膨大な数で、どこに何があるか覚えるだけでも苦労する。やはり、電子申請を加速していく必要がある一方で、マイナンバーの交付申請が良い例として、結果的に電子申請ができない住民が窓口に来庁されることから、今後は、電子申請等のサポートや普及、及び周知も重要な役割であると考えている。

一方で、業務手順における総合窓口の対応範囲については、担当課と個々に協議していかなければならないものがあり、お互いの認識のズレが生じた場合に、その調整にエネルギーを要しており、今後も追加変更などその課題は残ると考える。

また、全国の市町村の窓口業務において大きな課題であると考えているが、窓口業務量は日や時間で差がある。例えば1ヶ月単位であれば、月初や月末が繁忙であり、1週間単位であれば、週初めや週末が繁忙であり、また1日単位であれば午前10時前後が繁忙であるので、その状況に応じて人員体制を柔軟に整える必要がある。

9 今後の予定・構想

今回の総合窓口の新設は、本市においては、市役所庁舎機能再編の一時的なプロセスで、現在、庁舎、図書館、文化会館の複合化を検討しており、更なるブラッシュアップを図っていく。そのため、総合窓口を稼働させることは、窓口サービスにおける様々な調査を行うことに繋がり、住民のニーズなどを的確に把握し、どのような庁舎体制のあり方が最適であるかという実証実験の位置付けともいえる。

マイナンバーカードやICTをさらに活用し、その時代に即した総合窓口に変化していく必要があり、究極的には庁舎に来なくてもサービスが享受できることも平行して検討している。

10 他団体へのアドバイス

本市のように総合窓口の検討をしている市町村はたくさんあるが、なかなか実現には至っていない。

本市の内容の一つ一つは膨大な予算が必要なわけでもなく、特殊な技能や知識が必要な改革でもなく、小さな改革の積み重ねが大きな成果になった。したがって、他自治体への横展開が容易にできるものとなっている。

総合窓口には様々な形があり、本市のような、戸籍、住基、福祉、保険、税務等の役所窓口業務の全般を実施する、いわゆる「スーパーマン型」に近いものや、窓口は一本化しつつ手続きに応じて各担当課職員が変わっていく、いわゆる「職員派遣型」、さらには窓口業務を指定管理するなど様々なタイプがある。本市は2庁舎制をとっていることから「スーパーマン型」に近いタイプを導入している。「スーパーマン型」はベテラン職員での構成や職員育成の観点から困難と言われているが、アプリケーションを活用した業務マニュアル、オーダーシートやリモート窓口を活用すれば不可能ではない。

ただし、どの総合窓口のタイプにしても業務手順書の作成が根本的かつ最も重要な調整作業となる。総合窓口を稼働した現在も、担当課との連携を常に図っており、①担当課が市民に送付する通知の連絡、②業務手順書の手順内容変更の連絡等は、担当課より総合窓口へ情報提供していただいている。今後も、本市において、より良い総合窓口となるよう日々改善しながら進めていく。

11 取組について記載したホームページ

- 「かつらぎてれび 令和4年1月開設 当麻庁舎総合窓口」

<https://www.youtube.com/watch?v=40G1hispp3U>

- 「葛城市ホームページ 庁舎機能再編にかかるお知らせ（当麻庁舎機能を再編しています）」

<https://www.city.katsuragi.nara.jp/coshiki/choshakinousaihensuisinsitsu/6218.html>