

【行革甲子園2014】

取組市町名	四国中央市	所属	経営企画課
▽取組事例名	窓口ワンストップサービス	▽取組期間	平成17年度～継続中

▽取組概要

転入・転出・転居等の異動届出に伴って必要が生じる各種届出（国保の取得・喪失、各種医療給付申請）等を可能な限りをひとつの窓口を集約することにより、市民の負担を軽減する。当市では農業や商工分野においても庁舎の一体利用などの方法により、住民サービスの利便性を図っている。

▽取組みの背景

平成16年4月1日合併により四国中央市誕生。2市1町1村の組織機構をほぼそのまま継承する総合庁舎方式を採用した。同方式では合併による効率化などの効果を活かせない状態であったため、特定の業務を集約する分庁舎総合支所併用方式への移行を進めた。同時に市民サービス低下への懸念を払拭するため、窓口でのサービス向上に取り組んだ。

▽取組みの狙い・具体的内容

（取組みの狙い）

市役所の組織機構の見直しによる住民サービス低下の懸念の払拭。
一箇所で全ての申請が完結することによる、住民の利便性の向上。

（具体的内容）

平成16年12月庁内PT結成。関係各課の代表者による研究協議。
平成17年4月本庁及び各総合支所に市民窓口センターを設置。
平成17年10月時間外窓口サービス試行（本庁・川之江・土居は毎木曜19時、新宮は隔週）
平成18年4月時間外窓口サービス実施（本庁のみ毎日19時）
平成19年4月農業版ワンストップサービス開始（JAうま総合経済センター内に市農業振興課、農業委員会、県農政普及課、農協の合同事務所）
平成20年4月商工版ワンストップサービス開始（川之江庁舎内に市産業支援課、商工会議所、愛媛大学サテライトオフィス、創業支援レンタルオフィスの設置）

フロアマネージャーの設置

取扱業務の拡充など（印鑑登録、戸籍、外国人登録、埋葬火葬許可については多くの自治体でも実施している業務であるが、当市では税照明、国保、年金、介護保険、教育、環境など13課87業務について実施）

▽取組みを進めていくなかでの課題・問題点（苦労した点）

職員のスキル
統括担当部署との職務の切り分け
福祉部門との連携強化
分庁舎方式（特定の庁舎にしかない部署に係る事務の問合せ）

☆工夫した点

- ・セクト主義を避けるためセンターの下には特定業務の係を設けず、「市民サービス係」に統一した。
- ・庁舎レイアウト変更（本庁ロビーを改装やキッズコーナーの設置など）し、バックヤードとの一体的な改革を実施した。
- ・職員提案により、異動の多い時期の日曜日（平成26年は3月23日、30日、4月6日）に開庁することで利用者ニーズに responding している。

▽取組みの効果

手続きごとに各課をまわる必要がなく、利用者は一回窓口に着いたらサービスが完了するまで動く必要がない。
行政側としても申請書類の集約化によって効率化が図れる。

▽住民（職員）の反応・評価

住民アンケートなどでも窓口ワンストップサービスについては概ね好評であった。

☆取組み効果を踏まえたフォローアップ

今後も進行する情報の電子化、ネットワーク化によって一連の申請、書類交付などが、一度の手続きで済ませることができるようになることは、住民にとって便利になるだけでなく、行政としても業務の効率化が図れることから、ワンストップサービスは今後も重要になっていく窓口の形態といえる。業務内容については絶えず検討を行い、見直していくことによって、サービスの質を落とすことなく、事務の合理化を図る方法を模索していく。

☆将来的な構想のほか、他団体へのアドバイス

平成26年12月農業版ワンストップサービス拡充（農業振興センター内へ農林水産課を配置）

現在、新庁舎の建設を検討しており、組織機構の集約化によって分庁方式から本庁方式への移行が予想される。市民窓口については、住民の利便性確保のため各庁舎でのサービス提供の継続が必要であると考えられるが、マイナンバー制度の導入やコンビニでの証明・公金納付による新たなサービス提供体制についても同時に検討し、窓口の最適化を図る必要がある。