

小平市窓口サービス改善の方針

平成29年2月
小平市企画政策部行政経営課

目次

1	窓口サービスの現状と課題について	1
(1)	目的	1
(2)	国の動向	1
(3)	小平市の窓口サービスの現状と課題	2
(4)	窓口サービスの課題解決の方向性	11
2	窓口サービス改善の理念と取組方針・施策	14
(1)	基本理念と取組方針	14
(2)	取組方針・施策	17
3	施策の推進	42
(1)	推進と検証	42
(2)	推進スケジュール	45
4	参考資料	52
(1)	庁内委員会	52
(2)	事務局	53
(3)	ワーキングチーム	53

1 窓口サービスの現状と課題について

(1) 目的

小平市では、平成 18 年 3 月に策定した小平市第三次長期総合計画基本構想の着実な推進に取り組んできたが、今後更に進む人口の減少や少子高齢化に伴う社会経済状況の変化や多様化・高度化する行政需要に対応した持続可能な行政運営を確立することが求められている。一方、地方分権改革に伴う事務権限の移譲等による業務量は増加している。

このことから、少子高齢化等の社会環境の変化や制度改正等に対応し、多様化する市民ニーズに柔軟に対応し、市民の信頼を獲得するため、より効率的かつ効果的な窓口サービスの実現を目指した「市民サービスの向上を図る組織づくり」を基本的な考え方のひとつに掲げ、市民から見てより分かりやすく利便性が高く、さらに職員にとって円滑に業務が遂行できる組織体制の見直しを行い、平成 27 年 4 月に組織改正を行った。この組織改正を踏まえ、「中期的な施策の取組方針・実行プログラム」に沿った施策・事業を着実に進めていくものとしている。

また、これまで小平市の人口総数及び世帯数は増加しており、将来的には減少の見込みがあるものの、高齢者世帯や土地開発に伴う子育て世帯の増加も見込まれる。今後、さらなる高齢者に関連する手続きの丁寧な対応や、子育て世帯の転入等の住民異動に関連する複数手続きへの迅速な対応が求められ、さらに市民にやさしく効率的かつ効果的な窓口サービスの実施に努めることが必要になっている。

このため、平成 29 年度から実施予定の「小平市第三次行財政再構築プラン」の取組のひとつとして窓口サービスの改善（改革推進プログラム No. 35）を位置づけ、小平市の窓口サービスについて、現状の申請・届出等に対する手続き単位による洗い出し等の調査・分析や市民アンケート及び職員ヒアリング等を実施し、その結果に基づき窓口サービスの方向性や取組を短期・中長期的に定めた「窓口サービス改善の方針」を策定するものとする。

(2) 国の動向

① 社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）の導入

「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」（以下「番号利用法」という。）が、平成 25 年 5 月 24 日に成立し、平成 27 年 10 月 5 日から、個人番号（以下「マイナンバー」という。）及び法人番号の指定や通知等が行われた。続いて平成 28 年 1 月 1 日からは個人番号カードの交付が始まり、番号の利用が開始された。さらに平成 29 年 7 月からは、情報提供等記録開示システム（名称：マイナポータル）の運用、情報提供ネットワークシステムを利用した国の機関の情報連携及び全国自治体等との情報連携が予定されている。

番号利用法は、住民個人に対しマイナンバーを、法人に対し法人番号を付番し、番号が有する識別性を活用し、複数の行政機関に存在する個人の情報を正確に連携させる制度であることから、新しい社会基盤となるものと期待されている。

そのため、社会保障・税番号制度（以下「マイナンバー制度」という。）の導入において、社会保障・税に関する行政の手続で添付書類が削減されることやマイナポータル（パソコン等から自分のマイナンバーに関する情報にアクセスすることができるサービス）を通じたお知らせサービス等による住民の利便性の向上が期待されており、こうした期待に応えるための取組が必要となる。

② 総務省の地方行政サービス改革の推進

総務省は、平成 27 年 8 月 28 日に「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（総行経第 29 号）」を全国の自治体に通知し、ICT（Information and Communication Technology：情報通信技術）の徹底的な活用や、民間委託等の推進等によるさらなる業務改革の推進を促している。

特に窓口業務は、住民サービス提供の最前線であり、マイナンバー制度の導入等を踏まえ、BPR（Business Process Re-engineering：業務改革）の手法やICTを活用しつつ、コンビニエンスストア（以下「コンビニ」という。）における各種証明書の交付等、「行政手続のオープン化・アウトソーシングによる利用者の機会費用の削減・窓口の混雑緩和等、住民の利便性向上につながるよう業務方法の見直しを行うこと」が求められており、本方針においても、こうした業務改革の考え方を踏まえる必要がある。

(3) 小平市の窓口サービスの現状と課題

① 小平市の現状

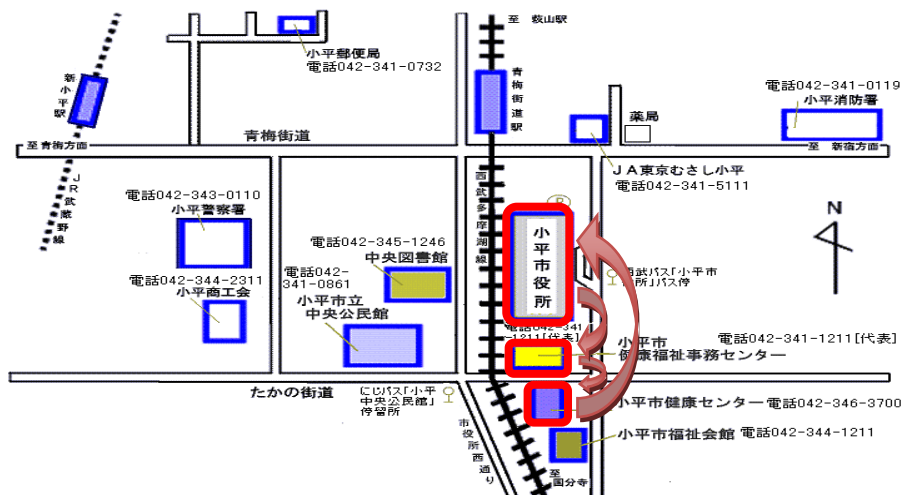
小平市では、市役所本庁舎のほか東部・西部出張所での窓口サービスの実施に加え、市内 5 か所の公民館や地域センターを巡回する「動く市役所」で証明書の即時交付等、市民の利便性の向上を図るための取組も行っている。また、「小平市福祉のまちづくり条例」に基づくユニバーサルデザインの取組や昨年施行した「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」による障がい者に対する合理的配慮への対応も進めている。

市役所本庁舎は、西武多摩湖線青梅街道駅から徒歩 5 分と利便性の高い立地条件に恵まれ、一定程度の駐車場スペースも確保されており多くの市民が訪れている状況である。

一方、図表 1-1 に示すとおり、庁舎環境により市民の手続きは、市役所本庁舎の 1 階や 2 階の窓口以外にも、福祉関係の手続きは健康福祉事務センターの窓口、健康診査や検診関係の手続きは健康センターの窓口で手続きを行っており、分散化された窓口への行き方での市民の迷いや、移動する距離と時間の負担を生じさせている。

なお、窓口サービスの改善にあたっては、市役所本庁舎の建替及び大幅な改修を伴わず、現在の庁舎で実現すべく、できる限り市民に迷わず、スムーズな案内や、関連する手続きをできる限り 1 か所で受付し、効率的に手続きが行えるような処理方法を検討する等、限られた職員の人的資源の有効活用の推進や職員一人当たりの業務量を減らすために、これまでの手続きの処理方法を変えていく業務改善も求められる。

図表 1-1 小平市役所（本庁）周辺の地図



(出典：小平市ホームページ)

次に、小平市の住民基本台帳人口の推移は、将来的には人口減少が予測されるものの、現状としては人口総数及び世帯数が年々増加傾向にあり、当面は各地域における開発行為等による、人口総数及び世帯数の増加傾向の予想に即した窓口サービスを維持する必要があるとともに、外国人住民の人口増加に伴う、窓口における外国語の対応も求められている（図表 1-2）。

また、特に東部地区では、図表 1-3 に示すとおり、小平市の住民基本台帳人口の推移と同様の傾向ではあるが、図表 1-4 に示すとおり、大規模な開発行為等による住宅の建設が予定されており、今後、当分の間、小・中学校の就学年齢人口が増加する見込みである。そのため、就学年齢を含む子育て世帯の転入や転居手続きや、手続きに関連する子どもや学校関係の手続き等の件数の大幅な増加が見込まれることから、東部出張所における窓口業務の負担軽減が急務となっている。

なお、小平市の本庁舎における窓口業務においては、各課の窓口で個別に手続きの受付等の対応を行っているのに対し、出張所では、複数課の手続きを 1 つの窓口で受付を行っている。そのため、本庁舎に比べて出張所における手続きの対応時間が増加しており、その結果、市民の待ち時間の増加にもつながっているため、出張所における手続きの対応時間の短縮を図ることが求められている。

図表 1-2 小平市の住民基本台帳人口の推移



（出典：行政経営課「平成 27 年版統計資料 人口 8 住民基本台帳人口の推移(住民基本台帳人口)」）

一方、小平市の届出・申請の手続きの推移は、窓口サービスの届出・申請の手続きにおいても、特に税務証明の件数が増加傾向となっており、届出関係の件数は微増傾向にあると言える（図表 1-5）。

今後、マイナンバー制度の導入により、平成 29 年 7 月から自治体間の情報連携が開始されると、これまで市民の手続きに必要な住民票等の証明書の添付の省略が進み、証明関係の発行件数は減少傾向になるものと予測される。ただし、例えば、東京都シルバー

パスを取得または更新する際には、東京都シルバーパスの交付団体である一般社団法人東京バス協会（以下「バス協会」という。）に所得の証明書の提出が必要となるが、民間事業者であるバス協会の証明書利用は、マイナンバー制度に基づく情報連携が実施できないため、市民は、引き続き所得を証明する書類を用意しなければならない。そのため、証明書の発行件数の大幅な減少にはつながらず、届出関係の件数の微増傾向は続くものと推察され、こうした傾向に対応した手続きの効率化も進める必要がある。

図表 1-3 東部地区の住民基本台帳人口の推移



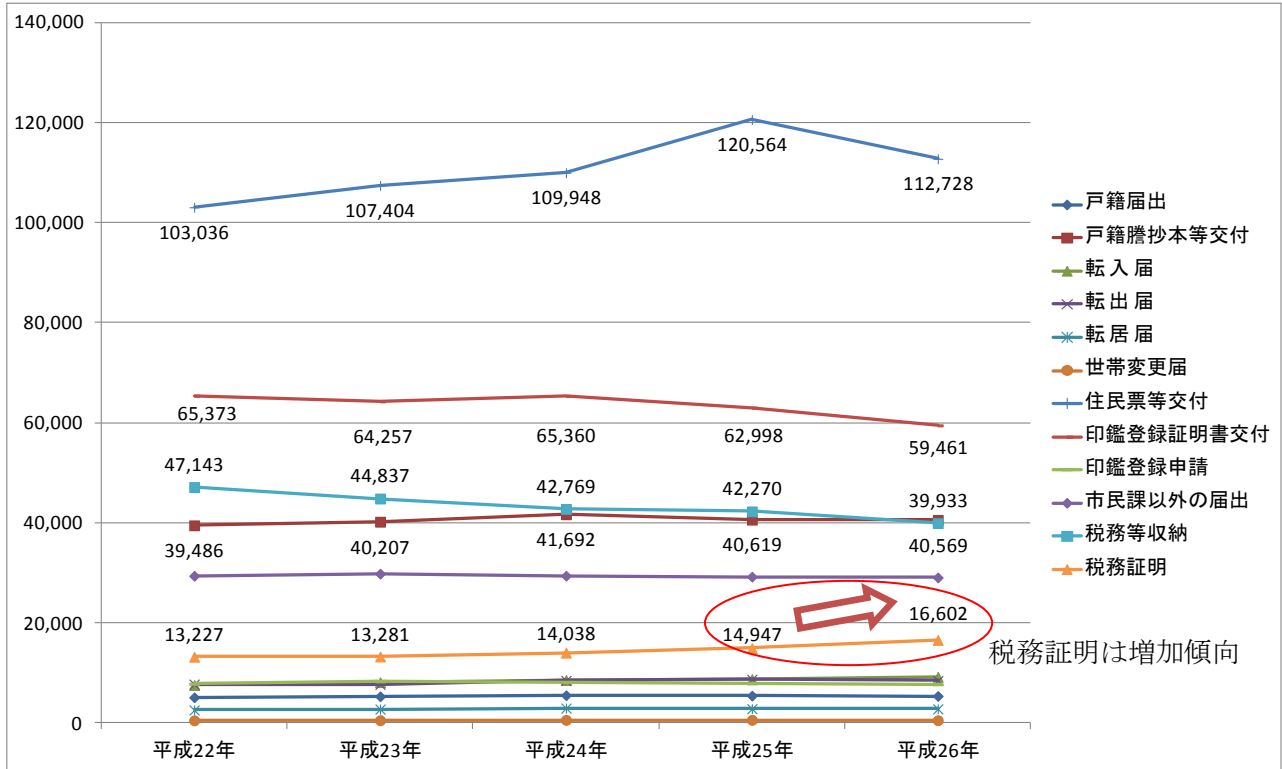
（出典：行政経営課「平成 19-27 年版統計資料 人口 9 町丁別人口の推移(住民基本台帳人口)」）
 ※東部地区：美園町、回田町、御幸町、鈴木町、天神町、大沼町、花小金井南町、花小金井

図表 1-4 市内で建築される予定の 100 戸以上の大規模住宅

	大規模住宅名	所在地	総戸数	入居年度
建築予定	戸建 I	回田町	114 戸	平成 29 年度
	マンション J	鈴木町 2 丁目	237 戸	平成 28 年度
	マンション K	鈴木町 2 丁目	231 戸	平成 29 年度
	マンション L	花小金井 1 丁目	124 戸	平成 30 年度
	マンション M	花小金井南町 1 丁目	922 戸	平成 30 年度
	総 数		1,628 戸	

（出典：「小平市人口推計報告書」平成 29 年 2 月）

図表 1-5 小平市の届出・申請の手続きの推移

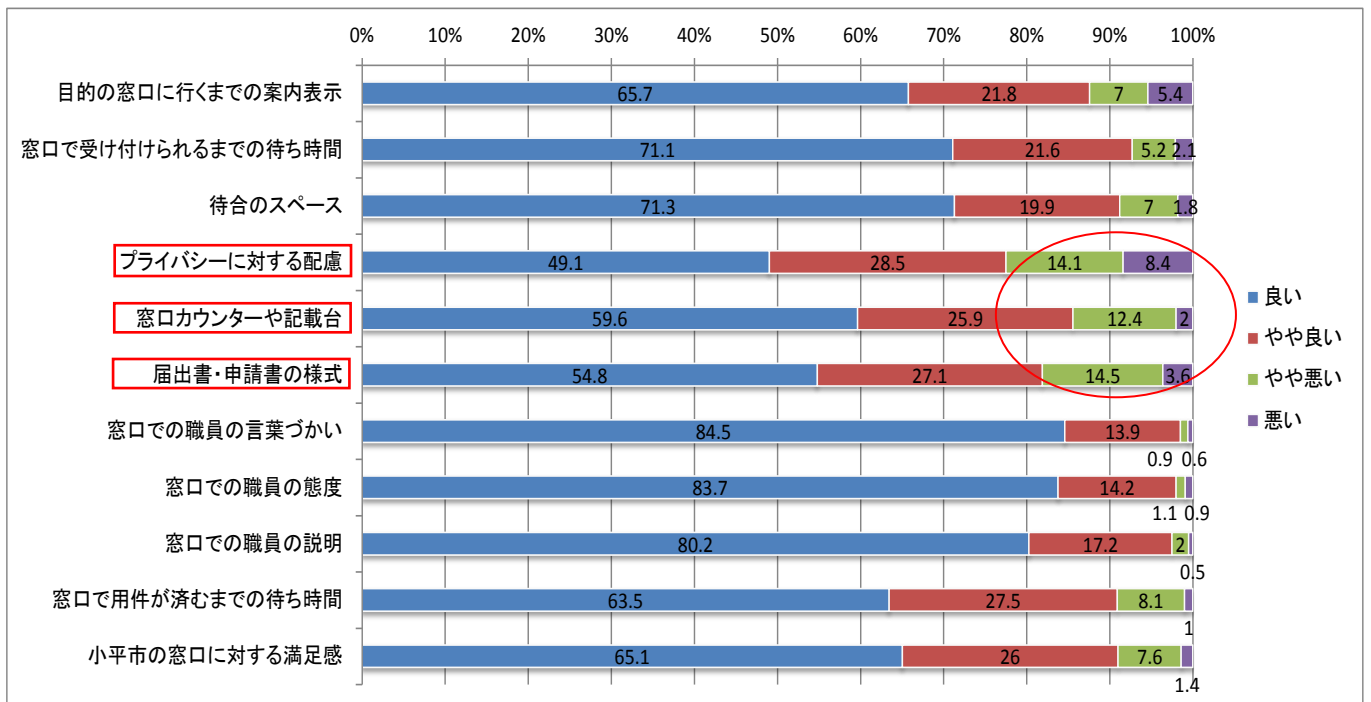


(出典：行政経営課「平成 27 年版統計資料 行財政 194 窓口事務 (資料：市民課)」)

② 窓口サービスに対する評価

平成 28 年 9 月に実施した窓口サービスアンケートの結果によると、「プライバシーに対する配慮」、「窓口カウンターや記載台」、「届出書・申請書の様式」に対する評価が他の評価よりも低い傾向がうかがえる (図表 1-6)。

図表 1-6 窓口利用者による窓口における対応に対する評価



(出典：行政経営課「平成 28 年度 窓口サービスアンケート報告書」平成 28 年 11 月)

※二週間程度の短期間に、窓口利用者全員にアンケート用紙を配布して回答していただく窓口集中型で、市役所本庁舎（市民課、保険年金課、税務課、収納課、子育て支援課、保育課、資源循環課、環境政策課、学務課、1階から5階までのエレベーター前）、健康福祉事務センター、健康センター及び東部・西部出張所に、アンケート用紙、筆記用具、アンケート回収箱を常時設置して実施した。

※パーセントは、実件数を四捨五入しているため、必ずしも100%にはならない。

このことは、職員一人一人の「言葉づかい」や「職員の態度」といった接遇面よりも、届出・申請の手続きに対する「案内」「受付」「処理」面に対する市民の評価が低くなっていることを示しており、窓口における改善のポイントであると考えられる。

③ 市民の導線

平成28年9月の窓口サービスアンケートに調査項目を追加して市民の導線調査を実施した結果によると、窓口サービス（手続き）は総計で489件の手続きがあり、そのうち受付課別の割合としては、窓口を訪れた目的別に見ると市民課、税務課や保険年金課の市役所本庁舎1階の他に、2階の子育て支援課、また、障がい者支援課や健康推進課等市役所本庁舎から移動して健康福祉事務センターや健康センターでの手続きを行っている結果となった（図表1-7）。

図表1-7 目的別の手続きに対する受付課の割合

	合計	問2 立ち寄った課																		不明
		1市民課	2税務課	3収納課	4市民相談課	5子育て支援課	6保育課	7生活支援課	8高齢者支援課	9障がい者支援課	10健康推進課	11保険年金課	12環境政策課	13資源循環課	14学務課	15会計課	16その他(具体的な課名)			
全体	489	334	43	5	1	26	7	1	5	11	3	113	6	3	3	2	12	58		
問1	100.0	68.3	8.8	1.0	0.2	5.3	1.4	0.2	1.0	2.2	0.6	23.1	1.2	0.6	0.6	0.4	2.5			
1住民票・戸籍・印鑑証明	242	234	20	1	0	10	5	0	2	1	1	14	0	0	1	0	1	24		
2課税・非課税証明などの	35	16	31	1	0	0	1	0	1	2	1	3	0	0	0	0	0	9		
3転入(市外から引越し)	100.0	45.7	88.6	2.9	0.0	0.0	2.9	0.0	2.9	5.7	2.9	8.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3		
4転出(市外へ引越し)	36	35	0	0	0	3	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	9		
5転居(市内引越し)	29	29	1	0	0	2	0	0	0	1	0	5	0	0	0	0	0	9		
6世帯変更	100.0	100.0	3.4	0.0	0.0	6.9	0.0	0.0	0.0	3.4	0.0	17.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4		
7出生	15	15	0	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
8婚姻	100.0	75.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0		
9死亡	4	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1		
10転籍	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0		
11その他の戸籍届出	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
12退職	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0		
13入学	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
14国民年金	50	9	2	1	0	0	0	0	0	1	0	44	0	0	0	0	1	2		
15国民健康保険	100.0	18.0	4.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0	0.0	88.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0	6		
16後期高齢者医療	66	14	1	2	0	2	0	1	0	0	1	55	0	0	0	1	1	0		
17介護保険	100.0	21.2	1.5	3.0	0.0	3.0	0.0	1.5	0.0	0.0	1.5	83.3	0.0	0.0	0.0	1.5	1.5	0		
18子育て	9	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	1	0		
19保育園	100.0	22.2	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	77.8	0.0	0.0	0.0	0.0	11.1	0		
20生活保護	2	1	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
21高齢者	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	50.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0		
22障がい者	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
23医療助成	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0		
24税金や保険料等の申告・25公共施設予約	9	3	1	0	0	0	0	0	0	7	1	2	0	0	0	0	0	1		
26行政サービス相談	100.0	33.3	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	77.8	11.1	22.2	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0		
27その他(具体的には)	10	2	3	0	0	1	0	0	2	2	3	0	0	0	0	0	0	1		
	100.0	22.2	33.3	0.0	0.0	11.1	0.0	0.0	22.2	22.2	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	0.0	2		
	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0		
	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0		
	4	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0		
	100.0	25.0	25.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0		
	42	18	2	1	0	1	2	0	3	2	0	2	4	3	2	0	8	2		
	100.0	42.9	4.8	2.4	0.0	2.4	4.8	0.0	7.1	4.8	0.0	4.8	9.5	7.1	4.8	0.0	19.0			

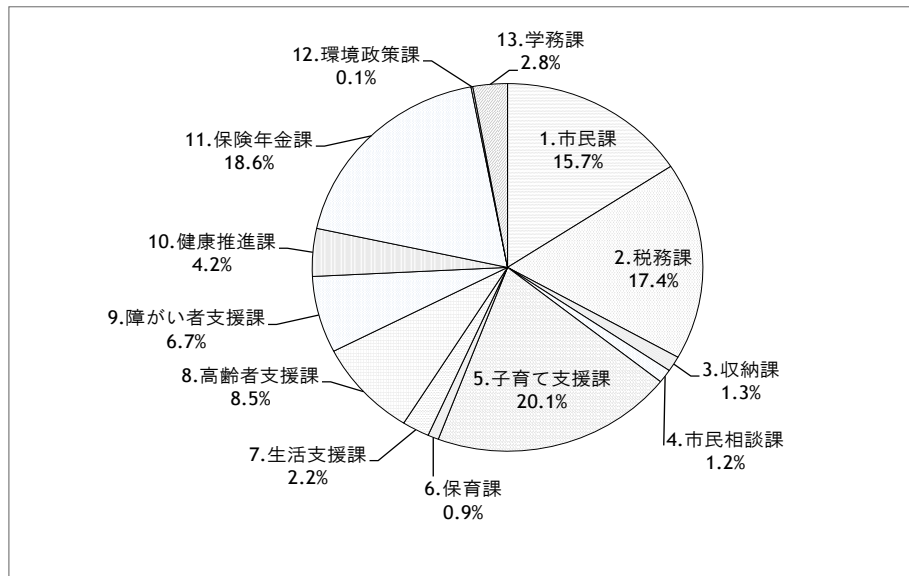
(行政経営課「平成28年度窓口サービスアンケート報告書」平成28年11月のデータより作成)

④ 手続きの実態把握

窓口サービスについて、手続き単位（多くは申請・届出単位）に基づく利用者の目的（出生・死亡、引越し（転出入）、結婚・離婚等人生における節目となる出来事）であるライフイベント別に分類する等の洗い出しを行い、手続きの全体像を把握する実態調査を実施した。

その結果、窓口サービス（手続き）は、総計で 667 種類の手続きがあり、そのうち所管課別の割合としては、子育て支援課、保険年金課、税務課、市民課の順で件数が多くなった（図表 1-8）。なお、資源循環課は、実態調査は行ったがライフイベントに関連する手続きはなかった。

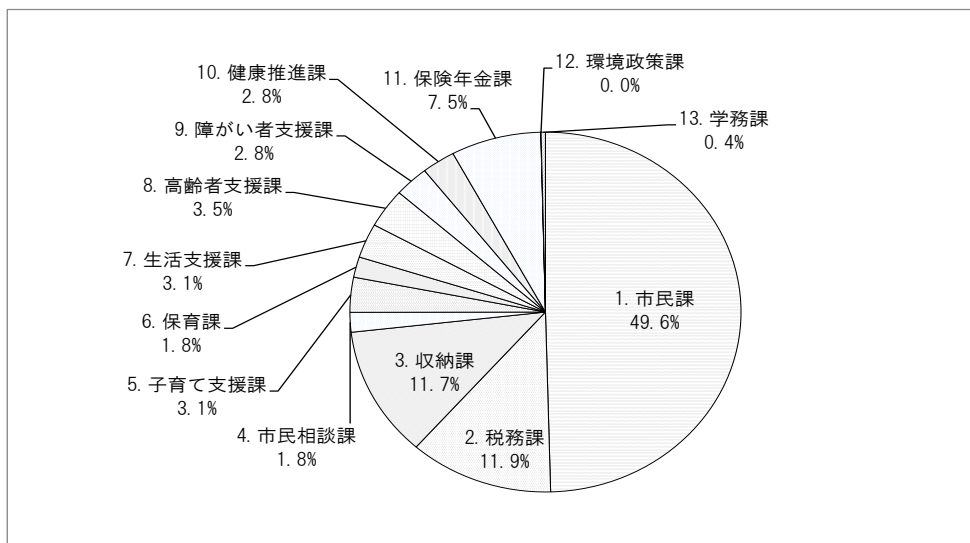
図表 1-8 窓口サービス（手続き）種類の総数に対する所管課別割合



(平成 28 年度実績数)

一方で、窓口サービス（手続き）の受付件数の総件数（平成 27 年度）は、773,512 件となり、そのうち所管課別の割合としては、半数近くの割合が市民課で示されている（図表 1-9）。

図表 1-9 窓口サービス（手続き）の受付件数（平成 27 年度）に対する所管課別割合



(平成 28 年度実績数)

また、利用者の目的別（ライフイベント別）の手続き総数に対する所管課の手続き件数と割合は、市民課が 105 件で 15.7%、子育て支援課が 134 件で 20.1%、保険年金課が 124 件で 18.6%となり、かなりの割合で市民課以外の関係課に関連していることが明らかとなった（図表 1-10）。

図表 1-10 利用者の目的別（ライフイベント別）の手続き総数に対する所管課の割合

	総計	1.市民課	2.税務課	3.収納課	4.市民相談課	5.子育て支援課	6.保育課	7.生活支援課	8.高齢者支援課	9.障がい者支援課	10.健康推進課	11.保険年金課	12.環境政策課	13.学務課
窓口サービス名(手続き名)の総手続き数	667	105	116	9	8	134	6	15	57	45	28	124	1	19
	100.0%	15.7%	17.4%	1.3%	1.2%	20.1%	0.9%	2.2%	8.5%	6.7%	4.2%	18.6%	0.1%	2.8%
①証明書取得	54	21	11	4	0	5	0	3	1	6	0	3	0	0
	100.0%	38.9%	20.4%	7.4%	0.0%	9.3%	0.0%	5.6%	1.9%	11.1%	0.0%	5.6%	0.0%	0.0%
②転入	121	19	3	0	0	34	5	1	4	19	8	14	1	13
	100.0%	15.7%	2.5%	0.0%	0.0%	28.1%	4.1%	0.8%	3.3%	15.7%	6.6%	11.6%	0.8%	10.7%
③転居	95	15	1	0	0	36	5	1	4	9	5	11	1	7
	100.0%	15.8%	1.1%	0.0%	0.0%	37.9%	5.3%	1.1%	4.2%	9.5%	5.3%	11.6%	1.1%	7.4%
④転出	78	10	4	0	0	26	5	0	5	5	3	17	1	2
	100.0%	12.8%	5.1%	0.0%	0.0%	33.3%	6.4%	0.0%	6.4%	6.4%	3.8%	21.8%	1.3%	2.6%
⑤世帯変更	75	10	0	0	0	40	5	0	1	5	3	6	1	4
	100.0%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%	53.3%	6.7%	0.0%	1.3%	6.7%	4.0%	8.0%	1.3%	5.3%
⑥出生	32	6	0	0	0	14	5	1	0	0	4	2	0	0
	100.0%	18.8%	0.0%	0.0%	0.0%	43.8%	15.6%	3.1%	0.0%	0.0%	12.5%	6.3%	0.0%	0.0%
⑦婚姻	73	12	1	0	0	33	5	1	0	11	4	4	1	1
	100.0%	16.4%	1.4%	0.0%	0.0%	45.2%	6.8%	1.4%	0.0%	15.1%	5.5%	5.5%	1.4%	1.4%
⑧離婚	95	15	1	0	0	49	5	1	0	11	4	6	1	2
	100.0%	15.8%	1.1%	0.0%	0.0%	51.6%	5.3%	1.1%	0.0%	11.6%	4.2%	6.3%	1.1%	2.1%
⑨死亡	88	6	4	0	0	43	6	1	4	8	4	10	1	1
	100.0%	6.8%	4.5%	0.0%	0.0%	48.9%	6.8%	1.1%	4.5%	9.1%	4.5%	11.4%	1.1%	1.1%
⑩就職	25	3	1	0	0	8	4	0	0	4	4	1	0	0
	100.0%	12.0%	4.0%	0.0%	0.0%	32.0%	16.0%	0.0%	0.0%	16.0%	16.0%	4.0%	0.0%	0.0%
⑪退職	32	0	1	0	0	6	4	0	0	4	4	12	0	1
	100.0%	0.0%	3.1%	0.0%	0.0%	18.8%	12.5%	0.0%	0.0%	12.5%	12.5%	37.5%	0.0%	3.1%
⑫年齢到達	36	2	0	0	0	3	2	0	4	3	2	9	0	11
	100.0%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%	8.3%	5.6%	0.0%	11.1%	8.3%	5.6%	25.0%	0.0%	30.6%
⑬なし	387	47	93	5	8	53	0	10	46	29	18	77	0	1
	100.0%	12.1%	24.0%	1.3%	2.1%	13.7%	0.0%	2.6%	11.9%	7.5%	4.7%	19.9%	0.0%	0.3%

(平成 28 年度実績数)

さらに、利用者の目的別（ライフイベント別）の受付件数（平成 27 年度）に対する所管課の割合も、市民課が 383,502 件で 49.6%、保険年金課が 57,690 件で 7.5%、子育て支援課が 24,255 件で 3.1%となり、手続き総数と同様にかかなりの割合で市民課以外の関係課に関連していることが明らかとなった（図表 1-11）。

図表 1-11 利用者の目的別の受付件数（平成 27 年度）に対する所管課の割合

		総合計	1.市民課	2.税務課	3.収納課	4.市民相談課	5.子育て支援課	6.保育課	7.生活支援課	8.高齢者支援課	9.障がい者支援課	10.健康推進課	11.保険年金課	12.環境政策課	13.学務課
窓口サービス名(手続き名)の総手続き数	件数	773,512	383,502	92,211	90,538	13,704	24,255	14,213	23,925	27,102	22,027	21,404	57,690	162	2,779
	割合	100.0%	49.6%	11.9%	11.7%	1.8%	3.1%	1.8%	3.1%	3.5%	2.8%	2.8%	7.5%	0.0%	0.4%
①証明書取得	件数	411,531	333,595	72,068	2,585	0	210	0	1,000	20	1,990	0	63	0	0
	割合	100.0%	81.1%	17.5%	0.6%	0.0%	0.1%	0.0%	0.2%	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
②転入	件数	88,389	27,186	1,215	0	0	11,887	14,190	40	2,027	11,630	5,353	12,846	162	1,853
	割合	100.0%	30.8%	1.4%	0.0%	0.0%	13.4%	16.1%	0.0%	2.3%	13.2%	6.1%	14.5%	0.2%	2.1%
③転居	件数	62,032	14,327	1,071	0	0	10,806	14,190	40	1,738	3,256	3,592	11,460	162	1,390
	割合	100.0%	23.1%	1.7%	0.0%	0.0%	17.4%	22.9%	0.1%	2.8%	5.2%	5.8%	18.5%	0.3%	2.2%
④転出	件数	95,088	9,388	50,459	0	0	5,402	14,190	0	2,500	704	2,395	9,598	162	290
	割合	100.0%	9.9%	53.1%	0.0%	0.0%	5.7%	14.9%	0.0%	2.6%	0.7%	2.5%	10.1%	0.2%	0.3%
⑤世帯変更	件数	63,280	21,948	0	0	0	10,856	14,190	0	200	5,999	2,569	6,436	162	920
	割合	100.0%	34.7%	0.0%	0.0%	0.0%	17.2%	22.4%	0.0%	0.3%	9.5%	4.1%	10.2%	0.3%	1.5%
⑥出生	件数	21,923	1,653	0	0	0	7,358	10,573	8	0	0	2,103	228	0	0
	割合	100.0%	7.5%	0.0%	0.0%	0.0%	33.6%	48.2%	0.0%	0.0%	0.0%	9.6%	1.0%	0.0%	0.0%
⑦婚姻	件数	55,337	17,762	1,071	0	0	8,751	14,190	40	0	7,332	3,562	1,967	162	500
	割合	100.0%	32.1%	1.9%	0.0%	0.0%	15.8%	25.6%	0.1%	0.0%	13.2%	6.4%	3.6%	0.3%	0.9%
⑧離婚	件数	60,597	17,282	1,071	0	0	11,768	14,190	40	0	7,332	3,562	4,490	162	700
	割合	100.0%	28.5%	1.8%	0.0%	0.0%	19.4%	23.4%	0.1%	0.0%	12.1%	5.9%	7.4%	0.3%	1.2%
⑨死亡	件数	44,891	1,521	2,398	0	0	11,341	14,213	40	1,950	1,346	2,599	8,821	162	500
	割合	100.0%	3.4%	5.3%	0.0%	0.0%	25.3%	31.7%	0.1%	4.3%	3.0%	5.8%	19.6%	0.4%	1.1%
⑩就職	件数	27,314	550	50	0	0	3,703	10,550	0	0	5,942	3,562	2,957	0	0
	割合	100.0%	2.0%	0.2%	0.0%	0.0%	13.6%	38.6%	0.0%	0.0%	21.8%	13.0%	10.8%	0.0%	0.0%
⑪退職	件数	39,009	0	50	0	0	2,003	10,550	0	0	5,942	3,562	16,702	0	200
	割合	100.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	5.1%	27.0%	0.0%	0.0%	15.2%	9.1%	42.8%	0.0%	0.5%
⑫年齢到達	件数	22,743	29	0	0	0	2,793	6,140	0	258	5,065	155	6,900	0	1,403
	割合	100.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	12.3%	27.0%	0.0%	1.1%	22.3%	0.7%	30.3%	0.0%	6.2%
⑬なし	件数	249,591	12,368	18,705	87,953	13,704	9,825	0	22,877	23,367	13,905	14,363	32,486	0	38
	割合	100.0%	5.0%	7.5%	35.2%	5.5%	3.9%	0.0%	9.2%	9.4%	5.6%	5.8%	13.0%	0.0%	0.0%

(平成 28 年度実績数)

なお、受付件数（平成 27 年度）は、平成 27 年度の 1 年間当たりの窓口サービスの手続きの受付件数（出張所受付分を含まず、市役所本庁舎分のみの件数）となる。また、受付件数の集計をとっていない手続きは、例えば、週単位や日単位の件数を年間で積み上げた推定値となる。

⑤ これまでの取組と課題

小平市では、これまでも様々な窓口サービスの改善について取り組んできた。具体的には、平成 9 年に窓口サービス改善委員会を立ち上げ、窓口の態様や市民の利便性について、「窓口サービスの改善」と「情報化の推進」をテーマに設定して、「①総合窓口部会、②動く市役所部会、③情報化部会」の 3 部会で改善策を検討し、平成 11 年 3 月に様々な窓口サービスの改善案を検討結果報告書として取りまとめた。取組結果を図表 1-12 に示す。

図表 1-12 改善策の取組実績と課題（平成 9 年）

部会	改善策	実施	課題	
①総合窓口	早 急	フロア・アシスタントの配置	○	※「窓口サービスの一層の改善」に関する検討会で再検討
		受付番号発券機の設置	○	
		電子交付番号表示装置の設置	○	
		受付窓口の番号表示の実施	○	
		市民課証明コーナーの充実	○	
		勤務時間の割り振り変更	○	
		夜間の証明交付窓口の設置	×	
	受付窓口と処理部門の分離	△		
	中期的	市民に漏れのない案内	△	課の間の情報連携
		申請手続きの煩雑さの解消	×	申請手続きの見直しと簡略化
		迅速な証明書交付	△	住民票と課税証明書等の一か所での交付
	長期的	福祉に配慮した窓口配置	△	健康福祉部の場所、プライバシーの配慮
		市民の誘導の確保	×	フロア案内表示
オンライン・システムの構築		△	住基と福祉部門とのシステム連携構築	
②動く市役所	証明書の発行や税等の納入	○	「身近なサービス」の再検討	
③情報化	証明書自動交付機の導入	○	コンビニ交付の実施	

さらに平成 12 年には、「窓口サービスの一層の改善」に関する検討会を立ち上げて、「窓口サービス改善委員会」の報告書に基づき、「親切で分かりやすいフロア案内について」をテーマとして、窓口サービス改善のための具体的な方策等を検討し、可能なものから順次実施することとした。取組結果を図表 1-13 に示す。

図表 1-13 改善策の取組実績と課題（平成 12 年）

改善策	実施	実績	課題
フロア・アシスタントの配置	○	1階に配置し親切丁寧でわかりやすい説明の実施	各階の配置
電子交付番号表示装置の設置	○	待ち人数の把握により順番待ちの混雑を解消	受付時の待ち時間の表示
受付窓口の番号表示の実施	○	交付番号の表示及び自動音声による呼出案内	課名の番号併記と階の案内
申請書のワンライティング化	×	法令等で定められており様式変更が難しい、事務の変更も大きい	申請書の整理・見直し、プリントアウト
柔軟な窓口体制	○	市民課で、窓口担当以外の担当の応援を混雑状況によって行い、休憩の時間帯をずらしている	他課との連携
市民フロアの工夫	○	デジタルサイネージやこども・書籍コーナーなどを設置し待ち時間の負担の軽減	フロアスペースの柔軟で有効な活用
レジの自動化	△	PASMO、Suicaによる手数料納入の実施	証明手数料等の料金の整理

その結果、分かりやすいフロア案内の実現に向けては、ある程度取り組めたものの、申請書のワンライティング化やレジの自動化といった申請書等手続きの見直しには十分取り組むことができなかった。そのため、継続して手続きの見直しを行い、さらに親切で分かりやすい窓口を実現させていく必要があり、窓口サービスの改善に取り組んでいるところである。

⑤ 総務委員会からの提言

平成 28 年 12 月に、小平市議会の総務委員会において、「窓口サービスの改善について～市民にとって便利で分かりやすい、やさしい窓口サービスをめざして～」との政策提言が提出され、市のアンケート調査結果と市民の意見等を基に、来庁者が窓口等でどのような不便を感じているかを研究し、その結果、「解決すべき課題」として「ア 書類の煩雑さの解消、イ 手続の流れを分かりやすくすること、ウ 手続の際の移動距離の短縮、エ 待ち時間の短縮、オ 職員の対応能力の向上」の 5 項目を設定した上で、課題の解決策として、次の 4 つの分野に振り分けて示している。

- 1 庁舎のレイアウト及び窓口での申請受付・交付に関すること
- 2 ICT等によるオンラインシステムの活用に関すること
- 3 市民への情報提供に関すること
- 4 職員の対応能力の向上に関すること

こうした政策提言に対して、小平市としては費用対効果や実施時期等を総合的に判断することを前提に受け止め対応していくものとする。

(4) 窓口サービスの課題解決の方向性

① 課題の整理

窓口サービスの現状の課題を、市民が「知りたい情報」や「見て、考える順番」を想定した「案内、受付、申請処理といった手続きを行う過程」や「運用体制面」から整理して図表 1-14 で示す。

図表 1-14 課題の整理と窓口サービス改善のポイント

窓口サービス改善のポイント（取組方針）	課題
【案内】 ⇒分かりやすく円滑な案内の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・「市役所に行く前」に調べられるものが不十分である ・どこに問い合わせしてよいか分からない（必要な情報が見つからない） ・初めての来庁者や高齢者等にとって、窓口が分かりにくい
【受付】 ⇒親切・丁寧な受付の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・待ち時間が分からない ・複数課を回りどこでどの手続きを行うかが分かりにくく手続き漏れが発生する ・受付時間が限定されている ・外国人住民に対応しきれていない
【申請処理】 ⇒円滑で迅速な申請処理の実現	<ul style="list-style-type: none"> ・複数の手続きで、それぞれ氏名・住所等の記入が必要である ・申請書や通知書の内容が分かりにくい ・申請処理の時間がかかる ・複数の手続きで、それぞれ郵送請求が必要である
【運用体制】 ⇒柔軟な運用体制と知識や能力の均一化の実現	<ul style="list-style-type: none"> ・柔軟な運用体制になっていない ・知識や対応能力に差がある

② 課題解決の方向性

①の課題を踏まえ、市民が「知りたい情報」や「見て、考える順番」を想定した「案内、受付、申請処理といった手続きを行う過程」や「運用体制面」から課題解決の方向性（施策）を整理して図表 1-15 で示す。なお、重点的に取り組む必要のあるものを重点施策として設定した。

図表 1-15 課題解決の方向性

【案内】 ⇒分かりやすく円滑な案内の実施

課題	課題解決の方向性（施策）
「市役所に行く前」に調べられるものが不十分である	広報誌・ホームページ等による情報提供の拡充
どこに問い合わせしてよいか分からない（必要な情報が見つからない）	重点施策 問い合わせに対する情報の拡充 電話問い合わせ対応の工夫
初めての来庁者や高齢者等にとって、窓口が分かりにくい	分かりやすく・親切な窓口案内の充実 重点施策 案内しやすいフロア配置 見やすく、大きく、分かりやすいフロアの案内表示

【受付】 ⇒親切・丁寧な受付の実施

課題	課題解決の方向性（施策）
待ち時間が分からない	市民に対する待ち時間の案内告知
複数課を回りどこでどの手続きを行うかが分かりにくく手続き漏れが発生する	重点施策 分かりやすく漏れのない受付 重点施策 効率的に手続きが行えるよう受付方法の工夫
受付時間が限定されている	利用しやすい受付の拡充と市民の来庁の省力化
外国人住民に対応しきれていない	外国人住民への分かりやすく、やさしい対応

【申請処理】 ⇒円滑で迅速な申請処理の実現

課題	課題解決の方向性（施策）
複数の手続きで、それぞれ氏名・住所等の記入が必要である	重点施策
申請書や通知書の内容が分かりにくい	申請書や各種通知等の見直し
申請処理の時間がかかる	効率的な申請手続き
複数の手続きで、それぞれ郵送請求が必要である	効率的な郵送請求・交付事務

【運用体制】 ⇒柔軟な運用体制と知識や能力の均一化の実現

課題	課題解決の方向性（施策）
柔軟な運用体制になっていない	重点施策 運用体制の見直し
	重点施策 運用方法の見直し
知識や対応能力に差がある	業務知識の向上
	接遇能力の向上

2 窓口サービス改善の理念と取組方針・施策

(1) 基本理念と取組方針

「1 窓口サービスの現状と課題について」で整理した窓口サービスの「現状と課題」及び「課題解決の方向性（施策）」を踏まえると、窓口サービス改善に向けては、次のような視点を重視する必要がある。

■窓口サービス改善の視点

①定型業務と相談業務の整理

窓口業務は多岐にわたり、すべての業務を1か所で行うことは困難である。窓口業務を定型業務（各種証明書発行業務、届出等受付業務）と専門性の高い相談業務に整理し、集約・簡素化の選定を行い、業務フロー（窓口事務の流れ）を再構築する。

②関係課との連携強化

縦割りの受付体制ではなく、ライフイベント（転入、転出、転居、出生、死亡等）の視点から横断的に手続きや窓口業務を見直し、関係課との連携を強化するとともに、市民への案内漏れをなくす。

③手続きの見える化

市民に対しては、必要な手続きや持ち物をライフイベントごとに「見える化」し、情報発信を行う。

④職員の業務負担の軽減

I C Tを活用した関係課との連携や業務の効率化等を行う。またアウトソーシング化の実現性を検討する。

⑤市民負担の軽減

窓口サービスを分かりやすく提供し、市民が来庁してからの滞在時間を短縮する。

⑥事前案内の充実

市役所に来る前に必要な手続きや持ち物の確認ができ、問い合わせへの回答も円滑に得ることができる案内環境を整備する。

なお、窓口サービス改善の手法の1つとして「総合窓口」を設置する取組がある。この「総合窓口」に対しては、全ての窓口業務を集約する「ワンストップサービス」が連想され、全ての手続きを受付し、処理することで、市民に対する受付時間も膨大になる等の課題も見られる。

そのため、小平市では「総合窓口」の設置にこだわらず、簡単な手続き（定型業務）と専門性の高い手続き（相談業務）や、件数の多い手続きと少ない手続き等に分類・整理し、可能な限り1か所で受付することを前提に、関係課との連携を強化し、市民への案内漏れをなくすことも含めて「市民目線」に立った窓口サービスの改善を図ることとする。

また、東部地区は、当面の間、新たな転入者や小・中学校の就学年齢人口が増加する見込みであることから、東部出張所の取組は、先行して実施することとし、その成果と課題を検証して市役所本庁舎等にも活用していくものとする。

前述した窓口サービス改善の視点を踏まえ、小平市の窓口サービス改善の「基本理念」と「取組方針・施策」を、次のとおり設定する。また、窓口サービス改善後の窓口受付を行うイメージを図表 2-1 に示す。

■基本理念

必要な手続きを漏れなく効率的に案内・受付を行い、市民にとって親切で分かりやすい窓口サービスの実現

■取組方針・施策

取組方針 1 【案内】分かりやすく円滑な案内の実施

施策 1-① 広報誌・ホームページ等による情報提供の拡充

施策 1-② 問い合わせに対する情報の拡充

重点施策

施策 1-③ 電話問い合わせ対応の工夫

施策 1-④ 分かりやすく・親切な窓口案内の充実

施策 1-⑤ 案内しやすいフロア配置

重点施策

施策 1-⑥ 見やすく、大きく、分かりやすいフロアの案内表示

取組方針 2 【受付】親切・丁寧な受付の実施

施策 2-① 市民に対する待ち時間の案内告知

施策 2-② 分かりやすく漏れのない受付

重点施策

施策 2-③ 効率的に手続きが行えるよう受付方法の工夫

重点施策

施策 2-④ 利用しやすい受付の拡充と市民の来庁の省力化

施策 2-⑤ 外国人住民への分かりやすく、やさしい対応

取組方針 3 【申請処理】円滑で迅速な申請処理の実現

施策 3-① 申請書や各種通知等の見直し

重点施策

施策 3-② 効率的な申請手続き

施策 3-③ 効率的な郵送請求・交付事務

取組方針 4 【運用体制】柔軟な運用体制と知識や能力の均一化の実現

施策 4-① 運用体制の見直し

重点施策

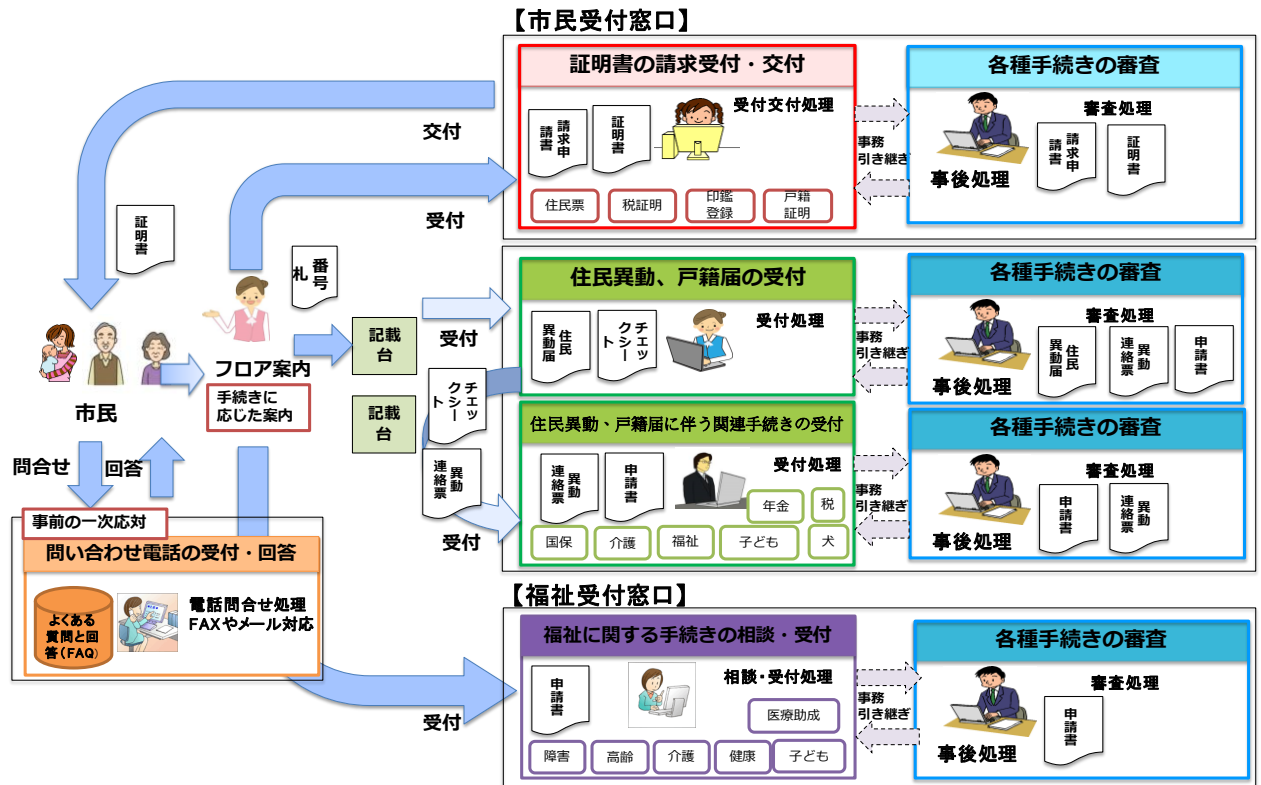
施策 4-② 運用方法の見直し

重点施策

施策 4-③ 業務知識の向上

施策 4-④ 接遇能力の向上

図表 2-1 窓口サービス改善後の窓口受付（イメージ）



(2) 取組方針・施策

「(1) 基本理念と取組方針」で示した小平市の窓口サービス改善の「基本理念」と「取組方針・施策」の施策ごとの具体的な取組内容について、次のとおり設定した。

取組方針 1 【案内】 分かりやすく円滑な案内の実施

施策 1-① 広報誌・ホームページ等による情報提供の拡充

ア 施策内容

- ・ 広報紙やホームページにおける情報の提供に必要となる各課の具体的な記事作成時の見本となる統一的な掲載モデルを設定する
- ・ 手続きから行き先や持ち物を探せるライフイベントに関連する「目的別の庁舎案内」を作成する
- ・ 公共交通機関の乗り換え等を考慮した市役所本庁舎等への案内マップを作成する
- ・ ホームページで引っ越し（転入、転出、転居）や、妊娠・出産、死亡の際に必要な手続きが簡単に検索できるページの一覧の情報を掲載する

イ 期待される効果

市民の効果	職員の効果
<ul style="list-style-type: none">・ 必要な情報が探しやすく分かりやすくなり、調べる時間が減る・ 手続き別の行き先や持ち物を事前に把握することができる・ 市役所まで迷わず行くことができ、利便性が向上する・ 用件ごとの必要な手続きと手続き量を確認することができ、事前に手続きの準備ができる	<ul style="list-style-type: none">・ 基準に沿って情報を作ることができ、作業時間が減る・ 円滑に手続きを行い、次に行く課の案内や事前の問い合わせが減る・ 行き方の案内が円滑になる、事前の問い合わせが減る・ 案内、説明の時間が削減される・ 手続き漏れや再来庁を防ぎ、適切な手続き処理を行うことができる

ウ 取組事例

- ・手続きから行き先や持ち物を探す（北海道北見市、東京都豊島区）
- ・該当する項目にチェックをつけ、「検索する」をクリックする申請手続きナビ（滋賀県大津市、岡山県瀬戸内市）

北海道北見市では、ホームページ上で市役所に行く用件から、行き先の窓口や手続き方法を探せる一覧表（目的別の窓口案内）を作成し、来庁目的に合わせて、主な手続き・相談窓口を案内している。

使い方

- ①ご用件を探します
- ②行き先を探します
- ③手続きの方法や持ち物などが確認できます。(掲載ページへ)

○: 取扱っています。 空欄: 取扱がありません。

市役所へのご用件 (代表的なもの)	多岐にわたる用件を 一括して検索する	その他の 区分ご と	P40→P41	P42	P43	市民サービスセンター	市民サービスセンター	市民サービスセンター	市民サービスセンター	お問い合わせ先	電話番号	掲載ページ	備考
引っ越しの届出 (転入・転居・転出届)	○										33-1748	P56	引っ越しの届出と一緒に受付しています。
引っ越しに伴う転校手続き	○		○	○	○	○	○	○	○				教育委員会 学校教育課
引っ越しに伴う、 水道・下水道の手続き	○		○	○	○	○	○	○	○		25-1178	P82	※お電話でも受付しています。
子どもが生まれたとき(出生届)	○		○	○	○	○	○	○	○		25-1122	?	夜間・休日には各窓口担当でも受付 しています。(※届出扱い)
結婚するとき(婚姻届)	○		○	○	○	○	○	○	○		25-1122	?	夜間・休日には各窓口担当でも受付 しています。(※届出扱い)
離婚するとき(離婚届)	○		○	○	○	○	○	○	○		25-1122	?	夜間・休日には各窓口担当でも受付 しています。(※届出扱い)

届出・申請

住所

手続きから行き先や持ち物を探す

(出典：北見市ホームページ)

岡山県瀬戸内市では、ホームページ上で転入、転出、転居（市内の引っ越し）、妊娠・出産、死亡の際に必要な手続きで、該当する項目にチェックをつけ、「検索する」をクリックすると、簡単に必要な手続きが掲載されているページの一覧が表示される。

該当する項目にチェックをつけ、必要な手続きが検索可能な申請手続きナビ

(出典：瀬戸内市ホームページ)

施策1-② 問い合わせに対する情報の拡充（重点施策）

ア 施策内容

- ・FAQ（よくある質問と回答）のガイドラインやフォーマット（掲載する書式や体裁）を設定する
- ・FAXや電子メール等で市役所に寄せられる質問と回答をホームページ等で情報発信を行う

イ 期待される効果

市民の効果	職員の効果
<ul style="list-style-type: none">・調べたいことを迷わず探すことができ、調べる時間が減る・事前に聞きたい内容の回答を確認することができる・事前に手続きの準備ができる	<ul style="list-style-type: none">・問い合わせ内容を共有でき、問い合わせに適切かつ均一的な対応ができる・事前の問い合わせ対応により、来庁時も円滑に手続き処理ができ、受付・処理時間が減る

ウ 取組事例

- ・電話等で市役所に寄せられるよくあるご質問と回答（FAQ）をホームページで表示（北海道旭川市、福岡県大野城市、東京都豊島区等）

北海道旭川市では、電話等で市役所に寄せられる「よくあるご質問と回答（FAQ）」を、よく利用されるページ、新着情報、分野カテゴリー別にホームページで公開している。



（出典：旭川市ホームページ）

(参考：平成 28 年度 小平市窓口サービスの改善ワーキングチームでの取組)

重点施策に位置づけた「電話や電子メール等で市役所に寄せられるよくある質問と回答（FAQ）の情報発信の拡充（ホームページ等）」に向けて、平成 28 年度は、FAQ の作成や情報発信に必要となる、FAQ の要綱案、ガイドライン案、FAQ の記入例の作成を行った。

平成 29 年度以降、作成した各案を正式な規程等に位置づけ、その内容に基づき各課において FAQ の作成と作成後の情報発信を行っていく。

FAQ要綱 (案)

小平市 FAQ 管理運用要綱 (案)

平成〇〇年〇〇月〇〇日 制定

(趣旨)

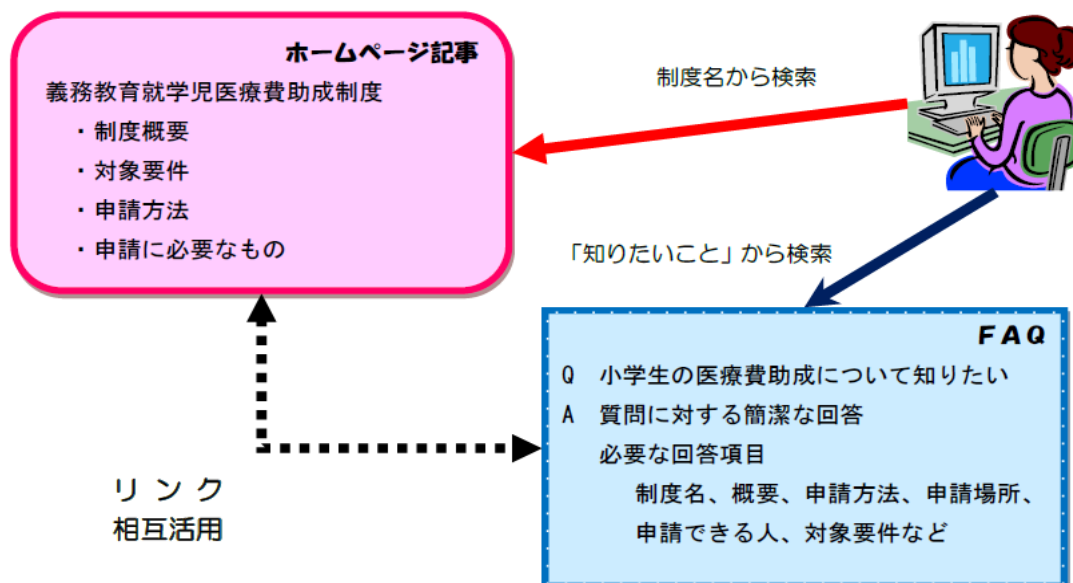
第 1 条 この要綱は、小平市の各種業務に関する FAQ の作成及び小平市ホームページを通じた公開等、FAQ の管理運用に関する基本事項を定めるものとする。

(定義)

第 2 条 この要綱において用語の定義は、次のとおりとする。

- (1) FAQ 市民から小平市に寄せられる問合せのうち、定型的で頻度の高い質問及び当該質問に対する小平市が作成した標準回答の組合せをいう。
- (2) 業務所管課 当該問合せに対する業務を所掌する部署をいう。
- (3) FAQ 作成課 FAQ を作成する部署をいう。

◆FAQ の活用イメージ図



施策1-③ 電話問い合わせ対応の工夫

ア 施策内容

- ・代表電話から各課への転送方法と合わせて、ダイヤルインのあり方を見直す
- ・代表電話や各課にかけられた問い合わせを集約し、電話窓口一次対応を実施する（FAQの活用）

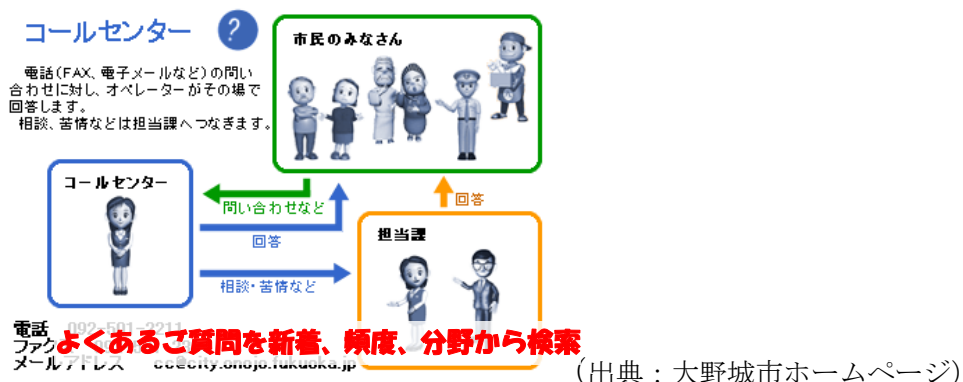
イ 期待される効果

市民の効果	職員の効果
<ul style="list-style-type: none"> ・1か所で回答を得ることができ、電話時間が減りイライラ感が削減する ・簡単な質問は1か所で対応してもらえる 	<ul style="list-style-type: none"> ・直通の電話が減り、業務処理時間が減る ・電話の誤転送が減る

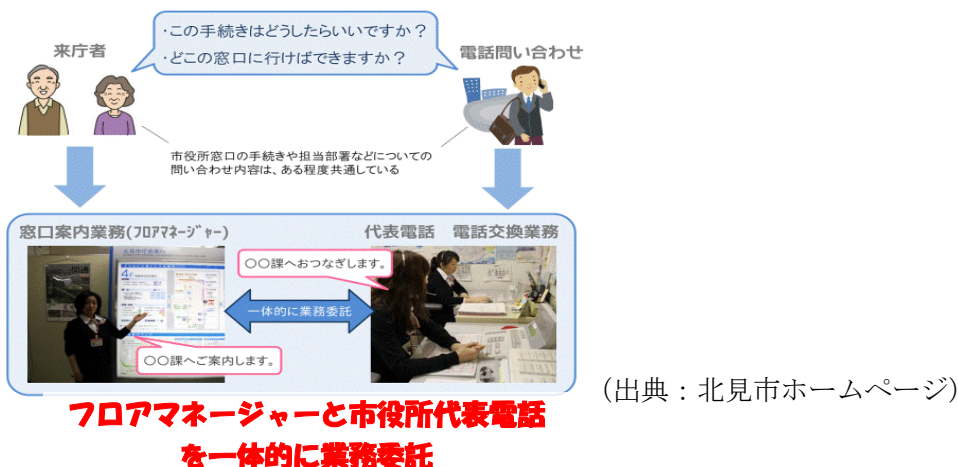
ウ 取組事例

- ・代表電話とコールセンターの統合設置（福岡県大野城市、東京都豊島区）

福岡県大野城市では、代表電話番号と同じ電話番号で電話・ファクス・メールでの問い合わせに、その場で答えるコールセンターを設置している。



北海道北見市では、フロアマネージャーによるご案内と市役所代表電話の電話交換を一体的に業務委託することで、効率的な運用と市民対応の専門的なノウハウを活かした市民サービスの向上を目指している。



施策1-④ 分かりやすく・親切な窓口案内の充実

ア 施策内容

- ・市民が迷うことがなく窓口への誘導や案内を行えるよう、総合案内とフロアマネージャーの業務内容の見直しと連携を強化した体制を整備する

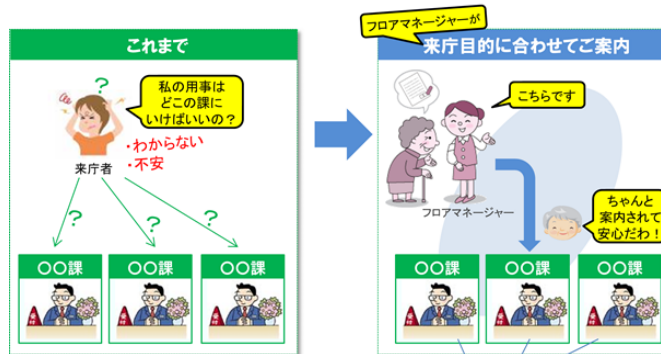
イ 期待される効果

市民の効果	職員の効果
・何度も同じことを聞くことがなくなり、目的の場所へ迷わずに行くことができる	・総合案内とフロアマネージャーの引継ぎが不要となり、確認や案内時間が減る

ウ 取組事例

- ・フロアマネージャーが総合案内を兼ねて窓口案内を実施（北海道北見市、神奈川県海老名市、東京都板橋区、豊島区）

北海道北見市では、市民の用件にあった担当部署へ引継ぎする役割を担うフロアマネージャーを設置し、総合案内を兼ねて窓口関係の部署が配置されている、まちきた大通ビル庁舎4階フロアを動き回り、市民を案内している。

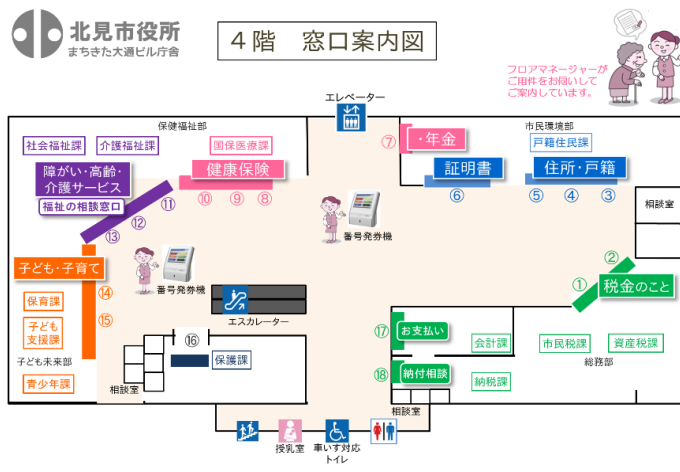


※注）現在のところ、市役所の窓口では手続きの受付が「課ごと」に分かれているのでひとつの来庁目的であっても、いくつかの課の窓口を回っていただく必要があります。（出典：北見市ホームページ）

ご用件にあった担当部署へ、お客様を引継ぎする役割



4階 窓口案内図



（出典：北見市ホームページ）

施策1-⑤ 案内しやすいフロア配置（重点施策）

ア 施策内容

- ・市民の移動距離が少なくなるようライフイベントに関連する課を集めて配置するワンフロア化を実施する
- ・来庁者同士が顔を合わせることがないようにパーテーション等を設置してプライバシーを確保する
- ・窓口の混雑状況に応じてカウンターの位置や数を柔軟に変更し、複数課で有効利用する
- ・OAフロアやフリーアドレス（自由席）等職員の執務環境を改善し、効率的な職員の動線確保等を図る
- ・繁忙期に特定の届出を対象とした受付を行う特設ブースを設置する

イ 期待される効果

市民の効果	職員の効果
<ul style="list-style-type: none"> ・移動する距離と滞在時間が減り、利便性が向上する ・個人の情報が守られ、安全安心が向上する ・待ち時間が減る ・受付場所がすぐ分かる 	<ul style="list-style-type: none"> ・手続きの案内漏れに伴う課の行き来や再来庁の案内手続きと案内時間が減る ・プライバシーに関する苦情が減る ・効率的な受付ができる ・業務が円滑に進み処理時間が減る ・まとめて受付できることにより混雑を緩和することができる

ウ 取組事例

- ・フロアのレイアウトの見直しによるワンフロア化、カウンターの共有利用、執務室内にパーテーションの設置、待合スペースの充実（東京都青梅市、八王子市、三鷹市、狛江市、板橋区、葛飾区、豊島区）

東京都青梅市では、正面出入口に市民課案内を設置し、市民課以外の保険年金、高齢介護、障害、子育て、税といった関連する課をワンフロアに配置している。



(出典：青梅市ホームページ)

東京都葛飾区では、相談者のプライバシーに配慮し、窓口に仕切りを設けるほか、ユニバーサルデザインを徹底し、見やすく分かりやすい窓口表示、どなたでも利用しやすいカウンター設置をしている。



(出典：葛飾区 ホームページ)

施策1-⑥ 見やすく、大きく、分かりやすいフロアの案内表示

ア 施策内容

- ・市民の導線を考慮した案内看板・案内表示・掲示物等の見直しを行う
(小平市の取組：税務課のカウンター導線確保)
- ・既存の番号発券機の見直しにより、庁内で1つの番号を使用する等統一的な窓口への呼び出しを実施する

イ 期待される効果

市民の効果	職員の効果
<ul style="list-style-type: none"> ・どこに行けば良いか迷わなくなる ・番号を取り直して後ろから並び直さなくて済み、待ち時間が減る 	<ul style="list-style-type: none"> ・直接の案内が減り、円滑な仕事につながる ・複数の番号で管理を行わなくて済み、処理時間が減る

ウ 取組事例

- ・柱の色分け等による案内表示、一目瞭然の庁舎入口付近の庁内統一した色別表示の案内サイン（神奈川県海老名市、愛媛県松山市、北海道北見市、東京都板橋区、葛飾区、豊島区、狛江市）

神奈川県海老名市では、課を表示する案内看板ではなく、取扱業務を表示することで目的の案内看板とし、さらに、看板の色と番号発券機に表示されている色を同じものとする事で、色別の窓口案内ができるように工夫している。



(出典：海老名市ホームページ)

北海道北見市では、目的別の案内表示や分野別の色分け等、視覚的に見つけやすく、分かりやすい案内サインを採用している。



(出典：北見市ホームページ)

取組方針 2 【受付】親切・丁寧な受付の実施

施策 2-① 市民に対する待ち時間の案内告知

ア 施策内容

- ・窓口混雑状況や待ち人数等の情報提供を行う
- ・子ども連れの市民が安心安全に手続きできる清潔なキッズスペースを適正に配置する

イ 期待される効果

市民の効果	職員の効果
<ul style="list-style-type: none"> ・事前に混雑状況を想定でき日程の検討や待ち時間の認識によりイライラ感が緩和される ・子どもも安心して心地良い時間を過ごすことができる 	<ul style="list-style-type: none"> ・混雑に対するクレームが減る ・子ども連れの方が安心して手続きをすることができるようになり、クレームが減る

ウ 取組事例

- ・窓口混雑グラフ公開（佐賀県佐賀市）
- ・待ち時間の情報提供（東京都板橋区、豊島区）

東京都板橋区では、窓口の混雑予想カレンダー、リアルタイム混雑状況・受付番号状況・処理完了状況といった混雑している状況をホームページから確認することができるサービスを提供している。



(出典：板橋区ホームページ)

自宅などでも窓口の待ち時間の状況をリアルタイムで確認

佐賀県佐賀市では、混雑状況をグラフでの表示と併せて、混雑解消のためにパソコンや携帯電話を使って、窓口待ち人数を確認することができるサービスを提供している。



(出典：佐賀市ホームページ)

混雑解消のために窓口待ち人数表示システム「まちi(あい)ネット」

施策2-② 分かりやすく漏れのない受付（重点施策）

ア 施策内容

- 円滑な窓口の受付を行うため、ライフイベント（出生・死亡・婚姻・離婚等）に伴う手続き一覧による窓口案内表（手続きチェックシート）や持ち物一覧（添付書類等）を作成、配布する

イ 期待される効果

市民の効果	職員の効果
<ul style="list-style-type: none"> 手続きに必要な窓口と持ち物を確認でき、二度手間にならない 	<ul style="list-style-type: none"> 手続き受付の漏れがなくなり、円滑な案内ができる

ウ 取組事例

- チェックシートを分野別のリスト（課別ではない）で市民自身が判定できる形に工夫（埼玉県さいたま市、北海道北見市、東京都豊島区、狛江市）

北海道北見市では、世帯の状況に応じて必要となる様々な手続きや持ち物等について、市民自らがまとめてチェックすることが可能な「手続きチェックシート」を作成している。

転入に関連するおもな手続き あてはまる手続きをご自分で確認してください マークのあるものは、住所・世帯所でも発行しています。

下記にあてはまる方は世帯にいますか？	手続き	必要なもの	該当	受付窓口	受付済	
住所 戸籍	印鑑登録が必要な方	印鑑登録	※受付窓口でご相談ください	4 届出	P50	
	住民基本台帳カードをお持ちの方	住民基本台帳カードの継続利用 (住所変更)	住民基本台帳カード		P51	
保険 年金	※各種保険証・受給者証・認定証等は、後日郵送で送付いたします。					
	国民健康保険に加入する方	・国民健康保険の加入 ・保険証の交付			P65	
	→70歳から74歳までの方	高齢受給者証の交付	(お持ちの方) 負担区分証明書		P65	
	→世帯に後期高齢者医療制度の加入者がいる方	保険料の軽減有無確認	(お持ちの方) 有定同一世帯所属者証明書 ・居宅扶養者異動連絡票	4 届出	P71	
	→転入日より先に勤務先の健康保険の資格が切れた方	・国民健康保険の加入 ・保険証の交付 ・国民年金の加入 (20歳から60歳未満)	勤務先の健康保険の資格喪失証明書		P65 P73	
	→各種認定証(病院での支払が一定金額までになる証明書)が必要な方	・障害認定証 ・後期高齢者医療認定証 ・特定医療費受給認定 などの申請	前住所地の所得課税証明書	2 国民医療課	P67	
75歳以上の方 または 65歳以上で後期高齢者医療制度に加入している方	後期高齢者医療保険証の交付		4 届出	P69		
→北海道外から転入した方	負担区分の確認	(届の住所で発行された) 負担区分証明書		P70		

(出典：北見市ホームページ)

**分野別のリスト（課別ではない）
該当するかが市民自身で判定可能**

(参考：平成 28 年度 小平市窓口サービスの改善ワーキングチームでの取組)

重点施策に位置付けた「庁舎ごとの窓口に対して、ライフイベント（出生・死亡・婚姻・離婚等）に伴う手続き一覧による窓口案内表（手続きチェックシート）や持ち物一覧（添付書類等）の作成」に向けて、平成 28 年度は、死亡に伴う各種の手続きのチェック及び持ち物リストの作成を行った。

平成 29 年度以降、作成した成果を基に死亡届以外のライフイベントに伴う手続き一覧等の作成を行っていく。

チェックシート（案）

手続きチェックシート

「保険」「年金」「税」などの手続きの分類や、「子ども」「障がい」「外国人」などの家族構成から当てはまる手続きを探ることが可能

手続きの必要な方が、年齢や条件（手当などの認定の有無）などから該当するかしないかを確認することが可能

必要な手続きが分かった後、チェックを付けることで、後で見直してもどの手続きを行うかなど、確認することが可能

ご遺族の皆様へ

死亡届提出後の主な手続き
 この旨のご案内に際し、よりお申し込みしやすいよう、小平市会館での主な手続きは、以下のとおりです。
 ここに記載のないもので、申請が必要となる場合もございますので、担当窓口へお問合せ・お出願前では変更しているものがあります。下記の色でご確認ください。

区分	手続き	窓口	申請期間	申請窓口	備考
死亡届	死亡届提出	区役所（区民センター）	死亡後 14 日以内	区民センター 区民サービス課	
葬式	葬式費用申請	区役所（区民センター）	葬式後 14 日以内	区民センター 区民サービス課	
葬式	葬式費用申請	区役所（区民センター）	葬式後 14 日以内	区民センター 区民サービス課	
葬式	葬式費用申請	区役所（区民センター）	葬式後 14 日以内	区民センター 区民サービス課	
葬式	葬式費用申請	区役所（区民センター）	葬式後 14 日以内	区民センター 区民サービス課	

手続き窓口の場所や問合せ先、また出張所での受付が可能かを確認し、行き違いなどを防ぐことが可能

該当する手続きの内容と必要なもののリスト化により、手続きの間違いや漏れを防ぐことが可能

手続きを行う期間を表示することで、慌てず自身のご都合でその後のスケジュールを立てることが可能

施策2-③ 効率的に手続きが行えるよう受付方法の工夫（重点施策）

ア 施策内容

- ・証明書やライフイベントに伴う主要な手続きを行う窓口を集約・配置する（市民受付窓口）
- ・障がい、高齢、介護の相談や届出等の福祉に関する手続きを行う窓口を集約・配置する（福祉受付窓口）
- ・ライフイベントに伴う手続きを部署間で円滑に連携・連絡するため、既存の異動連絡票の有効活用等の仕組みを構築する（※）

※ライフイベントに伴う手続きに関わる手続きの集約化においては、住民基本台帳の付帯事務を中心に検討を行う。

住民基本台帳	<ul style="list-style-type: none"> ・氏名、生年月日、性別、住所等が記載された住民票を編成したもので、住民の居住関係を公証するもの
付 帯 事 務	<ul style="list-style-type: none"> ・選挙人名簿への登録 ・国民健康保険、後期高齢者医療、介護保険、国民年金の被保険者の資格の確認 ・児童手当の受給資格の確認 ・学齢簿の作成 ・生活保護及び予防接種に関する事務 ・印鑑登録に関する事務 等

※異動連絡票とは、住民基本台帳の付帯事務を中心に国民健康保険、後期高齢者医療、介護保険、国民年金の被保険者の資格の確認が行える帳票のこと。

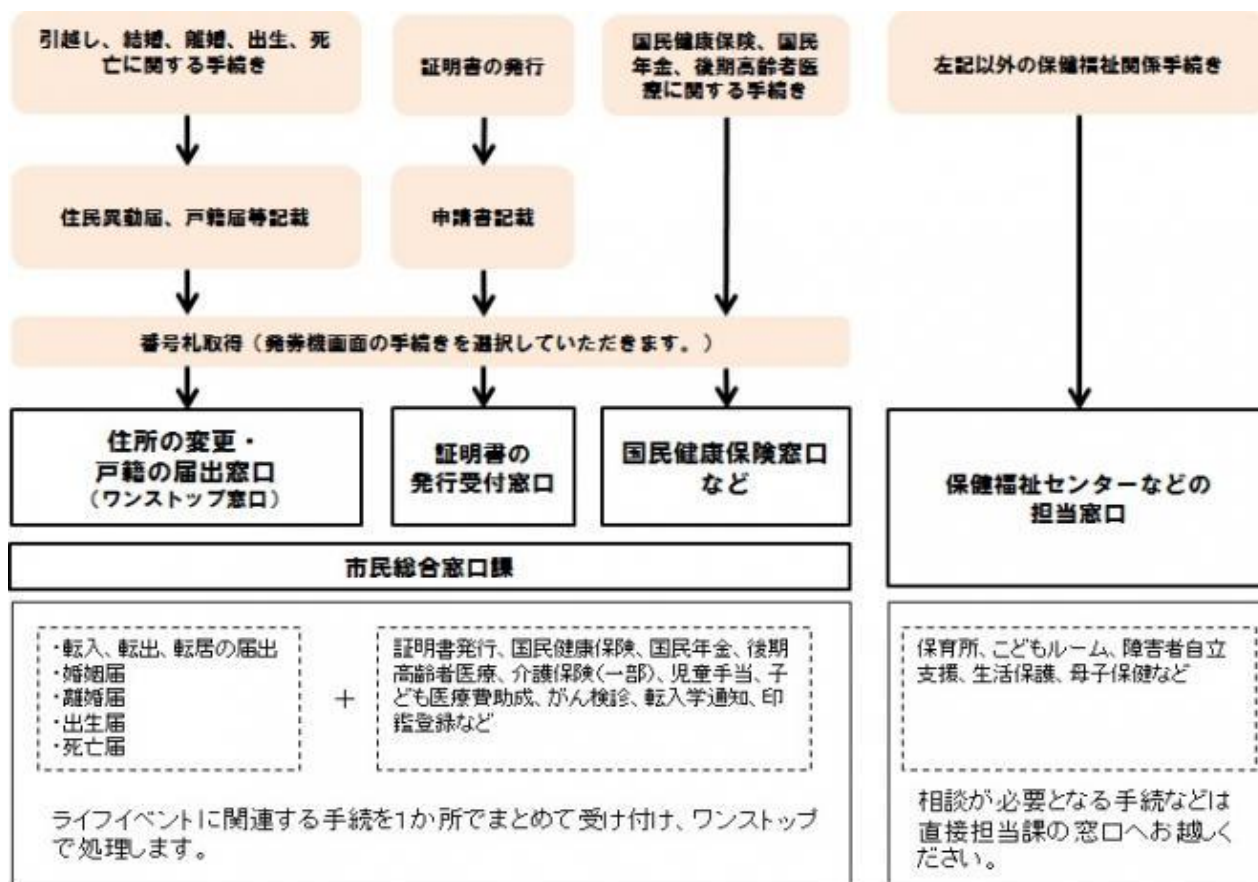
イ 期待される効果

市民の効果	職員の効果
<ul style="list-style-type: none"> ・複数課を回り手続きしなくて済み、時間が減る ・相談窓口が集約化されているため迷わない ・手続きを簡略化でき、各課で用件を説明しなくて済み、手続き時間が短縮する 	<ul style="list-style-type: none"> ・受付に関する処理の時間が減る ・市民に用件を確認することが減り、手続き処理時間が減る

ウ 取組事例

- 主要な手続きを行う市民受付窓口の集約・配置（愛媛県松山市、福岡県粕屋町、東京都葛飾区、豊島区、狛江市、千葉県千葉市、福岡県北九州市、新潟県長岡市、三条市、神奈川県海老名市）

千葉市では、区役所窓口で取り扱っている手続きを対象として、「滞在時間が最少」、「来庁せずとも手続きが完了する」、「必要な手続きを一括で申請できる」窓口を目指し、平成29年1月16日（月曜日）にワンストップサービスを行う窓口を開設し、引っ越し、結婚、お子さんの誕生などのライフイベントに関連する主な手続きを1つの窓口でまとめて行っている。



ライフイベントに伴う関連手続など、来庁目的に合わせて主な手続きや証明書をまとめて受付

（出典：千葉市ホームページ）

施策2-④ 利用しやすい受付の拡充と市民の来庁の省力化

ア 施策内容

- ・既存の土曜窓口を含め、開設効果や受付日時を考慮した新たな休日・時間外窓口を開設する
- ・住民票等の証明書交付を行う証明書自動交付機（以下「自動交付機」という。）の活用、コンビニ交付導入、マイナンバーカードを利用したマイナポータル活用の効果と課題を整理する

イ 期待される効果

市民の効果	職員の効果
<ul style="list-style-type: none"> ・必要とする時に窓口サービスを利用でき、利便性が向上する ・市役所に来なくても証明書が取得でき、利便性が向上する 	<ul style="list-style-type: none"> ・繁忙期や窓口混雑時の業務負荷が減る ・窓口対応件数が減り、処理時間が減る

ウ 取組事例

- ・土日開庁、インターネットによる事前予約サービス（東京都豊島区）
- ・休日窓口の事前予約（千葉県鴨川市、大阪府八尾市）

東京都豊島区では、転入・転居・世帯変更、転出、印鑑登録・住民基本台帳カード、戸籍届出といった手続きについて、事前に窓口の受付予約を行っている。



(出典：豊島区ホームページ)

大阪府八尾市では、住民票、納税証明書の固定資産に関する証明書等の交付について、電話による夜間・休日の発行事前予約サービスを提供している。



(出典：八尾市ホームページ)

施策2-⑤ 外国人住民への分かりやすく、やさしい対応

ア 施策内容

- ・外国人住民に対応した外国語の案内サインを作成する
- ・外国人住民のための申請書や通知の作成、記載例の設置、窓口会話事例集の活用等を実施する

イ 期待される効果

市民の効果	職員の効果
<ul style="list-style-type: none"> ・どこに行けばよいか迷わない ・手続きの意思疎通ができる 	<ul style="list-style-type: none"> ・外国人に対する円滑な案内ができる ・外国人住民対応を職員が均一的に行うことができる

ウ 取組事例

- ・各種研修や専門職員の配置（外国語対応等）（東京都豊島区）
- ・4か国語（日・英・中・韓）の申請書の記載例の提供（東京都葛飾区、愛知県豊田市）
- ・窓口会話事例集（中国語・韓国語・英語・スペイン語・ポルトガル語・やさしい日本語）（神奈川県横須賀市）

神奈川県横須賀市では、外国人住民にも住民票が作成されることを契機に、窓口で外国語の応対ができるよう、窓口で使える外国語の会話集を作成している。



（出典：横須賀市ホームページ）

愛知県豊田市では、英語、ポルトガル語、スペイン語、中国語に翻訳された住民異動届を作成している。



（出典：豊田市ホームページ）

取組方針3 【申請処理】円滑で迅速な申請処理の実現

施策3-① 申請書や各種通知等の見直し（重点施策）

ア 施策内容

- ・複数の申請書への記載の手間や記載内容の分かりにくさを解消するため、申請書様式ガイドラインを作成し、ガイドラインに基づいて申請書様式を見直し、簡略化・統一化を行う
- ・申請書自動印字システムを導入し、記載の手間を省略する
（小平市の取組：障がい者支援課の申請書のシステム出力）
- ・重複する本人確認を省略するため、窓口事務における本人確認の必要性を整理した全庁的なガイドラインを作成して簡略化・統一化を図る
- ・法令等に定めのない申請等の押印を省略するため、押印の取り扱いを整理した全庁的なガイドラインを作成する
- ・申請書や通知に誰もが分かりやすいユニバーサルデザインを取り入れるとともに用語の解説等を分かりやすくする

イ 期待される効果

市民の効果	職員の効果
<ul style="list-style-type: none">・複数の申請書に記載しなくなり、書く手間が省ける・正確・迅速な対応をしてもらうことができる・押印の手間が省ける・申請書や通知の内容が理解しやすくなる	<ul style="list-style-type: none">・記載指導や内容確認、確認の間違いが減る・円滑な本人確認ができる・押印確認の処理がなくなる・問い合わせや記載漏れの指導等の事務処理が減る

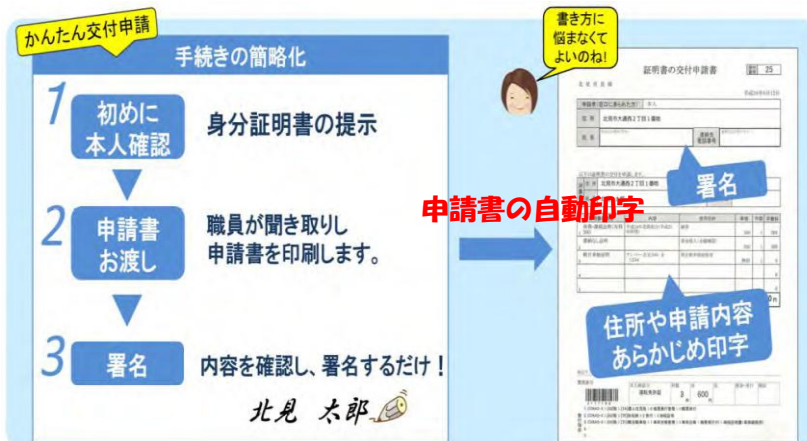
ウ 取組事例

- ・印鑑証明、住民票、戸籍、税関係証明の4種類の交付申請書の作成（大阪府箕面市、北海道北見市）
- ・申請書の様式見直し（千葉県千葉市、鴨川市、北海道北見市）
- ・納税通知書の改善（大阪府堺市、香川県高松市）
- ・証明申請書の統合化（福岡県粕屋町、大阪府箕面市）
- ・申請書を自動印字する簡易受付システムの活用（北海道北見市、東京都豊島区）
- ・ユニバーサルデザイン文書マニュアルの作成（栃木県宇都宮市）

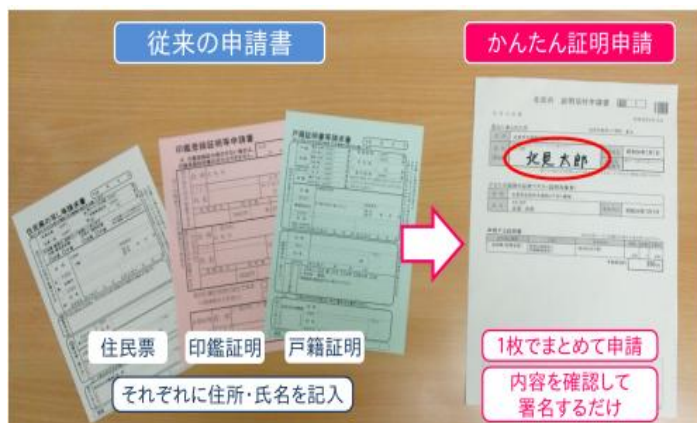
福岡県粕屋町では、印鑑証明、住民票、税証明の3種類の交付請求を1枚の申請書で申請することができる様式となっている。

(出典：粕屋町ホームページ)

北海道北見市では、住民票等の証明書を申請する際に、市役所の窓口で記入する「申請書」に対して、窓口で受付の際に職員が聞き取りした内容を申請書に印刷し、内容確認して署名するだけで申請可能となっている。



(出典：北見市ホームページ)



(出典：北見市ホームページ)

(参考：平成 28 年度 小平市窓口サービスの改善ワーキングチームでの取組)

重点施策に位置付けた「申請書や各種通知等の見直し」に向けて、平成 28 年度は、各種申請書について、小平市が行う本人確認の取り扱いや、申請者の押印省略の取り扱いに必要となる規則案の作成を行った。
平成 29 年度以降、作成した各案を正式な規程等に位置付け、その内容に基づき各課において申請書等の見直しを行っていく。

小平市の本人確認に関する規則案

○小平市本人確認に関する規則（案）

（目的）

第 1 条 この規則は、法令、条例及びこれらに基づく規則に特別の定めがある場合を除くほか、本市へ届出等を行う者に対する本人確認の方法等について定め、虚偽又は不正の届出等の防止及び個人情報の保護並びに事務の正確性の確保を図ることを目的とする。

（定義）

第 2 条 この規則において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 公印 届出等 行政手続に係る届出、申請、請求その他これらに類するものをいう。
- (2) 届出書等 届出等を行う書面をいう。
- (3) 本人確認 届出等を行う者(代理人を含み、単に伝達のみを行う者を除く。以下同じ。)がその者であると確認することをいう。

小平市が行う押印省略の取り扱いの考え方

小平市では、従来、申請書等に押印を求めていたもの（いわゆる申請者の認印）について、以下の条件において「本人確認」及び「申請書への署名」を前提とすることで押印を省略して差し支えないこととする。そのため、現在の申請書に「印」マークがあったとしても、押印の省略が可能な場合は押印を求めません。

- (1) 本人の意思による申請であることを押印により担保する必要性がないもの
- (2) 届出等を行う者の意思を確認する必要のない手続きであって、次に掲げるいずれかに該当するもの
 - ア 住所等の届出事項の変更に伴って、単に事実又は状況を把握することのみを目的としているもの
 - イ 施設の利用申込み、閲覧・縦覧の申請書など対象が不特定の者で押印や署名を求めてまで本人の意思による申請であることを担保する必要性がないもの



※届出等を行う方が代理人の場合、届出等を行う方（代理人）に対する本人確認と、届出等を行う権限があるか（委任状等）の確認は必要

施策3-② 効率的な申請手続き

ア 施策内容

- ・手続きを一括で受付し、その後各課や各担当に審査処理を引き継ぐ等、窓口での申請受付・交付、審査・承認等の申請処理事務を分業化し、効率的な申請処理を行う
(小平市の取組：税務課の申請受付～証明書作成～レジ・証明交付を3分割)
- ・申請時の添付書類の省略のためカウンターへ端末を設置し、窓口受付時に所得情報等を職員が確認(オンライン確認)を行う方法の確立や、マイナンバーによる情報連携を活用した対応を実施する

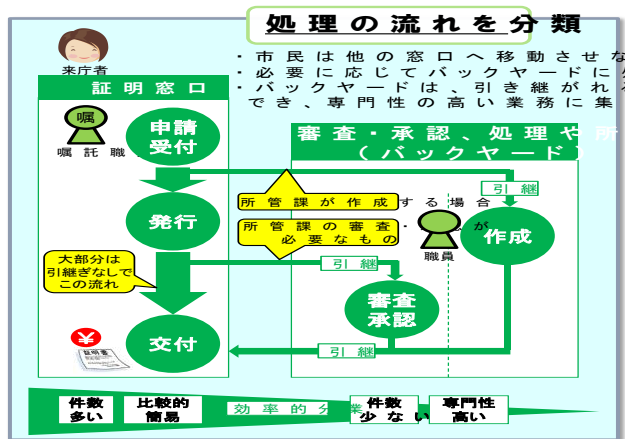
イ 期待される効果

市民の効果	職員の効果
<ul style="list-style-type: none"> ・市役所内の各課を回る回数が減る ・手続きに関する提出書類が減る 	<ul style="list-style-type: none"> ・受付に関する件数や時間等事務負担が減る ・提出する証明書の発行事務が減る

ウ 取組事例

- ・受付・交付と審査・承認の分業化によるマニュアル化(大阪府箕面市、福岡県北九州市、北海道北見市、東京都豊島区、狛江市)

北海道北見市では、市民税課、資産税課、納税課の3課で発行していた税証明を1か所でまとめて取得可能とするため、証明書の種類に応じて、税証明窓口と所管課との間で処理の流れを分類、整理し、業務の流れ(受付→発行→支払い)の単純化を行った。



(出典：北見市ホームページ)

業務の流れ(受付→発行→支払い)を単純化

施策3-③ 効率的な郵送請求・交付事務

ア 施策内容

・申請処理の見直しと合わせて、請求から交付に至る証明書郵送事務を集約化する

イ 期待される効果

市民の効果	職員の効果
・複数の証明書を1か所への申請で取得できる	・郵送事務を一括で行うことにより効率化が図られ、処理の負荷が減る

ウ 取組事例

・郵送事務の集約化によるアウトソーシングの実施（神奈川県横浜市、横須賀市等）

神奈川県横須賀市では、これまで窓口サービス課及び各行政センターで行っていた住民票の写しや戸籍関係証明書等に関する郵送請求受付を、「郵送事務処理センター」での一括した受付に切り替えて、郵送事務の業務委託化を行った。



郵送事務センターの設置 （出典：横須賀市ホームページ）

取組方針 4 【運用体制】柔軟な運用体制と知識や能力の均一化の実現

施策 4-① 運用体制の見直し（重点施策）

ア 施策内容

- ・窓口業務改善や新たな受付体制整備を行う課の設置等、組織の再編を行う
- ・東部出張所の業務処理方法も含めた体制を整備する（※）

※ 東部地区では今後、大規模な開発行為等による住宅の建設が予定され、当面の間、新たな転入者や小・中学校の就学年齢人口が増加する見込みであることから、東部出張所の手続き処理の対応に関する体制を拡充する必要がある。

そのため、東部出張所の業務処理方法も含めた体制の整備として、取組方針 3 で示した「【申請処理】円滑で迅速な申請処理の実現」の各施策における業務効率を実現するための取組により職員の業務負担の軽減を図るとともに、嘱託職員の配置等による体制強化を図ることで、円滑な手続き処理の対応を維持した窓口サービスを提供する。

なお、東部出張所の取組は、先行して実施することとし、その成果と課題を検証して市役所本庁舎等にも活用していくものとする。

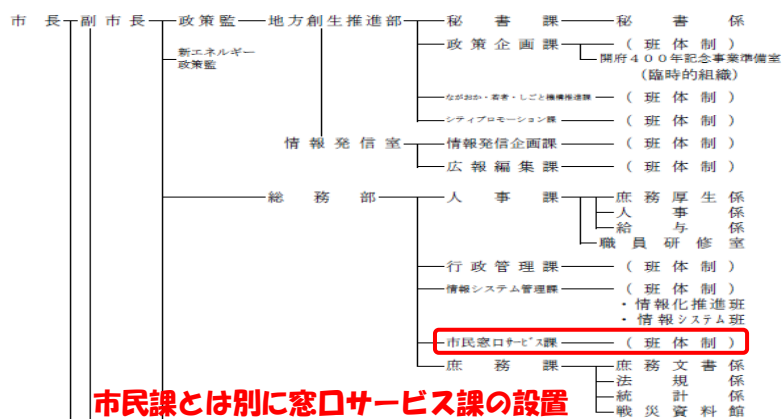
イ 期待される効果

市民の効果	職員の効果
<ul style="list-style-type: none"> ・どこの課に行くのか迷わなくなる ・円滑に手続きができる ・待ち時間が減る 	<ul style="list-style-type: none"> ・円滑な受付ができる ・業務負担が減る

ウ 取組事例

- ・運用体制を担う組織の再編後のサービス維持・向上の取組（新潟県長岡市、長野県長野市等）
- ・業務処理の効率化を前提とした処理件数と処理時間の業務処理のボリュームに合わせた適正な人員配置（東京都板橋区、豊島区）

新潟県長岡市では、従来の市民課とは別に、総合窓口、市役所コンシェルジュや広聴活動を担う市民窓口サービス課を設置している。



市民課とは別に窓口サービス課の設置

(出典：長岡市機構図（平成 28 年 4 月 1 日）)

施策4-② 運用方法の見直し（重点施策）

ア 施策内容

- ・アウトソーシングの範囲と運用方法の見直しを実施する
- ・嘱託職員・臨時職員を有効活用する

※アウトソーシングの推進方法については、「3 施策の推進（1）推進と検証」で後述する。

イ 期待される効果

市民の効果	職員の効果
<ul style="list-style-type: none"> ・正確・迅速な窓口サービスを受けることができる ・混雑時も円滑な対応をしてもらえる 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員がより専門的な相談業務にシフトすることができる

ウ 取組事例

- ・総合窓口におけるアウトソーシングの実施（大阪府箕面市、池田市、豊中市等）

大阪府豊中市では、民間事業者のノウハウを活用することにより、柔軟かつ安定的な窓口サービス提供の体制構築を目的に、市民課・出張所、保険給付・資格、子育て給付に関する窓口関連業務を委託し、効果的・効率的な窓口サービスの実施を行っている。



窓口関連業務について委託を実施

（出典：豊中市ホームページ）

施策4-③ 業務知識の向上

ア 施策内容

- ・全庁で統一的な業務マニュアルを整備する
- ・業務研修、他課業務の体験研修等、他の課の業務を知る機会を提供する等の関係課の研修を実施する

イ 期待される効果

市民の効果	職員の効果
<ul style="list-style-type: none"> ・正確・迅速な対応を受けることができる ・他の手続きの案内をしてもらえるため、手続き漏れが減る 	<ul style="list-style-type: none"> ・円滑な業務処理を行うことができる ・他の課へ適切な案内を行うことでクレームが減る

ウ 取組事例

- ・新任研修や各種研修を随時実施（東京都板橋区、豊島区）
- ・窓口業務マニュアルを活用し、徹底した研修を実施（愛媛県松山市）

愛媛県松山市では、職員の事務知識の向上のため、日常業務以外の時間を利用した窓口担当職員を養成するための研修を徹底して行っている。

1.市民課職員を対象とした研修

研修名	開催時期	日数	備考
1 届出受付研修	4月～5月	合計20日 ・土曜日 6時間×4日 ・平日 3時間×16日	・届出受付グループが主催 ・4月に新たに市民課に配属となった職員が主な対象者 ・配属2年目の職員が講師を務めることにより、2年目職員のスキルアップも図る。
2 住民基本台帳システム入力研修	5月～6月	3時間×5日	・住民記録グループが主催
3 教育支援システム入力研修	5月～6月	3時間×5日	・住民記録グループが主催
4 戸籍（中級）研修	6月	3時間×3日	・戸籍グループが主催
5 保険システム入力研修	8月	3時間×5日	・住民記録グループが主催
6 法改正説明（研修）会	随時	1時間程度×3日	・担当課が説明

2.市民課及び支所職員を対象とした合同研修

研修名	開催時期	日数	備考
1 接遇基礎研修	8月	1日(6時間)×4班	・新たに市民課と支所に配属となった職員を対象に実施
2 接遇応用研修	2月	1日(6時間)×6班	・よりハイレベルの接遇能力修得を図る。
3 シャッフル研修	10月～12月	のべ23日 ※市民課職員の研修日数 1日(6時間)×23人	・市民課と22支所の間で実施。職員が他の窓口を経験することにより、事務の平準化や互いの接遇と事務能率の向上を図る。
4 実務研修	1月～2月	のべ50日 ※1日あたり 3～6時間	・市民課が所管する「住民基本台帳業務」「証明発行業務」「印鑑業務」「戸籍業務」「フロアー（届出受付）業務」について、支所職員を研修。 ・多くの市民課職員が講師を務めることにより、市民課職員のスキルアップも図る。

内部研修の実施

※届出受付グループに新たに配属となった職員に対しては、4月～7月にかけて重点的に個別指導して育成を図っている。

（出典：日経ガバメントテクノロジーや松山市の視察資料）

施策4-④ 接客能力の向上

ア 施策内容

- 小平市全体で統一された接遇の方向性を示した新たな行動指針を策定し、接遇マニュアルの改訂を行う

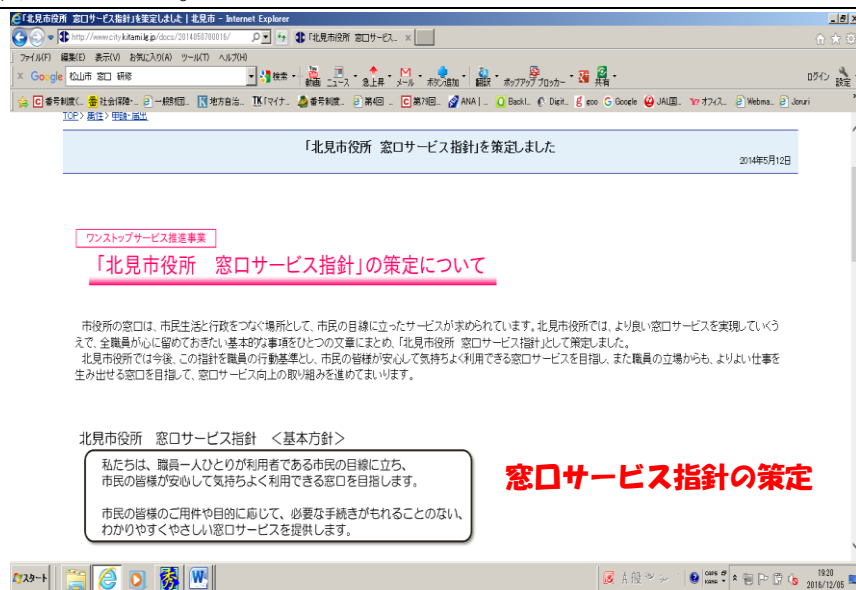
イ 期待される効果

市民の効果	職員の効果
<ul style="list-style-type: none"> 親切、丁寧で分かりやすい対応を受けられる 	<ul style="list-style-type: none"> 円滑な窓口対応ができる

ウ 取組事例

- 窓口サービス指針の策定（北海道北見市、神奈川県川崎市）

北海道北見市では、より良い窓口サービスを実現していく上で、全職員が心に留めておきたい基本的な事項（職員の行動基準）をひとつの文章にまとめた「窓口サービス指針」を策定している。



(出典：北見市ホームページ)

3 施策の推進

(1) 推進と検証

① 推進方法

方針策定に当たり、今年度は関係各課等の連携を密にし、円滑かつ効率的に推進するため、関連課の課長で構成する「小平市窓口サービス改善に関する庁内委員会」を設置した。さらに、庁内委員会の下に、所掌事項の事務整理作業のため、庁内委員会に属する課及び関連課の担当者をメンバーとするワーキングチームを設置した。なお、庁内委員会及びワーキングチームをサポートする形で、行政経営課及び主な関連課の担当者で構成する事務局を設置した実施体制とした。

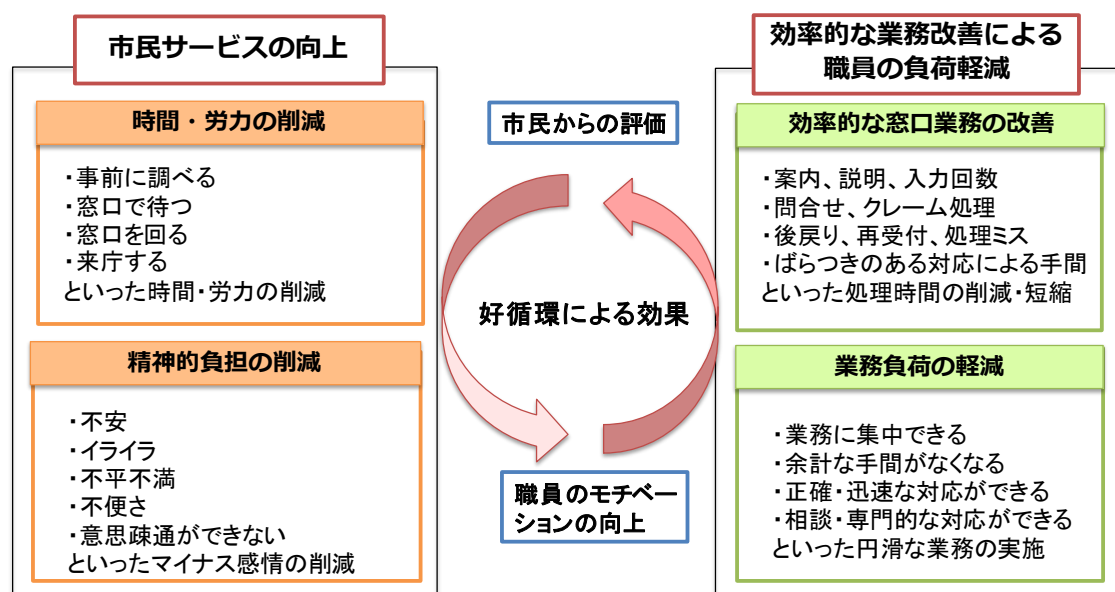
今後、この方針の推進にあたっては、方針策定と同様の体制を前提に、各課の窓口業務に携わっている実務担当の職員で構成されるワーキングチームが中心となり、実務的な視点を取り入れながら各施策の具体的な取組内容を検討することで、その実現に向けた実施方法も含めて関係各課との連携を図り、具体的に実施していくものとする。そのため、ワーキングチームに参加する実務担当の職員を始め、関係各課の担当職員も含めた全庁的な取組として推進を図って行くものとする。

なお、新たな運用体制が確立するまでの間は、現在に引き続き関連業務における主担当で構成された事務局体制の維持と、専門的な視点を持つ外部からの支援を受けるものとする。

また、方針を推進する実施体制については、アウトソーシングも含めた体制に移行することも想定しておく必要がある。特に運用体制においては、定型業務と相談業務の区分や職員の業務負担の軽減を実現させることを前提に、アウトソーシング化の可能性を検討する必要がある。

なお、本方針で実現する効果としては、図表 3-1 に示す「市民サービスの向上」と「効率的な業務改善による職員の負荷軽減」という2つの側面が挙げられる。今後、方針に基づき、着実な推進を図ることで、市民サービスの向上と合わせて、職員の負荷軽減を目指すものとする。

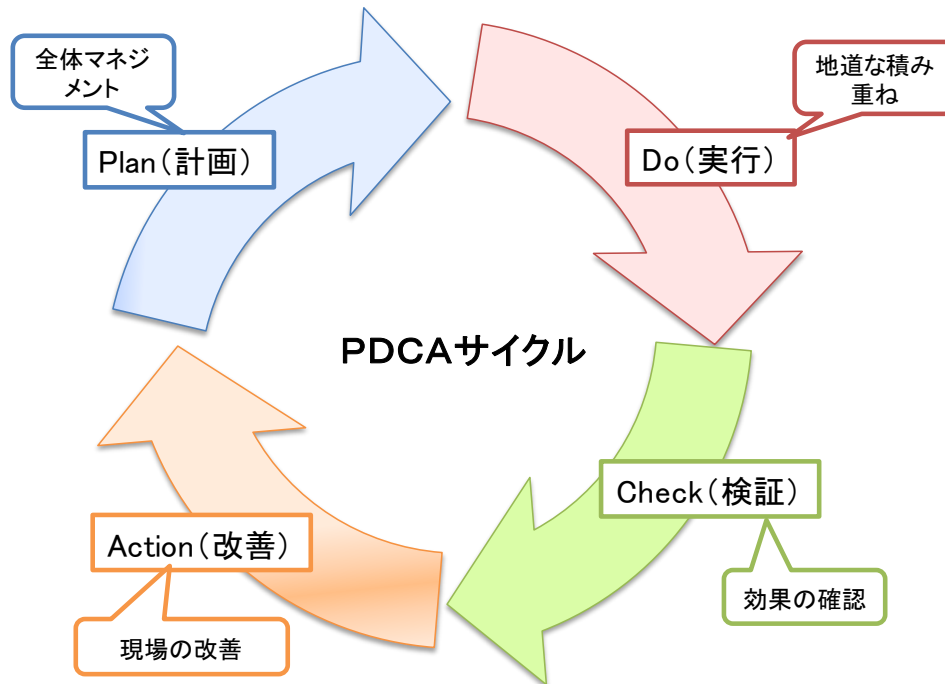
図表 3-1 期待される効果



② 検証方法

本方針の推進とともに、図表 3-2 に示す P D C A サイクル (Plan (計画) → Do (実行) → Check (検証) → Action (改善) の 4 段階のサイクル) の考え方に基づく検証を行い、窓口サービスの継続的な改善を進めていく。

図表 3-2 P D C A サイクルの考え方



③ アウトソーシングの実施

アウトソーシングとは、専門的で優れた外部の経営資源（人材、財源、知識等の技術力等）やそのノウハウを活用し、窓口サービスのより一層の向上とコスト削減等の財政負担の軽減をはじめ、行政需要の変化に対する柔軟で迅速な対応を促進することであり、小平市においても、図表 3-3 に示す専門定型業務である窓口事務のアウトソーシングも含めた運用体制に移行していくことが必要となる。

そのため、アウトソーシングの推進に当たっては、「経済財政運営と改革の基本方針 2015（平成 27 年 6 月 30 日閣議決定）」に沿い、平成 29 年度からの「小平市第三次行財政再構築プラン」に基づき、職員定数の増加を抑制しながら行政サービスの充実を図り、図表 3-4 に示す窓口業務の整理を行い、特に専門定型業務に対するアウトソーシングを進めることで職員の業務負担の軽減を行い、職員の直接携わるべき専門的な業務への集中的な再配置による窓口サービスのさらなる充実に取り組むこととする。

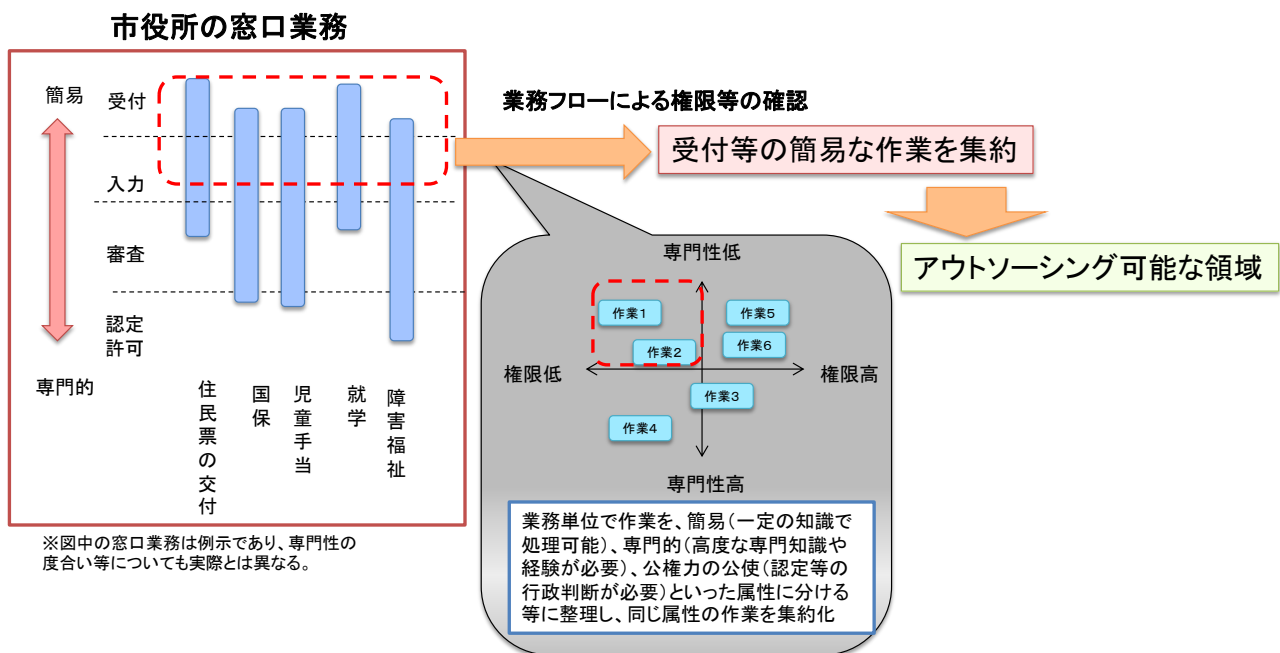
また、アウトソーシングの実施に当たっては、業務の検証や委託先の選定、業務に関する職員のノウハウの維持・継承が行われるよう適切に考慮し、さらに偽装請負等の問題に対しても「地方公共団体の適正な請負（委託）事業推進のための手引き（平成 24 年 1 月内閣府公共サービス改革推進室）」及び「労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準（昭和 61 年労働省告示第 37 号）」等の法令を順守した適正なアウトソーシングとなるよう、アウトソーシングを行う作業手順及び判断基準を確定するとともにレイアウト上の区分や個人情報保護手順等に基づき効率的・効果的に実施することとする。

図表 3-3 自治体の業務に対するアウトソーシング可能な領域の考え方

<p>政策企画立案業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 予算編成 ◆ 企画全般 ◆ 産業振興 ◆ 国保・介保料設定 ◆ 手数料等設定 ◆ 人事 など 	<p>公権力の行使・法規制業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 滞納処分 ◆ 生活保護決定廃止 ◆ 窓口事務(決定) ◆ 各種審査・決定 ◆ 公の施設目的外使用許可 など
<p>専門非定型業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 観光振興 ◆ 自然保護 ◆ 電算システム構想 ◆ 消費者行政 ◆ 施設修繕更新計画 ◆ 広報 など 	<p>専門定型業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 税関連補助業務 ◆ 会計・出納 ◆ 選管委事務局 ◆ 国保・介保事務 ◆ 農業委事務局 ◆ 設計・積算・検査 ◆ 入札・契約 ◆ 地籍調査 ◆ 調査統計 ◆ 窓口事務 など
<p>単純非定型業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 福祉サービス ◆ 保育所 ◆ 庶務補助 ◆ 受付・電話対応 ◆ 物品調達 など 	<p>単純定型業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 廃棄物処理 ◆ 公共施設維持管理 ◆ 道路管理 ◆ 給食 ◆ 公用車運行 ◆ 公営住宅 など

(出典:「地方自治体における行政運営の変容と今後の地方自治制度改革に関する研究会(第5回)」)

図表 3-4 アウトソーシング領域を抽出する考え方



(出典: 箕面市「市町村アカデミー」報告資料に基づき作成)

(2) 推進スケジュール

「2 窓口サービス改善の理念と取組方針・施策」の個別の施策として、緊急性や実現性、有効性や他事業との連携等を踏まえ、「短期」と「中長期」に分け、段階的に取り組んでいくこととする。また、今後、さらに詳細化した年度スケジュールを策定し、推進するものとする。

取組方針1 【案内】分かりやすく円滑な案内の実施

課題解決の方向性（施策）	施策内容	スケジュール		
		短期		中長期
		第一ステップ	第二ステップ	第三ステップ
施策1 - ① 広報誌・ホームページ等による情報提供の拡充	統一的な掲載モデルの設定	統一的なモデルを検討する	統一的なモデルを作成する	統一的なモデルに基づき情報提供を実施する
	「目的別の庁舎案内」の作成	ライフイベント別に手続きを整理した庁舎案内を検討する	ライフイベント別に手続きを整理した庁舎案内を作成する	ライフイベント別に手続きを整理した庁舎案内を公開する
	市役所本庁舎等への案内マップの作成	交通手段等を考慮したマップを検討する	交通手段等を考慮したマップを作成する	ホームページや市民便利帳に掲載する
	必要な手続きが簡単に検索できるページの一覧の情報を掲載	ライフイベント別の手続きを整理し一覧を作る	ホームページに一覧を掲載する	ホームページに検索機能を入れる
施策1 - ② 問い合わせに対する情報の拡充 重点施策	FAQのガイドラインやフォーマットの設定	FAQガイドラインを作成し、統一ルールや管理運用体制を定め、FAQを作成する	作成したFAQをホームページに掲載し、検索しやすくする	ホームページに公開されたFAQを更新する
	FAXや電子メール等で市役所に寄せられる質問と回答のホームページ等での情報発信	質問と回答のルールを検討する	質問と回答のルールを作成する	質問と回答ルールに基づき、市役所に寄せられる質問と回答をホームページ等で情報発信する

課題解決の 方向性（施策）	施策内容	スケジュール		
		短期		中長期
		第一ステップ	第二ステップ	第三ステップ
施策1 - ③ 電話問い合わせ 対応の工夫	ダイヤルインのあり方の 見直し	代表電話とダイ ヤルインの 課題を整理す る	課題を基にあ り方の見直し と今後の取組 内容を定める	今後の取組内 容に基づき、 見直しを実施 する
	F A Qの活用により電話 問い合わせの一次対応の 実施	電話窓口の対 応範囲と電話 窓口を設置す るための要件 を整理する	問い合わせ電 話窓口を開設 する	高齢者や障が い者等に電話 以外の受付及 び分かりやす い案内を提供 する
施策1 - ④ 分かりやすく・ 親切な窓口案内 の充実	総合案内とフロアマネー ジャーの業務内容の見直し と連携を強化した体制 の整備	総合案内とフ ロアマネー ジャーの業務内 容を見直す	連携強化した 体制による誘 導や案内を実 施する	誘導や案内の 実施内容を見 直し、改善を 図る
施策1 - ⑤ 案内しやすいフ ロア配置 重点施策	ライフイベントに関連す る課を集めて配置するワ ンフロア化の実施	ワンフロア化 に向けた整理 を行い、フロ ア再配置計画 を作成する	フロア再配置 計画に基づく 再配置を行う	ワンフロア化 の実施内容を見 直し、改善 を図る
	パーティション等の設置 によるプライバシーの確保	プライバシー 確保に必要な 要件を整理す る	プライバシー 確保のための 手立てを実施 する	パーティショ ン等を設置し てプライバシー を確保する
	窓口の混雑状況に応じた カウンターの位置や数の 柔軟対応による有効利用	共用利用可能 なカウンターの 有効利用を 検討し、フロ ア再配置計画 に反映させる	共用利用可能 なカウンターの 有効利用の 検討結果を含 めたフロア再 配置計画に基 づく再配置を 行う	カウンターの 位置や数を柔 軟に変更して 複数課で有効 利用する
	職員の執務環境を改善す るための効率的な職員の 動線確保	現在の執務環 境の実態の整 理と方向性を 検討する	実態と方向性 に基づき執務 環境を整備す る	効率的な職員 の動線確保等 を図る
	繁忙期に特定の届出を対 象とした受付を行う特設 ブースの設置	特設ブースの 設置場所や時 期等を検討す る	特設ブースを 設置する	特設ブースを 活用する

課題解決の方向性（施策）	施策内容	スケジュール		
		短期		中長期
		第一ステップ	第二ステップ	第三ステップ
施策1 - ⑥ 見やすく、大きく、分かりやすいフロアの案内表示	市民の導線を考慮した案内看板・案内表示・掲示物等の見直し	統一的な案内表示方法（番号、色の活用等）、掲示物等のルールを定めフロア再配置計画に反映させる 市民の視線に合わせ、記載台の記入例の掲示方法を変更する	フロア再配置計画に基づき、案内サイン等の設置を行う	案内看板・案内表示・掲示物等の見直しを行う
	庁内で1つの番号を使用する等統一的な窓口への呼び出しの実施	番号発券機を利用した統一的な窓口の呼び出し方法を検討する	フロア再配置計画に基づき、新たな番号発券機を設置する	統一的な窓口の呼び出しを実施する

取組方針2 【受付】親切・丁寧な受付の実施

課題解決の方向性（施策）	施策内容	スケジュール		
		短期		中長期
		第一ステップ	第二ステップ	第三ステップ
施策2 - ① 市民に対する待ち時間の案内告知	窓口混雑状況や待ち人数等の情報提供	番号発券機を活用した待ち時間の算定方法や情報提供の方法等を検討する 混雑カレンダーを作成する	混雑状況の情報提供を実施する	混雑状況の情報提供を拡充する
	子ども連れの市民が安全安心に手続きできる清潔なキッズスペースの適正配置	現在のキッズスペースを見直し適正な配置を検討し、フロア再配置計画に反映させる	フロア再配置計画に基づき、キッズスペースを適正に設置する	キッズスペースを快適な空間として拡充する

課題解決の方向性（施策）	施策内容	スケジュール		
		短期		中長期
		第一ステップ	第二ステップ	第三ステップ
施策2 - ② 分かりやすく漏れのない受付 重点施策	ライフイベントに伴う手続き一覧による窓口案内表や持ち物一覧の作成、配布	ライフイベント別に手続きを整理し、チェックシートを作成する	各課でチェックシートの運用を実施する	チェックシートの内容を見直して拡充する
施策2 - ③ 効率的に手続きが行えるよう受付方法の工夫 重点施策	証明書やライフイベントに伴う主要な手続きを行う窓口の集約・配置	集約する業務を整理し、運用方法及び他部署との連携方法を構築する	市民受付窓口を設置し、運用を実施する	市民受付窓口の内容を見直して拡充する
	障がい、高齢、介護の相談や届出等の福祉に関する手続きを行う窓口の集約・配置	集約する業務を整理し、運用方法及び他部署との連携方法を構築する	福祉受付窓口を設置し、運用を実施する	福祉受付窓口の内容を見直して拡充する
	ライフイベントに伴う手続きを部署間で円滑に連携・連絡するための既存の異動連絡票の有効活用等の仕組みの構築	部署間の連携・連絡するための異動連絡票を活用した効率的な仕組みを検討する	部署間の連携・連絡の運用を実施する	部署間の連携・連絡の運用を見直して拡充する
施策2 - ④ 利用しやすい受付の拡充と市民の来庁の省力化	既存の土曜窓口を含めた窓口開設の効果や受付日時を考慮した新たな休日・時間外窓口の開設	新たな休日・時間外窓口の開設に向けた環境や体制の課題を整理し今後の方向性を検討する	課題と方向性から、新たな休日・時間外窓口を開設する	新たな休日・時間外窓口を見直して拡充する
	自動交付機の活用やコンビニ交付導入、マイナンバーカードの利用、マイナポータル活用等の課題整理	自動交付機、コンビニ交付、マイナポータルの活用に向けた効果と課題を検討する	効果と課題に対する方向性を検討する	方向性に基づく活用を実施する

課題解決の方向性（施策）	施策内容	スケジュール		
		短期		中長期
		第一ステップ	第二ステップ	第三ステップ
施策2 - ⑤ 外国人住民への分かりやすく、やさしい対応	外国人住民に対応した外国語の案内サインの作成	統一的な案内表示の計画に合わせ、外国語表記をする案内サインを定め、フロア再配置計画に反映させる	フロア再配置計画に基づき、外国語表記のサインを作成する	外国語の案内サインを設置する
	外国人住民のための申請書や通知の作成、記載例の設置、窓口会話事例集の活用等の実施	窓口会話事例集を作成する	翻訳が必要な申請書類を整理し、外国語の申請書、記載例、通知を作成する	外国語の申請書の利用を開始する

取組方針3 【申請処理】円滑で迅速な申請処理の実現

課題解決の方向性（施策）	施策内容	スケジュール		
		短期		中長期
		第一ステップ	第二ステップ	第三ステップ
施策3 - ① 申請書や各種通知等の見直し 重点施策	申請書様式の作成や見直しの指針となるガイドラインの作成 申請書様式の見直しと簡略化・統一化	ガイドラインを作成し、変更が可能な申請書様式を抽出する	申請書様式を変更し、運用を実施する	申請書様式の変更を拡大し、拡充する
	申請書自動印字システムの導入	申請書自動印字システムの導入に向けた検討をする	申請書自動印字システムを導入、運用を実施する	申請書自動印字システムの活用範囲を拡大する
	窓口事務における本人確認の必要性を整理した全庁的なガイドラインの作成	本人確認のガイドラインを作成する	ガイドラインに基づいた本人確認を実施する	本人確認の運用を見直して拡充する
	申請等の押印省略のための押印の取り扱いを整理した全庁的なガイドラインの作成	押印省略のガイドラインを作成する	押印省略ガイドラインに基づいた申請受付を実施する	押印省略の運用を見直して拡充する
	申請書や通知にユニバーサルデザインや用語解説の採用	ユニバーサルデザインを使用した効率的な手続き処理のあり方を検討する	ユニバーサルデザインを使用した通知のサンプルを作成する	サンプルに基づく通知を作成し、利用する

課題解決の 方向性（施策）	施策内容	スケジュール		
		短期		中長期
		第一ステップ	第二ステップ	第三ステップ
施策3 - ② 効率的な申請手 続き	窓口での申請受付・交 付・審査・承認等の申請 処理事務の分業化と効率 的な申請処理の実施	申請処理の事 務の分業化 等、業務フロ ーを作成し業 務手続きの流 れを整理する	業務手続きの 流れに合った マニュアルを 整備し、運用 を実施する	業務手続きの 流れの運用を 見直して拡充 する
	窓口受付時に所得情報等 を職員が確認を行う方法 の確立 マイナンバーによる情報 連携を活用した対応の実 施	オンライン確 認で添付書類 を省略できる 情報を整理 し、必要な端 末を各課に配 備する	オンライン確 認による添付 書類の省略可 能なものから 実施する	オンライン確 認による添付 書類の省略範 囲を拡大する
施策3 - ③ 効率的な郵送請 求・交付事務	郵送請求による交付事務 の集約化	集約化可能な 対象郵送請求 物を整理する	返送物を郵送 するための業 務フローを作 成し、集約化 を図る	郵送事務の一 括処理を実施 する

取組方針 4 【運用体制】 柔軟な運用体制と知識や能力の均一化の実現

課題解決の 方向性（施策）	施策内容	スケジュール		
		短期		中長期
		第一ステップ	第二ステップ	第三ステップ
施策 4 - ① 運用体制の見直し 重点施策	新たな受付体制整備を行う課の設置等による組織再編	新たな課の設置を含めた新しい運用体制を検討する	新しい運用体制を整備する	新しい運用体制での運用を見直して拡充する
	東部出張所の業務処理方法も含めた体制整備	嘱託職員の配置による体制の強化を図る	自動印字システムの活用等の業務改善の取組を先行して実施する	先行して実施した取組の運用を見直して拡充する
施策 4 - ② 運用方法の見直し 重点施策	アウトソーシングの範囲と運用方法の見直しの実施	アウトソーシングの範囲の選定と運用方法を見直す	見直した結果に基づいたアウトソーシングを実施する	アウトソーシングの運用を見直して拡充する
	嘱託職員・臨時職員の有効活用	業務フローを見直し嘱託職員と臨時職員の再配置を行う	嘱託職員と臨時職員の再配置の結果を検証し必要に応じ見直す	更に運用を見直して拡充する
施策 4 - ③ 業務知識の向上	全庁で統一的な業務マニュアルの整備	現行のマニュアルを見直す	現行のマニュアルを修正し新たな業務マニュアルを作成する	業務マニュアルを随時修正する
	他課の業務を知る機会を提供する等の関係課の研修の実施	窓口関係課の業務を知るための研修や体験研修等の計画を作る	窓口関係課の業務を知るための研修を実施する	研修内容を見直して拡充する
施策 4 - ④ 接遇能力の向上	小平市全体で統一された接遇の方向性を示した新たな行動指針策定と接遇マニュアルの改訂	接遇対応の行動指針を作成する	接遇研修を実施する 接遇マニュアルの改訂を検討する	接遇マニュアルを改訂する

4 参考資料

(1) 庁内委員会

1 目的

少子高齢社会において多様化する市民ニーズ、マイナンバー等の制度改正やこれからの時代に求められる窓口のあり方を検討し、市民との接点となる市役所の窓口サービスをより充実させていくため、窓口サービス改善の方針及び実施に当たり、関係各課等の連携を密にし、円滑かつ効率的に推進するために、小平市窓口サービス改善に関する庁内委員会を設置する。

2 所掌事項

- (1) 窓口サービス改善の検討に関すること
- (2) 窓口サービス改善の実施に関すること
- (3) 窓口サービス改善の実施に伴う運用等に関すること
- (4) 窓口サービス改善に伴う関係部署との連絡調整に関すること
- (5) その他、窓口サービス改善に伴い必要とする事項

3 庁内委員会

(1) 構成

役職	職務名
委員長	企画政策部長
副委員長	企画政策部行政経営課長
委員	企画政策部政策課長
委員	企画政策部情報政策課長
委員	企画政策部財政課長
委員	総務部総務課長
委員	市民部市民課長
委員	市民部税務課長
委員	市民部収納課長
委員	市民部市民相談課長
委員	子ども家庭部子育て支援課長
委員	子ども家庭部保育課長
委員	健康福祉部生活支援課長
委員	健康福祉部高齢者支援課長
委員	健康福祉部障がい者支援課長
委員	健康福祉部健康推進課長
委員	健康福祉部保険年金課長
委員	環境部環境政策課長
委員	環境部資源循環課長
委員	教育部学務課長

(2) 出席者

- ① (1)に掲げる職員（必要に応じて所属職員）。
- ② 必要に応じて、上記以外の関連課長。

(3) ワーキングチーム

- ① 庁内委員会の下に、所掌事項の事務整理作業のため、ワーキングチームを設置する。
- ② ワーキングチームのメンバーは、庁内委員会に属する課及び関連課の担当者とする。

(4) 庶務

企画政策部行政経営課

4 その他

- ① 委員会は、「窓口サービス改善の方針」策定後、実施に向けた検討や関係部署との連絡調整等を行うことも想定。
- ② 会議は、必要に応じ委員長が招集する。なお、委員長は、必要と認められる資料の提出、調査の実施等を各部各課等の長に求めることができる。
- ③ 必要があると認めるときは、会議及びワーキングチームに専門家（業務委託者を想定）又は関係する職員の出席を求めることができる。

(2) 事務局

窓口サービス改善の検討は、全庁的な検討を行うことから、窓口業務に関わる担当課のメンバーで事務局を構成する。

「事務局」の構成

行政経営課：行財政改革担当

情報政策課：社会保障・税番号制度担当

市民課：市民サービス担当

生活支援課：管理指導担当

保険年金課：国民年金担当

(3) ワーキングチーム

課名	担当名
情報政策課	推進担当
総務課	総務担当
市民課	記録担当、窓口担当
税務課	庶務担当
収納課	管理担当、収納担当
市民相談課	市民相談担当
子育て支援課	手当助成担当
保育課	保育・幼稚園担当
生活支援課	保護担当
高齢者支援課	地域支援担当
障がい者支援課	事業推進担当
健康推進課	庶務担当
保険年金課	国民健康保険担当、後期高齢者医療担当
資源循環課	推進担当
環境政策課	環境対策担当
学務課	学事担当