

# 総合窓口導入支援のご案内

住民起点で担い手最適化を果たす総合窓口導入をご支援します

## 1. 住民起点の総合窓口化と業務改革・担い手最適化の必要性

### (1) 地域を取り巻く環境の変化

本格的な人口減少・少子高齢化・グローバル化など、地域を取り巻く社会経済環境の構造的変化は、地方自治体の経営環境に大きな影響を及ぼすことが予想されています。特に、団塊の世代がすべて75歳以上となる2025年に向けて、税収減少・財政支出増加等のマイナスの影響が大きく、地方交付税のトップランナー方式の導入やそれに対応したモデル構築を図る総務省「業務改革モデルプロジェクト」の推進など、2000年代に進行した地方自治体の業務改革は第二幕が始まる情勢となっています。

### (2) 業務改革モデルプロジェクトの概要

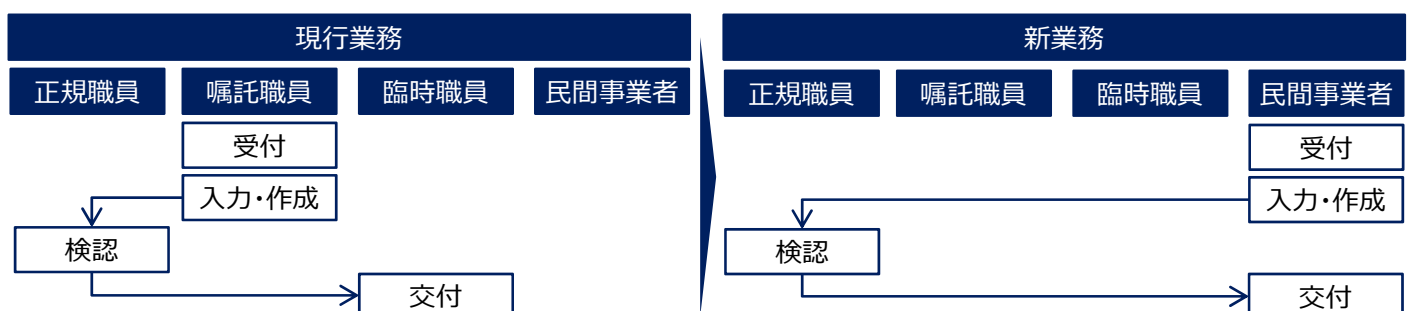
総務省「業務改革モデルプロジェクト」では総合窓口及び庶務業務改革を対象に、業務改革のモデル構築に向けた取組が推進されています。平成28年度～平成30年度には以下の3自治体が弊社が関与するモデル自治体として選定され、鳥取市・彦根市・塩尻市の成果報告書は総務省のウェブサイトで公開されています。

自治体名	モデル概要
鳥取県 鳥取市	平成31年度からの総合窓口設置に向け、窓口事務処理の段階別の業務分析を行った包括的アウトソーシングの導入可能性の検討モデル（富士通・ <a href="#">富士通総研支援</a> ）
滋賀県 彦根市	基本的な窓口サービスに加え、移住や観光などの各種相談業務のワンストップ化・アウトソーシング化を実施する業務改革の取組モデル（富士通・ <a href="#">富士通総研支援</a> ）
長野県 塩尻市	保育ニーズの多様化、所管課職員の時間外勤務時間増加の課題を受けて、保育園申請受付にRPA・OCRを、利用調整にAIを活用する実証実験を実施し、その精度や効果を検証するモデル（ <a href="#">富士通総研支援</a> ）

### (3) 住民起点の総合窓口導入と担い手最適化の重要性

自治体窓口は住民サービスの起点であり、住民満足度を左右する大きな要素です。住民待ち時間の短縮を図るとともに、専門性を必要とする住民ニーズに対応した総合窓口の在り方が求められています。総合窓口導入において、業務改革や担い手最適化を行わず、ひとつの窓口で業務完結を目指す「ワンストップサービス」にこだわるあまり、かえって待ち時間が増加するなどの課題が発生している事例もあります。そのため、来庁者数や専門性の要否を踏まえ、適切な総合窓口導入を図る必要があります。

また、自治体窓口において嘱託職員・臨時職員を主な担い手としている場合、正規職員による嘱託職員・臨時職員の採用・育成・ローテーションなどの業務負荷も極めて大きくなっています。このような状況を踏まえ、正規職員・嘱託職員・臨時職員・民間事業者の適切な役割分担を行う担い手最適化が求められています（以下例）。



## 2. 総合窓口導入の進め方

住民起点かつ担い手最適化を図る総合窓口導入は以下の方法で行うことが効果的です。富士通総研は、アウトソーシング事業者との連携を行うことで、アウトソーシング時の留意点を明らかにすることやアウトソーシング時の効果算出の見積算出までを実施可能な体制を構築しています。これにより、正規職員・嘱託職員・臨時職員・民間事業者を含めた窓口業務プロセスにおける担い手最適化を図ります。

1	市民向け窓口サービス業務の実態調査（書面）	<ul style="list-style-type: none"> <li>調査方針の決定・対象業務の洗い出し</li> <li>調査票・調査要領の作成・説明会の実施</li> <li>担当課職員による調査票の記入</li> </ul>
2	法令上の切り分け・委託可否調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>調査票の確認（書面ベース）</li> <li>国手引等の整理</li> <li>対象業務における委託可否の判断</li> </ul>
3	市民向け窓口サービス業務の実態調査（対面）	<ul style="list-style-type: none"> <li>担当課職員に対するインタビュー調査</li> <li>調査票の確認・修正</li> <li>調査票の集計・分析（書面・対面ベース）</li> </ul>
4	先進事例把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>課題解決に成功した先進事例の概要把握（文献ベース）</li> <li>先進事例視察</li> <li>調査結果のとりまとめ</li> </ul>
5	総合窓口・アウトソーシング化の可能性検証	<ul style="list-style-type: none"> <li>アウトソーシングに向けた基本的視点の整理</li> <li>実態調査・事例調査・法令上の制限等を踏まえたアウトソーシング範囲の洗い出し</li> <li>新業務フローの作成（担い手最適化及び総合窓口化）</li> </ul>
6	総合窓口・アウトソーシング化の効果検証	<ul style="list-style-type: none"> <li>現状業務工数及び費用の算出</li> <li>新業務工数及び費用の算出</li> <li>効果検証のための転入・転出等モデルケースの設定</li> <li>総合窓口・担い手最適化の効果導出</li> </ul>

## 3. 富士通総研の総合窓口導入支援の特徴

### （1）全国の自治体経営の確立を支援するコンサルタントによる総合窓口導入に係る担い手最適化支援

富士通総研では、今後の厳しい資源制約の中、必要な施策・事業を絞り込むとともに、自治体業務の担い手最適化を図る取組を進めています。担い手最適化では、専門性や定型性の観点から真に正規職員で実施しなければならない業務を特定するとともに、嘱託職員・臨時職員・民間事業者を含めた業務プロセス単位の担い手最適化を推進しています。内閣府「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」を基礎として、豊富な経験を有するコンサルタントが窓口業務の担い手最適化に向けたインタビュー調査を行うことで、法令遵守と業務効率性に配慮した窓口業務の担い手最適化をご支援します。

### （2）総務省業務改革モデルプロジェクトなど国の政策動向も踏まえた総合窓口導入支援

富士通総研は総務省業務改革モデルプロジェクトで「総合窓口の導入とアウトソーシングの一体的推進」として鳥取県鳥取市や滋賀県彦根市と連携しながらモデル構築を行いました。なお、鳥取市の事例は初年度のモデルの中で唯一、経済財政諮問会議の「公共サービスイノベーション・プラットフォーム」の事例として取り上げられています。

このように総務省業務改革モデルプロジェクトやアウトソーシングに係る標準仕様書の動向も踏まえ、実行性と実効性を併せ持つ総合窓口導入を強力に推進します。

このカタログに掲載されている内容については、予告なしに変更することがありますのでご了承ください。

2019年8月

#### お問い合わせ先

#### 株式会社富士通総研

コンサルティング本部 行政経営グループ

〒105-0022 東京都港区海岸1丁目16番1号 ニューピア竹芝サウスタワー TEL:03-5401-8396