

区役所窓口サービス向上プラン

平成30年4月

京都市文化市民局

取組の背景

マイナンバー制度の導入（平成27年度）や戸籍事務のコンピュータ化の完了（平成28年度）など、区役所の窓口をとりまく環境は大きく変化しております。こうした変化に的確に対応し、窓口サービスの向上と業務の効率化を図るため、「共汗で進める 新たな区政創生～京都市における区政の在り方について～」（平成28年3月策定）（以下「区政創生」という。）に基づき、区役所の窓口改革について検討を進めてまいりました。

このプランは、「区政創生」に掲げる「目標とする4つの区役所像」の一つである「ICT（情報通信技術）等を活用したスマートな区役所」を実現するため、具体的取組についてとりまとめたものです。今後は、本プランに基づき、窓口サービス向上と業務の効率化に向けた取組を進めてまいります。

（「共汗で進める 新たな区政創生～京都市における区政の在り方について～」（平成28年3月策定）より抜粋）

3（4）ICT（情報通信技術）等を活用したスマートな区役所

ICTの活用による窓口サービスの向上・業務の効率化

㊦ マイナンバー制度の導入等を契機とした窓口サービス向上と業務の効率化

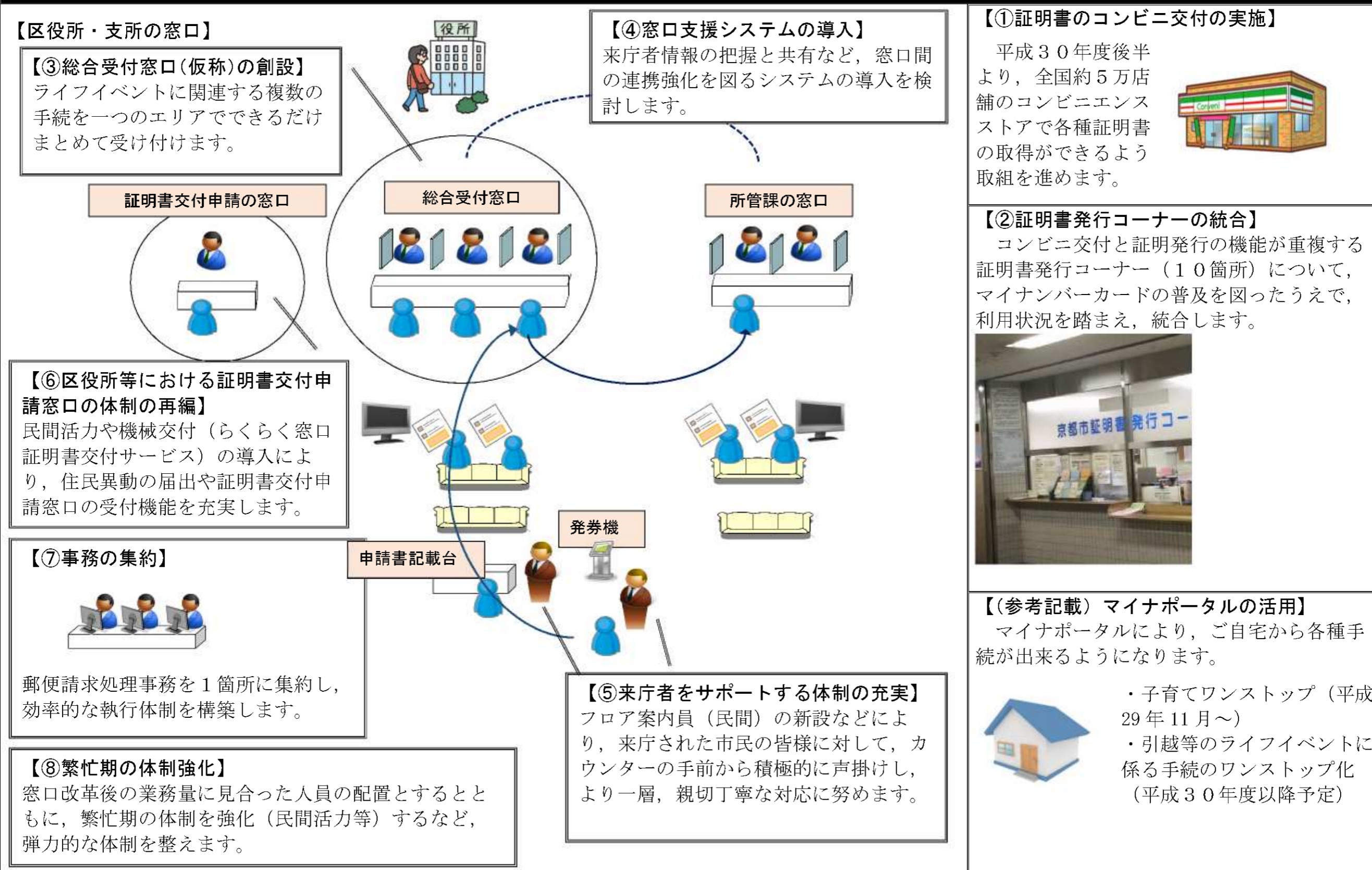
マイナンバー制度の導入、戸籍事務のコンピュータ化など、区役所の窓口業務に係る環境が大きく変化してきています。これらの変化に的確に対応し、より効率的で満足度の高い窓口業務の実現に向けた改革を進めていくことが必要となっています。このため、各種証明書のコンビニ交付の早期実施やワンストップ窓口をはじめとした窓口業務の改革の検討など、窓口サービスの向上と業務の効率化に向けた取組を進めます。

基本方針等

2つの基本方針のもと、3つの取組の柱を定め、8つの具体的取組を記載しております。

基本方針	取組の柱	具体的取組
窓口サービスの向上	I 証明書のコンビニ交付の実施と証明書発行コーナーの統合	①証明書のコンビニ交付の実施 ②証明書発行コーナーの統合
	II 総合受付窓口（仮称）の創設をはじめとした区役所窓口の再編	③総合受付窓口（仮称）の創設 ④窓口支援システムの導入 ⑤来庁者をサポートする体制の充実
業務の効率化	III 効率的な執行体制の整備	⑥区役所等における証明書交付申請窓口の体制の再編
		⑦事務の集約
		⑧繁忙期の体制強化

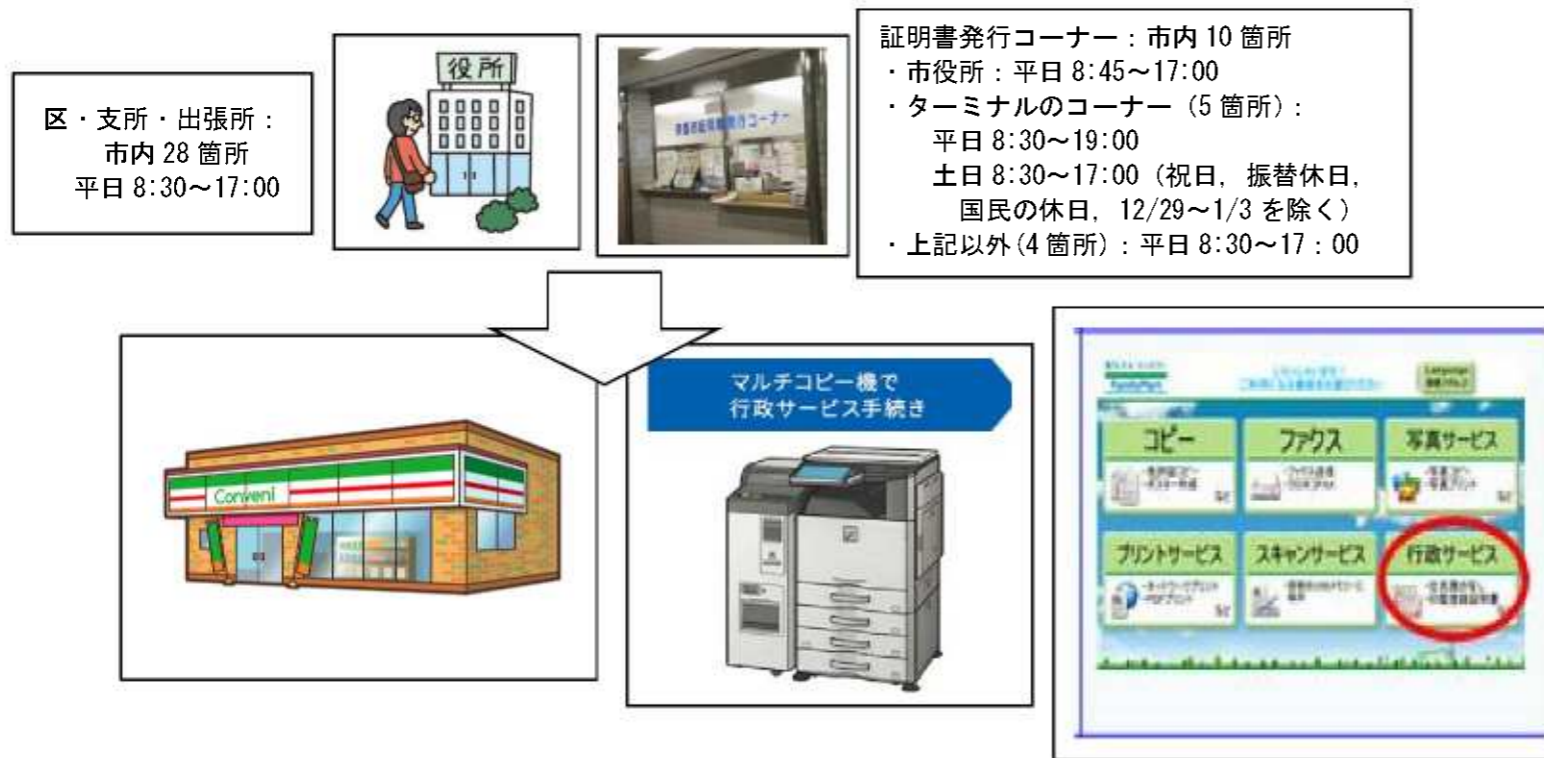
目指す区役所等の窓口像（8つの具体の取組）



1 証明書のコンビニ交付の実施

平成30年度後半から、全国約5万店舗のコンビニで各種証明書（住民票の写し、戸籍証明、各種税証明など）の取得ができるよう取組を進めます。

あわせて、コンビニ交付の利用に必要なマイナンバーカードの普及促進に努めるとともに、マイナンバーカードを保有するより多くの方に、コンビニ交付サービスを利用してもらえるよう、また、機器操作に不慣れな方にも、サービスを利用してもらえるよう、分かりやすい機器の利用方法の広報や、個人情報の漏えいに対する不安の解消に向けた広報を、積極的に行っていきます。



取得できる証明書	住民票の写し、住民票記載事項証明書、印鑑登録証明、所得・課税証明、戸籍証明 ^(※1) 、戸籍の附票 ^(※1)
利用できるコンビニ	セブン-イレブン、ローソン、ファミリーマート、ミニストップ等、全国約50,000店舗 ^(※2)
利用できる時間	6:30～23:00（12/29～1/3を除く） ^(※3)

※1 戸籍証明及び附票については、本籍地が本市で、住所地が他都市の場合でも、本人が事前登録すれば、コンビニで証明書の交付を受けられるようになる。

※2 マルチコピー機設置店舗に限る。

※3 戸籍証明については、区役所等の開庁時間内に限る。

2 証明書発行コーナーの統合

コンビニ交付と証明発行の機能が重複する証明書発行コーナー（10箇所）について、マイナンバーカードの普及を図ったうえで、利用状況を踏まえ、統合します。

市内の証明書発行コーナー （10箇所）	35年度（目途）
市役所・四条（※1） 竹田・北大路 山科・桂 西院・向島 嵯峨・岩倉 （※2）	利便性の高い場所で統合 （※3）

※1 市役所コーナーについては、市庁舎建替えに伴い移転が必要（31年度後半）なため、待合スペースが狭小な四条コーナーと、先行して統合します。

※2 民間活力の導入を検討します。

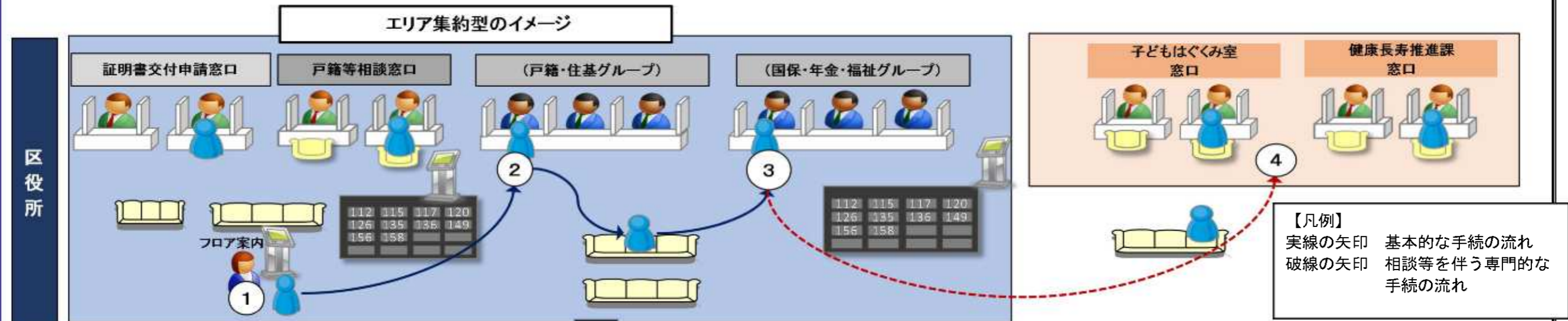
※3 新たな窓口サービスの追加を検討します。

3 総合受付窓口（仮称）の創設

(1) 引越し、婚姻、出生などのライフイベントに伴い戸籍・住民登録の手続と併せて生じる複数の手続を、一つのエリアで、各業務に精通した複数の担当者が受け付けるエリア集約型の総合受付窓口を実現します。

(2) 引き続き、AIをはじめとした最新のICT技術を活用したうえでワンストップ型の総合受付窓口の導入を目指します。

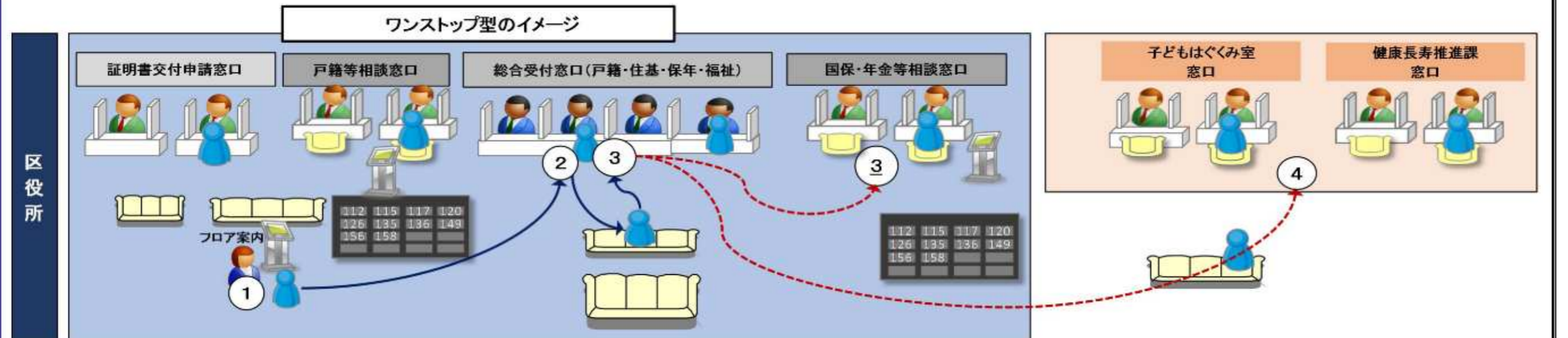
【当初のイメージ(先行区で実施し、その後各区に拡大)】エリア集約型の窓口(市民窓口課と保険年金課の一体的な運用)



- ① 来庁目的、必要手続の確認
- ② 戸籍・住民異動の受付
- ③ 国民健康保険や児童手当、介護保険の手続の受付
- ④ その他の相談

- ★ 分野横断的な業務知識を有する人材の育成
- ★ ICTを活用した各業務システムの連携
- ★ マイナンバーカードを活用した施策の充実による窓口の業務の効率化
- ★ 更なる民間活力の導入の検討

【目指すイメージ】ワンストップ型の窓口(一人の担当者が全ての手続を対応)



4 窓口支援システムの導入

来庁者情報の把握と共有など、窓口間の連携強化を図るシステムの導入を検討します。

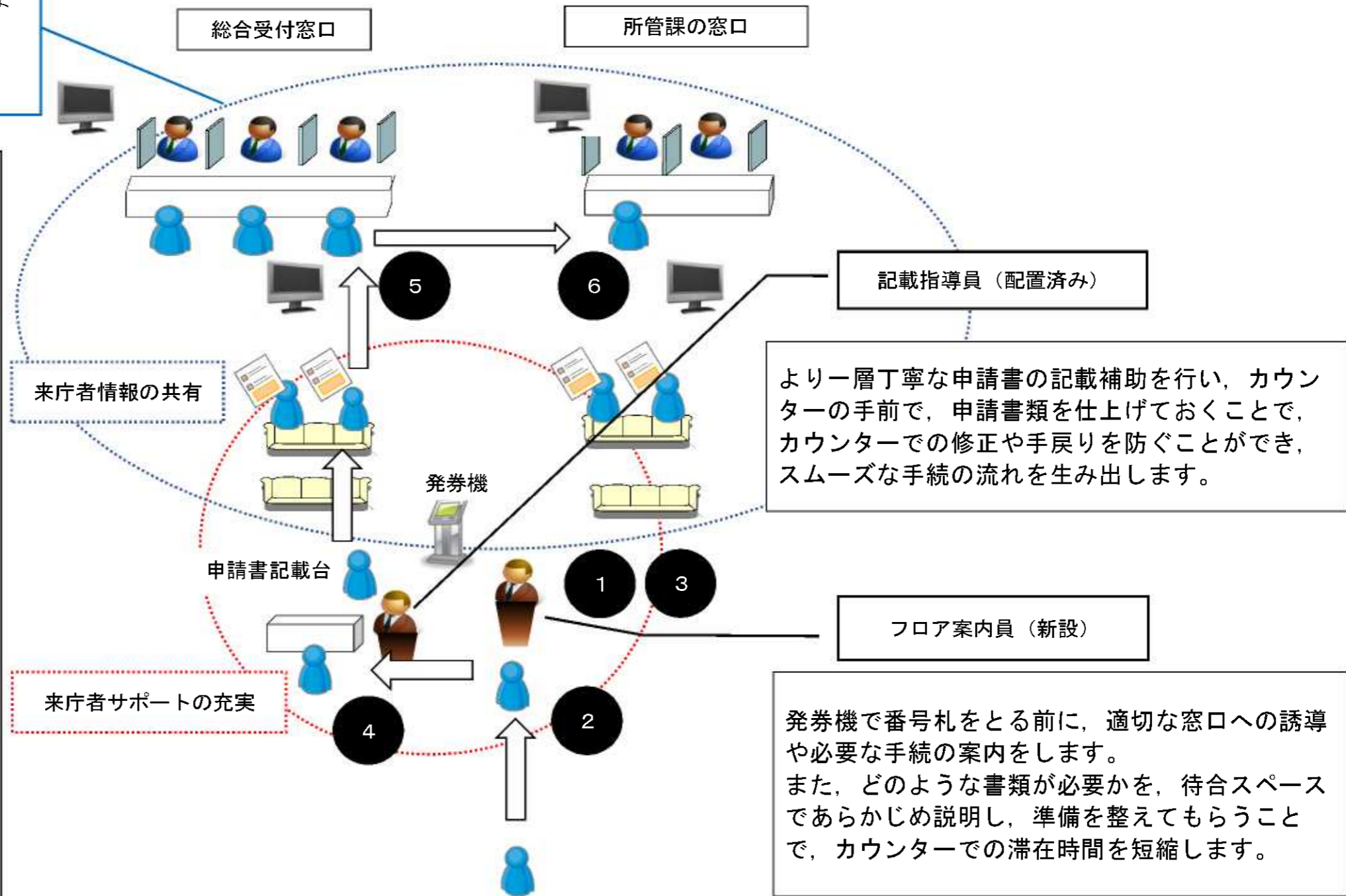
市民が訪問した先の窓口で、職員が準備を整えて待つ、「お待たせしました」から「お待ちしておりました」と言える窓口を目指します。

<イメージ>

- ①【フロア案内員】どのような御用件でしょうか。
- ②【市民】〇×県から引っ越してきました。
- ③【フロア案内員】（軽い聞き取り）A・Bの手続が必要です。申請書に必要事項を御記入下さい。
- ④【記載指導員】申請書の記入方法を御案内します。（記載後）番号札◇番です。窓口にお進み下さい。
- ⑤【総合受付窓口】お待ちしておりました。A・Bの手続を行います。（追加の聞き取り）お客様のご家庭では、追加でCの手続（相談を伴う手続）が必要です。隣の窓口にお進み下さい。
- ⑥【所管課窓口】（窓口間の情報連携済み）お待ちしておりました。Cの手続を進めます。

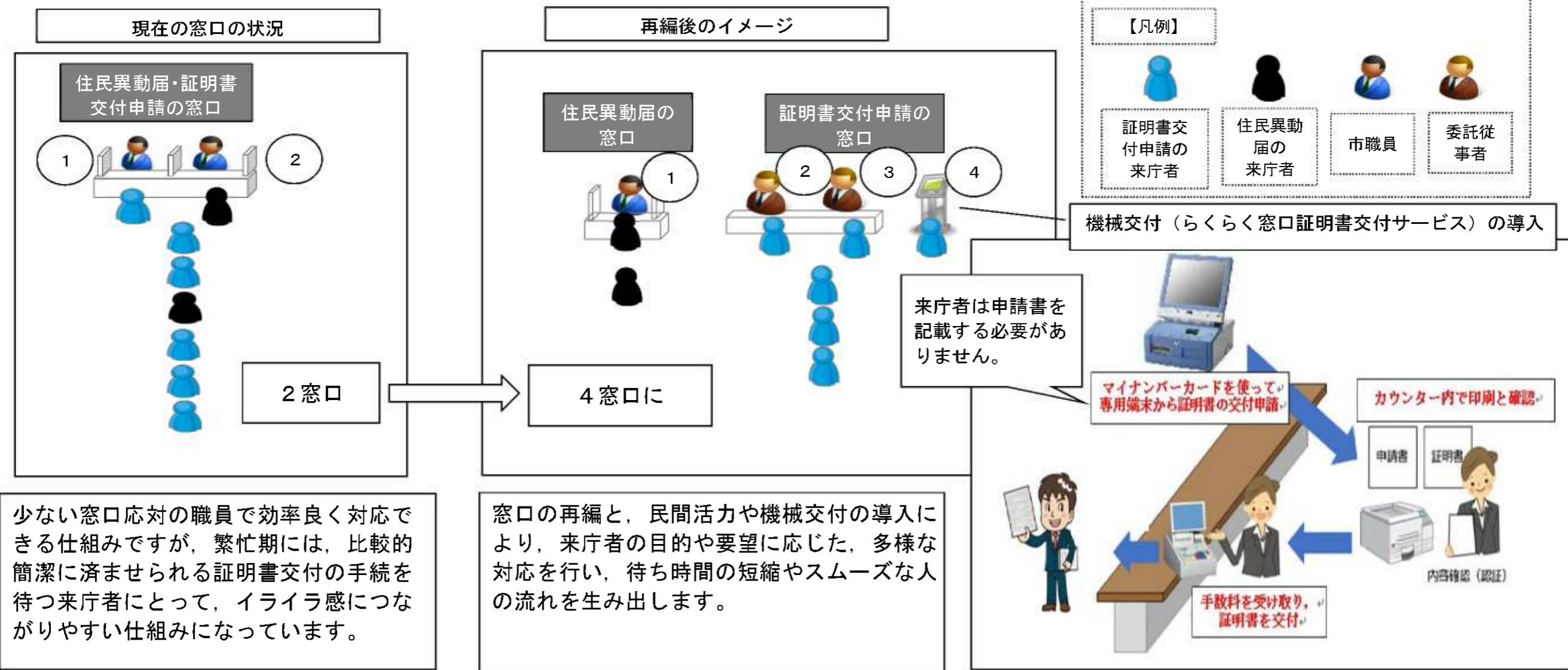
5 来庁者をサポートする体制の充実

フロア案内員（民間）の新設などにより、来庁された市民の皆様に対して、カウンターの手前から積極的に声掛けし、より一層、親切丁寧な対応に努めます。



6 区役所等における証明書交付申請窓口の体制の再編

民間活力や機械交付（らくらく窓口証明書交付サービス）の導入により、住民異動の届出や証明書交付申請の窓口の受付機能を充実します。



7 事務の集約

郵便請求処理事務を1箇所に集約し、効率的な執行体制（民間活力の導入等）を構築します。

8 繁忙期の体制強化

窓口改革後の業務量に見合った人員の配置とするとともに、繁忙期の体制を強化（民間活力の導入等）するなど、弾力的な体制を整えます。

(参考1) 民間活力の導入に対する考え方

高度な行政の専門性や公権力の行使への責任を持つ市職員が担う役割と、行政分野に限らない幅広い経験やノウハウを持つ民間事業者の役割をきっちりと切り分け、両者の長所を活かすことで、市民に寄り添った、より市民満足度の高いサービスの提供を目指します。

民間活力の導入に当たっては、以下の考えに基づき、本市の業務の実情を踏まえつつ、市民の不安や窓口の混乱を招くことがないように、段階的かつ慎重に対象業務の範囲を選定したうえで、万全を期して進めてまいります。

◆ 前提

- 1 法律に基づく市長の判断行為など、公権力の行使を伴う業務は、引き続き、市職員が責任を持って従事すること。
- 2 市民に不安を与えることがないように、しっかりとした個人情報保護対策を講じること。

◆ 民間活力の導入を検討する業務

- 1 時期による繁閑差や今後の需要変動が大きい業務で、民間事業者による柔軟で効率的な体制の構築により、市民サービスの向上につながる業務。
- 2 接遇や案内など、行政分野に限らない幅広い民間事業者のノウハウを活用することで、市民サービスの向上に直結する業務。
- 3 比較的定型的で、他都市においても民間活力の導入実績が豊富にある業務。
- 4 業務の一部を外部発注しても、これまで培ってきた本市の業務のノウハウや流れを活かすことができる業務。

(参考2) 全体スケジュール

	30年度	31年度	32年度	33年度	34年度	35年度
I 証明書のコンビニ交付の実施と証明書発行コーナーの統合		コンビニ交付サービス開始				
			市役所・四条証明書発行コーナーの統合 民間活力の導入			証明書発行コーナーの統合
II 総合受付窓口(仮称)の創設をはじめとした区役所窓口の再編			先行区で実施後、順次拡大実施			
III 効率的な執行体制の整備			区役所等の証明書交付申請窓口の再編・繁忙期の体制強化			
		郵便請求処理事務センター(仮称)の設置				