

ワンストップサービス推進事業の進捗状況について

平成25年度から27年度までの3年間の継続費で進めている「ワンストップサービス推進事業」とは、北見市が進めている窓口業務改善のメインテーマとなるもの

1. 窓口業務改善の2つの目的

①市民サービス向上

- ・「市民にわかりやすく、やさしい窓口サービス」
→手続きにかかる時間・手間・負担感を減らすための業務改善を利用者の目線から行う

②事務改善による業務量の削減

- ・事務処理の流れの変更、簡易な手続きの受付集約化を行う
- ・各課横断的な視点で事務改善を行い、総業務量を減らす
→「職員にとっても、仕事を進めやすい仕組み」をつくること

2. 市民にとってのワンストップサービスとは

- ・市役所に行く用事に合わせて、手続きがもれなく、まとめて受付されること
- ・市役所に行く回数(再来庁)や、「行ったり来たり」が少なくなること
- ・何度もあちこちで説明しなくて済むように、用件が引き継がれること
- ・手続きの負担や不安が少なくなること

3. 取り組み内容

(1)システムを活用したワンストップサービス「(仮称)窓口支援システム」の構築

- ・市役所全体の広範な窓口業務の「受付」に特化したシステムを構築する
- ・各課バラバラとなっている電算システムを繋ぎ、総合的な受付に対応する

※システム全体を見直す時期に合わせて実施できる

①福祉系電算システムの更新時期と合わせる

②国の番号法に向けたシステム改修準備の必要性と合わせる

(2)システムの導入に合わせて、業務フロー(受付処理の流れ)を改善する

- ・簡易な手続きのまとめ受付、分業処理の実施
- ・職員の窓口業務対応をシステムで支援し、負荷の軽減と処理の迅速化を図る

(3)手続きの見直し・簡略化・添付書類省略化による、市民の負担と職員の事務処理軽減

- ・手続きに要する時間や、市民の「窓口を行ったり来たり」を減らす

4. 効果

- | | |
|------|--|
| <市民> | 手続きにかかる負担や不安感の減少 → 良くなったことを実感 |
| <職員> | 「仕事を進めやすい仕組み」(効率的な事務処理)
総業務量の減少化による、人件費・時間外経費削減 |

5. めざす姿 (ICTを活用したワンストップサービスの実施)

(1) 目的別のワンストップ

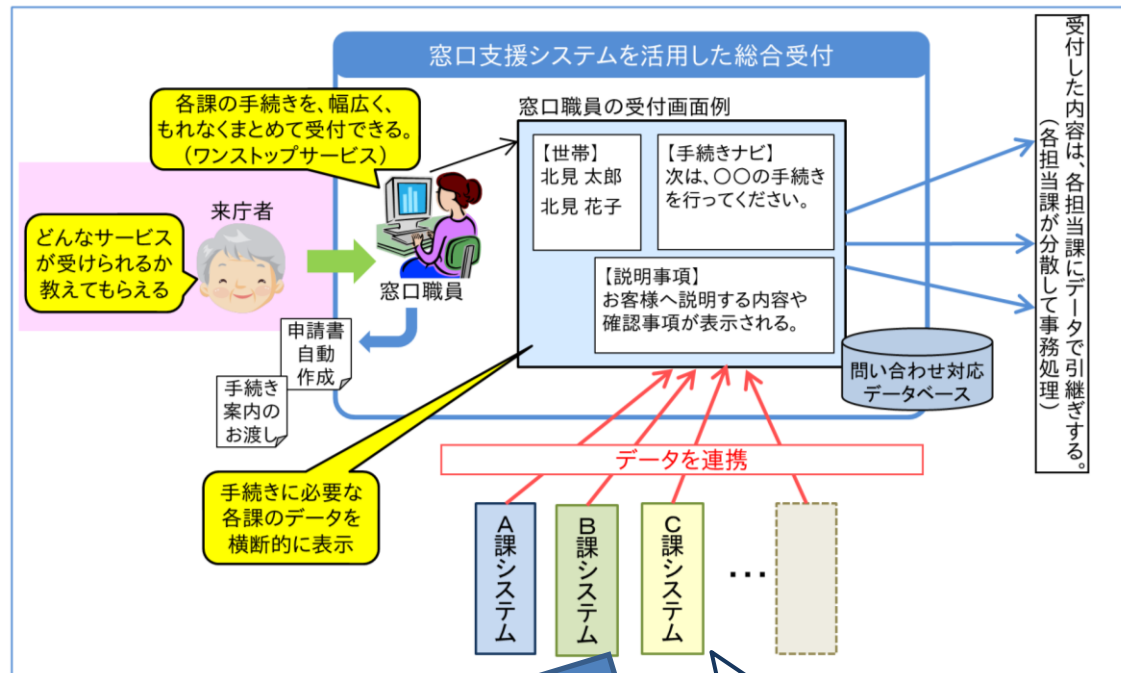
市役所に行く用件 (目的) に応じて、関連する用件がまとめて受付される

(2) 分野別の総合相談 (福祉の総合相談)

相談業務に専門的に対応できる環境をつくる

窓口サービスを支えるICT (情報システム) の構築イメージ

- ・各課バラバラの情報システムのデータを横断的に参照して、市役所の幅広い手続きをまとめて受付する。
- ・職員の窓口業務対応をシステムで支援し、業務所管課との効率的な事務処理連携を行う仕組みの実現。



北見市役所 主な業務系システム一覧

部署	課名	個別業務システム
市民環境部	戸籍住民課	住民記録
	環境課	霊園管理
		畜犬管理
総務部	市民税課	市民税
		軽自動車税
	資産税課	固定資産税
	納税課	収納管理
		滞納管理
保健福祉部	国保医療課	国民健康保険
		後期高齢者医療
		医療費助成
	健康推進課	健康管理
	介護福祉課	介護保険
		高齢者台帳
	社会福祉課	高齢者バス
		施設利用者負担金
		障がい福祉・自立支援
	保護課	生活保護
子ども支援課	児童手当	
	児童扶養手当	
	特別児童扶養手当	
保育課	保育管理	
都市建設部	住宅管理課	公営住宅
学校教育部	学校教育課	就学援助・就園援助
	学校給食課	学校給食費

これらバラバラとなっているシステムを繋ぎ、共通のデータで、目的・分野別の総合受付が可能なシステムを構築する。

【ワンストップサービス推進事業費 (継続費)】

平成25年度 1,800 万円

平成26年度 600 万円

平成27年度 600 万円

<内容>

- ・新業務フロー設計
- ・窓口支援システムの設計
- ・電話業務効率化分析
- ・システム構築の施工管理支援
- ・その他、窓口業務改善に関する支援

【資料】

●システム構築の想定スケジュール

		平成26年度	平成27年度	平成28年度
ワンストップ	業務フロー設計 システム設計 業務改善支援	(平成25年度より3年間の継続費)		
	窓口支援システムの構築	構築	運用	運用
保健福祉部	福祉総合相談システムの構築	構築	運用	福祉総合相談
データ連携基盤整備		構築	運用	
(参考)番号制度への対応			番号通知	平成29年7月 情報連携開始

●窓口業務の改善事項

(推進体制:窓口関係課長級会議(ワンストップサービス推進会議) + 窓口関係課職員の作業部会)

1. 案内・情報提供の充実

- (1)フロアマネージャーによる案内導入(H25.4～)
- (2)情報提供の改善(ホームページ「目的別窓口案内」「手続きリスト」、案内入り窓口封筒等)

2. サービスの拡充

- (1)パスポートの取り扱い開始(H25.7～)
- (2)ライフイベント別「手続きチェックシート」による関連手続き案内(H25.12～)

3. 業務改善に向けた取り組み

- (1)業務フロー設計・窓口支援システム設計
(現在、新業務フローの基本パターン作成、システム要件定義、約700種類の手続きを分類中)
- (2)先進自治体と北見市の事務処理方法の違いを確認(H25.11 先進都市視察)
- (3)「(仮称)窓口サービス指針」の策定作業(H25.12～政策形成研修)
- (4)電話業務効率化のための庁内分析調査(H26.2～準備中)

<翌年度以降の取り組み> 前年度からの継続実施のほか、

- (1)窓口支援システムの構築(平成27年度中稼働予定)
- (2)福祉総合相談システムの構築とデータ連携基盤整備
- (3)各業務システムの番号法対応(各システム所管課)
- (4)FAQ(よくある質問)の整備、窓口サービス指針に基づく接遇力向上と業務改善の取り組み等