

水戸市総合窓口設置基本計画

【 目 次 】

第 1	計画策定の基本的事項	
1	計画策定の趣旨	1
2	他の地方公共団体による先進事例	2
第 2	現況と課題	
1	水戸市の現況	4
2	これまでの水戸市の窓口サービス向上への取組	4
3	各種アンケートの実施	7
4	課題	7
第 3	計画の基本的方向	
1	本市の目指す総合窓口のあり方	8
2	総合窓口の具体化に向けた取組	9
第 4	総合窓口の具体的な検討	
1	本市の実情にあった総合窓口	10
2	設置時期	10
3	新庁舎における窓口集約	11
4	市民課の総合窓口化	13
5	その他の利便性の向上	19
第 5	今後の検討事項とスケジュール	
1	今後の検討事項	21
2	今後のスケジュール	21

第1 計画策定の基本的事項

1 計画策定の趣旨

本市は、厳しい行財政環境の中、市民の視点に立った行政サービスの向上に努めるとともに、質の高い行政運営を推進するため、行財政改革に取り組んできました。

今後、急速に進行する少子化・超高齢社会の到来により人口が減少していく中で、本市が都市間競争に打ち勝つためには、市民から選ばれる市になる必要があります。

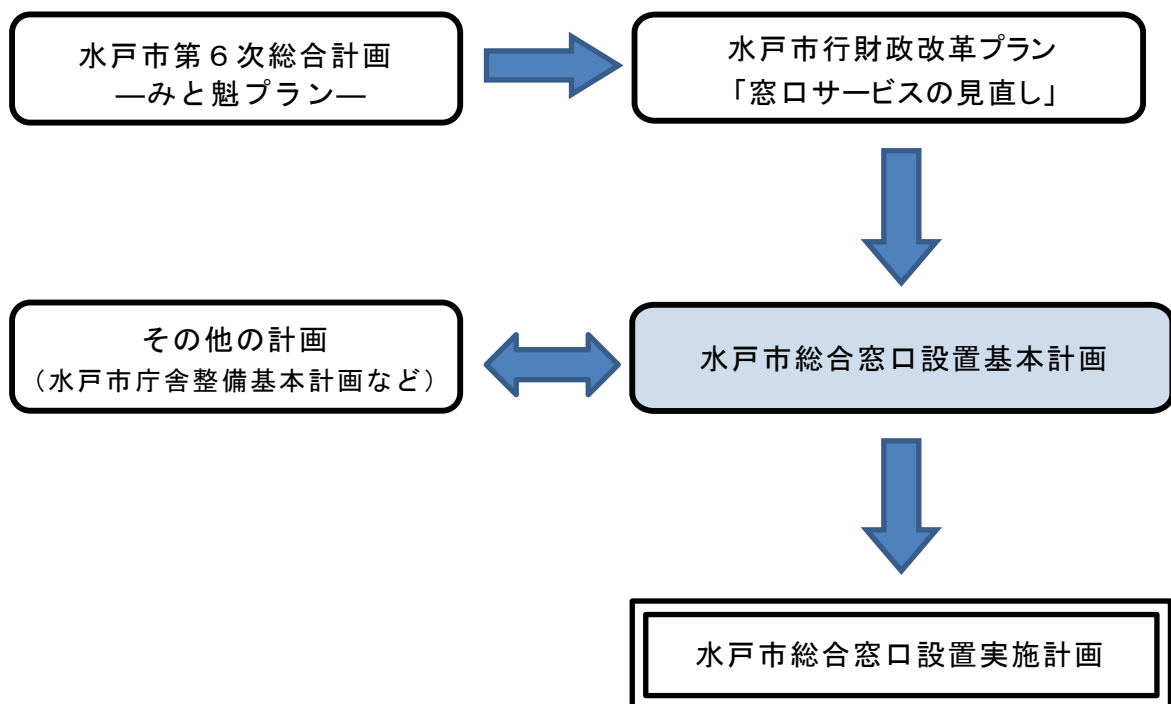
そのためには、限られた職員や予算の中で、創意工夫によりサービスの質を高め、市民の満足度や市の魅力を向上させる取組がますます重要になっています。

そのような中、市民サービスの向上策の一つとして、一部の地方公共団体では、複数の手続を1か所の窓口で行う、いわゆる総合窓口を開設している事例が見受けられます。

本市においても行財政改革プランの実施項目に「窓口サービスの見直し」を位置付けており、2018（平成30）年の新庁舎の供用開始に合わせた総合窓口の開設に向け、総合窓口設置基本計画を策定するものです。

また、基本計画策定後に、詳細な事項を決定する総合窓口設置実施計画（以下「実施計画」という。）を策定していくこととします。

【図1 計画の位置付け】



2 他の地方公共団体による先進事例

地方公共団体情報システム機構が 2009（平成 21）年度に実施した調査によると、全国で 227 の団体が何らかの形の総合窓口を導入しています。

全国の先進事例を見ると、多くの団体が、住民異動とそれに関連する複数の手続を一括で取り扱う窓口や必要な手続を案内する窓口を総合窓口と定義しています。また、地域特性や庁舎の状況などに応じて、総合窓口の考え方、取り扱う手続の数や種類が大きく異なっています。

代表的な事例については、おおまかに以下の三つに大別されます。

○ マンパワーによる手続集約型

来庁者は、総合窓口から動くことなく手続を完結できます。職員のスキルアップを図ったり、各担当課から総合窓口へ派遣された職員が対応するなどの事例があります。

類型	内容
スーパーマン型	知識を持った一人の職員が全ての手続を処理する。
職員派遣型	1 か所で受付後、後方で、派遣された担当課職員がそれぞれの手続を処理する。

○ 組織連携等による手続集約型

システムを使用した組織連携などにより手続の効率化・簡素化を図り、一部の手続を総合窓口へ集約して市民の庁内移動の負担軽減を図るほか、その他の手続については、来庁者が各課へ移動して、丁寧な説明を受けられるようにして、市民の利便性を高めている事例があります。

類型	内容
組織集約型	住民異動に係わる市民課と国保年金課の組織と窓口を統合する。
窓口システム導入型	総合窓口が聞取りにより申請書を作成し、担当課へ電送する。担当課が処理した結果を総合窓口へ受信し、市民へ通知する。一部の手続については案内書を作成し、市民が担当課窓口を回る。
ワンフロア集約型	窓口業務を 1 階又は低層階へ集約する。

○ 案内強化型

手続の集約は行いませんが、来庁者が必要とする手続をどこの窓口で行うのか案内体制を強化することで市民の利便性を高めています。申請書や案内書を作成するシステムの導入や、各窓口を効率的に回ることができるようなシステムの導入を実施している事例があります。

類型	内容
総合案内システム導入型	職員が聞取りにより申請書と手続案内書を作成し、市民がそれを持って効率的に各窓口を移動する。
窓口連携システム導入型	住民情報システムと各システムとの連携により、住民情報登録後、総合窓口が手続案内書を作成し、市民がそれを持って効率的に各窓口を移動する。また、各窓口で住民情報を記載した申請書が印刷される。
受付案内システム導入型	複数の窓口の受付予約を一括して行い、案内書で待ち時間や移動距離が短い順に手続を案内し、待ち時間の縮減を図るほか、ホームページで各窓口の混雑状況や自分の処理完了状況をお知らせする。

第2 現況と課題

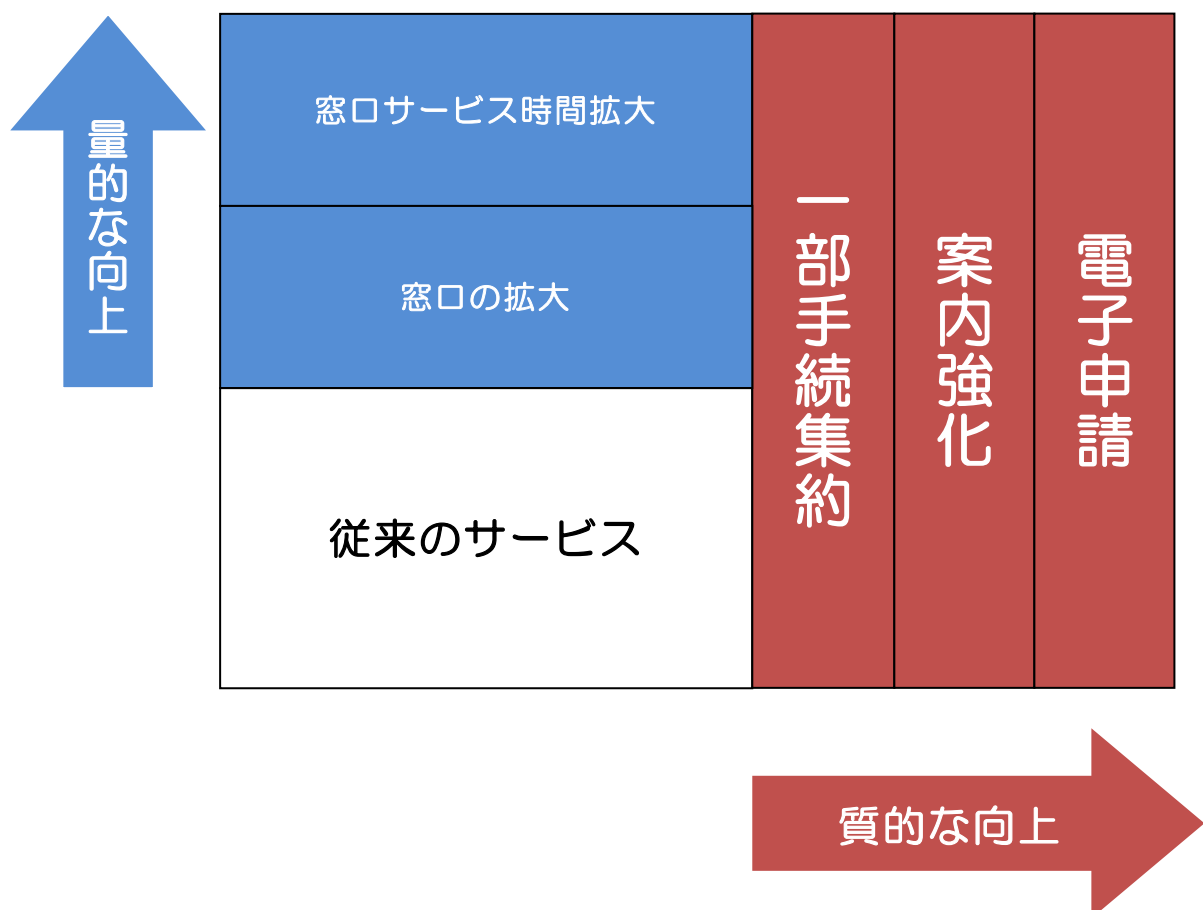
1 水戸市の現況

水戸市への住民異動や戸籍の届出件数は、年間約3万1千件（1日平均約130件）に上ります。また、転入、転出等が集中する3月・4月の繁忙期とそれ以外の通常期の住民異動届出件数を比較すると、一日当たりの平均はそれぞれ約200件と約110件で、2倍程度の開きがあります。

2 これまでの水戸市の窓口サービス向上への取組

本市における窓口サービスについては、図2や表1に示す様々な取組を通じ、サービスの向上に努めてきました。

【図2 これまでの水戸市の窓口サービス向上のイメージ】



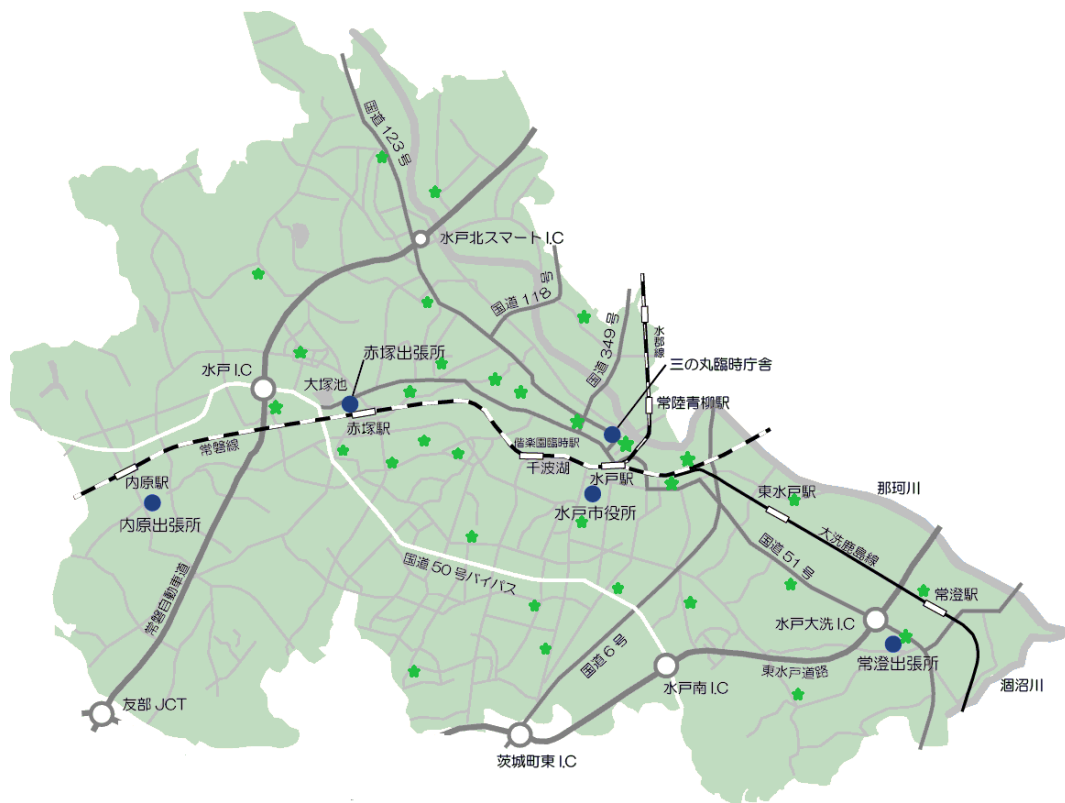
【表1 これまでの水戸市の窓口サービス向上項目一覧】

項目	サービス内容(カッコ内は本来の窓口担当課)	実施部署
窓口サービス時間拡大	平日窓口開設時間の延長	市民課ほか8課
	繁忙期における休日窓口開設	
窓口の拡大	各市民センターにおいて電送窓口を開設	市民生活課
一部手続集約	市県民税証明書交付(市民税課)	市民課
	固定資産税証明書交付(資産税課)	
	納税証明書交付(収税課)	
	し尿収集届受理(衛生管理課)	
	家庭ごみの分け方・出し方案内(ごみ対策課)	
	ごみ収集袋試供品配布(ごみ対策課)	
	転入学通知書交付(学校教育課) ^{※1} (平成25年度～)	
案内強化	フロアマネージャーの配置	市民課, 国保年金課
	各課手続の案内書配布 ^{※2}	市民課
電子申請	17項目の申請・届出のweb上での受付	情報政策課

※1 転入学通知書の交付では、システム連携を活用している。

※2 転入や転出など異動事由に合わせた全世帯共通の案内書を配布している。

【図3 水戸市の窓口設置状況】



● 市役所及び三の丸臨時庁舎, 赤塚出張所, 常澄出張所, 内原出張所

★ 市民センター

【表2 これまでに導入した水戸市の電子申請一覧】

電子申請・届出ができる手続	担当課
住民票／除票の写しの交付請求	市民課
戸籍の附票の写しの交付請求	
付記転出届	
身分（身元）証明書の交付の申請	
住民税課税（非課税）証明交付申請	市民税課
事業所所在証明交付申請	
固定資産評価／公課証明交付申請（課税台帳記載事項証明交付申請）	資産税課
家屋滅失届	
納税証明交付申請	収税課
妊産婦医療福祉費受給者証交付申請	国保年金課
乳幼児医療福祉費受給者証交付申請	
犬の登録事項変更届出	保健センター
犬の死亡の届出	
母子健康手帳交付申請（妊娠届出）	
水道使用開始申込書	
水道使用中止届	料金課
水道使用者等変更届	

3 各種アンケートの実施

(1) 市民課窓口アンケート

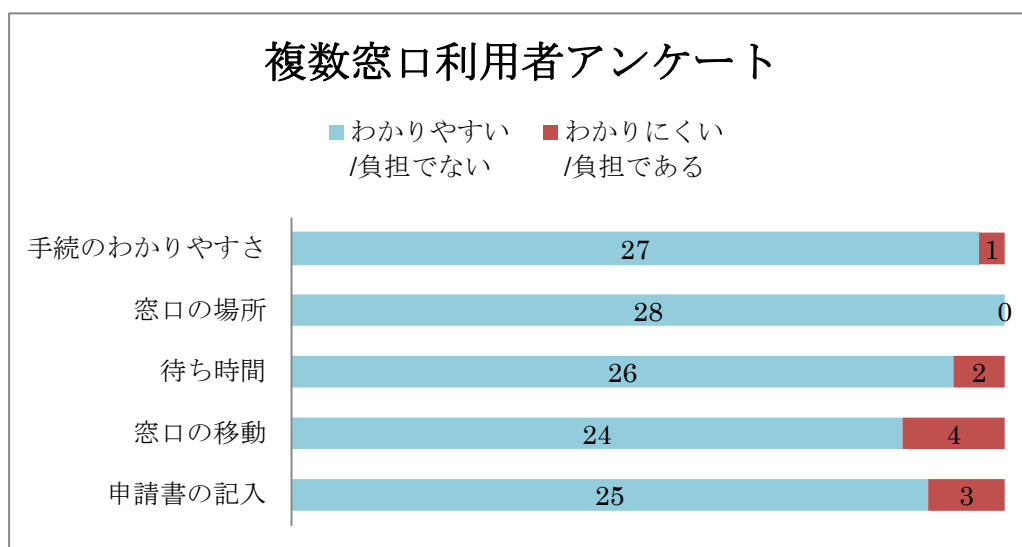
2009（平成 21）年 3 月に ISO9001 を取得して以降、毎年市民課において、窓口アンケートを実施しています。過去 3 年間の結果を見ると、職員の応対・説明、案内表示、待ち時間などについては 9 割近い方から肯定的な意見をいただく結果となりました。

(2) 複数窓口利用者アンケート

本計画を策定するに当たり、2015（平成 27）年 3 月及び 4 月に転入、転出などに訪れた市民の方に直接話を伺う形で、複数の手続利用者に対してアンケートを実施しました。不満に感じている方は少ないという結果となり、その中でも、手続のわかりやすさや窓口の場所については、肯定的な意見が大多数であり、職員の案内は適切であるという結果となりました。不満な点として、窓口の移動、次いで申請書の記入、待ち時間が挙がりました。これらの点を改善し、市民満足度を高められるよう、総合窓口を構築する必要があります。

【図 4 複数窓口利用者アンケートの結果】

（単位：件）



※ 調査日：2015（平成 27）年 3 月 29 日、4 月 3 日、4 月 6 日
調査対象者数：28 件

4 課題

アンケートの結果、概ね肯定的な意見を得られたものの、更なる市民サービスの向上に向け、次のような課題を解決する必要があります。

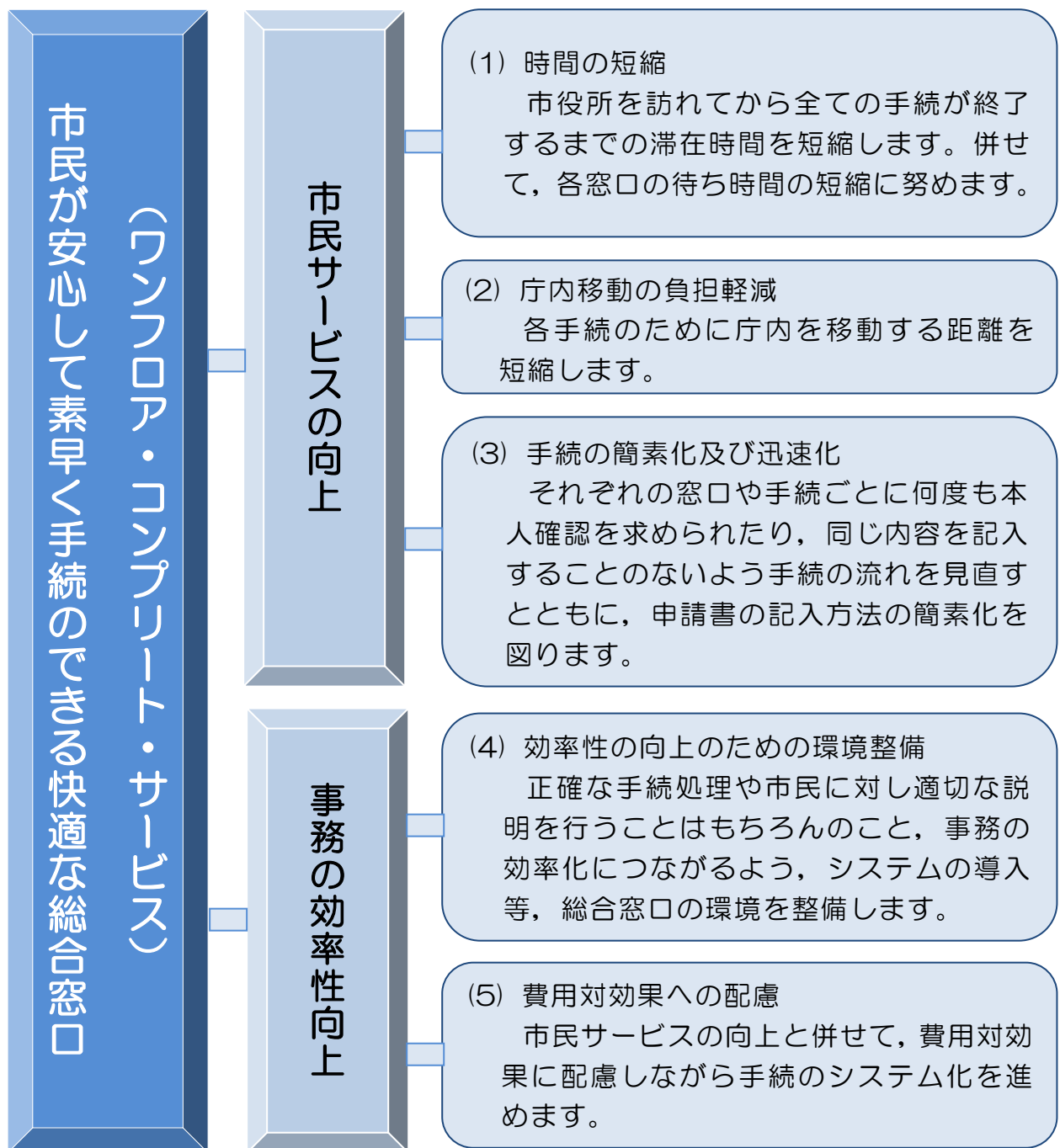
- (1) 特に繁忙期は、窓口が混雑し**待ち時間が増大**すること。
- (2) 不慣れな庁舎内で**複数の窓口を探しながら移動**すること。
- (3) **手続ごとに申請書に住所、氏名を記入**すること。

第3 計画の基本的方向

1 本市の目指す総合窓口のあり方（ワンフロア・コンプリート・サービス）

転入、転出などの手続を訪れる市民にとって、市民課の窓口は最初又は最後の市役所との接点となります。この機会を捉え、より市民満足度を高めていくため、「**市民が安心して素早く手続のできる快適な総合窓口**」の設置を目指していきます。

そのため、水戸市の特性やアンケート結果を十分に考慮するとともに、2014(平成26)年度に決定した「総合窓口設置に係る基本方針」の基本的な考え方や、先進事例の優れた手法を採り入れ、現状に縛られることなく、様々な見直しを図りながら、下記の五つの柱に基づき、水戸市に最適な総合窓口の構築を進めていきます。



2 総合窓口の具体化に向けた取組

前項で記載した五つの柱を具体化していくために、以下のとおり取組を進めます。

「時間の短縮」への取組

- 簡易な手続は総合窓口に集約します。
- 受付後の事務処理の体制の強化や、業務フローの見直しにより、待ち時間を短縮します。
- 申請書等の記入を支援する職員を配置します。

「庁内移動の負担軽減」への取組

- 転入、転出等に関する手続を取り扱う窓口を1階に集約します。
- 本庁舎外の窓口で行っている手続の一部を総合窓口を集約します。
- 漏れなく効率よく各窓口を回ることができる手続案内書を配布します。

「手続の簡素化及び迅速化」への取組

- システムの活用により、申請書への記載や本人確認の回数を減らします。
- 市民が手続に必要な情報を事前に記入するチェックシートを導入し、正確かつ迅速に受付を行います。

「効率性の向上のための環境整備」への取組

- 総合窓口において適正かつ効率的に手続を処理できるよう、システム等の整備を行います。
- 職員研修を通じて新たな体制を支える人材を育成します。

「費用対効果への配慮」への取組

- 総合窓口に設置するシステムの導入等に当たっては、向上するサービスとのバランスを考慮し、少ないコストでよりよいサービスが提供できるよう慎重に仕様を検討します。

第4 総合窓口の具体的な検討

1 本市の実情にあった総合窓口

本市は人口約 27 万人の県庁所在地であり、官公署や企業に勤める世帯や大学生の転入・転出者が多いのが特徴です。そのような本市の特徴に合わせた独自の総合窓口のあり方を、以下の二つの手法で検討します。そして、住民異動や戸籍に関連する窓口や手続を1階に集約することにより、1階でほぼ全ての手続が完結する「ワンフロア・コンプリート・サービス」を実現します。

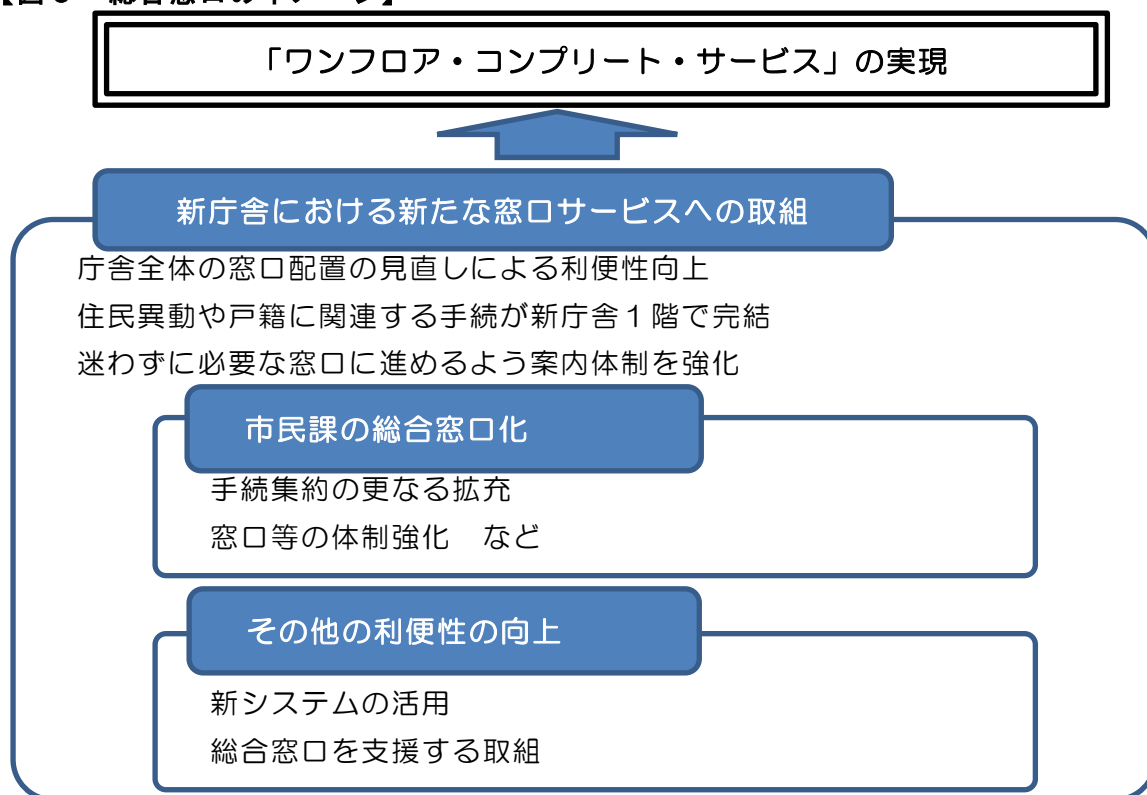
(1) 市民課窓口の手続集約の拡大

これまで市民課窓口において進めてきた一部手続集約の取組を拡充し、市民課に総合窓口の機能を持たせます。既に集約化が図られている学生の転入者への取組に加え、特に、転勤世帯の転入・転出等に関わるサービスを重点的に強化します。併せて、市民課の体制強化等を行い、市民の利便性を向上させます。

(2) ワンフロアへの窓口集約

2018（平成 30）年 8 月の新庁舎供用開始に合わせ、市民生活に密接な関わりのある窓口を1階部分に集約します。併せて各窓口への案内機能を強化し、市民の利便性を向上させます。

【図5 総合窓口のイメージ】



2 設置時期

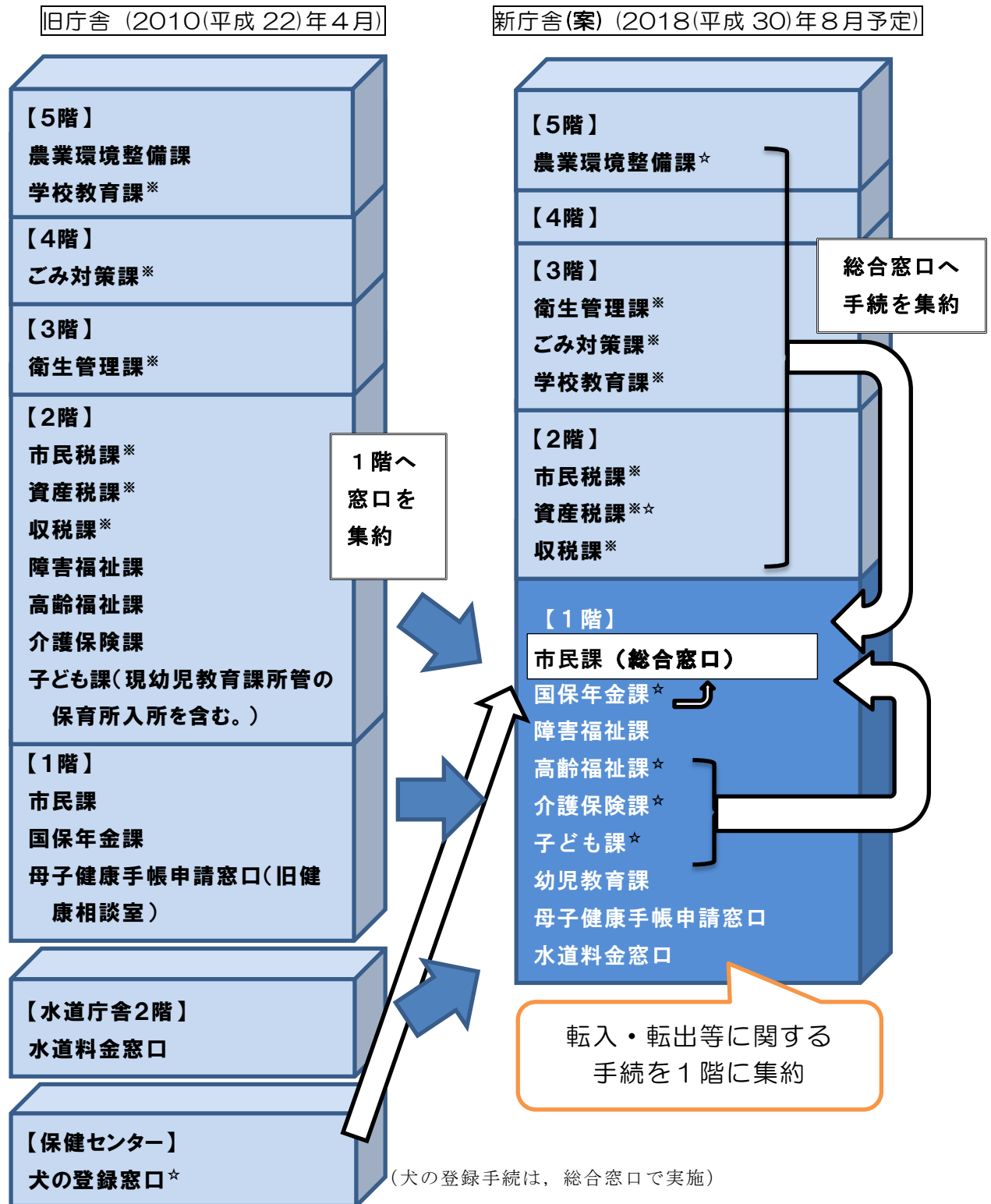
総合窓口の設置時期は、基幹システムの更新や準備期間を考慮し、新庁舎供用開始の日とします。

3 新庁舎における窓口集約

2018（平成30）年8月供用開始予定の新庁舎では、転入、転出等に関する手続を取り扱う担当課や窓口をできるだけ1階に集約し、窓口間移動の負担軽減を図ります。

なお、下記の図6中、住民異動等に関連する手続（の一部）を既に市民課に集約させている課には※印を、新たな手続を新庁舎の市民課（総合窓口）に集約させる予定の課には☆印を付しています（15 ページ4（2）イ参照）。

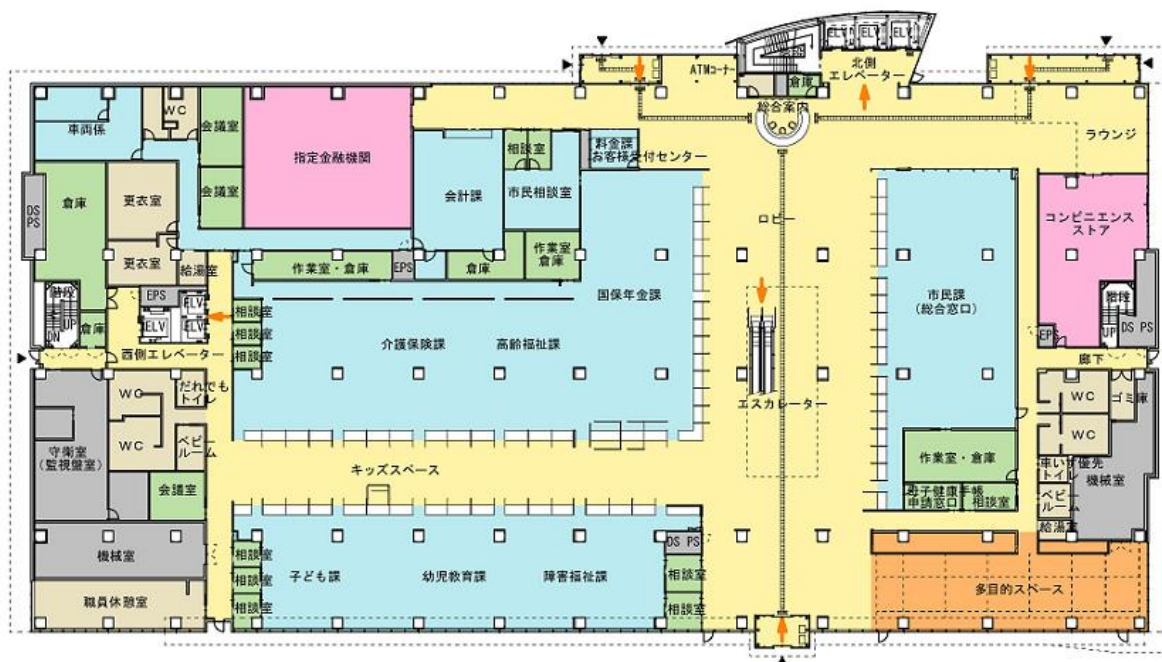
【図6 窓口配置の比較】



【図7 新庁舎1階エントランスイメージ】



【図8 新庁舎1階平面図（案）】



4 市民課の総合窓口化

(1) 総合窓口の運営方式の考え方

他の地方公共団体による先進事例で示したとおり、総合窓口は、マンパワーによる手続集約型、組織連携等による手続集約型、案内強化型に大別されます。それぞれの形態にはメリット・デメリットがありますが、それらを十分考慮しながら、運営方式を検討していきます。

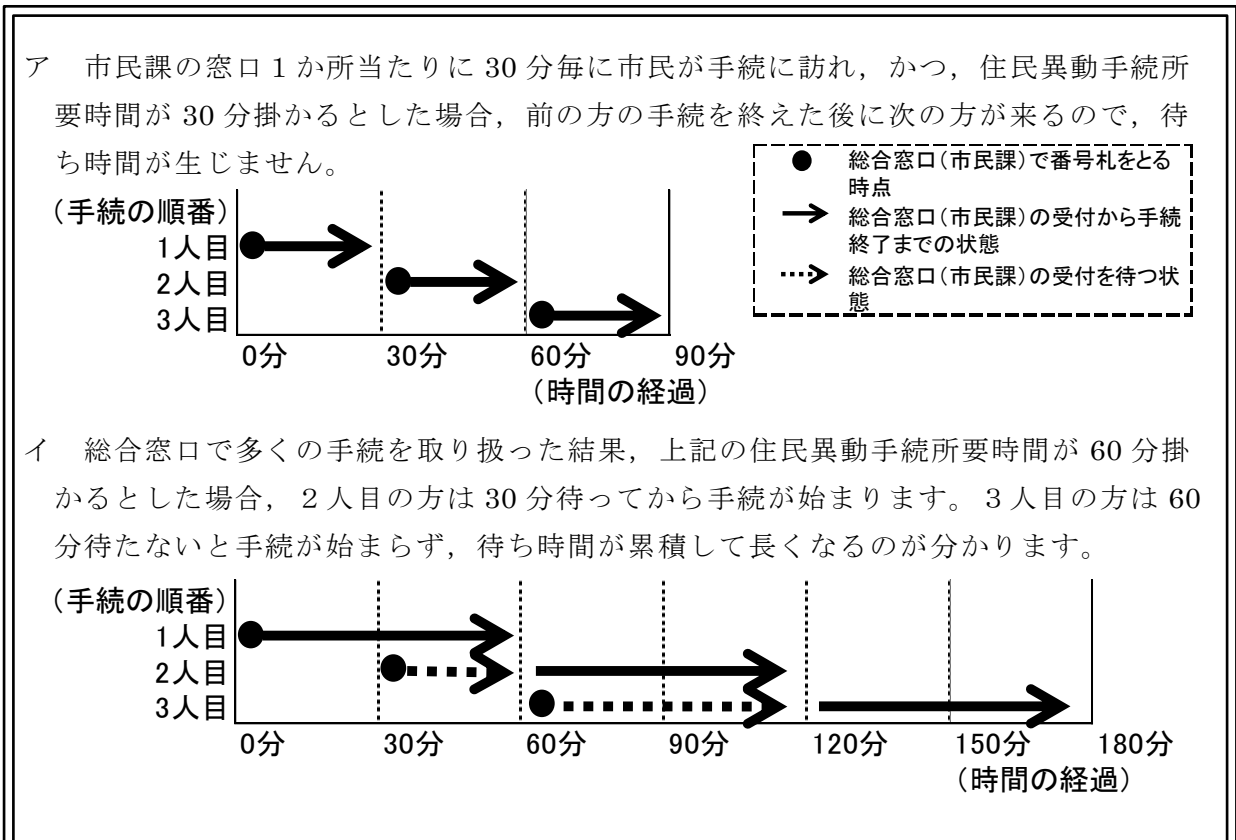
まず、マンパワーによる手続集約型については、1か所で多くの手続を取り扱える反面、手続数に比例して受付・処理時間が大幅に増加します。

マンパワーによる手続集約型と現行の窓口を比較すると、手続を増やした分、窓口での対応時間が増加し、その結果待ち時間も併せて増加します。特に繁忙期の待ち時間は大幅な増加が見込まれます。その対策として、手続増加による対応時間に応じた窓口や係員配置の増は、多大な費用を要し、特に季節的に件数に大きな差がある状況では、効率的とは言えません。

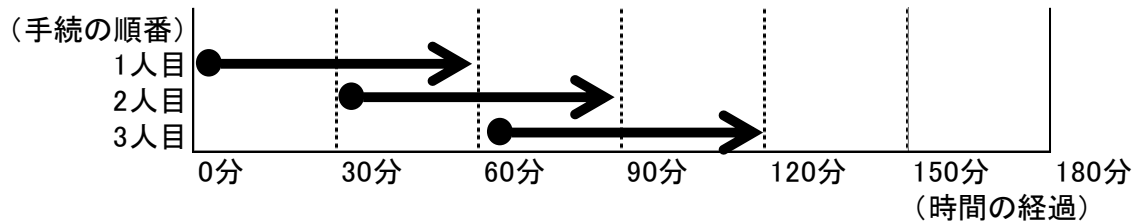
マンパワーによる手続集約型の検討

- 多くの手続を取り扱うことができる。
- × 待ち時間が大幅に増加する、又は膨大なコストが必要になる。

【図9 総合窓口の待ち時間の考え方】



ウ 前記イの場合に待ち時間を生じさせないためには、窓口を2倍に増やす必要があり、窓口増に伴う職員配置も2倍となり、コストの大幅な増加につながります。特に季節的に件数に大きな差がある状況では、効率的とは言えません。

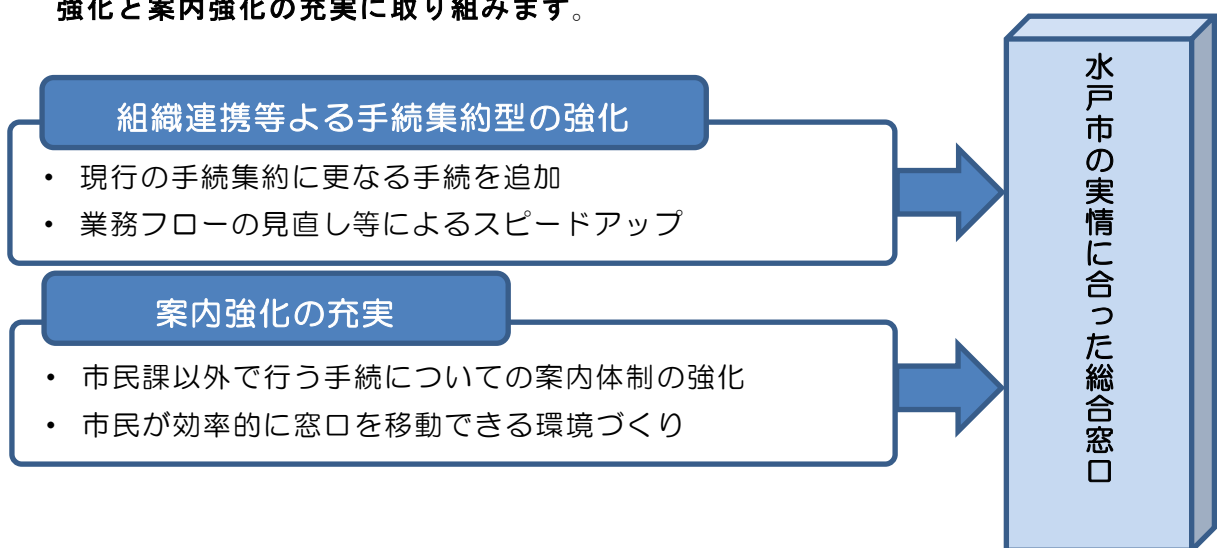


次に、組織連携等による手続集約型については、転入・転出などに関連する手続の一部を総合窓口が取り扱うため、総合窓口1件当たりの手続時間が現行よりも少し長くなります。しかし、**取扱手続数の調整、窓口数の小幅な増や業務フローの見直し及び職員体制の強化により時間短縮を図ることで、解決が可能です。**

また、本市は、家庭ごみの分け方・出し方案内や転入学通知書交付をはじめ、一部の手続を市民課で取り扱っており、既に手続集約を進めています。しかし、更なるサービス向上に向け、市民課に集約できる手続がないか検討を進めます。

次に、案内強化型については、本市でも全世帯共通の手続案内書の配布や、フロアマネージャーの導入など、既に一部取り組んでいます。しかし、総合窓口で取り扱わない手続に関する案内については、引き続き向上に取り組むことが可能です。

よって、**本市は市役所を訪れてから全ての手続が終了するまでの時間の削減や庁内移動の負担軽減など更なるサービス向上を図るため、組織連携等による手続集約型の強化と案内強化の充実に取り組みます。**



(2) 総合窓口で取り扱う手続

総合窓口で取り扱う手続の選定に当たっては、市民サービスの向上と事務の効率化が両立するよう十分な配慮が必要です。総合窓口で取り扱う手続は、今後、実施計画策定の中で、手続の見直しと併せて最終決定していきますが、基本計画では以下の3点に配慮しながら手続候補を選定します。

サービスが後退することのないよう、現在市民課で取り扱っている手続は、総合窓口において引き続き取り扱います。

各窓口を訪れる多くの市民の利便性が向上する手続を総合窓口で取り扱います。

総合窓口のみに手続が集中して待ち時間を増加させない手続を総合窓口で取り扱います。

ア 現在市民課で取り扱っている手続

現在、市民課で取り扱っている手続は、新たな総合窓口においても取り扱います。

本来の所管課	主な手続
市民課	住民異動、戸籍、印鑑登録、特別永住者及びこれらに係る証明書交付
市民税課	市県民税証明書交付
資産税課	固定資産税証明書交付
収税課	納税証明書交付
衛生管理課	し尿収集届
ごみ対策課	家庭ごみの分け方・出し案内、ごみ収集袋試供品配布
学校教育課	転入学通知書交付

イ 多くの市民の利便性が向上する手続や定型的で処理時間が短い手続

総合窓口設置により市民サービスの向上を図る上で、取り扱う手続は、多くの市民の利便性が向上するものである必要があります。しかし、**総合窓口における手続を増やすことにより、待ち時間が増加することから、総合窓口が取り扱う手続は、手続要件の確認、書類の受取や交付などの定型的で処理時間が短い手続を中心に選定する必要があります。**

これらの条件を満たす手続として、以下の表に示す手続を候補として検討します。ただし、要件などにより非定型であると判断した場合は、担当課へ案内します。

課名	主な手続
資産税課	納税管理人申告
高齢福祉課	いばらきシニアカード交付
子ども課	児童手当申請（世帯全部の転入・転出等に限る。）、いばらき KidsClub カード交付
国保年金課	国民健康保険異動届（世帯全部の転居に限る。）、医療福祉費証明書交付申請・住所変更届（受給者が子どもで、世帯全部の転出・転居に限る。）
介護保険課	介護保険認定者転出等証明交付
保健センター	犬の登録届（鑑札持参の場合に限る。）
農業環境整備課	農業集落排水処理施設使用届

(3) 各課の窓口で個別に取り扱うべき手続

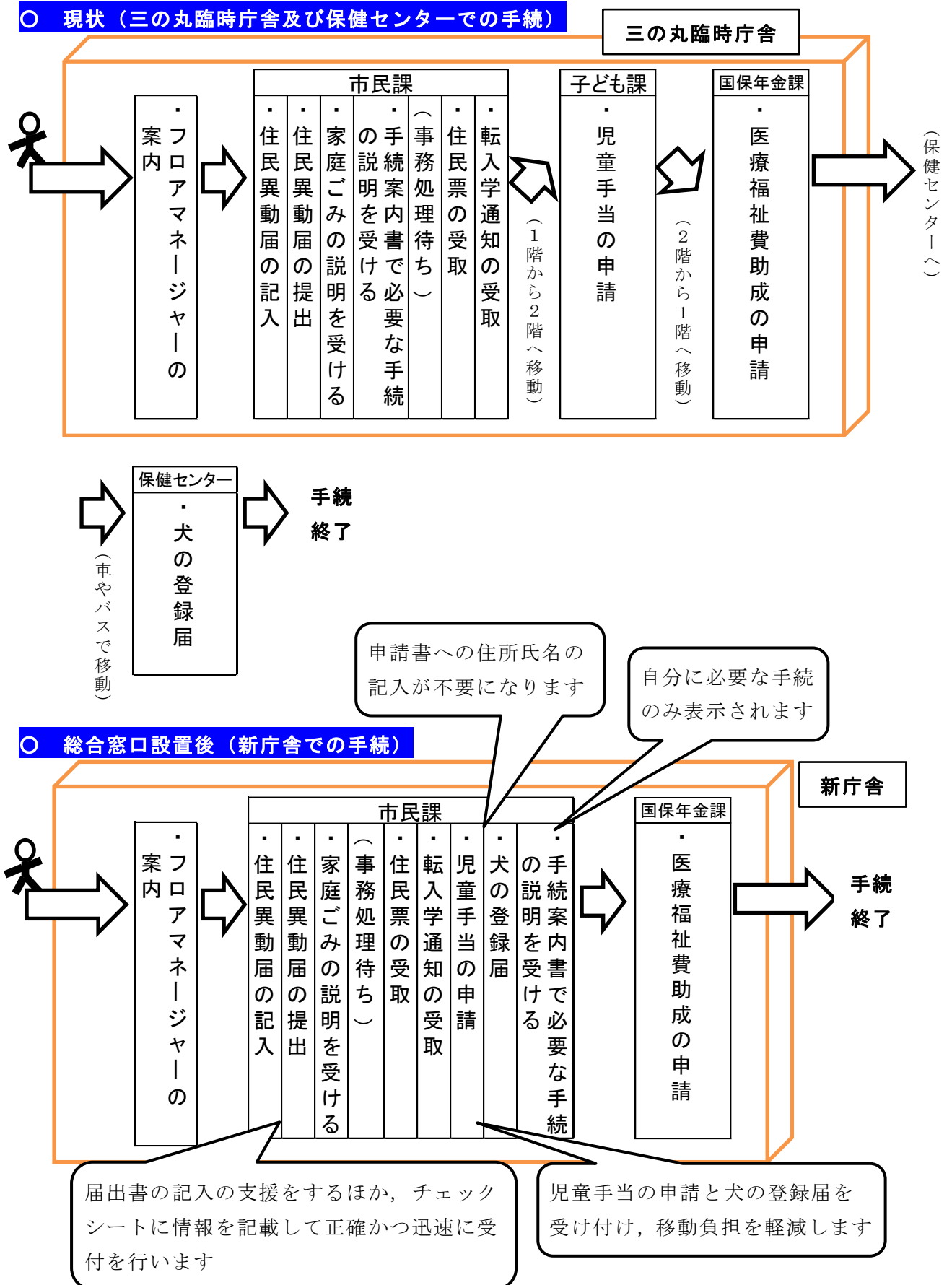
総合窓口で取り扱わず、各課の窓口で直接取り扱う手続は、以下の表に該当するものとします。

なお、総合窓口から各課の窓口に移動する際に、手続案内書を配付して効率的な庁内移動を支援し、また、申請書への記入回数を少なくするなど、市民の利便性の向上を図ります。

手続の概要	理由
より丁寧な説明や相談、審査を伴う手続	手続を進めるに当たって、担当課職員の専門的な知識や適切な判断が必要なため。
総合窓口において転入届や転出届などを伴わない手続	担当課で直接手続を行った方が、短時間で手続を完結できるため。

【図 10 市民が市役所を訪れてから全ての手続が終了するまでのイメージ】

犬を飼っている会社員の夫婦及び小学生の3人世帯が転入する場合



(4) 課題と対策

総合窓口において新たな手続を追加することで、順番待ち時間の累積など様々な課題が想定されます。その対策案を次のとおり設定します。なお、具体的な対策の内容は、実施計画で手続の手順や種類を決めた上で検討します。

ア 窓口の配分の変更

市民課には、住民異動、戸籍、印鑑登録、証明書などの窓口がありますが、複数の手続を受け付ける狭義の総合窓口は、住民異動及び戸籍の窓口とします。

1件当たりの手続時間が増加しても、全体の待ち時間を現状より短縮するには、窓口数を増やすことが最も簡単な解決方法です。新庁舎の市民課では現行と同数の窓口を予定しているので、その16か所の窓口を組み替えることで対応します。

【窓口数組替のイメージ】

総合窓口の手続	現行 (市民課)	新体制		備考
住民異動	5	総合 窓口	7	総合窓口で行う手続の数が増える。
戸籍	3		4	総合窓口で行う手続の数が増える。
印鑑登録	1		1	
証明書	2		1	コンビニ交付導入による減。
交付	2		2	
その他	3		1	
合計	16		16	

イ 受付から交付までの事務処理体制の強化

市民課では、受付窓口の後方において、書類の審査、システムへの入力、入力内容の照合などの事務処理を行っています。市民課は総合窓口として現行よりも多くの手続を受け付け、処理するため、その時間が長くなることを見込まれます。その解決手段として、事務処理体制を強化することで、処理時間を短縮し、待ち時間の増加を防ぎます。

ウ 業務フローの見直し及び総合窓口マニュアルの作成

業務フローの見直しを行い、事務の簡素化及び迅速化を図るほか、市民が手続に必要な情報を事前に記入するチェックシートを導入することにより、総合窓口の職員が効率的に聞取りを行えるようにします。

また、職員が多くの手続処理を行えるよう、新たに総合窓口マニュアルを作成します。

5 その他の利便性の向上

(1) システムの活用

総合窓口を支援するため、新システムには以下の機能を含めることを検討します。詳細な仕様は、実施計画で決定します。

ア 手続案内書の作成機能

現行でも全世帯共通の手続案内書を市民に配布していますが、システムを活用することで、住民情報などから、その世帯の実情に即した無駄のない手続案内書を作成し、市民によりわかりやすい手続案内を行います。

イ 本人確認の機能

現在、各窓口において運転免許証や健康保険証、個人番号カードなどの身分証明書の提示により本人確認を行っています。システムから出力された手続案内書をそれらに代えて提示することにより、何度も身分証明書を提示する負担を軽減します（代理人を除きます）。

ウ 書かせない機能

システムに登録した住民情報を活用することにより、市民が何回も住所や氏名を申請書に記入する必要がなくなり、手続の簡素化につながります。

(2) 総合窓口を支援する取組

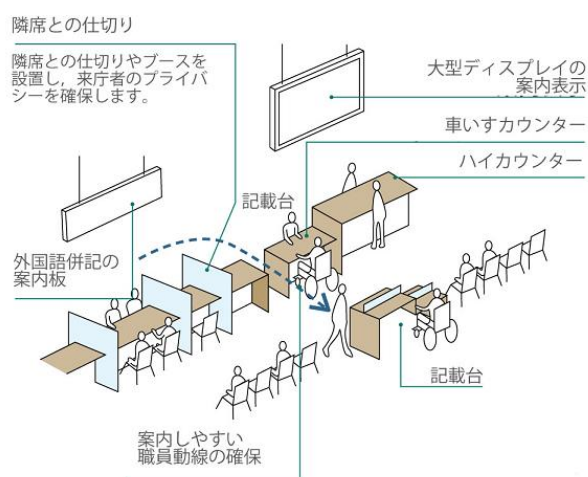
総合窓口を支援する取組として、次のことについても併せて検討していきます。

○ 窓口環境の向上

窓口のカウンターについては、立位用のハイカウンターと着座用のローカウンターを導入し、窓口の特性に応じて使い分けます。

また、市民が待ち時間の有効活用を図ることができるよう大型ディスプレイを用いて混雑状況等をお知らせするなど、窓口周りの環境整備について検討します。

【図11 窓口機能のイメージ】



○ フロアの案内体制の強化

総合窓口で取り扱う手続が増加

するため、手続案内や申請書等の書き方の支援などの充実を図ることにより、円滑な窓口サービスが行えるよう配慮します。

○ 各課の業務フローの見直し

総合窓口以外の窓口についても、業務改善を進め、市民が市役所を訪れてから

全ての手続を終えるまで円滑なサービスの提供に努めます。

○ コンビニ交付の導入

早朝から深夜まで、主なコンビニエンスストアで住民票等を取得できるコンビニ交付を導入します。市民課等で行っている証明書交付の利用時間と場所が拡大し、市民の利便性が向上します。また、窓口の混雑が緩和されます。

○ 電子申請の推進

本市の行財政改革の具体的施策を定めた水戸市行財政改革プラン 2016 において、情報通信技術を活用した住民サービスの拡充を図るため、電子申請・届出サービスの項目の追加及び申請手数料の電子決済の導入を位置付けており、総合窓口設置の推進と併せて利便性の向上を図っていきます。

第5 今後の検討事項とスケジュール

1 今後の検討事項

基本計画において、窓口の配置、システムなどの方向性を決定しますが、詳細については実施計画において決定します。

【今後決定・実施すべきこと】

(1) 実施計画

- 業務フローの見直し
- 総合窓口の配置数
- 受付から交付までの事務処理体制
- 繁忙期の応援体制
- 総合窓口システム仕様

(2) その他

- 総合窓口マニュアルの作成
- 研修計画の策定
- 個人番号の利用範囲拡大への対応
- 電子申請の推進

2 今後のスケジュール

2016（平成28）年度に業務フローの見直し，総合窓口の配置数や事務処理体制などを決定し，2017（平成29）年度に総合窓口導入に向けたマニュアル作成，研修計画の決定，システム契約を行います。2018（平成30）年度に研修を実施し，8月の新庁舎供用開始と同時に総合窓口を設置します。

項目	2016（平成28）年度	2017（平成29）年度	2018（平成30）年度
・実施計画の策定			
・総合窓口マニュアルの作成			
・研修		計画策定	研修
・基幹システム	仕様の検討	契約・準備・習熟期間	本運用(4月)
・総合窓口システム	仕様の検討	契約・準備・習熟期間	本運用(8月)
・個人番号の利用範囲拡大への対応	コンビニ交付の導入	サービス追加	サービス追加
・電子申請の推進	サービス追加	サービス追加	サービス追加

- 凡例
- 実施計画及びそれに付随する項目
 - 実施計画以外で個別に推進する項目

水戸市総合窓口設置基本計画

2016年4月

編集・発行

水戸市総務部行政改革課

水戸市中央1丁目4番1号

電話 029 (224) 1111
