

■ 取組項目 No.2 フロアごとの窓口改善

1 現状の検証

現状の変化に応じる行政（窓口）サービスを目標とし、現状を検証する。

については、毎年実施の「窓口サービス向上のための満足度アンケート」（別紙）を振り返り、次のような新たなリサーチ手法を検討する。

- (1) 来庁者聞き込み調査
- (2) ホームページ等を活用したアンケート
- (3) 各フロア職員ヒアリング
- (4) 行政診断（外部業者委託）
- (5) その他（先進地視察等）

2 改善取組項目の検討

今現在次のものが想定される。

(1) 窓口関連業務体制の再編

【具体的な手段】	効 果
<ul style="list-style-type: none"> ・ 総合窓口化の実施、総合案内の設置 ・ 証明書発行窓口の一元化 ・ 手数料取扱の一元化 ・ 申請書などの様式の整理・統合 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務の効率化、業務専念環境の実現 ・ 来庁者の待ち時間の短縮 ・ 各種手続きのワンストップ化 ・ 来庁目的に対応した手続きの明示 ・ 窓口間の業務量の平準化

(2) 業務の外部委託の導入

【具体的な手段】	効 果
<ul style="list-style-type: none"> ・ 窓口対応業務の外部委託 ・ バックヤード業務の外部委託 ・ 庶務業務の集約と処理の外部委託 ・ 新たに発生する大規模業務の委託 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務量の縮減（業務負担の軽減） ・ 業務専念環境の実現 ・ 休日対応を含めたスケジュール管理や採用、育成に要する業務の削減 ・ 窓口対応ノウハウの蓄積

(3) ICTの活用

【具体的な手段】	効 果
<ul style="list-style-type: none"> ・ 申請書の作成支援 ・ 総合窓口で入力した申請情報の共有 ・ 申請手続きや内部管理業務へのロボティクスの手法導入 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務の効率化 ・ 窓口間の情報共有、情報連携 ・ 手続き漏れの防止、申請手続き支援 ・ 必要手続きの明示と所要時間短縮

(4) 来庁不要な申請手続体制の構築

【具体的な手段】	効 果
<ul style="list-style-type: none"> ・ 電子申請、郵送申請の導入、予約制の拡充 ・ コンビニ交付の拡充 ・ テレビ電話機能を通じた窓口手続 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 来庁せずに各種手続きと証明書等の受領ができる、・ 窓口の混雑緩和 ・ コア業務に専念できる環境の実現