



総務省 業務改革モデルプロジェクト

【窓口業務改革】



総合窓口の導入とアウト ソーシングの一体的推進



鳥取市

I【背景・経過】

①H22年度 「行財政改革大綱」 で位置づけ

②H25年度 「ICTを活用した利便性の高い窓口サービスの検討」

③H26年度 **「鳥取市窓口サービスの
あい方見直し方針」** 策定

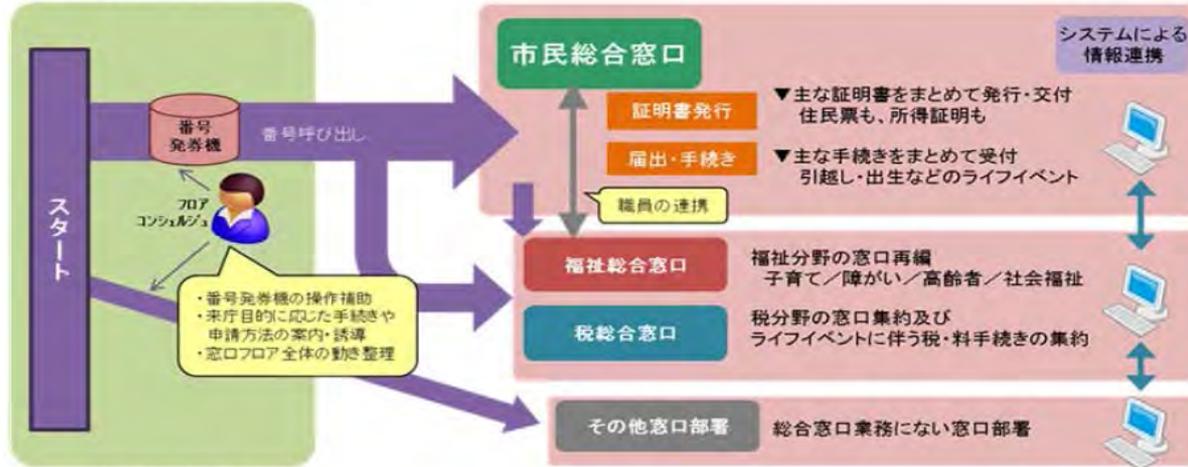
〈目的〉 市民目線での窓口サービスの質向上 と 業務の効率化

↓ ↓ 実現に向け段階的に取り組む ↓ ↓

- ◆ 3つの総合窓口（市民総合・福祉・税）
- ◆ 来庁されなくても良くなる環境の整備
（コンビニ交付、電子申請、コールセンター）

◆3つの総合窓口 (H31年度 新本庁舎)

▼ 総合窓口のイメージ図



[共通の取り組み]

- ・ プッシュ型サービスの充実
- ・ 市民・職員双方の動線設計の見直し
- ・ 歳入確保の取り組み
- ・ 包括的アウトソーシングの導入

▼ (1) 3つの総合窓口の整備要素

市民総合窓口	ライフイベントに伴う手続きを集約し、まとめて受付します。
福祉総合窓口	来庁者の世代や状況にあわせ窓口を再編し、市民動線の短縮を図ります。
税総合窓口	窓口を集約するとともに、ライフイベントに伴う税・料の還付・精算等の手続き集約化を図ります。
案内・相談体制	フロアコンシェルジュや番号発券システム等、正確でわかりやすい情報提供を行うとともに、じっくりと相談できる体制も構築します。
総合支所の窓口サービス	本見直し結果は本庁だけに留まるものではなく、総合支所の窓口サービスにも波及します。

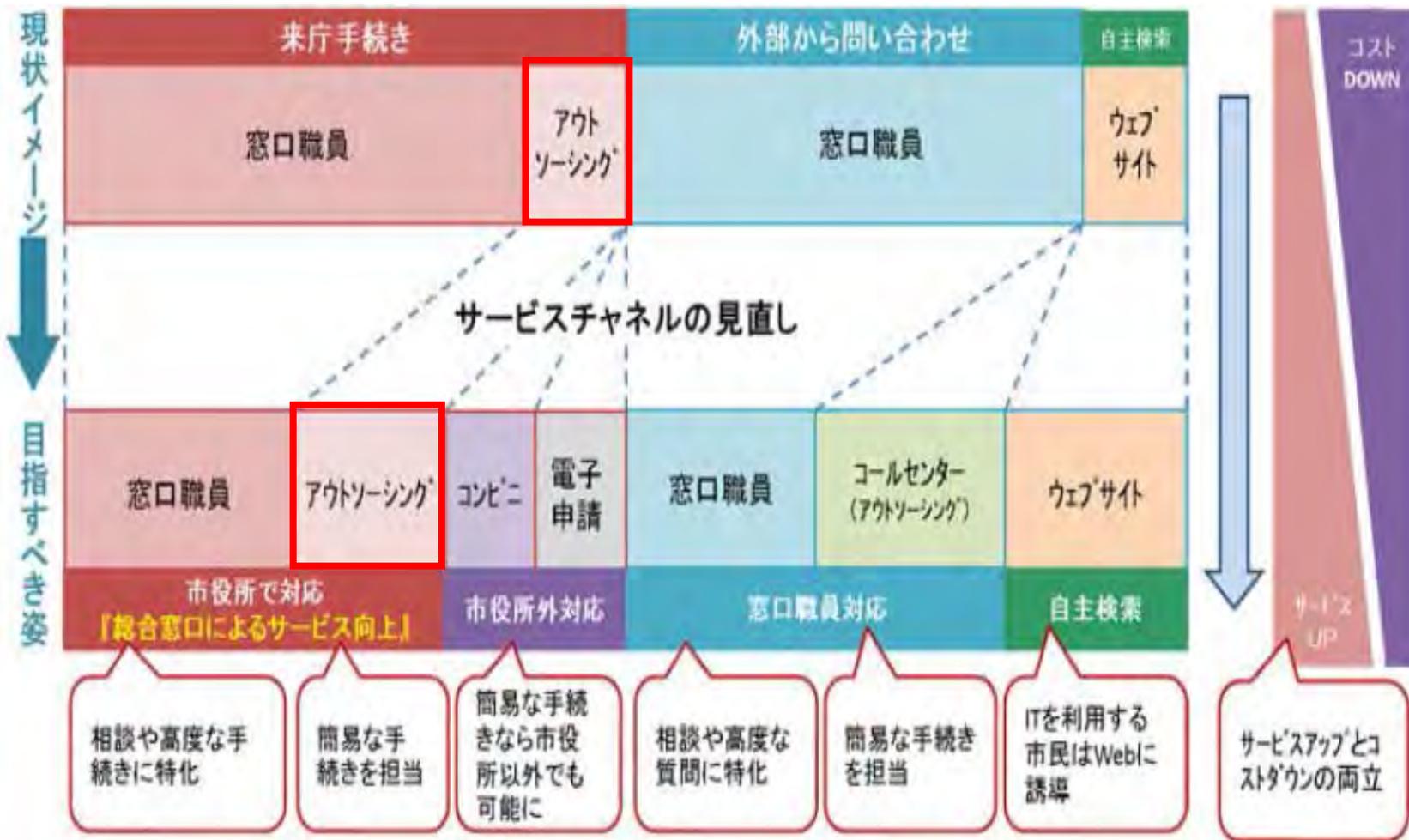
◆主な取組み

- H26年3月
 申請書統合化
 案内強化(記載補助)
- H26年度 **BPR**実施
- H28年1月
 住基系システム再構築
- ◆ H28年9月～
 総合窓口一部開始
- ◆ 29年度
 コンビニ交付開始(予定)
 電子申請開始(予定)
- ◆ 30年度
 中核市へ移行予定
- ◆ 31年度
 新本庁舎 稼働予定
 (3つの総合窓口)

Ⅱ【現状と目指すべき姿】

＜窓口サービスに係る事務処理の効率化の全体イメージ＞

鳥取市窓口サービスのあり方見直し方針（H27年2月）



Ⅲ【問題→課題】

■個別アウトソーシング化で一定の効果はあるが

→業務横断的に享受する段階に至っていない

■サービスの安定化が難しい……

→繁忙期、平常期で差が(業務の平準化が必要)

■ラインが不明確……

→業務範囲を明確にし、機能的・効率的なラインとローテに

**これらの課題をクリアするためには、包括的な
アウトソーシングの導入が効果的ではないか**

IV【業務改革モデルプロジェクト】

目的

◎窓口サービスにかかる事務処理を効率的・安定的に推進する

◎総合窓口を構成する各部署を横断した形で、段階的に包括的アウトソーシングの導入の可能性を検証する

～民間事業者の知見・ノウハウ・技術を積極的に活用～

実施計画(1～5)

図 本事業の実施フロー

