

なかのスマート窓口の更なる推進に向けた取り組みについて

区では、新庁舎移転を契機として、「迷わない」「動かない」「待たない」「書かない」「行かない」をコンセプトとした「なかのスマート窓口」を推進し、区民の利便性を高めた窓口サービスの提供を目指しているところである。

今般、来庁者に対して実施した満足度調査などによる効果検証の結果を踏まえ、複数窓口での手続きを要する来庁者の利便性を向上するための改善を進める。

1 なかのスマート窓口の実現に向けたこれまでの主な取組内容と課題

(1) 主な取組内容

- ・フロア案内人と全庁共通発券機の連携による各窓口への円滑な案内の提供
- ・セルフレジの設置による納付に係る来庁者の利便性の向上及び収納業務の効率化
- ・申請書自動交付機・申請書作成支援システムの導入による来庁者の申請書作成に係る負担の軽減
- ・スマートフォンやパソコンなどを活用した電子申請など場所を選ばない手続きの導入

(2) 主な課題

- ・「書かない」窓口の実現のため導入した申請書自動交付機・申請書作成支援システムは、基本4情報の申請書への反映のみの機能となっている。
- ・窓口間での申請情報の連携が出来ていないため、複数の窓口での手続きが必要な来庁者は、重複した申請情報を何度も記載する必要があるなど来庁者の大きな負担となるとともに、窓口での滞在時間の長期化の一因となっている。

2 なかのスマート窓口の更なる推進に向けた取組

一度提出した情報を、同じ種類の申請等で再度提出せずとも後続の手続で引き続き利用できる仕組み（以下「ワンスオンリー」という。）を実現し、転出入などライフイベントに係る手続について、複数窓口間の情報連携及び申請情報の業務システムへの連携を目指すことで、来庁者の更なる負担軽減と滞在時間の短縮を図る。

また、標準準拠システムへの移行や行政手続のオンライン化による業務の影響などを踏まえたうえで、業務プロセス等の最適化を図る。

3 BPR の実施

ワンスオンリーの実現に向けては、各種業務の連携で一気通貫した業務フローを構築する必要があることに加え、三層分離構造のネットワーク下で各業務システムの情報連携を行うために専用の技術を要するなどの課題があることから、外部コンサルティングを活用

した専門的知見による現状分析と改善提案を受けて取組を推進する。

4 今後のスケジュール

※システム標準化の動向を踏まえ適宜対応していく。

令和7年度 事業者決定（予定）

令和8年度 BPR 支援業務委託の実施・結果報告

令和9年度 具体的な改善策の検討・ワンスオンリーの方向性の決定

令和10年度以降 新たな業務フローの確立及びシステム構築・運用開始