

第1章

調査研究の概要

第1節 調査研究の背景・目的

第2節 調査研究の実施概要

第3節 報告書の構成

本章では、調査研究の概要を紹介する。

はじめに、調査研究を実施した背景と目的を説明する。

次に、調査研究の対象・方法など、調査研究の実施概要を整理する。

最後に、報告書の構成、想定する読者像を示し、全体の流れを紹介する。

なお、資料編には、本報告書を読む上で必要となる「窓口業務改革の基礎知識」をまとめている。

第1節 調査研究の背景・目的

《ポイント》

- ◆ 本報告書では、「人口減少社会に対応できる窓口」を目指して、多摩・島しょ地域自治体が目指すべき将来像、窓口業務改革の進め方、取り組む上で必要となる姿勢を提言する

1. 調査研究の背景

自治体窓口は市町村の顔であり、複雑化・多様化する住民ニーズに対応し、人口減少社会においても、より質の高いサービスを提供することが求められている。

しかし近年、自治体窓口を取り巻く環境は変化しており、窓口業務の見直しが求められている。自治体内部では、2020年4月に会計年度任用職員制度が導入されることで、今まで窓口対応を担っていた多くの臨時・非常勤職員は会計年度任用職員に移行し、新たに期末手当の支給等が必要になる見込みである。また、マイナンバーカードの活用、AIやRPAなどの新技術の導入により、新たなサービスを提供できる可能性が生まれている。

一方、高齢者や共働き世帯、外国人住民が増え、住民ニーズに合わせて従来の窓口サービスを再検討する必要性が高まっている。

以上から、自治体における窓口業務改革の必要性は、年々高まりつつあるといえる。

2. 調査研究の目的

本調査研究では、「人口減少社会に対応できる窓口」を目指して、多摩・島しょ地域自治体が目指すべき将来像、窓口業務改革の進め方、取り組む上で必要となる姿勢を提言することを目的としている。

特に調査研究を実施する上で重視した視点として、自治体窓口は自治体規模や職員数などの違いから、多摩・島しょ地域39市町村においても現状が異なり、各自治体の実施できる窓口業務改革の具体的な取組は異なるということである(例えば、「民間委託」などの取組が導入困難な場合があるなど)。

そのため、個別の取組ごとに整理するのではなく、窓口業務改革を進める際に共通するポイントを整理することで、全ての多摩・島しょ地域自治体の実施できる窓口業務改革を提示する。

第2節 調査研究の実施概要

《ポイント》

- ◆ 調査研究の対象は、住民課窓口である
- ◆ 調査研究の方法は、以下のとおりである
 - ①文献調査
 - ②多摩・島しょ地域自治体アンケート
 - ③先進自治体インタビュー
 - ④民間事業者インタビュー
 - ⑤有識者インタビュー

1. 調査研究の対象

自治体窓口は、総合窓口(ワンストップ窓口)から、各分野の窓口(税・保険・福祉など)まで広範囲にわたるため、**住民課窓口**に対象を絞り調査を実施した。

住民課窓口を対象とした理由は、住民課窓口は証明書発行や住民異動・戸籍異動などの手続きをするために、多くの住民が訪れる空間であり、住民対応の最前線であるからである。

なお、本調査研究における住民課窓口とは、住民異動届出業務、戸籍届出業務、証明発行業務等を行う窓口と定義する。

2. 調査研究の方法

本調査研究では、文献調査、多摩・島しょ地域自治体アンケート、先進自治体インタビュー、民間事業者インタビュー、有識者インタビューを実施した。

詳細については、次のとおりである。

図表1 調査研究の実施概要

| 調査方法 | 調査概要 |
|------------------|--|
| 文献調査 | 人口減少、高齢化、共働き世帯、外国人住民の状況など、自治体窓口に関する様々な資料を収集した。 また、自治体窓口に関して、これまでに公表（WEB等での公表を含む）された図書や文書、関連法令、統計情報等を調査した。 |
| 多摩・島しょ地域自治体アンケート | 多摩・島しょ地域自治体における窓口業務改革の現状と課題を把握するために、多摩・島しょ地域全39市町村を対象にメールにて調査票を配布・回収し、アンケートを実施した。 |
| 先進自治体インタビュー | 「民間委託」、「総合窓口」、「AI-OCR」、「RPA」、「書かない窓口」、「自治体間ベンチマーキング」、「待ち時間解消」の先進的な取組を実施している7自治体に対して、対面でのインタビューを実施し、取組内容、窓口業務改革の進め方を把握した。 |
| 民間事業者インタビュー | 「民間委託」の受託事業者である民間事業者1社に対して、対面でのインタビューを実施し、「民間委託」の取組内容、窓口業務改革の進め方を把握した。 |
| 有識者インタビュー | 自治体における窓口業務改革の進め方について専門的な知見を持つ有識者1名に対して、対面でのインタビューを実施し、窓口業務改革の進め方のアドバイスを受けた。 |

<多摩・島しょ地域自治体アンケート>

| 対象 | 調査項目 | 調査実施時期・実施方法 | 回収状況 |
|---------------|---|---------------------------|--------------------|
| 多摩・島しょ地域39市町村 | ・住民課における窓口業務改革の現状と課題 ・企画・行政改革課における窓口業務改革の現状と課題 | 2019年8月～9月 メールによる配布・回収 | 39市町村 (回収率100%) |

<先進自治体インタビュー>

| 取組 | 自治体名 | 担当部署 | 実施日 |
|-----------------|------------|---------------------|-------------|
| 民間委託 | 日野市（東京都） | 企画経営課、市民窓口課、情報システム課 | 2019年7月24日 |
| 総合窓口、民間委託 | 海老名市（神奈川県） | 窓口サービス課 | 2019年10月10日 |
| 民間委託、AI-OCR・RPA | 足立区（東京都） | 政策経営課 | 2019年9月12日 |
| RPA | 宇城市（熊本県） | 市長政策室 | 2019年10月31日 |
| 書かない窓口 | 北見市（北海道） | 総務課 | 2019年10月23日 |
| 自治体間ベンチマーキング | 町田市（東京都） | 経営改革室 | 2019年10月1日 |
| 待ち時間解消 | 熊本市（熊本県） | 東区役所区民課 | 2019年10月31日 |

<民間事業者インタビュー>

| 取組 | 会社名 | 担当部署 | 実施日 |
|------|----------|-------------|------------|
| 民間委託 | 大手人材派遣会社 | 自治体窓口業務担当部署 | 2019年9月11日 |

<有識者インタビュー>

| 氏名（敬称略） （所属） | 主な内容 | 実施日 |
|-----------------------------------|------------|------------|
| 中村 健 〔早稲田大学マニフェスト 研究所 事務局長〕 | 窓口業務改革の進め方 | 2019年9月10日 |

第3節 報告書の構成

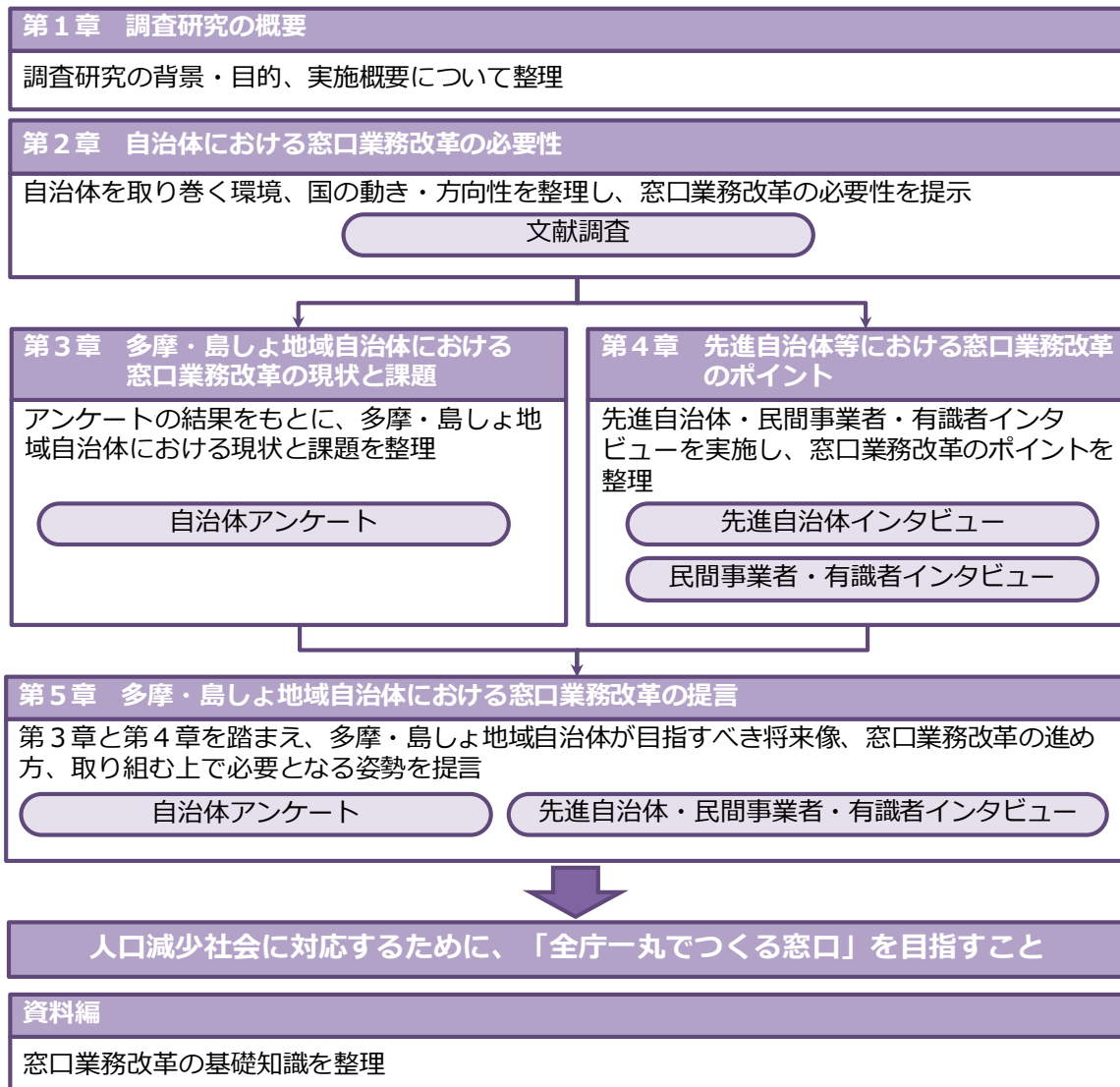
《ポイント》

- ◆ 報告書の構成を示し、全体の流れを紹介する
- ◆ 想定する読者像は、企画・行政改革部署と住民課である

1. 報告書の構成

本報告書の構成と調査研究の方法を、次のとおりまとめた。

図表2 報告書の構成



2. 想定する読者像

自治体において窓口業務改革を行う際の関係部署である**企画・行政改革部署**と、調査研究対象である**住民課**を想定している。

また、住民課以外の窓口部署においても、窓口業務改革の進め方など参考となる内容を記載している。