

## 第3章

# 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

第1節 アンケートの概要

第2節 アンケートの結果

第3節 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

本章では、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説明する。

はじめに、アンケートの目的・方法、項目などの概要を紹介する。

次に、アンケートの結果を整理する。

最後に、アンケートの結果から導き出された多摩・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示す。

## 第1節 アンケートの概要

### 《ポイント》

- ◆ アンケートは、多摩・島しょ地域全39市町村の住民課窓口について実施した
- ◆ アンケート項目は、「住民課における窓口業務改革の現状と課題」と「企画・行政改革課における窓口業務改革の現状と課題」である

### 1. アンケートの目的・方法

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。

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**を対象を絞り調査を実施した。

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。

(再掲) 図表22 アンケートの実施概要

<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%)

### 2. アンケートの項目

アンケート項目として、「**住民課における窓口業務改革の現状と課題**」と「**企画・行政改革課における窓口業務改革の現状と課題**」を調査した。

詳細については、次のとおりである。

なお、本報告書では、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上で、特に重要となる結果のみ掲載している。アンケート結果を全てまとめたものは、(公財)東京市町村自治調査会のホームページに掲載しているため、興味がある方はぜひ参照していただきたい。

図表23 アンケート項目

調査項目	主な内容
住民課における窓口業務改革の現状と課題	(1) 窓口業務改革に対する意識 (2) 窓口業務改革の取組状況 (3) 窓口業務改革を行う上で必要なもの (4) 「住民サービス向上」の課題・「職員の業務効率化」の課題 (5) 窓口業務改革で重視すべき視点・実施したい取組
企画・行政改革課における窓口業務改革の現状と課題	(1) 窓口業務改革の取組状況 (2) 住民課窓口で実施している取組 (3) これからの窓口のあり方・将来像 (4) 窓口業務改革で重視すべき視点・実施したい取組
その他（自由回答）	(1) 窓口業務改革を進める上で参考となる意見 (2) 窓口業務委託、総合窓口、ICT導入で参考となる意見

## 第2節 アンケートの結果

### 《ポイント》

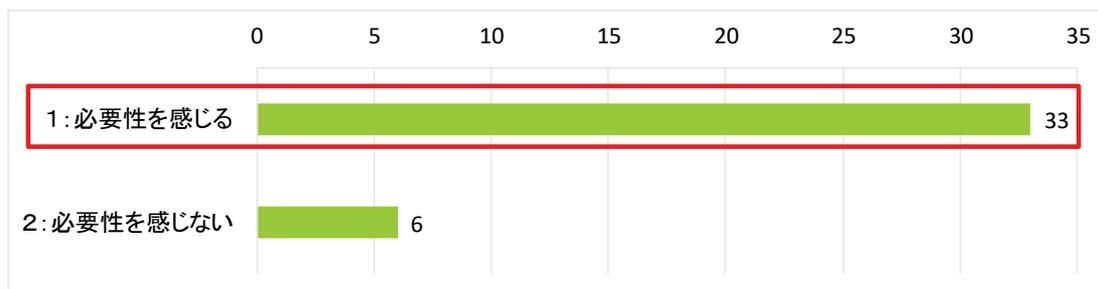
- ◆ 住民課では、現場で業務を行う上で多くの課題を認識しているため、窓口業務改革の必要性を強く感じているが、職員の時間的余裕がないという現状が明らかになった
- ◆ 企画・行政改革課では、「民間委託」や「全庁的な業務改革」などがきっかけとなり窓口業務改革を行っているが、多くの自治体では、これからの窓口のあり方・将来像を検討していない
- ◆ 住民課と企画・行政改革課では窓口業務改革で重視すべき視点が異なり、連携が求められている

### 1. 住民課における窓口業務改革の現状と課題

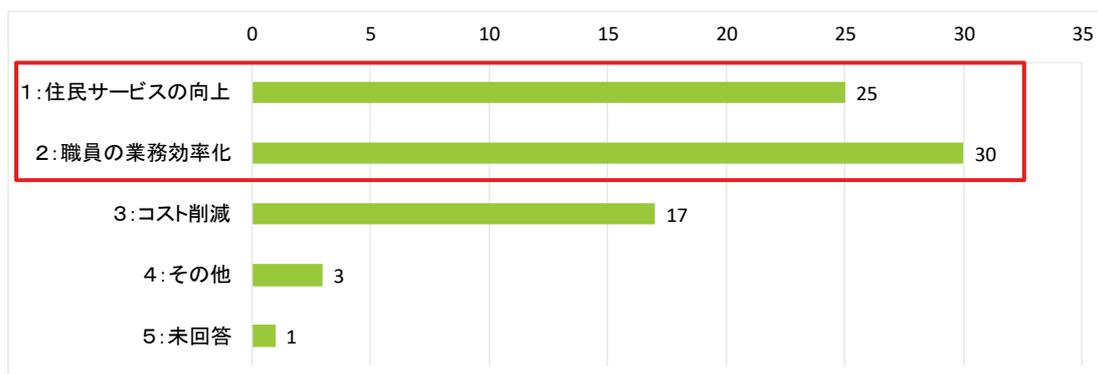
#### (1) 窓口業務改革に対する意識

- ✓ 多くの住民課では、窓口業務改革の必要性を感じている
- ✓ 窓口業務改革には、「住民サービスの向上」と「職員の業務効率化」の両立が必要である

図表24 窓口業務改革の必要性(39自治体)【単数回答】



図表25 窓口業務改革の必要性を感じる理由(33自治体)【複数回答】



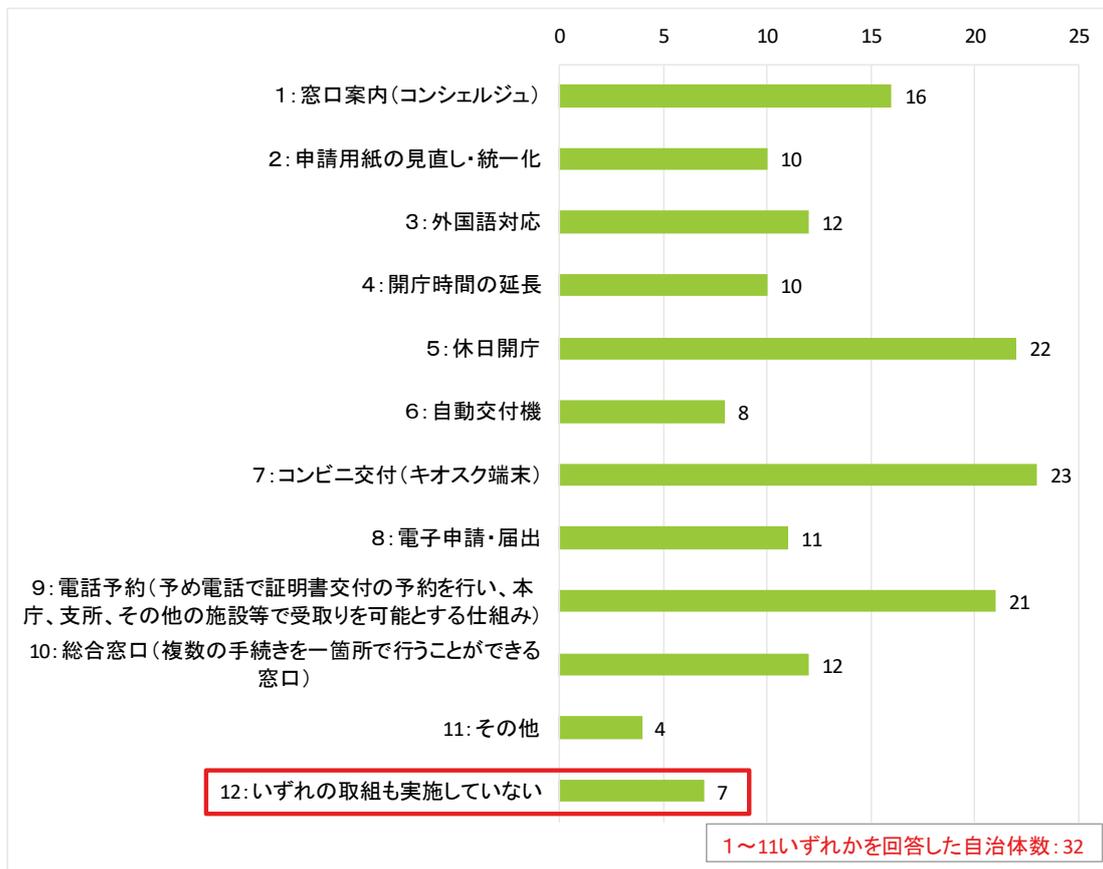
住民課では、窓口業務改革について、図表24のとおり33自治体が「1：必要性を感じる」と回答した。

「1：必要性を感じる」と回答した33自治体では、図表25のとおり「2：職員の業務効率化」(30自治体)、「1：住民サービスの向上」(25自治体)を理由に挙げている。

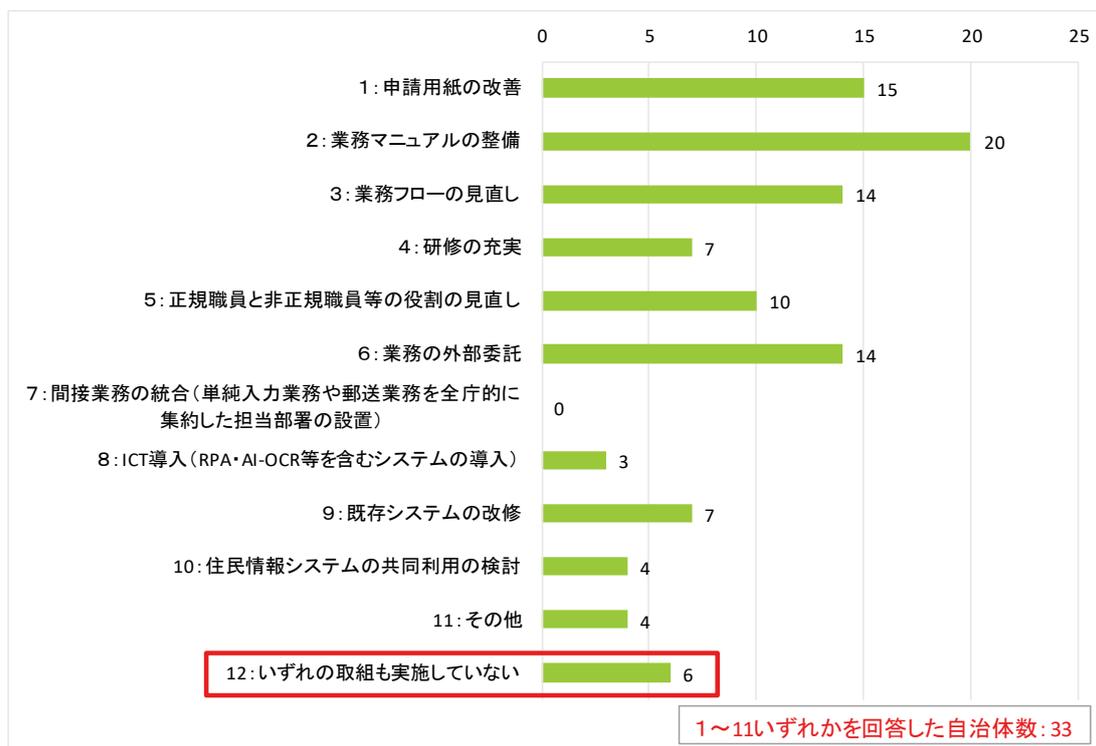
## (2) 窓口業務改革の取組状況

✓ 多くの住民課では、日々の業務改善の取組を含めた窓口業務改革を実施している

図表26 「住民サービス向上の取組」の実施状況(39自治体)【複数回答】



図表27 「職員の業務効率化の取組」の実施状況(39自治体)【複数回答】



住民課が行う窓口業務改革の取組として、「住民サービス向上の取組」と「職員の業務効率化の取組」に分けて実施状況を把握した。

「住民サービス向上の取組」の実施状況について、図表26のとおり「12:いずれの取組も実施していない」のは7自治体であり、32自治体が「住民サービス向上の取組」を実施している。

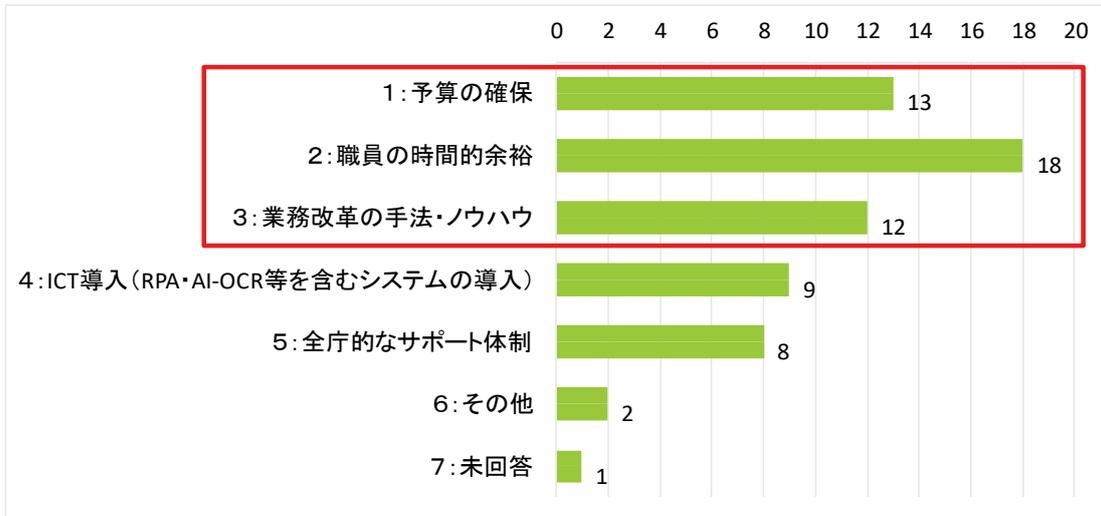
「職員の業務効率化の取組」の実施状況について、図表27のとおり「12:いずれの取組も実施していない」のは6自治体であり、33自治体が「職員の業務効率化の取組」を実施している。

以上から、多くの住民課では、日々の業務改善の取組を含めた窓口業務改革を実施していることが分かる。

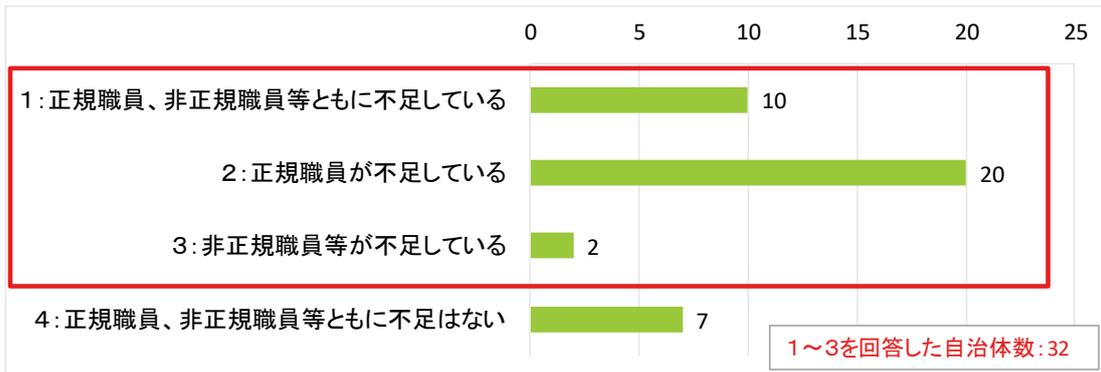
### (3) 窓口業務改革を行う上で必要なもの

- ✓ 多くの住民課では、窓口業務改革に必要なものとして、「職員の時間的余裕」、「予算の確保」、「業務改革の手法・ノウハウ」を挙げている
- ✓ 「職員の時間的余裕」は、職員数の不足と業務量の増加から通常業務で手一杯となっているため、窓口業務改革を行う上で特に考慮する必要がある

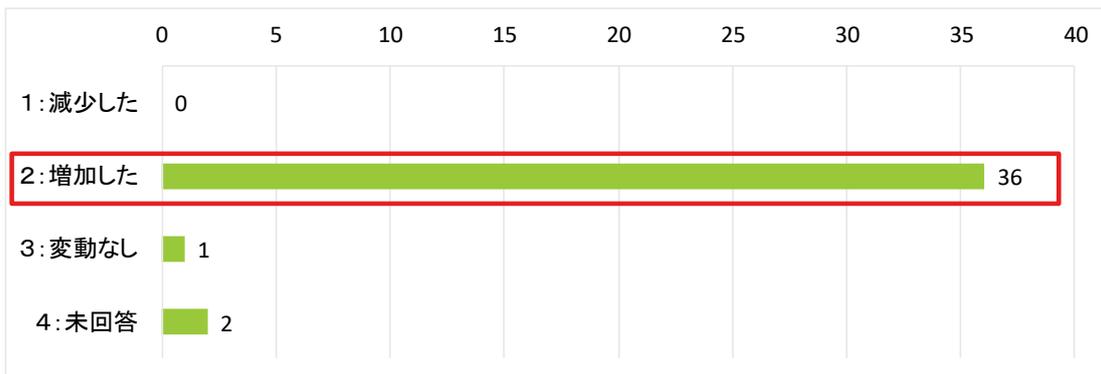
図表28 窓口業務改革に必要なもの(33自治体)【複数回答】



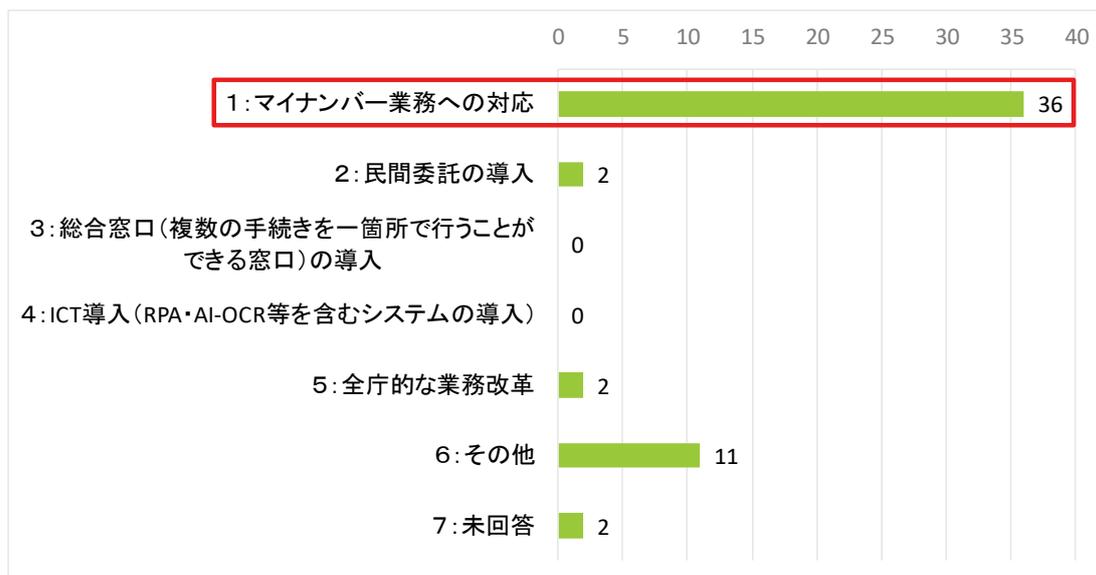
図表29 住民課職員数に対する意識(39自治体)【単数回答】



図表30 5年前と比較した住民課業務量に対する意識(39自治体)【単数回答】



図表31 住民課業務量が変動した理由(36自治体)【複数回答】



住民課では、窓口業務改革に必要なものとして、図表28のとおり「2:職員の時間的余裕」(18自治体)、「1:予算の確保」(13自治体)、「3:業務改革の手法・ノウハウ」(12自治体)を多く回答した。

また、住民課職員数に対する意識を聞いたところ、図表29のとおり「2:正規職員が不足している」(20自治体)、「1:正規職員、非正規職員等ともに不足している」(10自治体)、「3:非正規職員等が不足している」(2自治体)であり、32自治体が職員数の不足を感じていた。

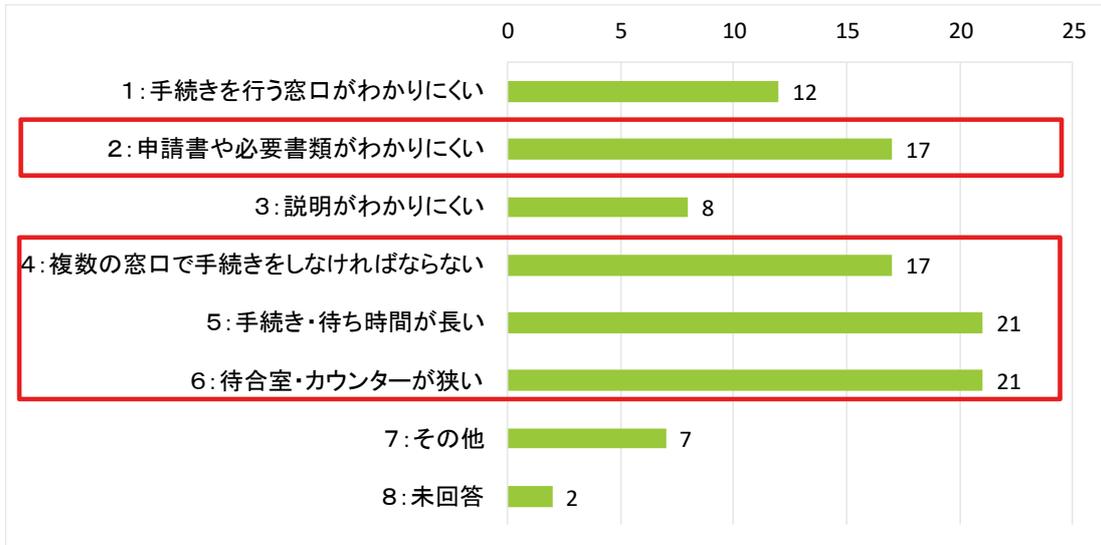
さらに、5年前と比較した住民課業務量に対する意識では、図表30のとおり36自治体が「2:増加した」と回答しており、理由として図表31のとおり「1:マイナンバー業務への対応」(36自治体)を挙げている。

以上から、住民課では、窓口業務改革に必要なものとして、「職員の時間的余裕」、「予算の確保」、「業務改革の手法・ノウハウ」を挙げており、特に「職員の時間的余裕」は、職員数の不足と業務量の増加から通常業務で手一杯となっているため、窓口業務改革を行う上で特に考慮する必要がある。

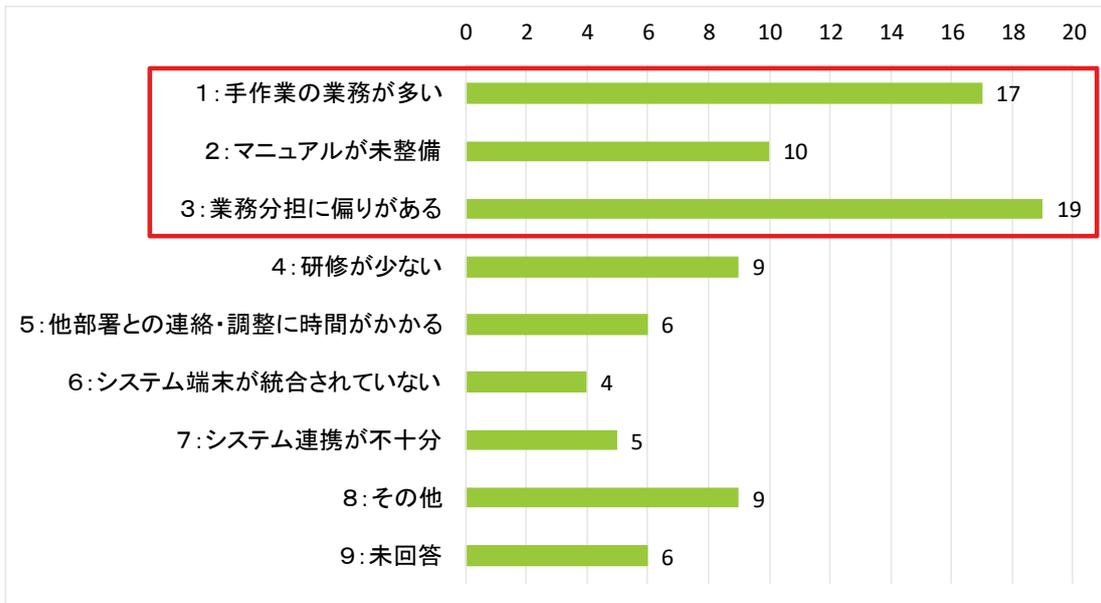
#### (4) 「住民サービス向上」の課題・「職員の業務効率化」の課題

- ✓ 住民課では、「住民サービス向上」と「職員の業務効率化」に向けて、多くの課題を認識しており、これらの課題を解決できる窓口業務改革を求めている

図表32 「住民サービス向上」の課題(39自治体)【複数回答】



図表33 「職員の業務効率化」の課題(39自治体)【複数回答】



「住民サービス向上」の課題として、図表32のとおり「5: 手続き・待ち時間が長い」(21自治体)、「6: 待合室・カウンターが狭い」(21自治体)、「2: 申請書や必要書類がわかりにくい」(17自治体)、「4: 複数の窓口で手続きをしなければならない」(17自治体)といった課題を、多くの自治体が感じていた。

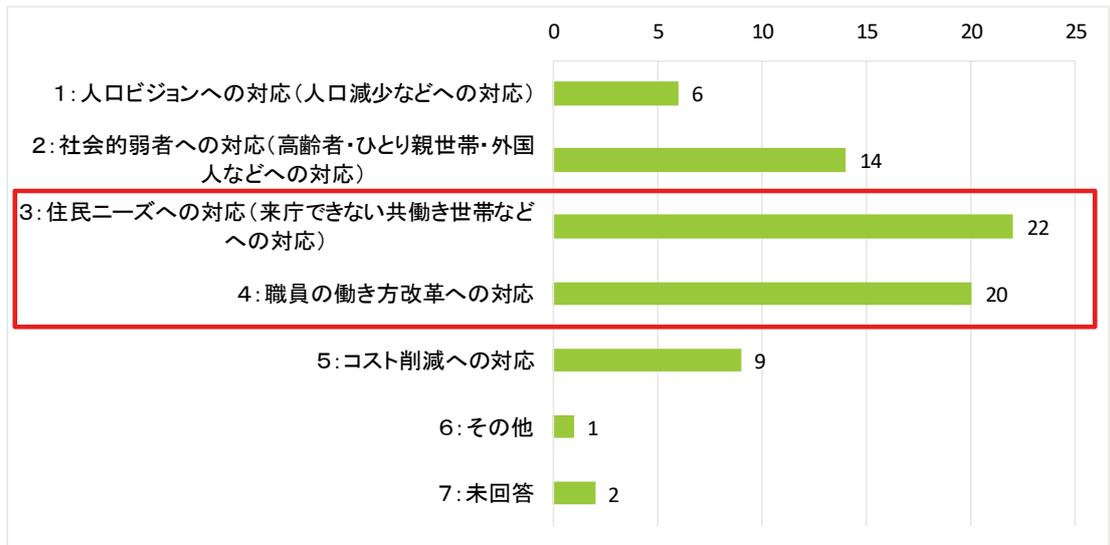
「職員の業務効率化」の課題として、図表33のとおり「3: 業務分担に偏りがある」(19自治体)、「1: 手作業の業務が多い」(17自治体)、「2: マニュアルが未整備」(10自治体)といった課題を、多くの自治体が感じていた。

以上から、住民課では、「住民サービス向上」と「職員の業務効率化」に向けて、多くの課題を認識しており、これらの課題を解決できる窓口業務改革を求めていることが分かる。

## (5) 窓口業務改革で重視すべき視点・実施したい取組

✓ 住民課では、「住民ニーズへの対応」と「職員の働き方改革への対応」を窓口業務改革で重視すべき視点として挙げている

図表34 窓口業務改革で重視すべき視点(39自治体)【複数回答】



図表35 「住民サービス向上」で実施したい取組(39自治体)【複数回答】



図表36 「職員の業務効率化」で実施したい取組(39自治体)【複数回答】



住民課では、窓口業務改革で重視すべき視点について、図表34のとおり「3:住民ニーズへの対応(来庁できない共働き世帯などへの対応)」(22自治体)、「4:職員の働き方改革への対応」(20自治体)との回答が多い。

また、窓口業務改革で実施したい取組について「住民サービス向上」では、図表35のとおり「2：申請用紙の見直し・統一化」(12自治体)、「3：外国語対応」(10自治体)といった取組を、多くの自治体が回答した。

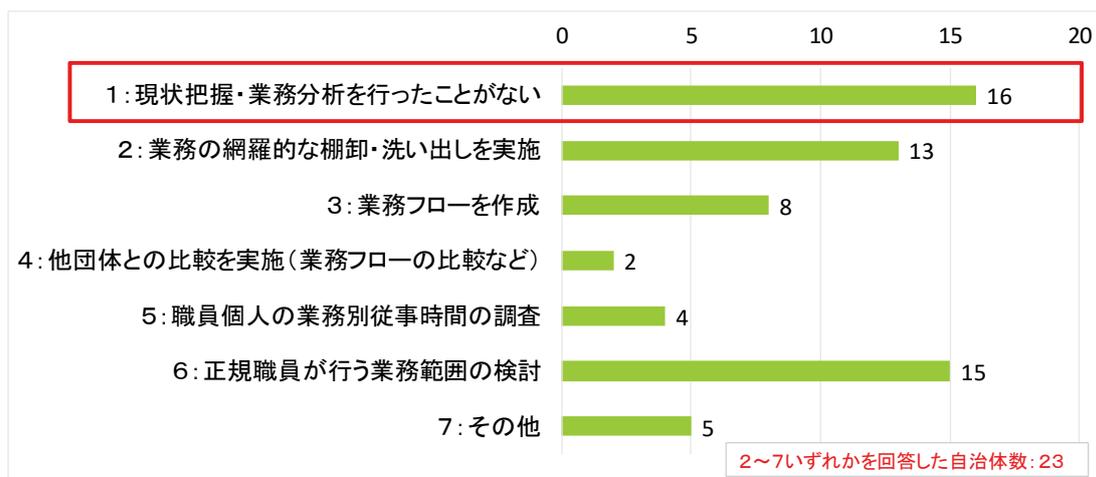
「職員の業務効率化」では、図表36のとおり「3：業務フローの見直し」(16自治体)、「2：業務マニュアルの整備」(15自治体)、「4：研修の充実」(13自治体)といった取組を、多くの自治体が回答した。

## 2. 企画・行政改革課における窓口業務改革の現状と課題

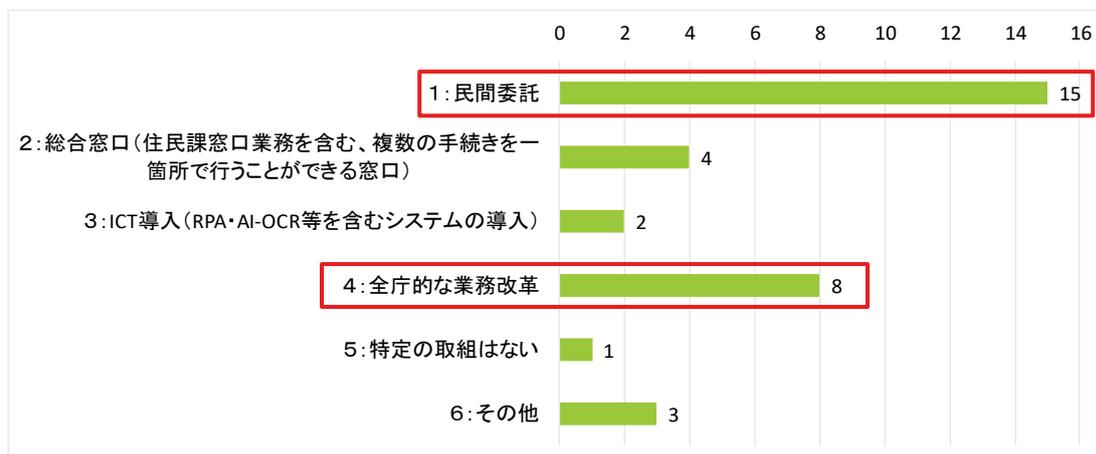
### (1) 窓口業務改革の取組状況

- ✓ 半数以上の企画・行政改革課では、窓口業務の現状把握・業務分析を実施しており、きっかけは「民間委託」や「全庁的な業務改革」が多い

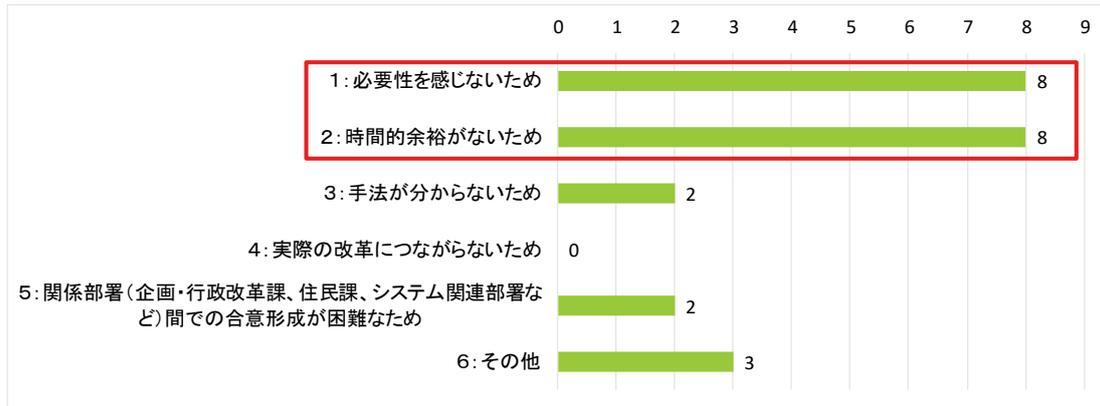
図表37 窓口業務の現状把握・業務分析の実施状況(39自治体)【複数回答】



図表38 現状把握・業務分析のきっかけ(23自治体)【複数回答】



図表39 現状把握・業務分析を実施していない理由(16自治体)【複数回答】



企画・行政改革課では、住民課窓口業務改革において必要となる、窓口業務の現状把握・業務分析の実施状況について、図表37のとおり「1:現状把握・業務分析を行ったことがない」のは16自治体であり、23自治体が窓口業務の現状把握・業務分析を実施している。

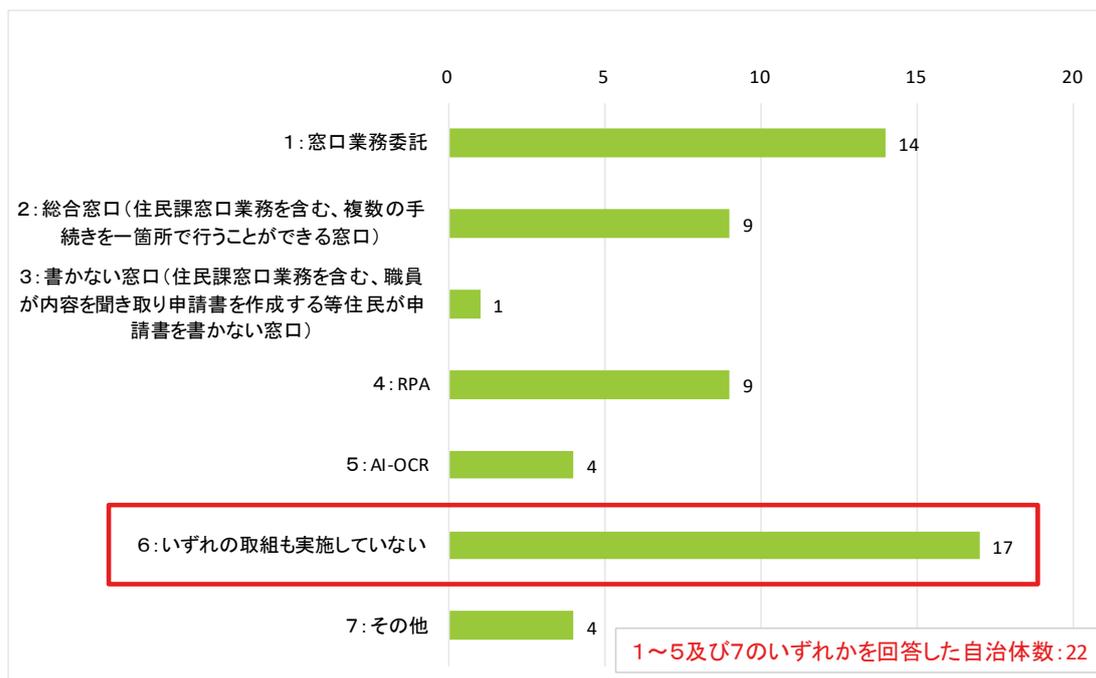
現状把握・業務分析を実施している23自治体では、図表38のとおり「1:民間委託」(15自治体)、「4:全庁的な業務改革」(8自治体)がきっかけであるとの回答が多い。

一方、現状把握・業務分析を実施していない16自治体では、図表39のとおり「1:必要性を感じないため」(8自治体)、「2:時間的余裕がないため」(8自治体)が主な理由となっている。

## (2) 住民課窓口で実施している取組

- ✓ 半数近くの自治体が「窓口業務委託」、「総合窓口」、「書かない窓口」、「RPA」、「AI-OCR」のいずれかの取組を実施している

図表40 住民課窓口で実施している取組(39自治体)【複数回答】



※「4:RPA」、「5:AI-OCR」は、住民課窓口業務以外の全ての取組を含む。

※「1:窓口業務委託」、「2:総合窓口」、「3:書かない窓口」、「4:RPA」、「5:AI-OCR」の概要については、資料編に「窓口業務改革の基礎知識」として掲載している。

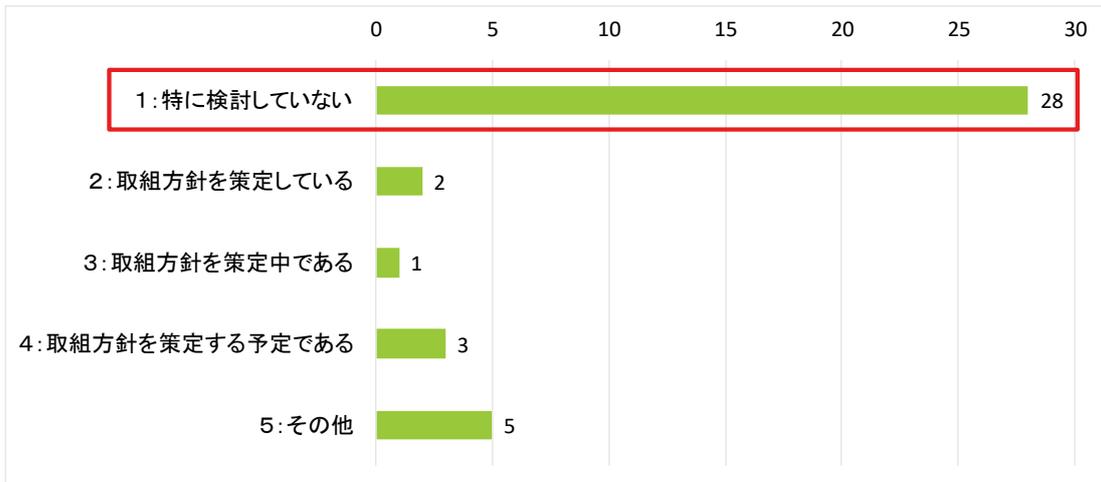
住民課窓口で実施している取組について、図表40のとおり「6:いずれの取組も実施していない」のは17自治体であり、22自治体が「1:窓口業務委託」、「2:総合窓口(住民課窓口業務を含む、複数の手続きを一箇所で行うことができる窓口)」などの取組を実施している。なお、「4:RPA」、「5:AI-OCR」は、住民課窓口業務以外の全ての取組を含むため注意が必要である。

「7:その他」の回答には、「証明発行の一部で、あらかじめ申請書に住所や氏名等を印字する申請書印字システムの利用」などの「3:書かない窓口(住民課窓口業務を含む、職員が内容を聞き取り申請書を作成する等住民が申請書を書かない窓口)」に近い取組や、「ワンフロアによる窓口サービスの提供」などの「2:総合窓口(住民課窓口業務を含む、複数の手続きを一箇所で行うことができる窓口)」に近い取組が回答されている。

### (3) これからの窓口のあり方・将来像

- ✓ 多くの自治体では、これからの窓口のあり方・将来像を検討していない

図表41 これからの窓口のあり方・将来像の検討状況(39自治体)【単数回答】

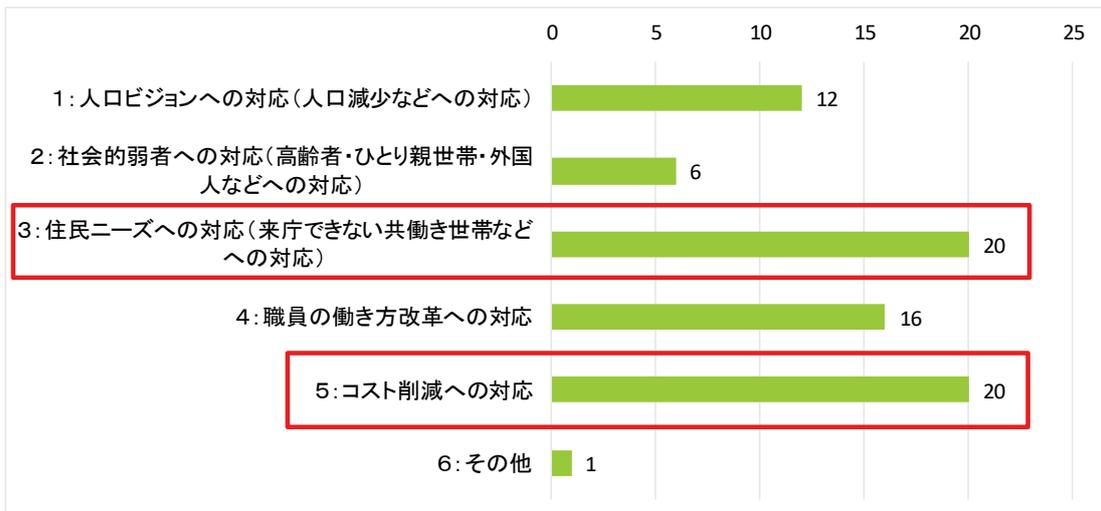


これからの窓口のあり方・将来像の検討状況について、図表41のとおり28自治体が「1:特に検討していない」と回答している。「5:その他」には、「総合窓口と一体で検討を行う」、「民間活力の活用を検討している」などの回答があった。

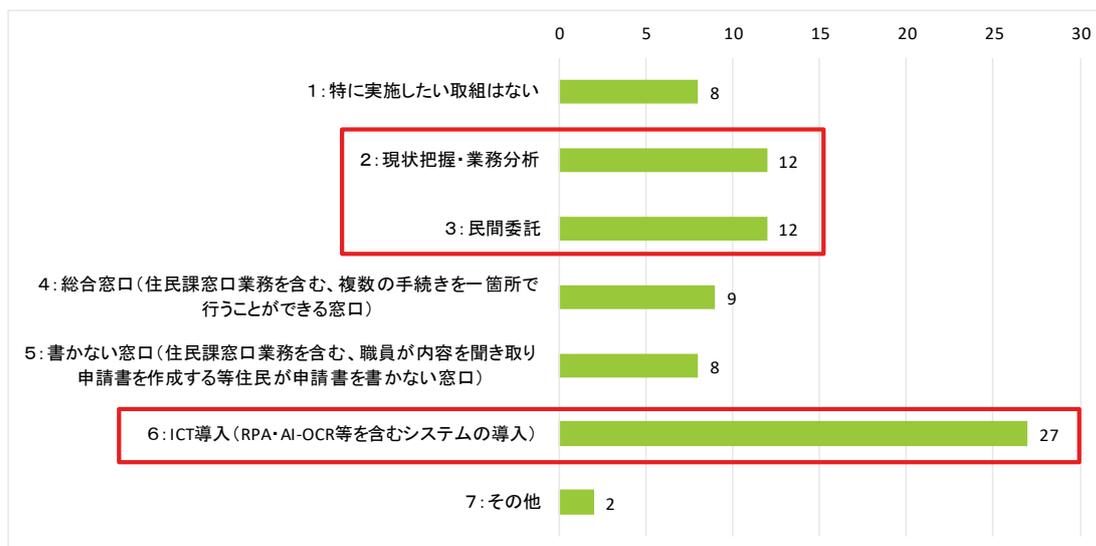
#### (4) 窓口業務改革で重視すべき視点・実施したい取組

- ✓ 企画・行政改革課では、「住民ニーズへの対応」と「コスト削減への対応」を窓口業務改革で重視すべき視点として挙げている

図表42 窓口業務改革で重視すべき視点(39自治体)【複数回答】



図表43 窓口業務改革で実施したい取組(39自治体)【複数回答】



企画・行政改革課では、窓口業務改革で重視すべき視点について、図表42のとおり「3：住民ニーズへの対応(来庁できない共働き世帯などへの対応)」(20自治体)、「5：コスト削減への対応」(20自治体)との回答が多い。

また、窓口業務改革で実施したい取組について、図表43のとおり「6：ICT導入(RPA・AI-OCR等を含むシステムの導入)」(27自治体)、「2：現状把握・業務分析」(12自治体)、「3：民間委託」(12自治体)といった取組を多くの自治体が回答した。

### 3. その他(自由回答)

自由回答から、「窓口業務改革を進める上で参考となる意見」と「窓口業務委託、総合窓口、ICT導入で参考となる意見」を整理した。

#### (1) 窓口業務改革を進める上で参考となる意見

##### ① 窓口業務の高い専門性

住民課窓口業務は一見すると定型業務で、誰でもできるという印象を持たれがちであるが、実際は手続きの種類が多く制度も複雑であるため、専門的知識が必要であるという趣旨の回答が多く挙げられていた。

##### ② 職員に時間的余裕がない

「1. 住民課における窓口業務改革の現状と課題」でも記載したように、住民課は通常業務で手一杯となっているため、窓口業務改革を行う上で特に重視すべき意見である。

③ 住民課と企画・行政改革課の連携

住民課と企画・行政改革課双方から連携の必要性が挙げられていた。

④ 現場のキーマンの重要性

実際に窓口業務改革を行う住民課にも改革を進められる人材の重要性が挙げられていた。

⑤ 窓口業務改革の目標設定

なぜ窓口業務改革を行うのかということに対し、窓口業務は住民サービスの最たる部門であること、職員間で共通認識を持つためにコミュニケーションをとれるようにすること、職員の業務負担も軽減させること等が意見として挙げられていた。

図表44 窓口業務改革を進める上で参考となる意見(自由回答から抜粋)

① 窓口業務の高い専門性
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 定型業務という見方をされているが、<b>手続きの種類が多く、専門的知識も必要である</b>ことから、職員のスキルアップや、知識の継承も重要である。</li> <li>・ <b>業務が多く習得に時間を要する。</b></li> <li>・ 業務知識をもたない職員が配属となり、<b>知識の習得に時間を要する。</b></li> <li>・ <b>制度が複雑化する</b>一方で、市民の高齢化などで理解度が低下し、<b>窓口対応の難易度が上がっている。</b></li> <li>・ 職員が複数業務を兼務しているため、<b>制度を深く理解することが困難。</b>業務への理解が進まず住民へ説明がしきれない。</li> </ul>
② 職員に時間的余裕がない
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>窓口担当課が通常業務に忙殺</b>され、業務改革について検討する余裕がない。</li> <li>・ <b>来客数や業務量が多すぎ</b>で効率化を考える余裕がない。</li> <li>・ 繁閑関係なく、<b>人員不足。</b></li> <li>・ マイナンバーや旧氏対応など、国の政策によって<b>業務量が増えて窓口運営にも影響する。</b></li> <li>・ 小離島の自治体には、住民課窓口担当はなく、<b>全ての職員が窓口対応。</b></li> </ul>
③ 住民課と企画・行政改革課の連携
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 窓口における業務改革を真剣に進めるのであれば、<b>行革部門、人事部門、窓口部門と連携した体制作りが必要である。</b></li> <li>・ 窓口の業務改革については、<b>企画担当あるいは行政改革担当部署だけでは進められない。</b></li> <li>・ 住民課だけでなく、<b>いかに関連各課と連携をとっていくか。</b></li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>・一部署の業務を委託するだけでは委託化のメリットを享受できない、もしくは受託業者が見つからないことから、<b>他部署の業務と合わせての委託化を検討する必要があるが、その調整にも苦慮している。</b></li> </ul>
<p><b>④ 現場のキーマンの重要性</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口における業務改革を進めるならば方針を定める企画部門だけではなく、<b>窓口部門にも改革を進められる人材の配置が不可欠である。</b></li> <li>・改革を担える若手人材の確保・育成を優先的に行い、改革を優先的に行うべき部署に適正に配置する必要があるため、人事の担当の役割が重要。</li> </ul>
<p><b>⑤ 窓口業務改革の目標設定</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口業務は<b>市民サービスの最たる部門</b>であり、改革を行うにあたっては市民サービスに直結することに留意が必要であると考ええる。</li> <li>・非正規職員も含めると、比較的多くの職員によって構成されていることから、<b>情報が伝達しにくかったり、共通認識を持っていない事柄がある</b>などの課題もある。</li> <li>・職員間が連携し、よくコミュニケーションを取って、<b>お互いのスキルアップに努め、創意工夫をしていく</b>ことで、手続き時間や待ち時間の短縮、親切な対応を可能とし、市民サービスを向上させることができると考えている。</li> <li>・デジタル手続法により国からデジタル自治体に向けた取り組みが一層のこと求められる。その中でできるだけ市民が窓口サービスを受けるにあたって<b>簡便かつ手続きにかかる時間を短縮させる考え方を持つことで、結果として職員の業務負担を軽減させる</b>ことにつながる。</li> </ul>

## (2) 窓口業務委託、総合窓口、ICT導入で参考となる意見

### ① 窓口業務委託

住民課職員の非正規化が進んでいると費用対効果が出ないこと、生産年齢人口が減少することによる安定した人材の確保について懸念などが挙げられていた。

### ② 総合窓口

業務の処理方法によって、職員の負荷は大きく異なることが挙げられていた。

### ③ ICT導入(RPA・AI-OCR等を含むシステムの導入)

単独導入のコストや、国の方針であるシステムの平準化を考慮しつつ取組を進めることが述べられており、さらに窓口業務において手作業の部分が多く存在しているため、「今までの運用を大転換する」といった発想も挙げられていた。

図表45 窓口業務委託、総合窓口、ICT導入で参考となる意見(自由回答から抜粋)

<p>① 窓口業務委託</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・民間委託については、<b>窓口関連部署の職員の非正規化が進んでいることもあり費用対効果が出なかった</b>。検討する上で費用対効果の出し方について課題があると感じている。また、民間委託を導入している自治体においても人材不足の課題が上がっていると聞いている。今後、<b>生産人口が減少すること</b>は、自治体職員だけでなく民間においても同様の問題が起こることが想定され、<b>人材確保に懸念がある</b>。</li> <li>・業務の繁閑をコントロールする取組として民間委託という手法も考えられるが、<b>費用は導入前より増加することが想定され</b>、執務スペースの確保など様々な課題があるため、容易ではない。</li> <li>・職員の異動に左右されることなく安定した住民サービスを提供することが可能となる、窓口の委託化であるが、実際は、<b>業務の取扱いを変更することも多く、安定した人材の確保も難しい面がある</b>。</li> <li>・窓口業務の民間委託により、<b>職員のスキルをどう維持していくか</b>。</li> <li>・外部委託する場合は、委託当初、<b>委託先への研修や委託先の職員が慣れるまでのフォローで、従来より負荷がかなり大きくなる</b>。</li> </ul>
<p>② 総合窓口</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・総合窓口化については、窓口受付を1つにし処理を各課で行うのか、1つの課で複数課の手続きを行うかで負荷が大きく異なる。後者の場合、<b>職員の負荷はとて大きくなる</b>。</li> </ul>
<p>③ ICT 導入 (RPA・AI-OCR等を含むシステムの導入)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・自治体規模によっては、<b>単独での ICT 技術導入がコスト高になる点が懸念される</b>。近隣市と共同で、広域行政として取り組む利点は大きいと考える。</li> <li>・窓口に関して ICT 技術を導入する場合、<b>国の方針であるシステムの平準化を注視しながら進めていく必要があると感じている</b>。</li> <li>・自治体の窓口業務については、<b>手作業の部分が多く存在している</b>。昨今 ICT を活用した様々な取組が開発されつつあり、業務の効率化に結びつくことが期待できるが、しかしながら、導入費も小さいものではなく、開発途上でもあることから、<b>即時に劇的に効率化できるということでもない</b>。</li> <li>・ICTなどの活用を考えるのであれば、「<b>今までの運用を大転換する</b>」ような発想が必要であり、中途半端な技術革新では根本的な業務改革にはつながらないと考える。</li> <li>・スマートフォン等の情報端末の普及によって、高齢者が情報機器に文字を入力することに対するハードルはかなり下がったと考える。今後は、申請等についても<b>スマートフォン等の活用をさらに考えるべき</b>であろう。</li> </ul>

## 第3節 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

### 《ポイント》

- ◆ 多摩・島しょ地域自治体は、住民課と企画・行政改革課それぞれの現状と課題が異なることを認識して、窓口業務改革を行うことが求められる

### 1. 住民課における窓口業務改革の現状と課題

#### (1) 時間の余裕がない

住民課では、現場で多くの課題を認識しており(P34)、日々の業務改善の取組を含めた窓口業務改革を実施している(P31)が、さらなる窓口業務改革の必要性を感じている(P30)。

しかし、職員数の不足と業務量の増加から通常業務で手一杯となっているため、窓口業務改革を行う時間の余裕がないこと(P32、P42)が、最も大きな課題となっている。

#### (2) 窓口業務改革の目標設定

住民課では、窓口業務改革の目標設定をする際に、「住民サービスの向上」と「職員の業務効率化(働き方改革への対応を含む)」の両立が必要だと感じている(P30、P36)。

#### (3) 住民課と企画・行政改革課の連携

住民課では、窓口業務改革に必要なものとして、「予算の確保」、「業務改革の手法・ノウハウ」を挙げており(P32)、企画・行政改革課の連携を含めた全庁的なサポートを必要としている(P43)。

#### (4) 窓口業務の高い専門性

住民課窓口業務は一見すると定型業務で、誰でもできるという印象を持たれがちであるが、実際は手続きの種類が多く制度も複雑であるため、専門的知識が必要である(P42)。

## (5) 現場のキーマンの重要性

---

実際に窓口業務改革を行う住民課にも、改革を進められる人材が必要になる(P43)。

## 2. 企画・行政改革課における窓口業務改革の現状と課題

### (1) きっかけとなる取組が必要

---

企画・行政改革課では、窓口業務の現状把握・業務分析を実施する場合、きっかけとなる取組が必要であり、「民間委託」や「全庁的な業務改革」が多い(P38)。

### (2) 窓口業務改革の目標設定

---

多くの自治体では、これからの窓口のあり方・将来像を検討していない(P40)。

また、企画・行政改革課では、窓口業務改革の目標設定をする際に、「住民ニーズへの対応」と「コスト削減への対応」の両立が必要だと感じている(P41)。

### (3) 住民課と企画・行政改革課の連携

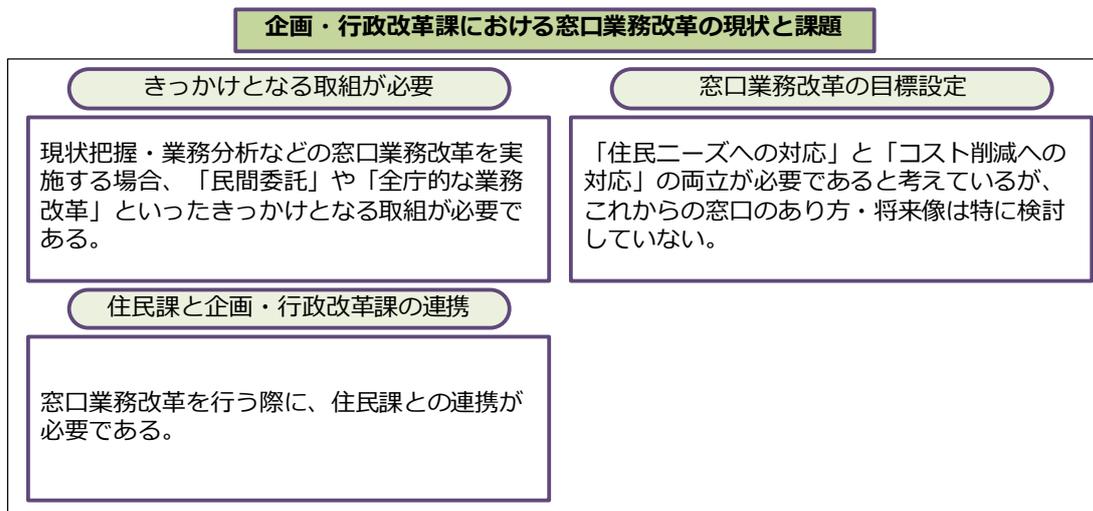
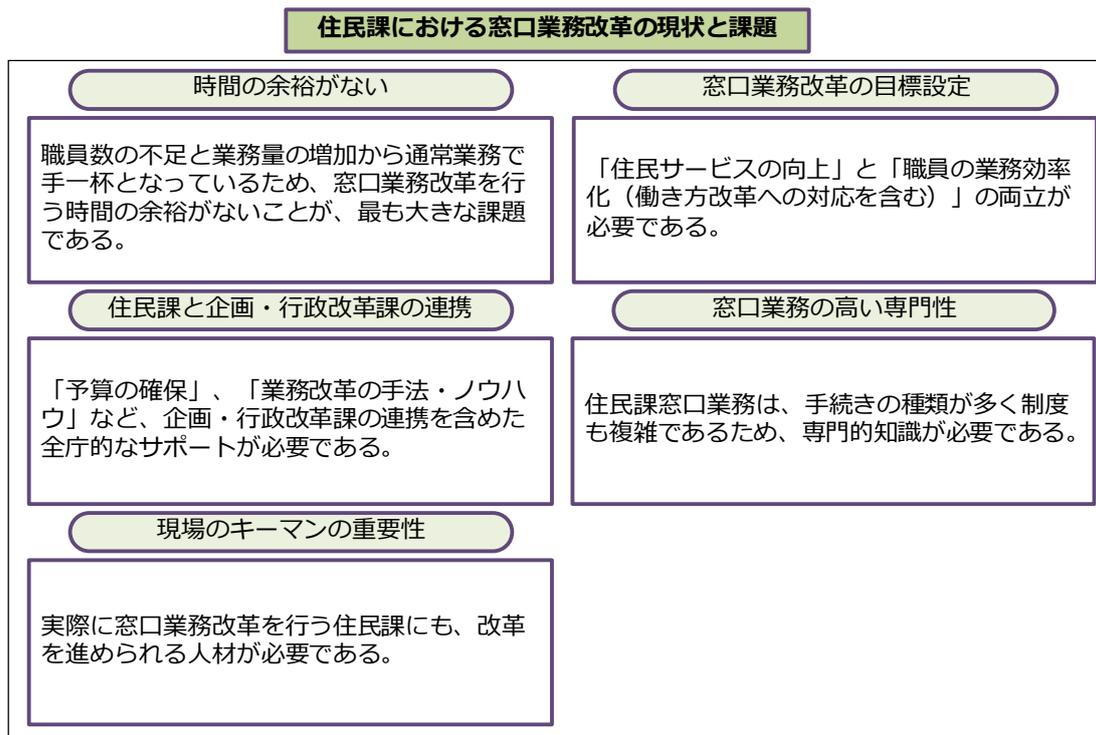
---

企画・行政改革課では、窓口業務改革を行う際に、住民課との連携を必要としている(P43)。

## 3. アンケート結果のまとめ

「1. 住民課における窓口業務改革の現状と課題」と「2. 企画・行政改革課における窓口業務改革の現状と課題」について、次のとおり要点をまとめた。

図表46 窓口業務改革の現状と課題



#### 4. 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

「3. アンケート結果のまとめ」で記載したように、住民課と企画・行政改革課では様々な現状と課題があることが明らかになった。

そのため、多摩・島しょ地域自治体は、住民課と企画・行政改革課それぞれの現状と課題が異なることを認識して、窓口業務改革を行うことが求められる。