

**自治体における窓口業務改革
に関する調査研究報告書
～人口減少社会に対応できる窓口を目指して～**

多摩・島しょ地域自治体アンケート結果

2020年3月

公益財団法人 東京市町村自治調査会

目次

1. アンケート調査の実施概要.....	1
2. 住民課	5
3. 企画・行政改革課	36
4. 調査票	75

1. アンケート調査の実施概要

報告書第3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、図表22のとおりアンケート調査を実施した。

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、特に重要となるアンケート結果のみ掲載している。そのため、本資料では、報告書で掲載できなかった調査票も含め、アンケート結果全体を次のとおり収録している。

(報告書) 図表22 アンケート調査の実施概要

<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%)

※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。

※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。

アンケート結果一覧（住民課）

- No.1. 住民課窓口業務における業務改革の必要性（39自治体）
- No.1-2.（複数回答）住民課窓口業務改革の必要性を感じる理由（33自治体）
- No.1-3.（複数回答）住民課窓口業務改革を行う際に必要なもの（33自治体）
- No.2. 現状の業務実施にあたり住民課の職員数の過不足状況（39自治体）
- No.3. 5年前と比較した住民課正規職員数の変動状況（39自治体）
- No.4. 5年前と比較した住民課非正規職員等数の変動状況（39自治体）
- No.3・4-1.（複数回答）住民課の正規職員数または非正規職員等数が変動した理由（32自治体）
- No.5. 5年前と比較した住民課全体の業務量の変動状況（39自治体）
- No.5-1.（複数回答）住民課全体の業務量が増えた理由（36自治体）
- No.6.（複数回答）住民サービス向上の観点から把握している課題（39自治体）
- No.7.（複数回答）住民サービスの向上のために実施している取組（39自治体）
- No.8-1. 住民サービス向上のための取組導入の最初の発案者（32自治体）
- No.8-2.（複数回答）外国語対応について具体的に実施している取組（12自治体）
- No.8-3.（複数回答）開庁時間の延長として具体的に実施している取組（10自治体）
- No.8-4.（複数回答）時間外に窓口対応を行うことによる業務運営への影響（10自治体）
- No.8-5.（複数回答）休日開庁として具体的に実施している取組（22自治体）
- No.8-6.（複数回答）休日に窓口対応を行うことによる業務運営への影響（22自治体）
- No.9.（複数回答）職員の業務効率化の観点から把握している課題（39自治体）
- No.10.（複数回答）職員の業務効率化のために実施している（実施した）取組（39自治体）
- No.10-1. 職員の業務効率化のための取組導入の最初の発案者（33自治体）
- No.11.（複数回答）人事異動が住民課窓口業務に与える影響（デメリット）（39自治体）
- No.12.（複数回答）住民課窓口業務の繁忙に応じた人員調整の実施状況（39自治体）
- No.13. 非正規職員等への研修やOJTの担当者（39自治体）
- No.14.（複数回答）住民からの電話問合せの対応状況（39自治体）
- No.15.（複数回答）住民サービスの向上のために今後実施したい取組（39自治体）
- No.16.（複数回答）職員の業務効率化のために今後実施したい取組（39自治体）
- No.17.（複数回答）自治体窓口における業務改革を行う場合に重視すべき視点（39自治体）
- No.18. 自由回答

アンケート結果一覧（企画・行政改革課）

- No.1.（複数回答）住民課窓口の現状把握・業務分析の実施状況（39自治体）
 - No.1-2.（複数回答）住民課窓口の現状把握・業務分析を実施していない理由（16自治体）
 - No.1-3.（複数回答）住民課窓口の現状把握・業務分析を実施するきっかけとなった取組（23自治体）
 - No.2. 住民課窓口業務への委託の導入状況（39自治体）
 - No.3-1. 委託導入の最初の発案者（22自治体）
 - No.3-2. 委託の目的（22自治体）
 - No.3-3.（複数回答）委託を導入済または検討中の業務（22自治体）
 - No.3-4.（複数回答）委託の効果や重視すること（22自治体）
 - No.3-5.（複数回答）委託に当たっての課題（22自治体）
 - No.3-6.（複数回答）委託を導入しない理由（17自治体）
 - No.4.（複数回答）窓口業務改革で実施している取組（39自治体）
 - No.5-1. 総合窓口導入の最初の発案者（9自治体）
 - No.5-2. 総合窓口導入の目的（9自治体）
 - No.5-3.（複数回答）総合窓口に集約している業務（9自治体）
 - No.5-4.（複数回答）総合窓口導入の効果（9自治体）
 - No.5-5.（複数回答）総合窓口導入に当たり生じた課題（9自治体）
 - No.5-6.（複数回答）総合窓口を導入していない理由（30自治体）
 - No.6-1. 書かない窓口導入の最初の発案者（1自治体）
 - No.6-2. 書かない窓口導入の目的（1自治体）
 - No.6-3.（複数回答）書かない窓口導入の効果（1自治体）
 - No.6-4.（複数回答）書かない窓口導入に当たり生じた課題（1自治体）
 - No.6-5.（複数回答）書かない窓口を導入していない理由（38自治体）
 - No.7-1. RPA 導入の最初の発案者（9自治体）
 - No.7-2. RPA 導入の目的（9自治体）
 - No.7-3.（複数回答）RPA 導入の効果（9自治体）
 - No.7-4.（複数回答）RPA 導入に当たり生じた課題（9自治体）
 - No.7-5. 住民課窓口業務への RPA の導入状況（9自治体）
 - No.7-6.（複数回答）RPA を導入していない理由（30自治体）
 - No.8-1. AI-OCR 導入の最初の発案者（4自治体）
 - No.8-2. AI-OCR 導入の目的（4自治体）
 - No.8-3.（複数回答）AI-OCR 導入の効果（4自治体）
 - No.8-4.（複数回答）AI-OCR 導入に当たり生じた課題（4自治体）
- （次ページに続く）

- No.8－5. 住民課窓口業務へのAI-OCRの導入状況（4自治体）
- No.8－6.（複数回答）AI-OCRを導入していない理由（35自治体）
- No.9.「これからの窓口のあり方・将来像」についての検討状況（39自治体）
- No.10.（複数回答）窓口業務を担う地方独立行政法人の設立が可能となった事を知っている割合（39自治体）
- No.11.（複数回答）住民課窓口業務において今後実施したい取組（39自治体）
- No.12.（複数回答）自治体窓口における業務改革を行う場合に重視すべき視点（39自治体）
- No.13. 自由回答

2. 住民課

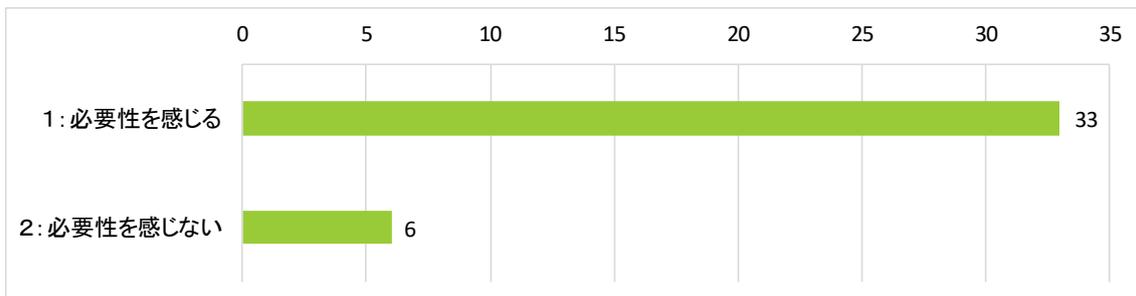
No. 1

住民課窓口業務について、業務改革の必要性を感じますか。

※ 最も当てはまるものを1つ選択してください

住民課窓口業務の改革について、「1：必要性を感じる」との回答が33自治体であった。

No. 1. 住民課窓口業務における業務改革の必要性（39自治体）



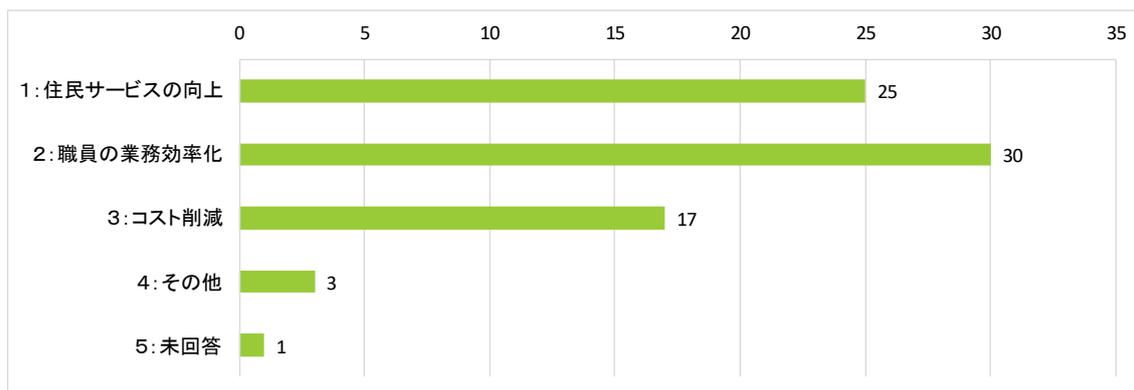
No.1－2（No.1で「1：必要性を感じる」を選択した場合ご回答ください）

理由をご回答ください。

※ 当てはまるものをすべて選択してください

住民課窓口業務改革の必要性を感じる理由について、「2：職員の業務効率化」との回答が30自治体、「1：住民サービスの向上」との回答が25自治体であり、「3：コスト削減」との回答が17自治体である。

No.1－2.（複数回答）住民課窓口業務改革の必要性を感じる理由（33自治体）



その他の主な回答（記述式）

- ・混雑緩和による住民の滞在時間の短縮
- ・改革するには窓口業務専門の職員か、全般に係の職員の増員が必要
- ・制度複雑化への対応が困難
- ・新制度や制度改正に対応するためのシステム改修経費の圧縮が必要

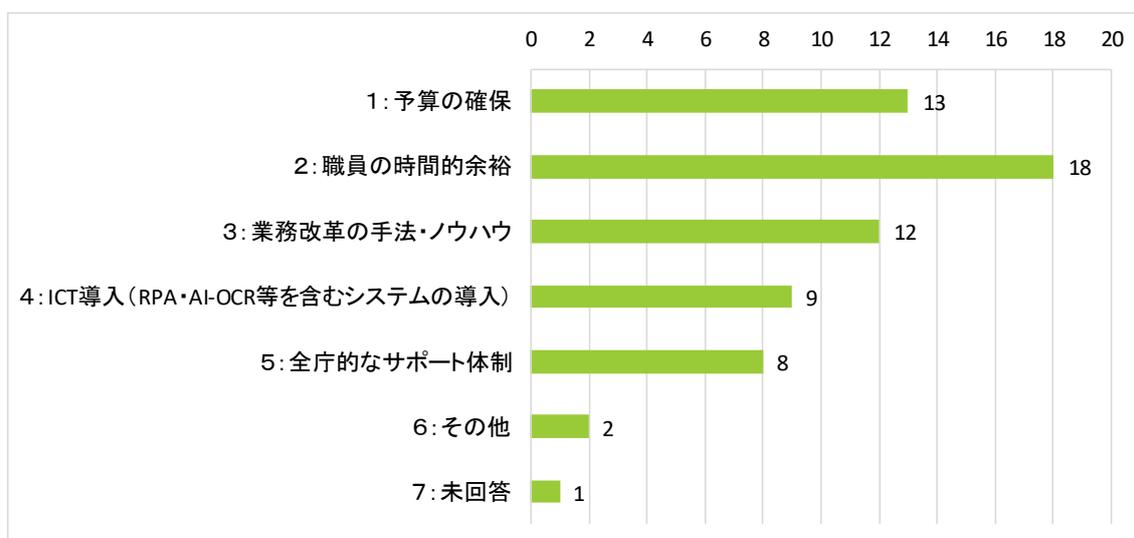
No.1－3（No.1で「1：必要性を感じる」を選択した場合ご回答ください）

住民課窓口業務について、業務改革を行う際に必要なものをご回答ください。

※ 最も当てはまるものを2つまで選択してください

住民課窓口業務改革を行う際に必要なものについて、「2：職員の時間的余裕」との回答が18自治体で最も多く、次いで「1：予算の確保」が13自治体、「3：業務改革の手法・ノウハウ」が12自治体となっている。

No.1－3.（複数回答）住民課窓口業務改革を行う際に必要なもの（33自治体）



その他の主な回答（記述式）

- ・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
- ・制度複雑化に対応できるエキスパート職員が必要。職員が複数業務を兼務しているため、制度を深く理解することが困難
- ・職員は、Iターン者がほとんどで年末年始等マンパワー不足

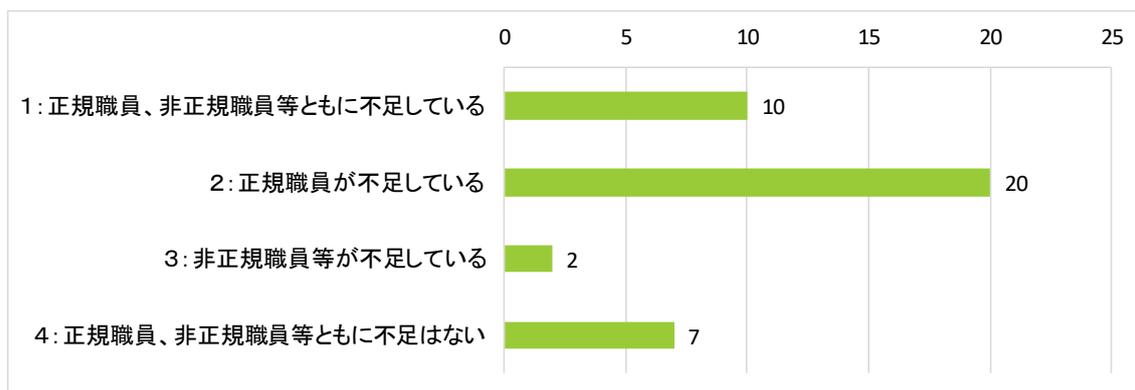
No. 2

現状の業務実施にあたり、住民課の職員数は十分ですか。

※ 最も当てはまるものを1つ選択してください

住民課に配属されている職員数の過不足状況について、「2：正規職員が不足している」の回答が20自治体、「1：正規職員、非正規職員等ともに不足している」の回答が10自治体である。

No. 2. 現状の業務実施にあたり住民課の職員数の過不足状況 (39自治体)



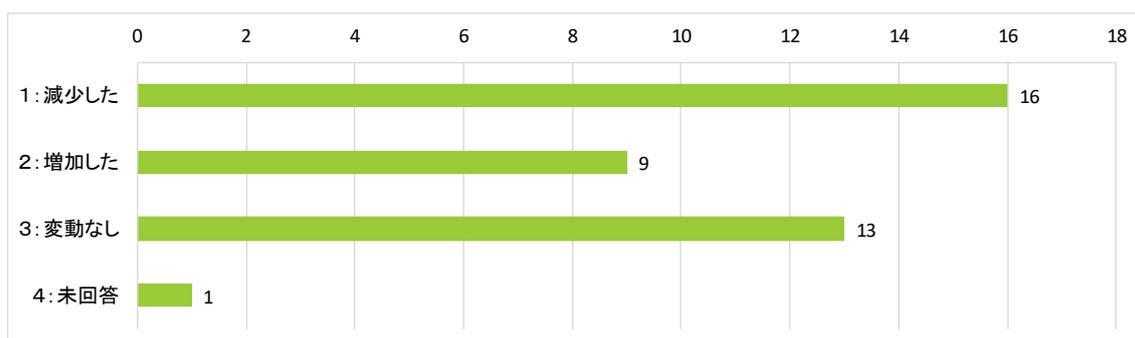
No. 3

5年前（平成26年3月31日時点）と比較し、住民課の正規職員の人数（平成31年3月31日時点）は変動しましたか。

※ 最も当てはまるものを1つ選択してください

5年前と比較した住民課正規職員数の変動状況について、「1：減少した」との回答が16自治体である。

No. 3. 5年前と比較した住民課正規職員数の変動状況（39自治体）



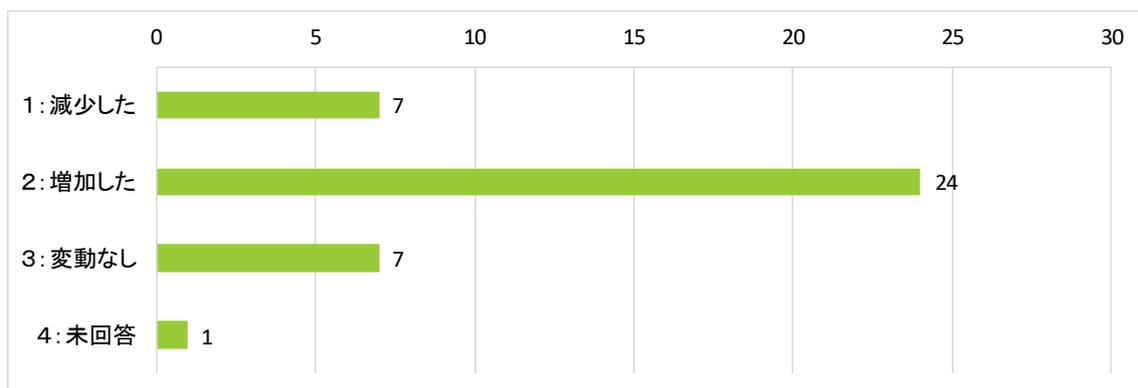
No. 4

5年前（平成26年3月31日時点）と比較し、住民課の非正規職員等の人数（平成31年3月31日時点）は変動しましたか。

※ 最も当てはまるものを1つ選択してください

5年前と比較した住民課非正規職員等数の変動状況について、「2：増加した」との回答が24自治体である。

No. 4. 5年前と比較した住民課非正規職員等数の変動状況（39自治体）



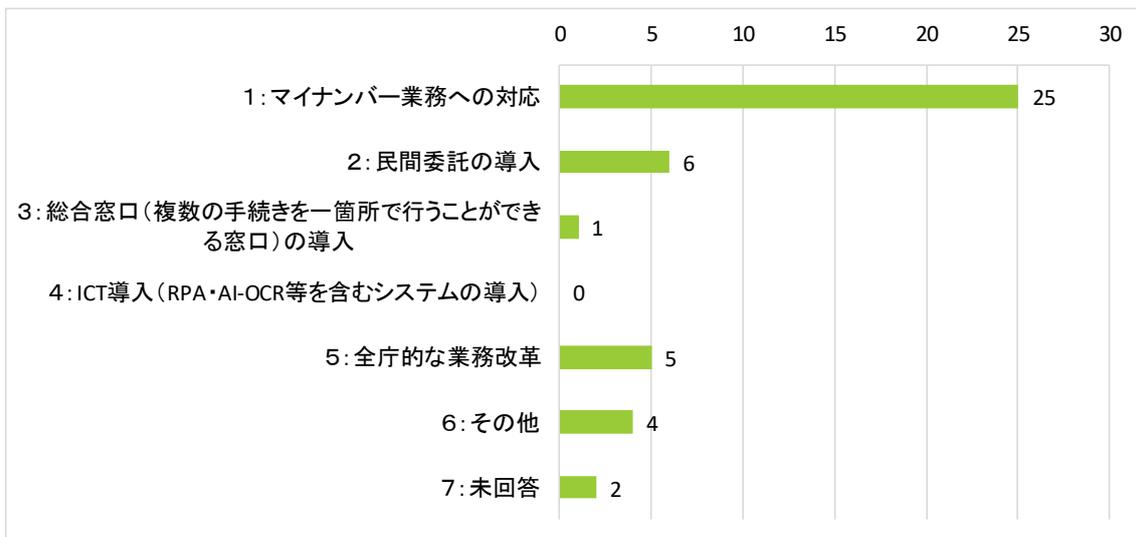
No.3・4-1 (No.3・4で「1:減少した」か「2:増加した」を選択した場合ご回答ください)

理由をご回答ください。

※ 当てはまるものをすべて選択してください

住民課の正規職員数または非正規職員等数が変動した理由について、「1:マイナンバー業務への対応」との回答が25自治体で最も多かった。

No.3・4-1. (複数回答) 住民課の正規職員数または非正規職員等数が変動した理由 (32自治体)



その他の主な回答 (記述式)

- ・ 支援措置の相談および申し出等の対応件数の増加
- ・ DV 対応等事務処理増加による経常的な超勤解消のため
- ・ 児童福祉、地域福祉の分割により正規職員が増加、非正規から正規へという方針により非正規職員が減少
- ・ 全庁的に不足している

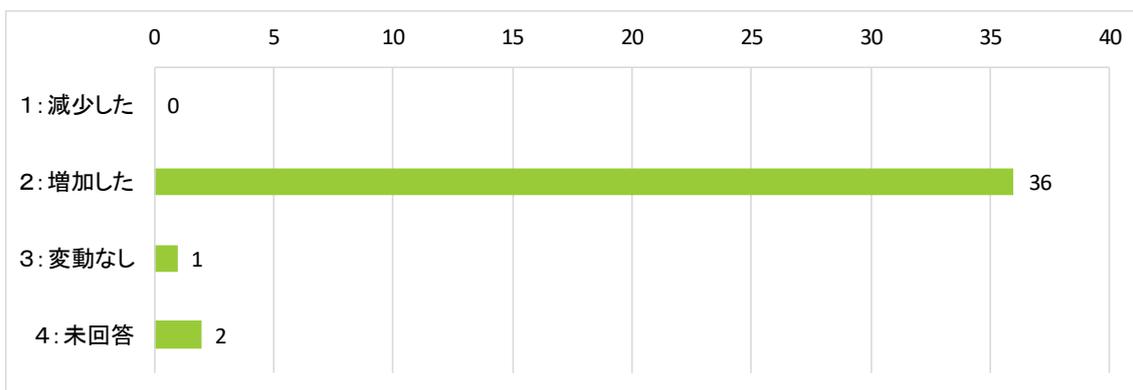
No. 5

5年前（平成 25 年度）と比較し、住民課全体の業務量（平成 30 年度）は変動しましたか。

※ 最も当てはまるものを1つ選択してください

5年前と比較した住民課全体の業務量の変動状況について、「2：増加した」との回答が36自治体であった。

No. 5. 5年前と比較した住民課全体の業務量の変動状況（39自治体）



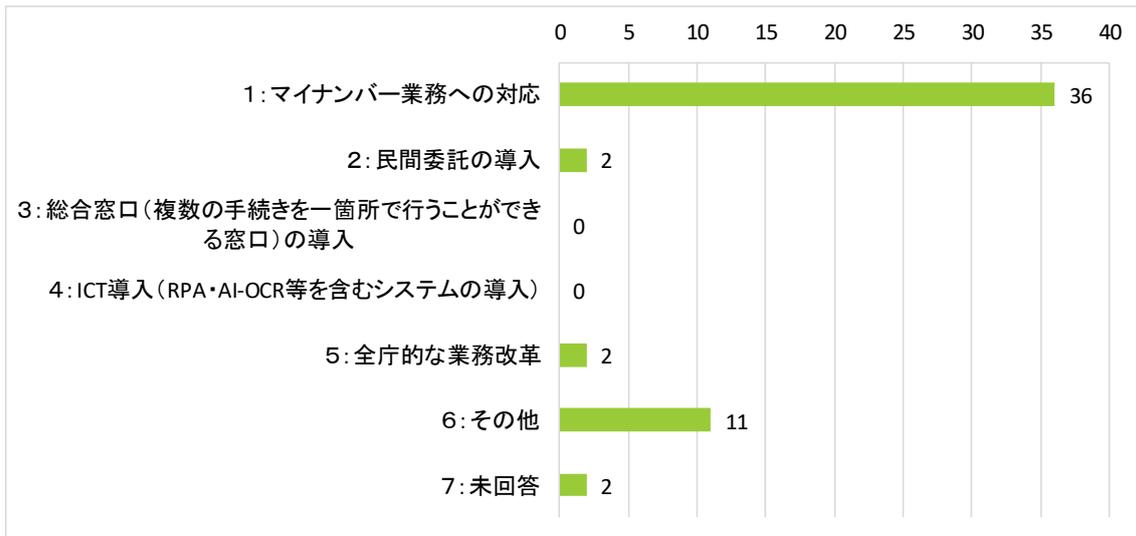
No.5-1 (No.5で「1:減少した」か「2:増加した」を選択した場合ご回答ください)

理由をご回答ください。

※ 当てはまるものをすべて選択してください

住民課全体の業務量の変動した理由について、「1:マイナンバー業務への対応」との回答が36自治体であった。

No.5-1. (複数回答) 住民課全体の業務量の変動した理由 (36自治体)



その他の主な回答 (記述式)

- ・外国人住民への対応
- ・DV 支援や高齢者など配慮を要する案件や外国人住民が年々増加しており、事務量が増加している
- ・DV 案件の増等による事務処理増加
- ・支援措置申出者の増加及び印鑑登録申請における本人確認の厳格化
- ・住民票戸籍謄本等の郵送請求事務の増加
- ・支援措置の相談および申し出等の対応件数が増加している
- ・制度が複雑化する一方で、市民の高齢化などで理解度が低下し、窓口対応の難易度が上がっている
- ・証明書の請求に至る背景が複雑になっており、一件当たりの所要時間が増加している
- ・支援措置や調査ものの増加
- ・自治体クラウド導入に向けた調査業務の増加
- ・旅券申請、交付業務への対応
- ・兼務する業務が増えた
- ・他部署設立のため、当係の人員が削減された

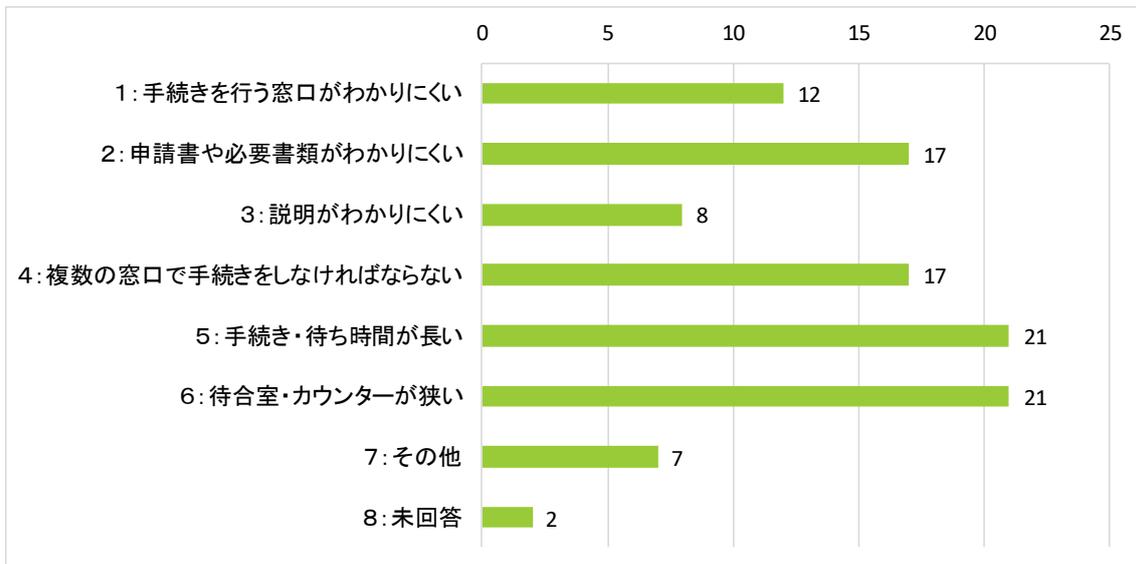
No. 6

住民サービスの向上という視点で、把握している課題をご回答ください。

※ 当てはまるものをすべて選択してください

住民サービス向上の視点から把握している課題について、「5：手続き・待ち時間が長い」、「6：待合室・カウンターが狭い」との回答がそれぞれ21自治体、「2：申請書や必要書類がわかりにくい」、「4：複数の窓口で手続きをしなければならない」との回答がそれぞれ17自治体となっている。

No. 6. (複数回答) 住民サービス向上の視点から把握している課題 (39自治体)



その他の主な回答 (記述式)

- ・一部、証明発行窓口で番号札を使用していないため、混雑しやすい
- ・職員の円滑な事務動線が確保しにくい
- ・毎週休日開庁を実施しているため、平日に職員が振替休暇を取得すること、さらに病気休暇を取得する職員が相次ぎ、職員体制が安定しづらいことから、待ち時間に影響することがある
- ・総合案内がないため、入口に近い住民係に他課の業務を聞かれ、その手続き案内で本来の住民系の業務（電話対応など）が出来ず、住民を待たせてしまうこともある
- ・職員不足
- ・兼務のため業務への理解が進まず住民へ説明がしきれない
- ・庁外業務対応のため、窓口を担当者が不在となることが多い

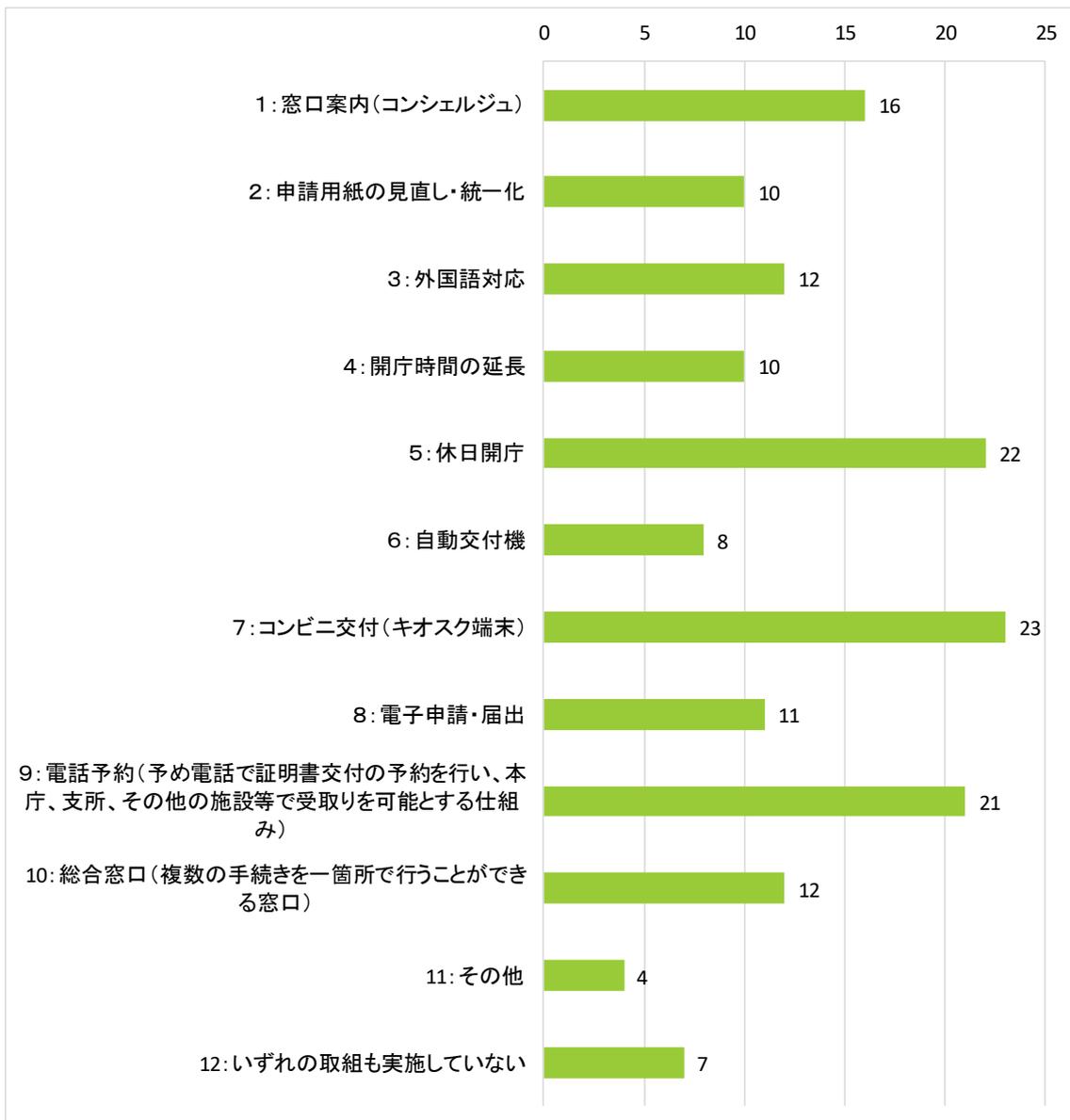
No. 7

住民サービスの向上のために、実施している取組がありますか。

※ 当てはまるものをすべて選択してください

住民サービス向上のために実施している取組について、「7：コンビニ交付（キオスク端末）」との回答が23自治体と最も多く、次いで「5：休日開庁」が22自治体、「9：電話予約（予め電話で証明書交付の予約を行い、本庁、支所、その他の施設等で受取りを可能とする仕組み）」が21自治体、「1：窓口案内（コンシェルジュ）」が16自治体となっている。

No. 7.（複数回答）住民サービスの向上のために実施している取組（39自治体）



その他の主な回答（記述式）

- ・証明書の発行において、本人等請求の場合は、窓口受付者が作成から手数料受領までを行っており、短時間で証明書の発行が受けられる
- ・電子申請・届出について、住民票の写し・記載事項証明書の電子申請を実施
- ・平成 31 年度 4 月から、市民課業務の委託を順次開始し、サービス向上を図る
- ・証明書（住民票、市・都民税課税・非課税証明書）の臨時交付窓口を開設
- ・事務システム化の推進

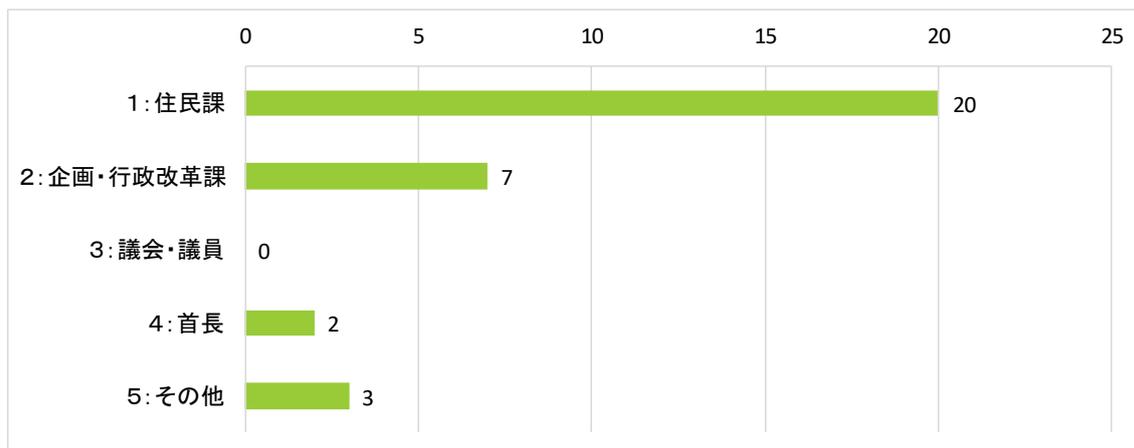
No. 8 - 1 (No. 7で「1~11」を選択した場合ご回答ください)

取組の導入を最初に発案したのは誰ですか。

※ 最も当てはまるものを1つ選択してください

住民サービス向上のために実施している取組の導入を発案した部署について、「1：住民課」との回答が20自治体と最も多くなっている。

No. 8 - 1. 住民サービス向上のための取組導入の最初の発案者 (32自治体)



その他の主な回答 (記述式)

・庁舎建設検討の横断的組織

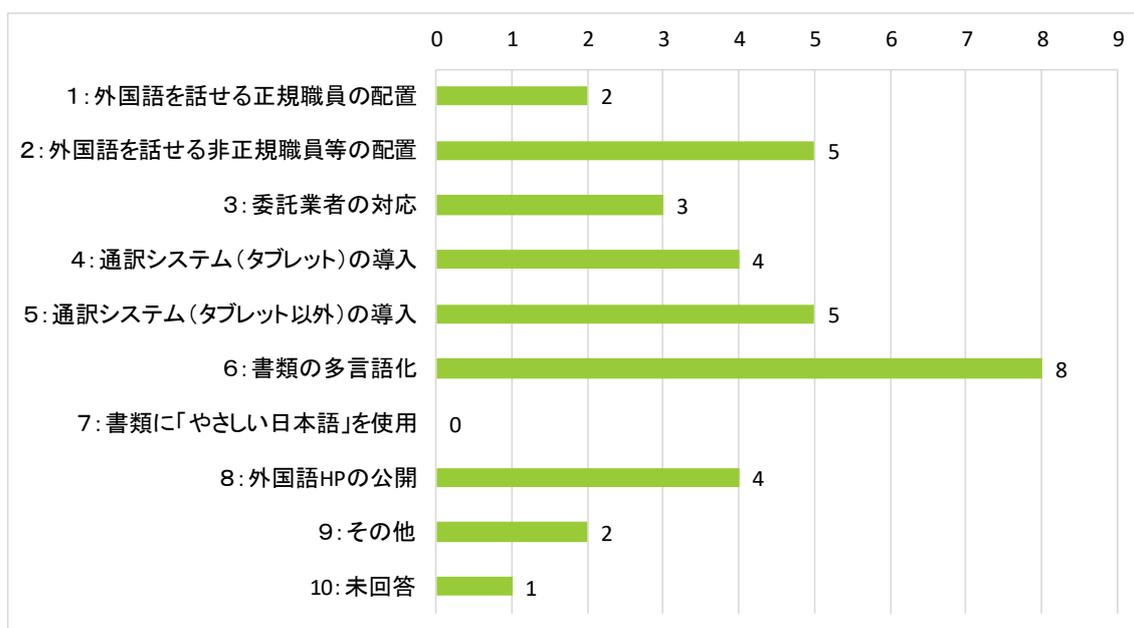
No.8-2 (No.7で「3:外国語対応」を選択した場合ご回答ください)

具体的に実施している取組を選択してください。

※ 当てはまるものをすべて選択してください

外国語対応として具体的に実施している取組について、「6:書類の多言語化」との回答が8自治体と最も多く、次いで「2:外国語を話せる非正規職員等の配置」、「5:通訳システム(タブレット以外)の導入」がいずれも5自治体となっている。

No.8-2.(複数回答)外国語対応について具体的に実施している取組(12自治体)



その他の主な回答(記述式)

- ・発券機操作画面の多言語表示
- ・英語の指さし会話シート

No. 8 - 3 (No. 7で「4 : 開庁時間の延長」を選択した場合ご回答ください)

具体的に実施している取組を選択してください。

※ 当てはまるものをすべて選択してください

開庁時間の延長として具体的に実施している取組について、「1 : 本庁で時間外受付を実施」、「2 : 支所で時間外受付を実施」がいずれも5自治体であった。

No. 8 - 3. (複数回答) 開庁時間の延長として具体的に実施している取組 (10自治体)



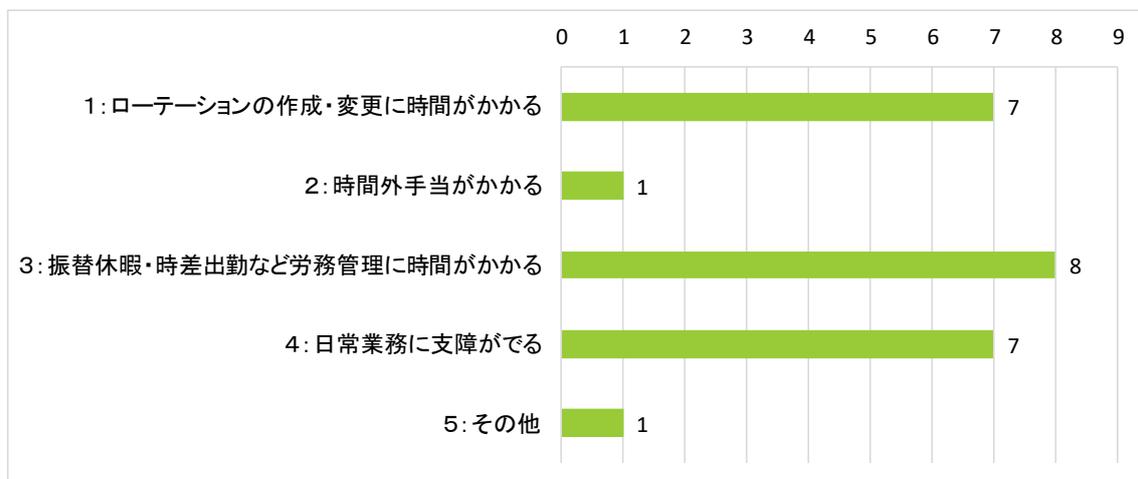
No. 8-4 (No. 7で「4：開庁時間の延長」を選択した場合ご回答ください)

時間外に窓口対応を行うことにより、業務運営にどのような影響がありますか。

※ 当てはまるものをすべて選択してください

時間外に窓口対応を行うことによる業務運営への影響について、「3：振替休暇・時差出勤など労務管理に時間がかかる」との回答が8自治体、「1：ローテーションの作成・変更」に時間がかかる」、「4：日常業務に支障がでる」との回答がいずれも7自治体であった。

No. 8-4. (複数回答) 時間外に窓口対応を行うことによる
業務運営への影響 (10自治体)



その他の主な回答 (記述式)

・業務の詳細を確認する際、本庁に担当職員がいない

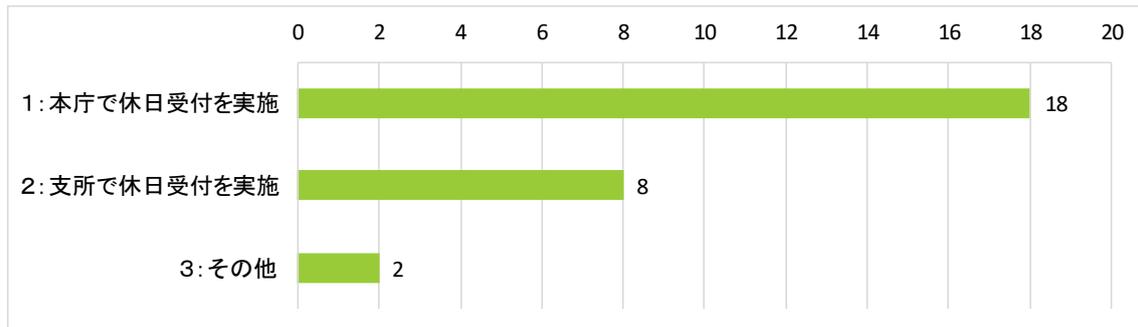
No. 8－5（No. 7で「5：休日開庁」を選択した場合ご回答ください）

具体的に実施している取組を選択してください。

※ 当てはまるものをすべて選択してください

休日開庁として具体的に実施している取組について、「1：本庁で休日受付を実施」との回答が18自治体、「2：支所で休日受付を実施」との回答が8自治体であった。

No. 8－5．（複数回答）休日開庁として具体的に実施している取組（22自治体）



その他の主な回答（記述式）

- ・本庁のみ土曜窓口として第2・4土曜日の午前8時30分から正午まで実施している
- ・2庁舎体制のため土曜日について、偶数週と奇数週で異なる庁舎で開設している

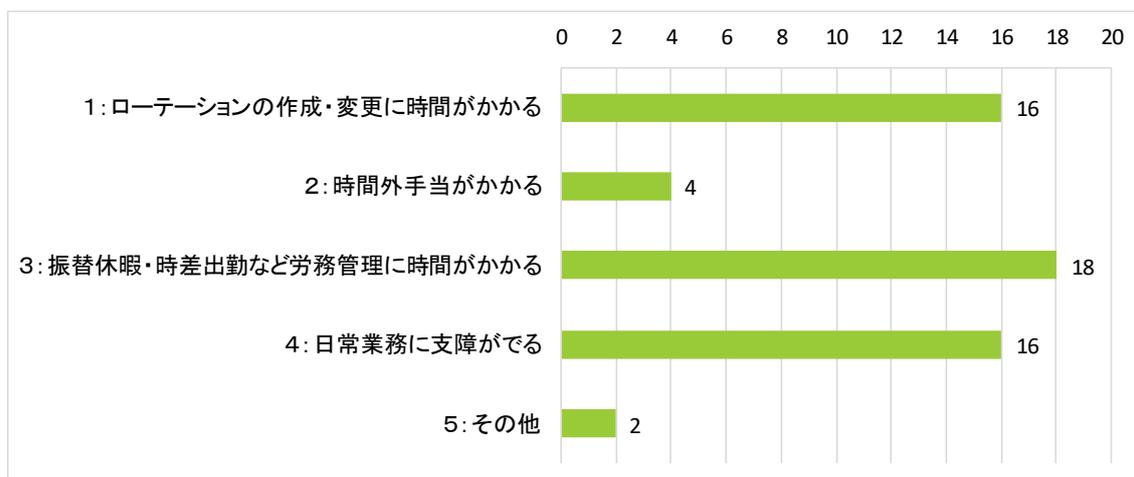
No.8-6 (No.7で「5: 休日開庁」を選択した場合ご回答ください)

休日に窓口対応を行うことにより、業務運営にどのような影響がありますか。

※ 当てはまるものをすべて選択してください

休日に窓口対応を行うことによる業務運営への影響について、「3: 振替休暇・時差出勤など労務管理に時間がかかる」との回答が18自治体、「1: ローテーションの作成・変更」に時間がかかる」、「4: 日常業務に支障が出る」との回答がいずれも16自治体であった。

No.8-6. (複数回答) 休日に窓口対応を行うことによる業務運営への影響 (22自治体)



その他の主な回答 (記述式)

- ・休日出勤の振替が平日になるため、その時に窓口体制が弱くなる。そのため、他の職員に負担がいき、全体的に仕事の効率が下がる
- ・振替休暇により、平日の体制も薄くなるので、職員体制が整わないことから、労務管理に時間・コストがかかるばかりでなく、窓口全般的に混雑しがちである

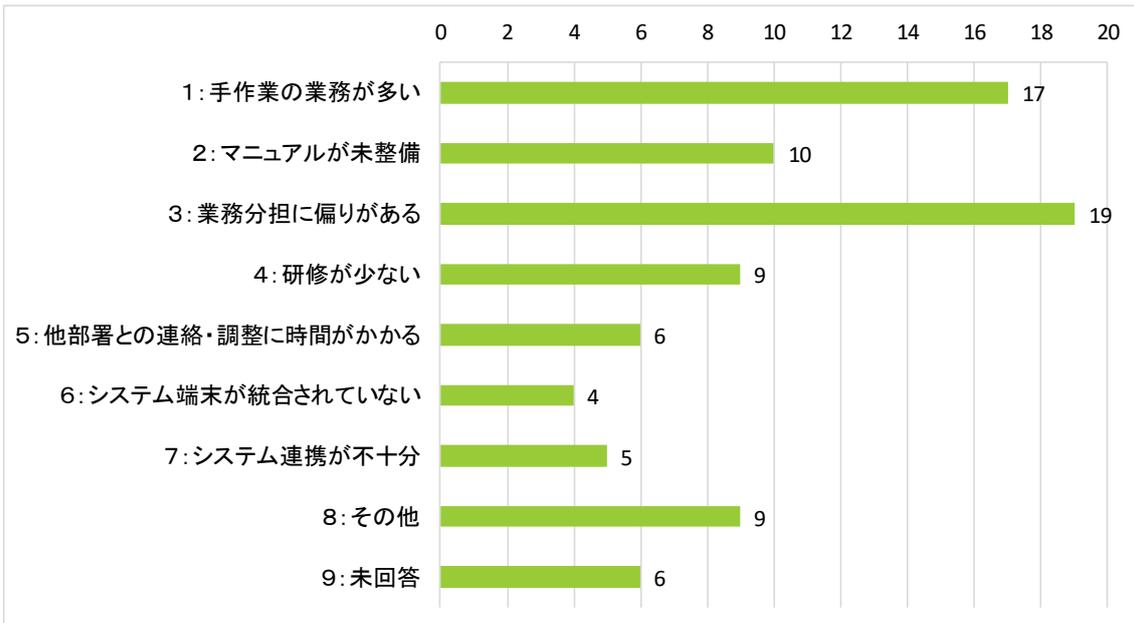
No. 9

職員の業務効率化という視点で、把握している課題をご回答ください。

※ 当てはまるものをすべて選択してください

職員の業務効率化の視点から把握している課題について、「3：業務分担に偏りがある」との回答が19自治体、「1：手作業の業務が多い」との回答が17自治体となっている。

No. 9. (複数回答) 職員の業務効率化の視点から把握している課題 (39自治体)



その他の主な回答 (記述式)

- ・ 市民対応に時間がかかる
- ・ 業務量が来庁者の数に左右され、繁閑に応じた対応ができない
- ・ 窓口と担当業務との両立が必要であるが、窓口業務および郵送業務が優先されるため、担当業務が時間外になりがちである
- ・ 来客数や業務量が多いため効率化を考える余裕がない
- ・ 正規・非正規の役割分担と人員調整が不十分である
- ・ 一部未整備のマニュアルがある
- ・ 業務効率化に取り組むスキルやツールの入手が困難である
- ・ OJT が非効率で属人的
- ・ 業務が多く習得に時間を要する、習得までの時間やレベルに個人差がある
- ・ 住民基本台帳事務取扱要領などに不確定な部分が多いため、イレギュラーなことがあると時間がかかる

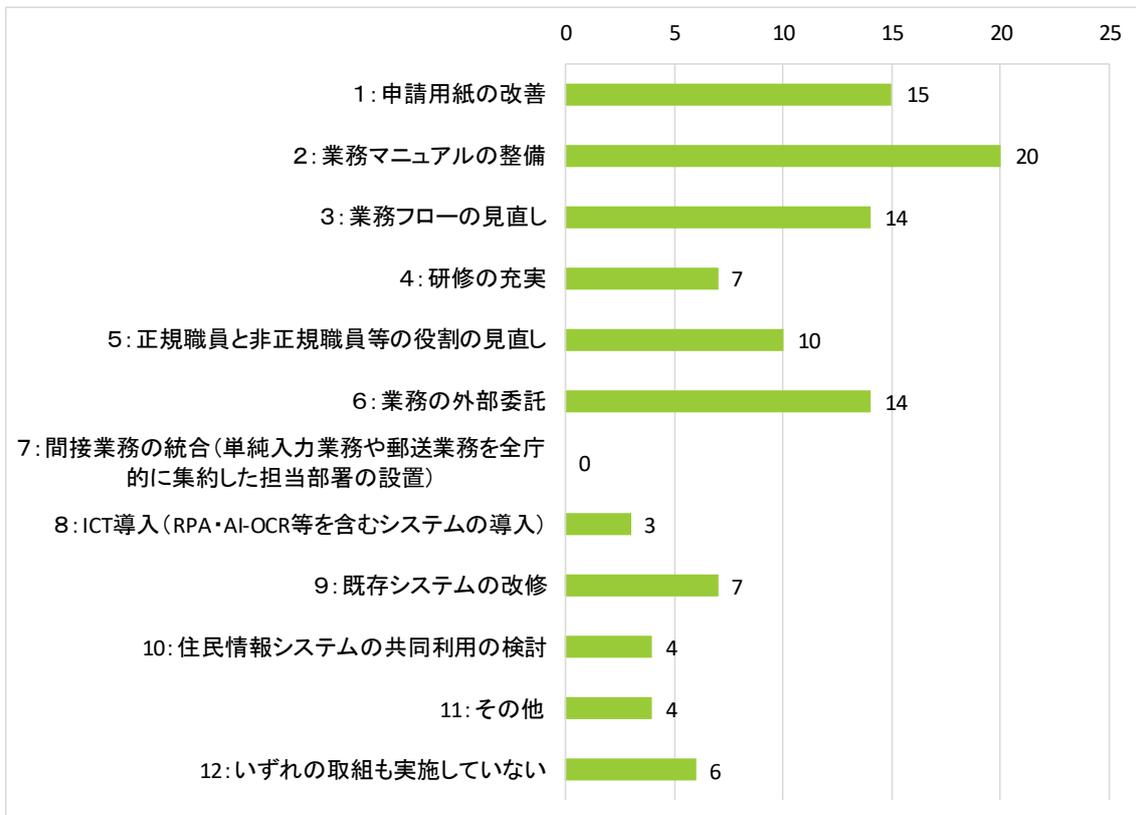
No.10

職員の業務効率化のために、実施している（実施した）取組がありますか。

※ 当てはまるものをすべて選択してください

職員の業務効率化のために実施している（実施した）取組について、「2：業務マニュアルの整備」との回答が20自治体、「1：申請用紙の改善」との回答が15自治体、「3：業務フローの見直し」、「6：業務の外部委託」との回答がいずれも14自治体となっている。

No.10.（複数回答）職員の業務効率化のために実施している（実施した）取組（39自治体）



その他の主な回答（記述式）

- ・ 窓口配置、執務室の配置見直し。業務端末の増
- ・ なるべく集中して時間をつくり作業を行えるようにしている。窓口職場のため、質問や電話などにより集中して作業ができないので、その時間を確保する
- ・ 外部委託は、平成31年4月以降順次実施
- ・ 業務委託を終了した
- ・ いずれも取り組んでいる、あるいは取り組もうとしているが成功していない

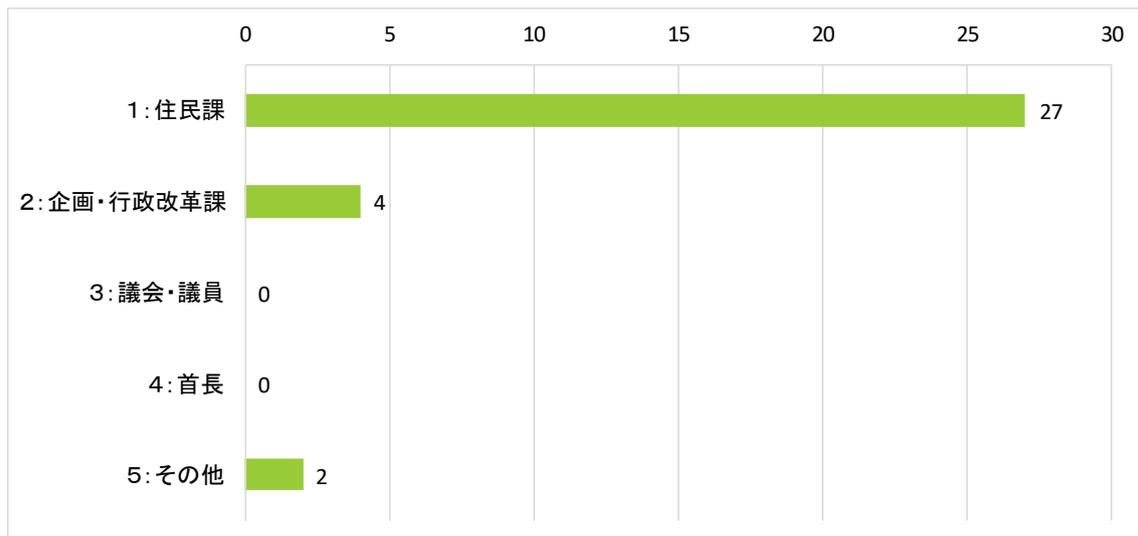
No.10-1 (No.10で「1~11」を選択した場合ご回答ください)

取組の導入を最初に発案したのは誰ですか。

※ 最も当てはまるものを1つ選択してください

職員の業務効率化のために実施している取組の導入を発案した部署について、「1：住民課」との回答が27自治体と最も多くなっている。

No.10-1. 職員の業務効率化のための取組導入の最初の発案者 (33自治体)



その他の主な回答 (記述式)

- ・ 企画・行政改革課 (情報システム部門)
- ・ 委託に関する方針を企画部門で決定し、これに基づき、市民課において委託に向けた制度設計を行った

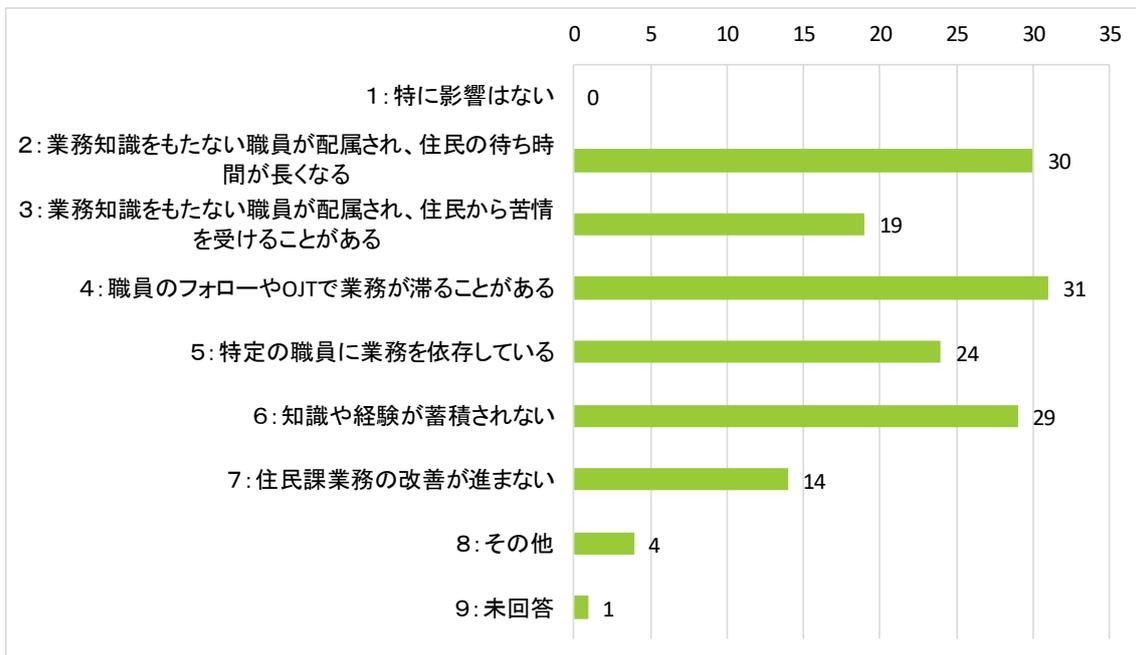
No.11

人事異動は住民課窓口業務に、どのような影響（デメリット）がありますか。

※ 当てはまるものをすべて選択してください

人事異動が住民課窓口業務に与える影響（デメリット）について、「4：職員のフォローやOJTで業務が滞ることがある」との回答が31自治体、次いで「2：業務知識をもたない職員が配属され、住民の待ち時間が長くなる」との回答が30自治体、「6：知識や経験が蓄積されない」との回答が29自治体となっている。

No.11.（複数回答）人事異動が住民課窓口業務に与える影響（デメリット）（39自治体）



その他の主な回答（記述式）

- ・異動時期が繁忙期と重なるため、2～4の影響が生じる
- ・特に4月の異動は、繁忙期真っ只中1年間で一番窓口が混雑するため実質的に減員と同じであるため、必然的に混雑し、待ち時間に大きく影響する
- ・育児時短等の取得者の割合が高くなると、ローテーションおよび業務分担に偏りがでる
- ・業務知識をもたない職員が配属となり、知識の習得に時間を要する
- ・引継ぎが必要な事項が多すぎるため過労死レベルの超過勤務が発生している

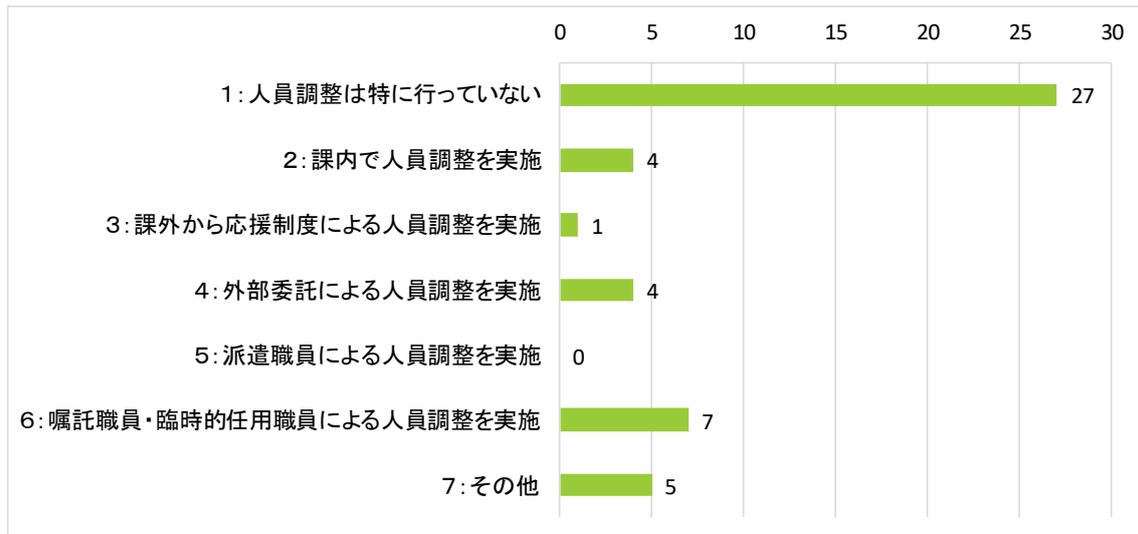
No.12

住民課窓口業務に関し、繁閑に応じた人員調整を行っていますか。

※ 当てはまるものをすべて選択してください

住民課窓口業務の繁閑に応じた人員調整の実施状況について、「1：人員調整は特に行っていない」との回答が27自治体となっている。

No.12. (複数回答) 住民課窓口業務の繁閑に応じた人員調整の実施状況 (39自治体)



その他の主な回答 (記述式)

- ・ 4月当初から1週間程度、人事異動で他部署に異動した職員に業務の応援を依頼している
- ・ 3月後半から4月前半の官公庁職員異動時期には、課全体でなるべく円滑な転入出受付処理ができるよう人員配置
- ・ 繁忙期を前に人事異動で職員の加配置が実施されている
- ・ 平成31年4月以降は、委託を順次開始し、繁閑に応じたある程度柔軟な人員調整を行っていただく予定
- ・ 繁閑関係なく、人員不足

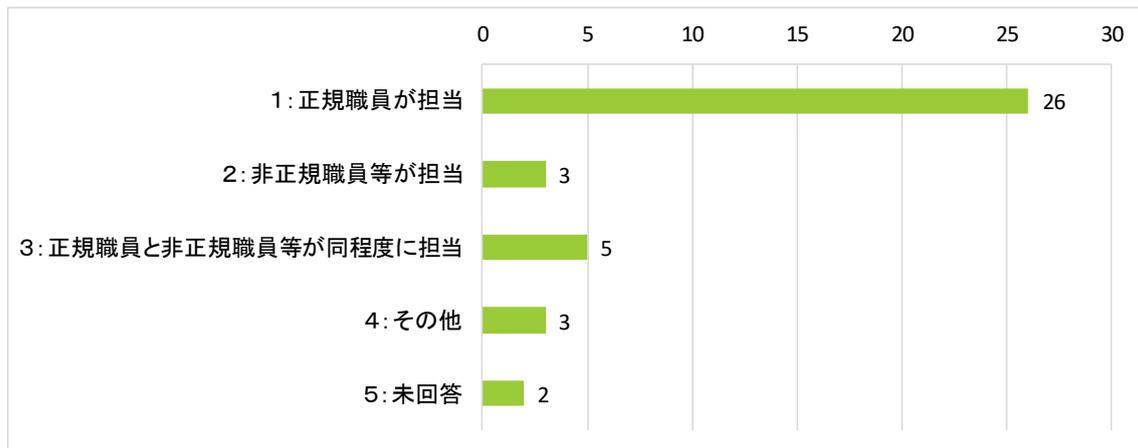
No.13

非正規職員等への研修やOJTは誰が担当していますか。

※ 最も当てはまるものを1つ選択してください

非正規職員等への研修やOJTの担当者について、「1：正規職員が担当」との回答が26自治体である。

No.13. 非正規職員等への研修やOJTの担当者（39自治体）



その他の主な回答（記述式）

・非正規職員はいない

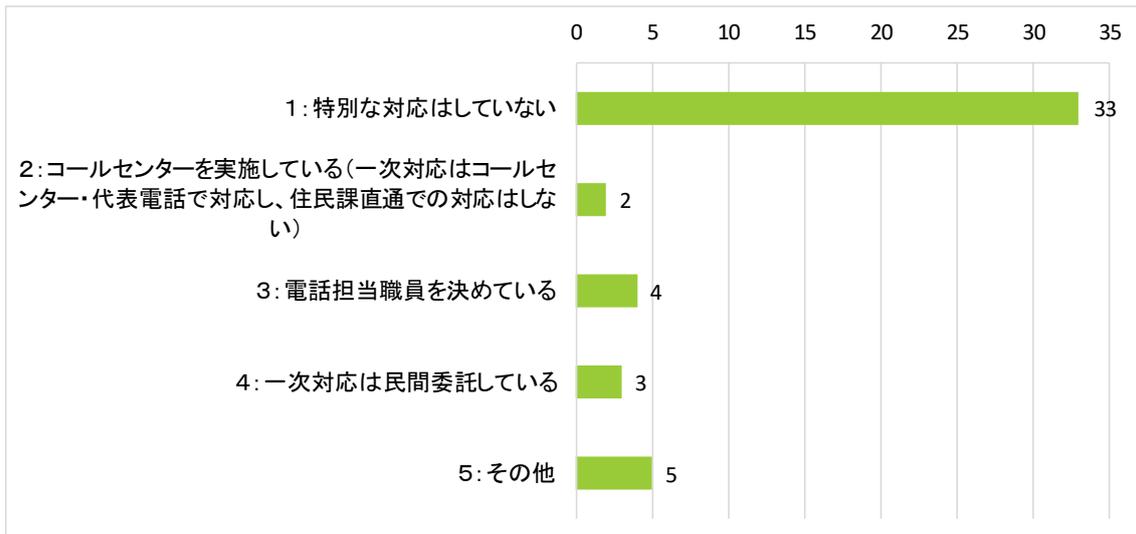
No.14

住民からの電話問合せにどのように対応していますか。

※ 当てはまるものをすべて選択してください

住民からの電話問合せの対応状況について、「1：特別な対応はしていない」との回答が33自治体となっている。

No.14. (複数回答) 住民からの電話問合せの対応状況 (39自治体)



その他の主な回答 (記述式)

- ・電話は、正規職員が対応している
- ・代表電話で一部対応あり
- ・代表電話で問い合わせ業務を確認し、該当する担当係への転送を行っている
- ・代表電話はコールセンター交換手が一次対応するが、市民課直通の電話は職員が対応、マイナンバー制度については、コールセンターを設置
- ・マイナンバーのみコールセンターを民間委託している

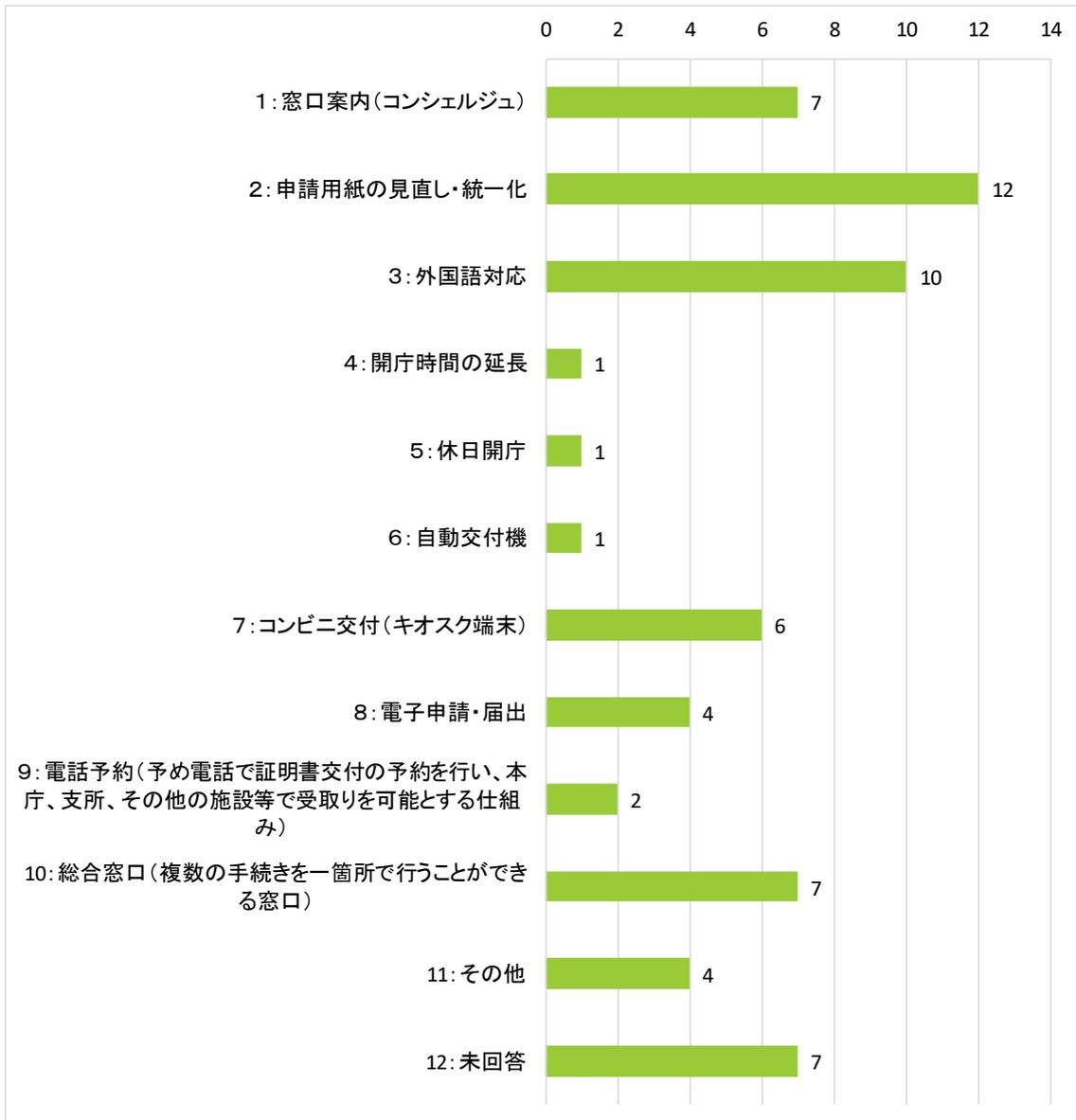
No.15

住民サービスの向上のために、今後実施したい取組がありますか。

※ 当てはまるものをすべて選択してください

住民サービス向上のために今後実施したい取組について、「2：申請用紙の見直し・統一化」との回答が12自治体、「3：外国語対応」との回答が10自治体となっている。

No.15. (複数回答) 住民サービスの向上のために今後実施したい取組 (39自治体)



その他の主な回答（記述式）

- ・ ICT 導入
- ・ 委託業務の拡大
- ・ 令和4年リース満了に伴い自動交付機を廃止するため、庁内でマイナンバーカードを利用した証明書が交付できるよう検討中

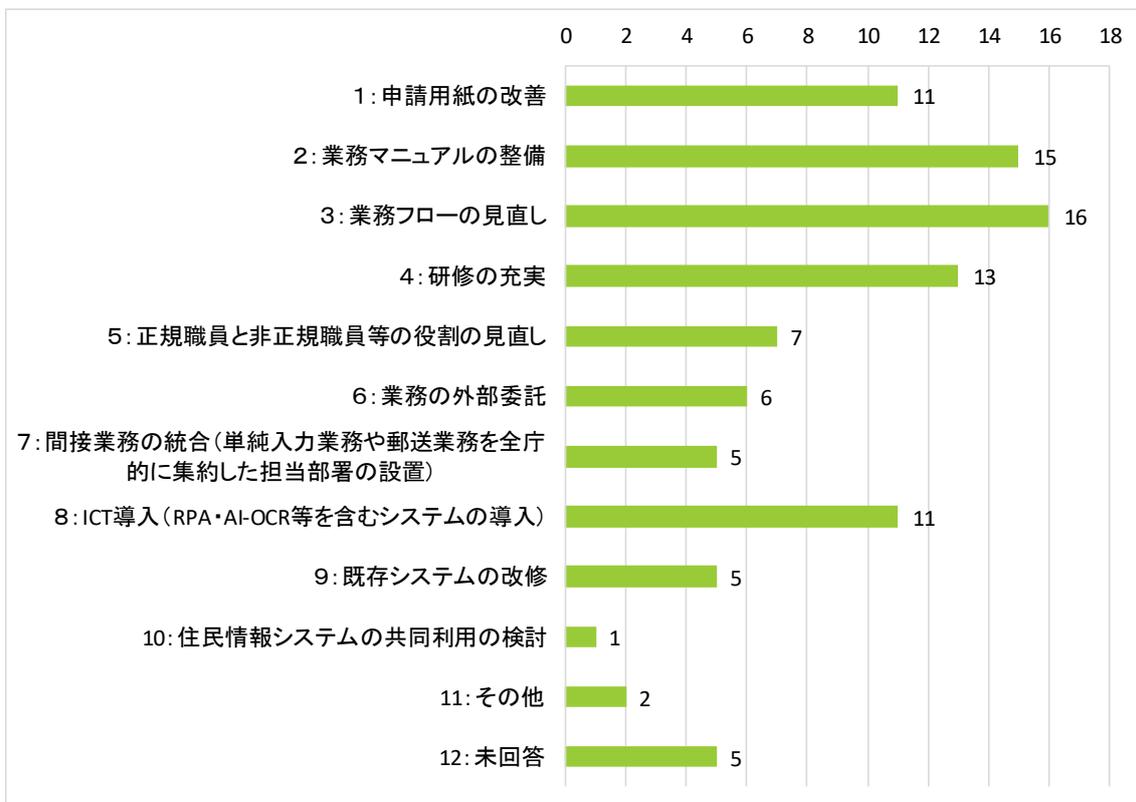
No.16

職員の業務効率化のために、今後実施したい取組がありますか。

※ 当てはまるものをすべて選択してください

職員の業務効率化のために今後実施したい取組について、「3：業務フローの見直し」との回答が16自治体、「2：業務マニュアルの整備」との回答が15自治体のほか、「4：研修の充実」が13自治体、「1：申請用紙の改善」、「8：ICT導入（RPA・AI-OCR等を含むシステムの導入）」がいずれも11自治体となっている。

No.16.（複数回答）職員の業務効率化のために今後実施したい取組（39自治体）



その他の主な回答（記述式）

・体制見直しについて庁内に問題提起

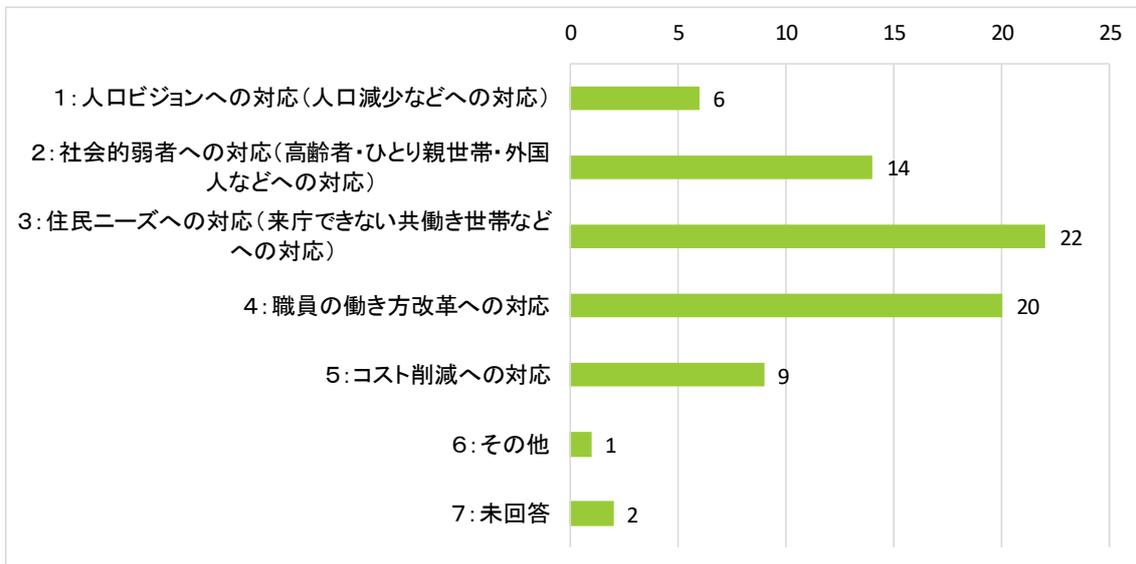
No.17

自治体窓口における業務改革を行う場合、どのような視点を重視すべきだと考えますか。

※ 最も当てはまるものを2つまで選択してください

自治体窓口における業務改革を行う場合に重視すべき視点について、「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）」との回答が22自治体、「4：職員の働き方改革への対応」との回答が20自治体、「2：社会的弱者への対応（高齢者・ひとり親世帯・外国人などへの対応）」との回答が14自治体となっている。

No.17.（複数回答）自治体窓口における業務改革を行う場合に重視すべき視点（39自治体）



その他の主な回答（記述式）

・改革を担える若手人材の確保・育成を優先的に行い、窓口部門に適正に配置する

No.18

自治体窓口における業務改革について、お考え（期待・課題・懸念など）をお聞かせください。 ※ 自由回答

【住民課窓口業務の高い専門性】

・自治体の窓口業務については、手作業の部分が多く存在している。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、即時に劇的に効率化できるということでもない。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、費用は導入前より増加することが想定され、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。

定型業務という見方をされているが、手続の種類が多く、専門的知識も必要であることから、職員のスキルアップや、知識の継承も重要である。

また、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、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などの課題もある。

そのような中でも、職員間が連携し、よくコミュニケーションを取って、お互いのスキルアップに努め、創意工夫をしていくことで、手続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。

・窓口業務の民間委託により、職員のスキルをどう維持していくか。

【住民課職員の時間的余裕の不足】

・マイナンバーや旧氏対応など、国の政策によって業務量が増えて窓口運営にも影響するため、政策を立案する際は現場の負担も考慮したうえで立案していただきたい。

・職員のほとんどがIターン者であり、年末年始等にマンパワー不足になることがある。

【住民課と企画・行政改革課の連携】

・改革を担える若手人材は、どちらかというと企画部門に集めがちであるが、いくら企画部門に集めて窓口における業務改革方針を作ったところで、当該方針を実行する窓口部門に人材がそろわないと、結果的に何も進まない。窓口部門は、比較的人数が多い職場であるため、そういった人材は配置されにくい傾向があるので、窓口における業務改革を真剣に進めるのであれば、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。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、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。真剣に進めるのならば、企画・窓口部門だけでなく、人員配置に係る理解も含めた横断的な取り組みが必要である。

・住民課だけでなく、いかに関連各課と連携をとっていくか。

【窓口業務改革の目標設定】

- ・窓口業務は市民サービスの最たる部門であり、改革を行うに当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。ICTなどの活用を考えるのであれば、今までの運用を大転換する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する。

【職員の負担軽減】

- ・将来的なRPA、OCR等のシステムの導入による、市民及び職員の負担軽減。
- ・デジタル手続き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当たって簡便かつ手続きに係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ことにつながる。
- ・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、職員の負荷はとて大きくなる。外部委託する場合は、委託当初、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。
- ・課題としては、今後増大することが懸念されるマイナンバーカード交付等の関連事務、庁舎の建替え。
- ・小離島の自治体には、住民課窓口担当はなく、すべての職員が窓口対応。

【安定したサービスの提供・サービスの向上】

- ・人事異動後も関係なく、常に待ち時間少なくお客様が満足して帰れる窓口となるよう、業務改善をしていきたいと思う。
- ・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、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。
- ・確認作業の簡素化によるサービス向上。無人での住所異動ができるようにする。マイナンバーカードの住所記載の省略。

3. 企画・行政改革課

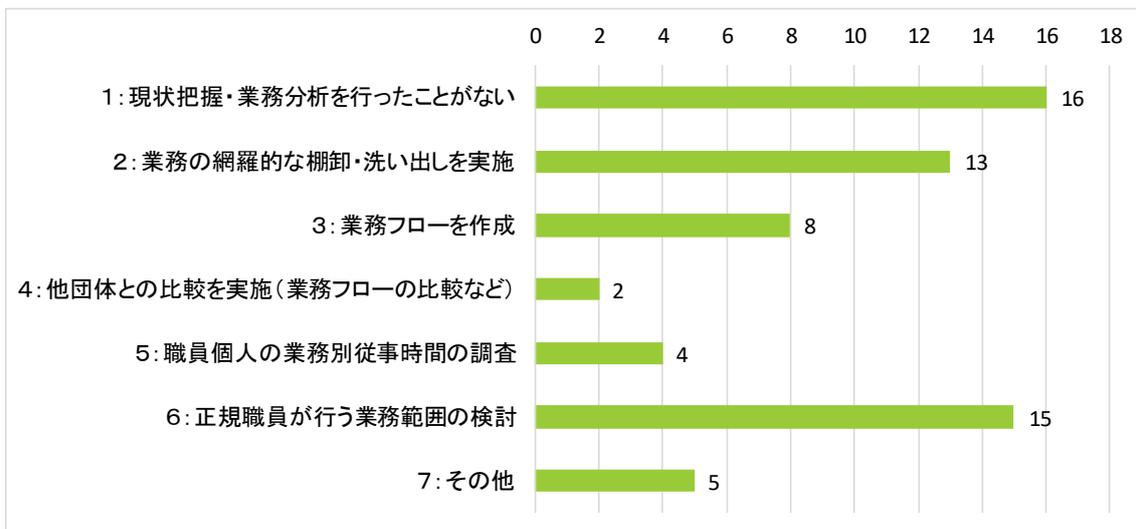
No. 1

住民課窓口業務の改革を目的として、現状把握・業務分析を行ったことがありますか。

※ 当てはまるものをすべて選択してください

現状把握・業務分析の実施状況については、「1：現状把握・業務分析を行ったことがない」との回答が16自治体となり、それ以外の23自治体で、現状把握・業務分析が行われている。

No. 1. (複数回答) 住民課窓口の現状把握・業務分析の実施状況 (39自治体)



その他の主な回答 (記述式)

- ・ 窓口業務委託の対象業務の範囲の検討
- ・ 窓口業務委託の検討にあたり、業務量の現状把握を行った
- ・ 今年度、業務量調査を中心とした業務分析を実施し、改善策を検討する予定
- ・ 民間委託可能な業務の洗い出し調査、委託可能な業務に関する業務量調査を行っている
- ・ 住民課窓口業務に特化したものではないが、毎年行っている行政改革の検討の一環で、各係の業務量や今後の見通し等の現状把握を行うための調査を行っている
- ・ 窓口業務関連課のレイアウト及び文書量等の調査・分析
- ・ 委託化が可能と思われる業務の洗い出しを行い、他部署の業務と合わせて委託化の可能性について検討している

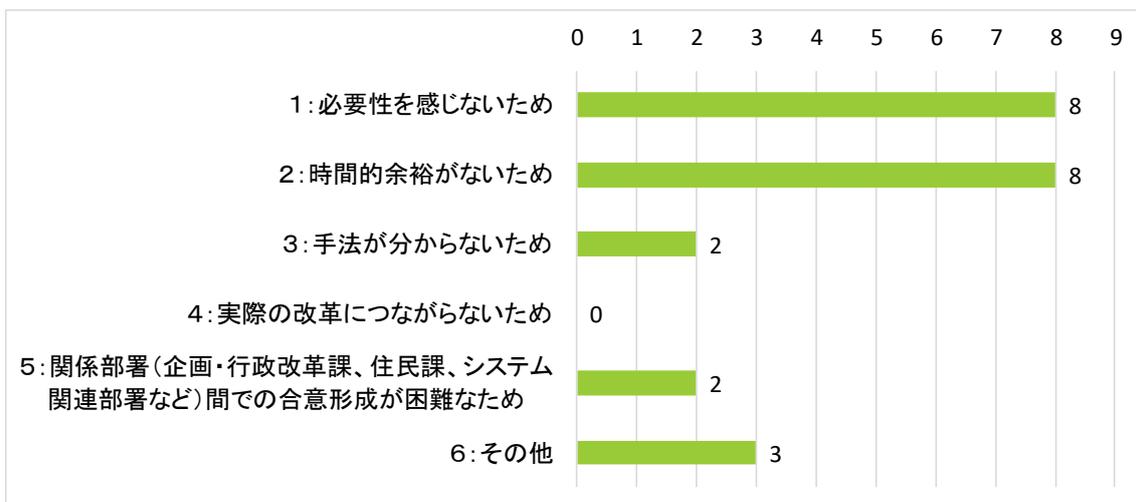
No.1－2（No.1で「1：現状把握・業務分析を行ったことがない」を選択した場合ご回答ください）

理由をご回答ください。

※ 最も当てはまるものを2つまで選択してください

現状把握・業務分析を実施していない理由は「1：必要性を感じないため」、「2：時間的余裕がないため」との回答がそれぞれ8自治体となっている。

No.1－2.（複数回答）住民課窓口の現状把握・業務分析を実施していない理由
（16自治体）



その他の主な回答（記述式）

- ・ 首長の方針
- ・ 住民サービス向上と費用対効果の視点から窓口業務の委託化導入の可能性について検討したが、業務フローや従事時間などからのアプローチは行っていない
- ・ 実際の改革につながるか、不明であったため

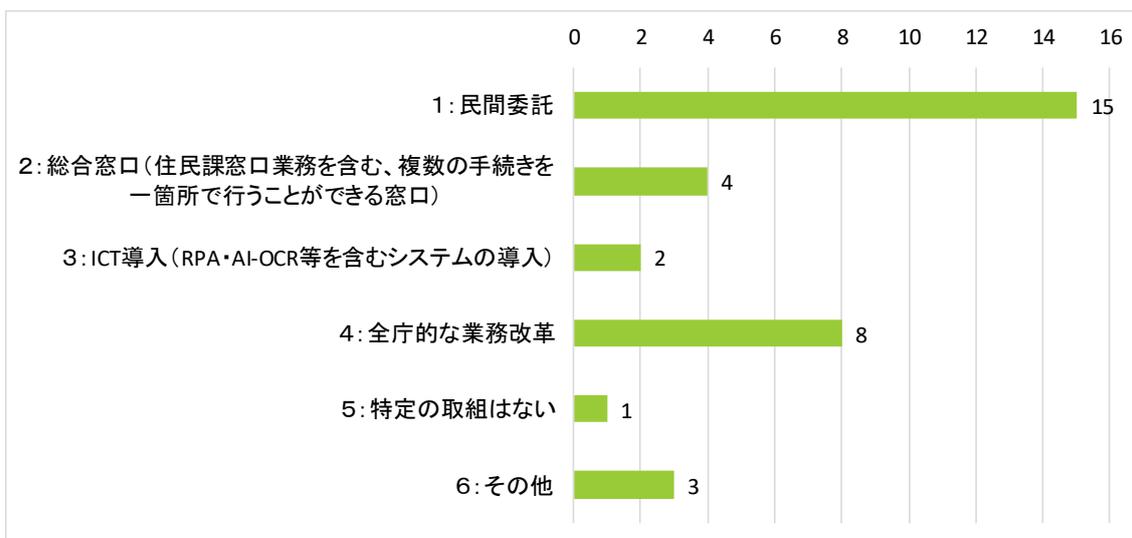
No.1－3（No.1で「2～7」を選択した場合ご回答ください）

きっかけとなった取組をご回答ください。

※ 当てはまるものをすべて選択してください

住民課窓口の現状把握・業務分析を実施するきっかけとなった取組は、「1：民間委託」が15自治体、「4：全庁的な業務改革」が8自治体となっている。

No.1－3.（複数回答）住民課窓口の現状把握・業務分析を実施する
きっかけとなった取組（23自治体）



その他の主な回答（記述式）

- ・民間活力導入方針の中で、委託化の方向性について触れている
- ・窓口サービス改善の方針の策定
- ・窓口業務を正規職員から嘱託職員へ切替え
- ・民間委託の検討

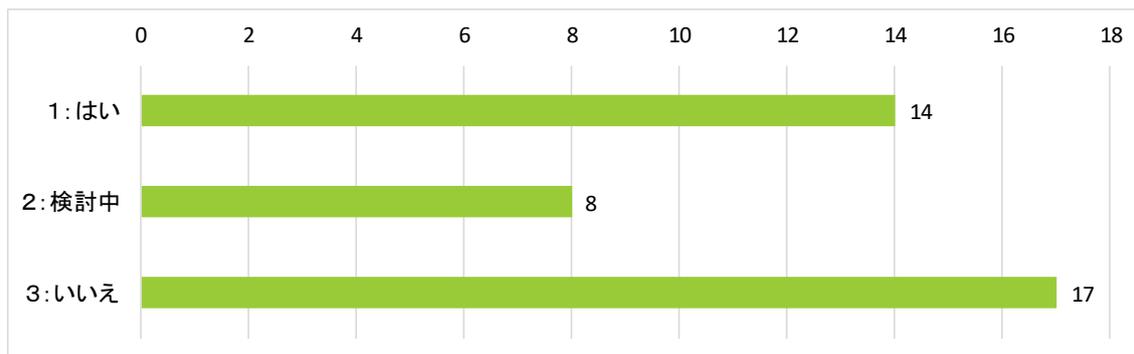
No. 2

住民課窓口業務に委託を導入していますか。

※ 最も当てはまるものを1つ選択してください

住民課窓口業務への委託導入について、「1：はい」との回答は14自治体、「2：検討中」との回答が8自治体となっている。

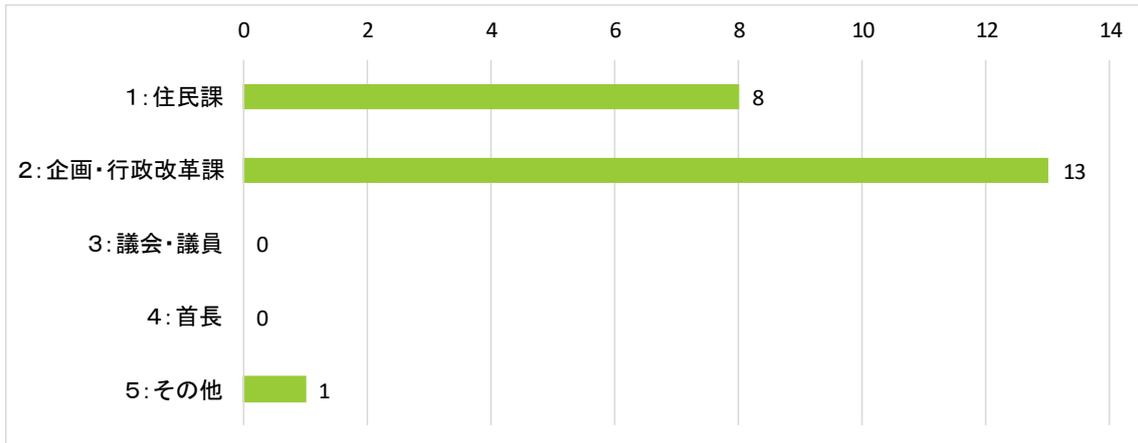
No. 2. 住民課窓口業務への委託の導入状況 (39自治体)



No.3-1 (No.2で「1:はい」か「2:検討中」を選択した場合ご回答ください)
 委託の導入を最初に発案したのは誰ですか。
 ※ 最も当てはまるものを1つ選択してください

住民課窓口業務に委託を導入することを発案した部署について、「2:企画・行政改革課」との回答が13自治体、「1:住民課」との回答が8自治体となっている。

No.3-1. 委託導入の最初の発案者 (22自治体)



その他の主な回答 (記述式)

・行財政改革市民会議

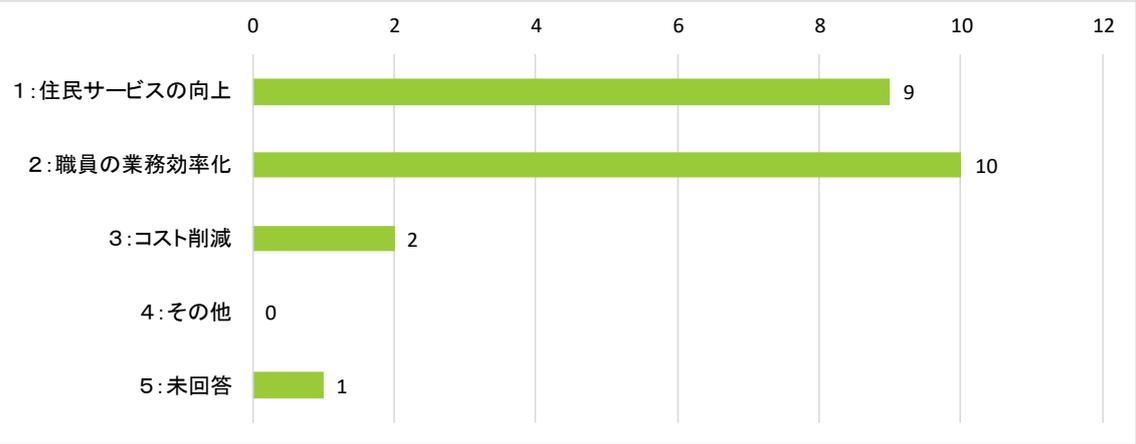
No.3-2 (No.2で「1:はい」か「2:検討中」を選択した場合ご回答ください)

委託の目的は何ですか。

※ 最も当てはまるものを1つ選択してください

住民課窓口業務に委託を導入する目的について、「2:職員の業務効率化」との回答が10自治体、「1:住民サービスの向上」との回答が9自治体となっている。

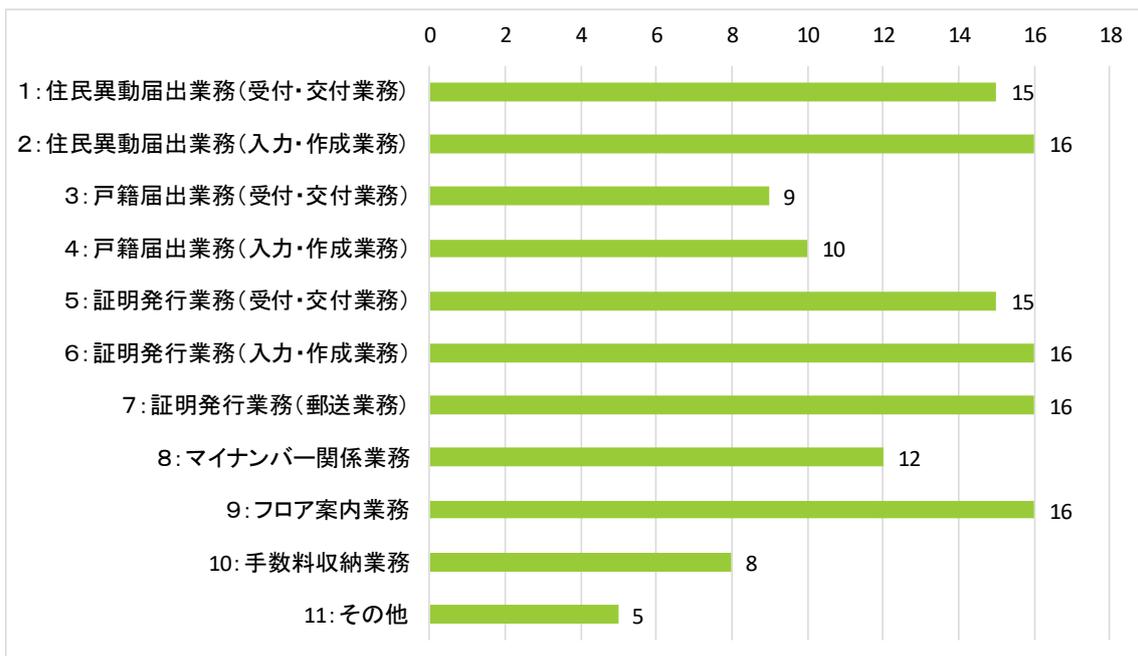
No.3-2. 委託の目的 (22自治体)



No.3-3 (No.2で「1:はい」か「2:検討中」を選択した場合ご回答ください)
 委託を導入済(一部のみ導入している業務を含む)または検討中の業務を選択してください。
 ※ 当てはまるものをすべて選択してください

住民課窓口業務に委託を導入済または検討中の業務は「1~2:住民異動届出業務」、「5~7:証明発行業務」、「9:フロア案内業務」が多くなっている。

No.3-3.(複数回答)委託を導入済または検討中の業務(22自治体)



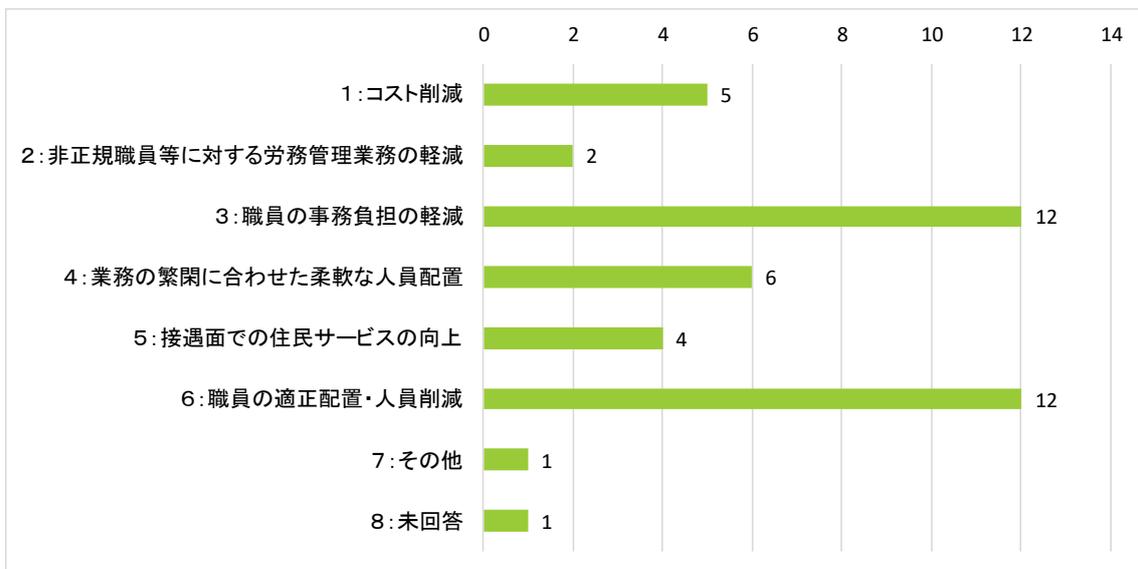
その他の主な回答(記述式)

- ・戸籍の附票の交付請求に関する受付・入力・作成・交付業務は行っている
- ・保険年金課業務
- ・印鑑登録業務(受付・交付)
- ・自動車臨時運行許可証(作成)
- ・中長期在留者に係る居住地届(受付)
- ・電話受付業務、総合案内業務、臨時運行許可業務、印鑑登録受付業務、外国人住民に対する業務、住民基本台帳カードに関する業務、住民票コードに関する業務、住居表示に関する業務、妊娠届出書に関する業務、国民健康保険に関する業務、後期高齢者医療に関する業務、国民年金に関する業務

No.3-4 (No.2で「1:はい」か「2:検討中」を選択した場合ご回答ください)
 委託の効果や重視することをご回答ください。
 ※ 最も当てはまるものを2つまで選択してください

住民課窓口業務に委託を導入する効果・重視することについて、「3:職員の事務負担の軽減」との回答が12自治体、「6:職員の適正配置・人員削減」との回答が12自治体となっている。

No.3-4. (複数回答) 委託の効果や重視すること (22自治体)



その他の主な回答 (記述式)

・ 市民サービスの向上 (接遇面を含む窓口関連業務)

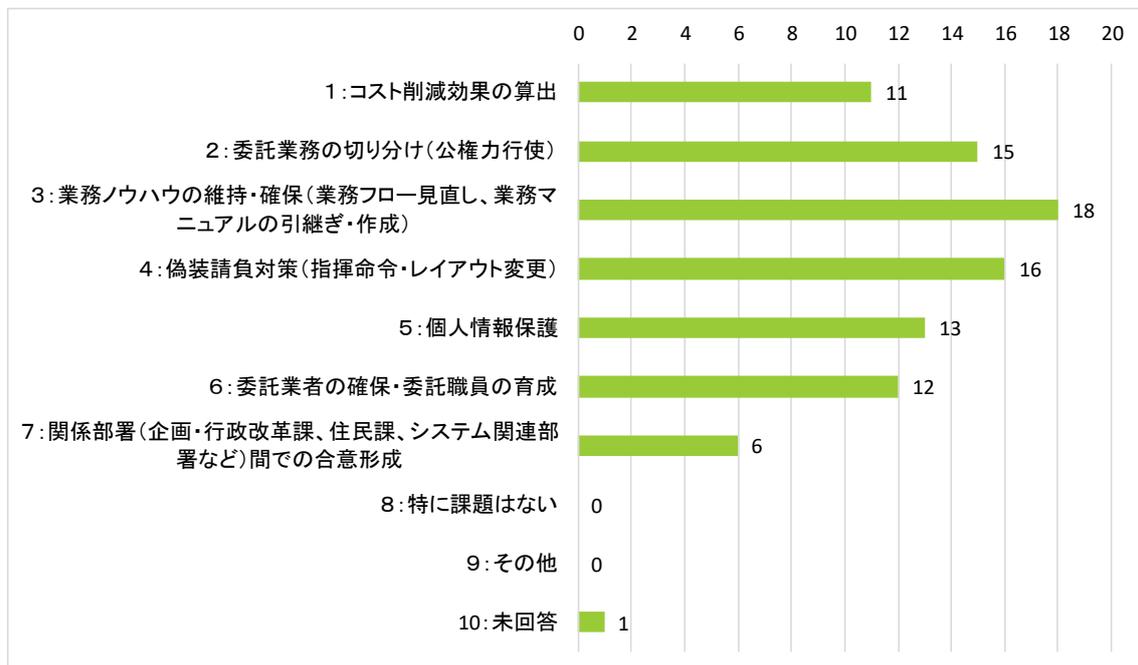
No.3-5 (No.2で「1:はい」か「2:検討中」を選択した場合ご回答ください)

委託に当たっての課題をご回答ください。

※ 当てはまるものをすべて選択してください

住民課窓口業務に委託を導入するに当たっての課題について、「3:業務ノウハウの維持・確保(業務フロー見直し、業務マニュアルの引継ぎ・作成)」との回答が18自治体、「4:偽装請負対策(指揮命令・レイアウト変更)」との回答が16自治体、「2:委託業務の切り分け(公権力行使)」との回答が15自治体となっている。

No.3-5.(複数回答)委託に当たっての課題(22自治体)



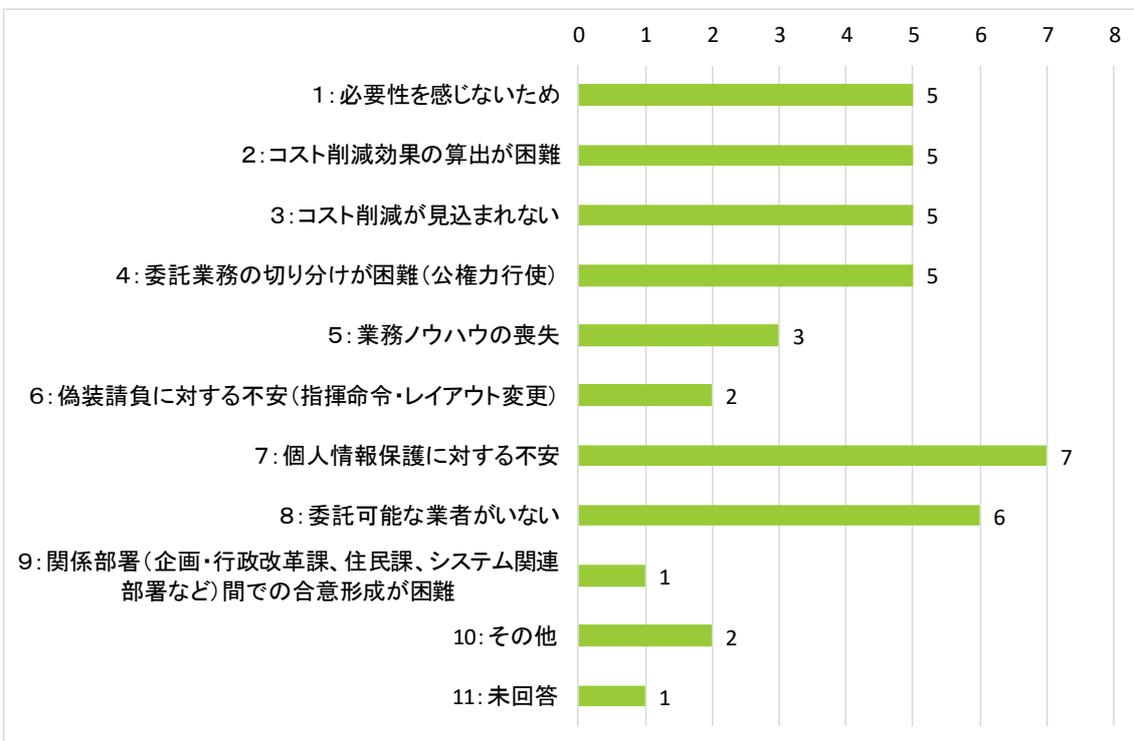
No.3-6 (No.2で「3:いいえ」を選択した場合ご回答ください)

委託を導入しない理由をご回答ください。

※ 当てはまるものをすべて選択してください

住民課窓口業務に委託を導入しない理由について、「7:個人情報保護に対する不安」との回答が7自治体、「8:委託可能な業者がない」との回答が6自治体となっている。そのほか、「1:必要性を感じないため」、「2:コスト削減効果の算出が困難」、「3:コスト削減が見込まれない」、「4:委託業務の切り分けが困難(公権力行使)」との回答がそれぞれ5自治体となっている。

No.3-6.(複数回答)委託を導入しない理由(17自治体)



その他の主な回答(記述式)

- ・ 首長の方針
- ・ 現在研究段階である

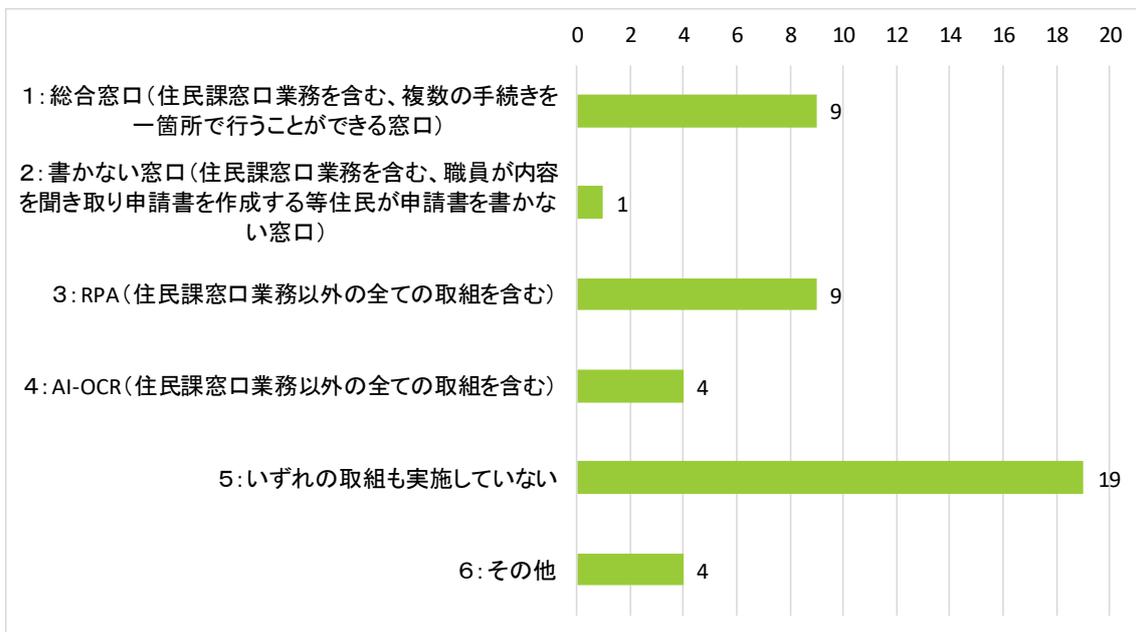
No. 4

実施している取組はありますか。

※ 当てはまるものをすべて選択してください

窓口業務改革で実施している取組について、「1：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）」との回答が9自治体、「3：RPA（住民課窓口業務以外の全ての取組を含む）」との回答が9自治体であるが、19自治体が「5：いずれの取組も実施していない」状況にある。

No. 4.（複数回答）窓口業務改革で実施している取組（39自治体）



その他の主な回答（記述式）

- ・現在、試行で導入。総合窓口の実施について検討中
- ・書かない窓口に類似する取組として、申請手続きの簡略化を目的として、申請書印字システム（申請者の住所、氏名、生年月日、性別の4情報を申請書にあらかじめ印字し出力するもの）による試行運用を実施している
- ・総合窓口課では証明発行の一部については、住民が申請書に記入することなく職員が申請書を作成して市民は確認してサインをするだけのシステムを導入している
- ・ワンフロアによる窓口サービスの提供
- ・RPA、AI-OCRは今年度中に導入する予定であるが、現時点では未導入

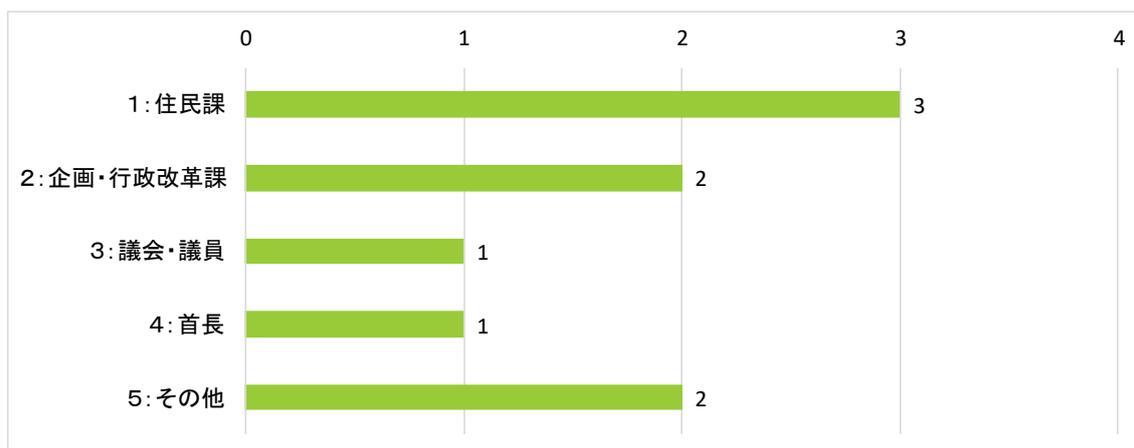
No.5-1 (No.4で「1:総合窓口」を選択した場合ご回答ください)

総合窓口の導入を最初に発案したのは誰ですか。

※ 最も当てはまるものを1つ選択してください

総合窓口を導入することを発案した部署について、「1:住民課」との回答が3自治体、「2:企画・行政改革課」との回答が2自治体となっている。

No.5-1. 総合窓口導入の最初の発案者(9自治体)



その他の主な回答(記述式)

- ・庁舎建設の検討組織
- ・昭和63年7月より、総合窓口係が設置されたが、発案者は不明

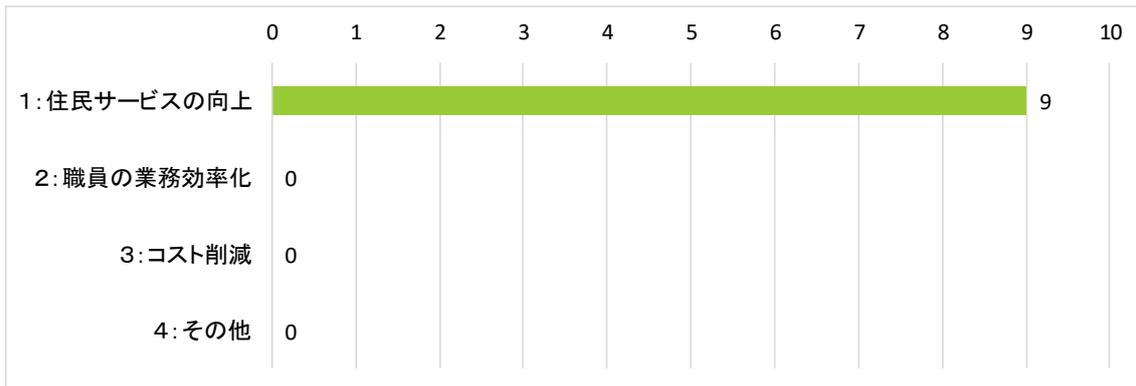
No.5-2 (No.4で「1:総合窓口」を選択した場合ご回答ください)

総合窓口導入の目的は何ですか。

※ 最も当てはまるものを1つ選択してください

総合窓口を導入しているすべての自治体が「1:住民サービスの向上」を主たる目的として回答している。

No.5-2. 総合窓口導入の目的 (9自治体)



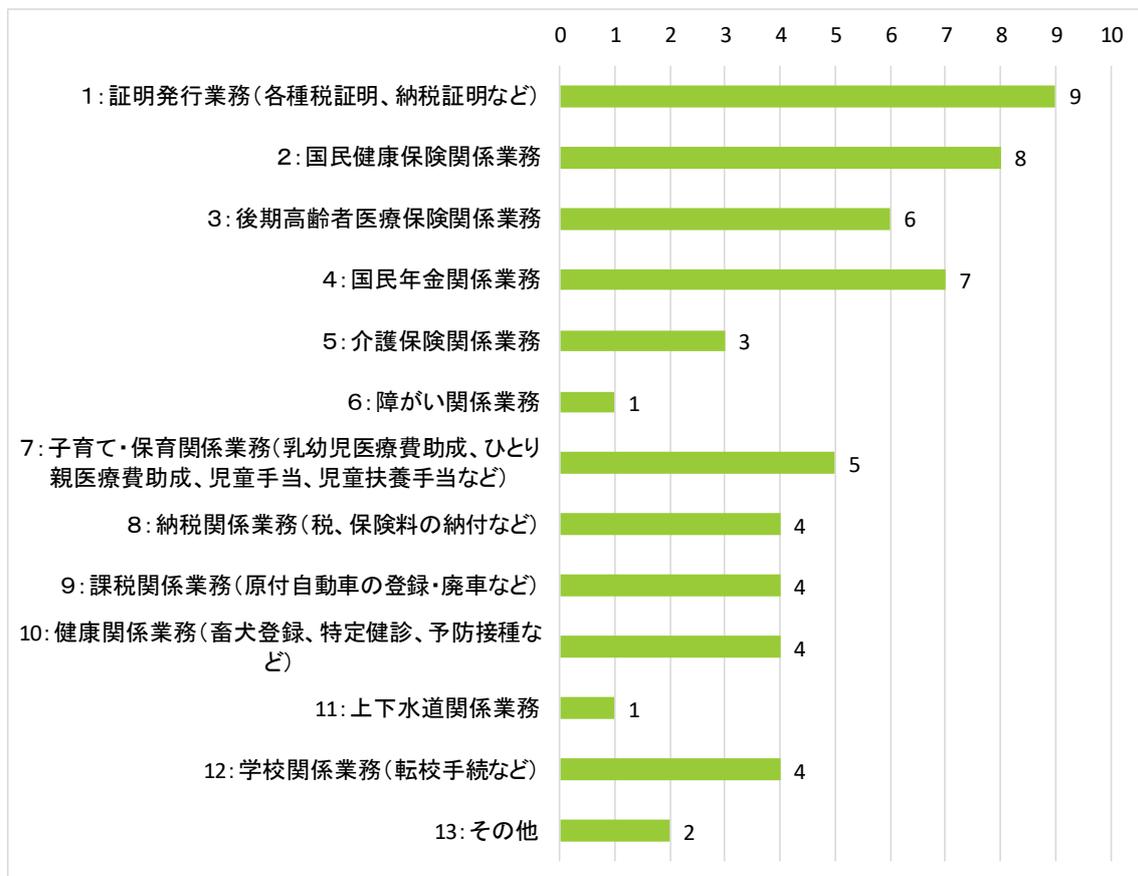
No.5-3 (No.4で「1:総合窓口」を選択した場合ご回答ください)

総合窓口に集約している業務(一部のみ実施している業務を含む)を選択してください。

※ 当てはまるものをすべて選択してください

総合窓口を集約している業務としては、「1:証明発行業務(各種税証明、納税証明など)」との回答が9自治体と最も多く、次いで「2:国民健康保険関係業務」が8自治体、「4:国民年金関係業務」が7自治体、「3:後期高齢者医療保険関係業務」が6自治体となっている。

No.5-3.(複数回答)総合窓口を集約している業務(9自治体)



その他の主な回答(記述式)

- ・施設の利用申込
- ・交通災害共済の加入
- ・市民葬儀の申込
- ・妊娠届出書に関する業務

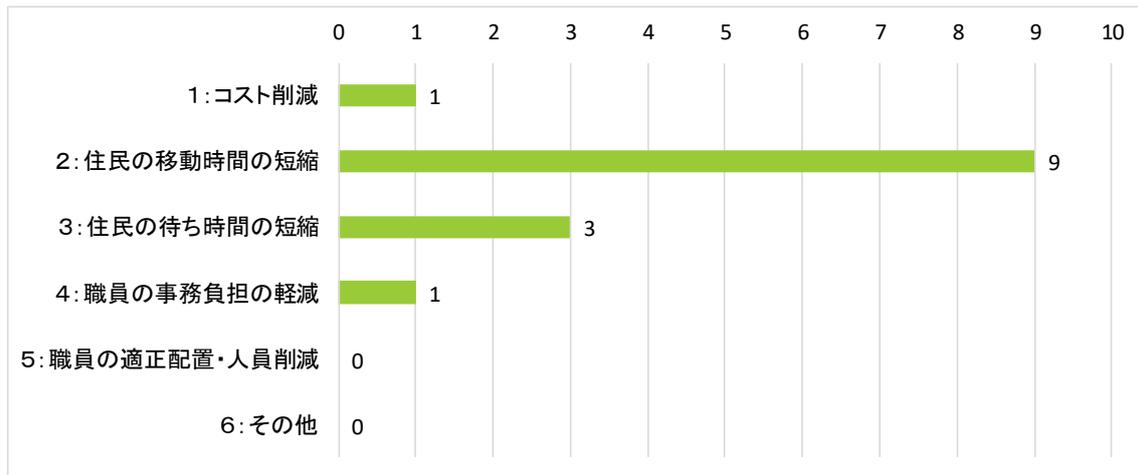
No.5-4 (No.4で「1:総合窓口」を選択した場合ご回答ください)

総合窓口導入の効果をご回答ください。

※ 最も当てはまるものを2つまで選択してください

総合窓口導入の効果について、「2:住民の移動時間の短縮」との回答が9自治体となっている。

No.5-4.(複数回答)総合窓口導入の効果(9自治体)



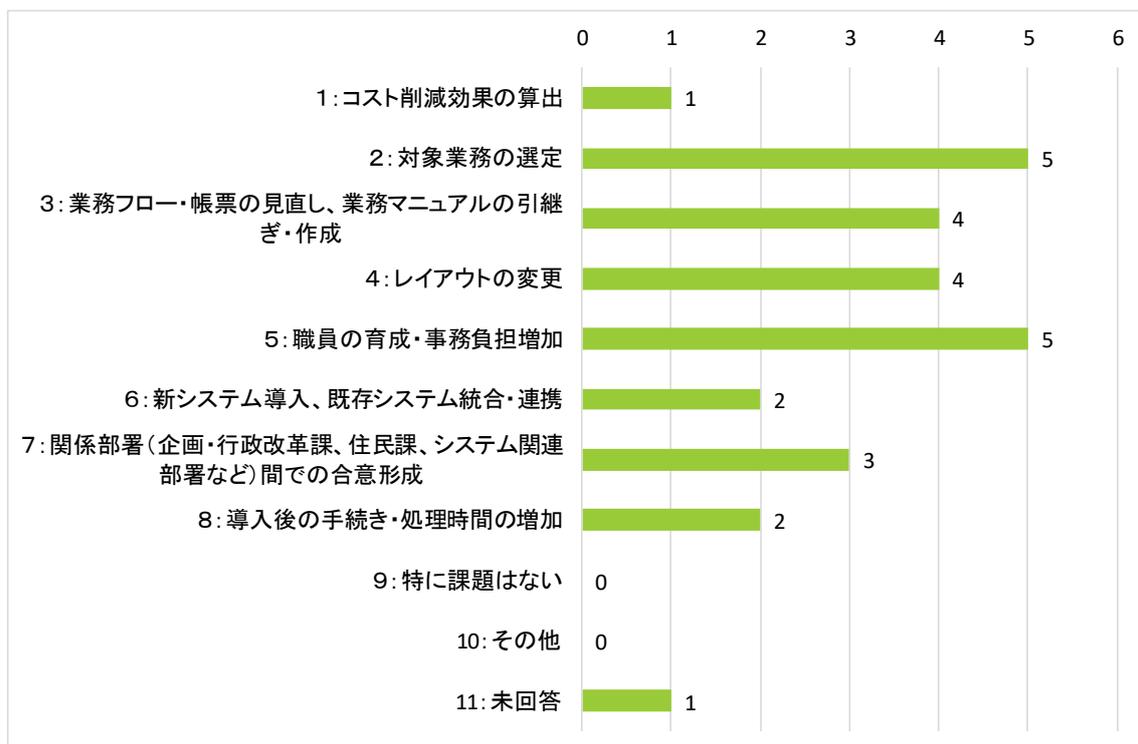
No. 5 - 5 (No. 4で「1 : 総合窓口」を選択した場合ご回答ください)

総合窓口の導入に当たり生じた課題をご回答ください。

※ 当てはまるものをすべて選択してください

総合窓口の導入に当たり生じた課題について、「2 : 対象業務の選定」、「5 : 職員の育成・事務負担増加」との回答がそれぞれ5自治体、「3 : 業務フロー・帳票の見直し、業務マニュアルの引継ぎ・作成」、「4 : レイアウトの変更」との回答がそれぞれ4自治体となっている。

No. 5 - 5. (複数回答) 総合窓口導入に当たり生じた課題 (9自治体)



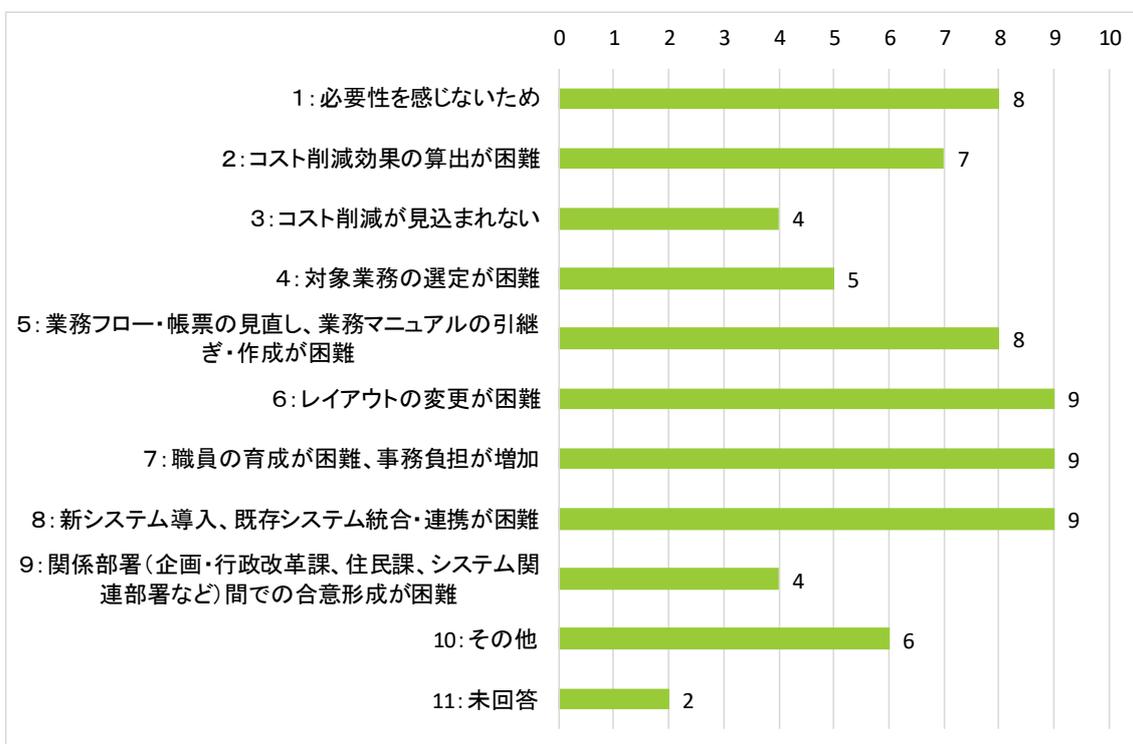
No.5-6 (No.4で「1:総合窓口」を選択しなかった場合ご回答ください)

総合窓口を導入していない理由をご回答ください。

※ 当てはまるものをすべて選択してください

総合窓口を導入していない理由について、「6:レイアウトの変更が困難」、「7:職員の育成が困難、事務負担が増加」、「8:新システム導入、既存システム統合・連携が困難」との回答がそれぞれ9自治体となり、「1:必要性を感じないため」、「5:業務フロー・帳票の見直し、業務マニュアルの引継ぎ・作成が困難」との回答がそれぞれ8自治体となった。

No.5-6. (複数回答) 総合窓口を導入していない理由 (30自治体)



その他の主な回答 (記述式)

- ・ 現在検討中
- ・ 現在、新庁舎建設における総合窓口導入について部会を設置して検討を行っている
- ・ 総合窓口に基づ幹業務システムが対応していないと、来庁者の待ち時間増に繋がると懸念されるため
- ・ 市役所のつくりが、総合窓口設置に適していないため
- ・ 現在調査研究の段階であり、また、ワンフロアによる窓口サービスの方が、庁舎規模の点から、ある程度効率化が図られている
- ・ 職員不足

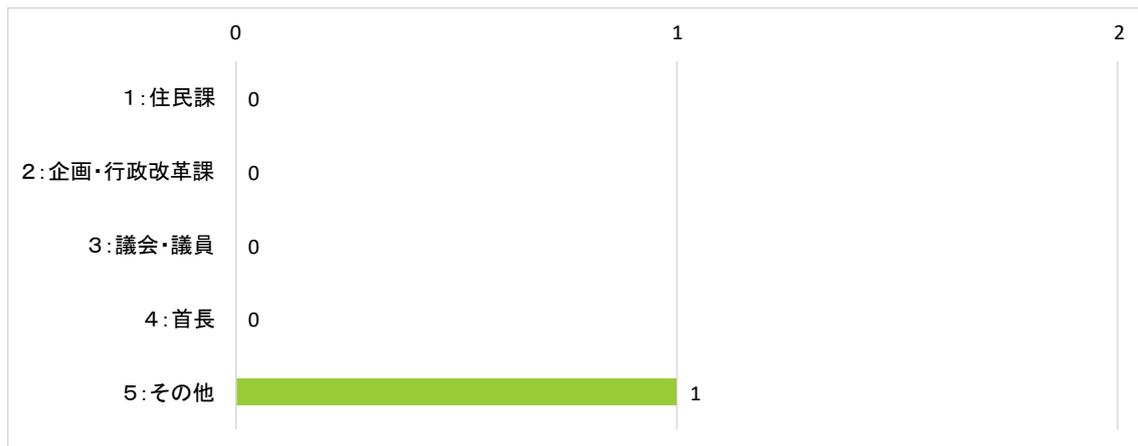
No.6-1 (No.4で「2:書かない窓口」を選択した場合ご回答ください)

書かない窓口の導入を最初に発案したのは誰ですか。

※ 最も当てはまるものを1つ選択してください

書かない窓口を導入することを発案した部署について、「5:その他」との回答が1自治体となっている。

No.6-1. 書かない窓口導入の最初の発案者 (1自治体)



その他の主な回答 (記述式)

・庁舎建設の際の検討組織における総合窓口検討部会

No.6-2 (No.4で「2:書かない窓口」を選択した場合ご回答ください)

書かない窓口導入の目的は何ですか。

※ 最も当てはまるものを1つ選択してください

書かない窓口導入の目的として、「1:住民サービスの向上」と「2:職員の業務効率化」を回答している。

No.6-2. 書かない窓口導入の目的 (1自治体)

	0	1	2
1:住民サービスの向上		1	
2:職員の業務効率化		1	
3:コスト削減	0		
4:その他	0		

※設問に対し複数回答している自治体があるため、合計が一致いたしません。

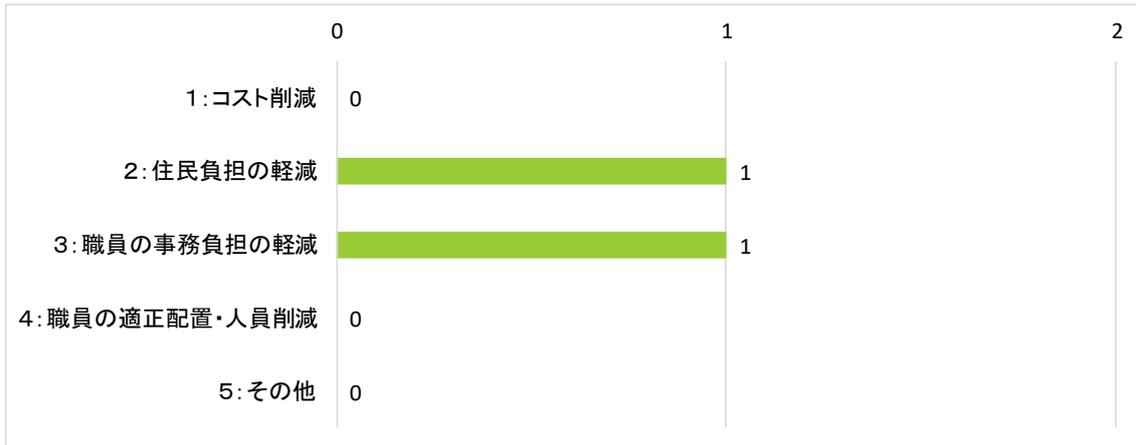
No.6-3 (No.4で「2:書かない窓口」を選択した場合ご回答ください)

書かない窓口導入の効果をご回答ください。

※ 最も当てはまるものを2つまで選択してください

書かない窓口導入の効果として、「2:住民負担の軽減」と「3:職員の事務負担の軽減」を回答している。

No.6-3.(複数回答)書かない窓口導入の効果(1自治体)



No.6-4 (No.4で「2:書かない窓口」を選択した場合ご回答ください)

書かない窓口の導入に当たり生じた課題をご回答ください。

※ 当てはまるものをすべて選択してください

書かない窓口の導入に当たり生じた課題として、「6:新システム導入、既存システム統合・連携」を回答している。

No.6-4.(複数回答) 書かない窓口導入に当たり生じた課題 (1自治体)

	0	1	2
1:コスト削減効果の算出	0		
2:対象業務の選定	0		
3:業務フロー・帳票の見直し、業務マニュアルの引継ぎ・作成	0		
4:レイアウトの変更	0		
5:職員の育成・事務負担増加	0		
6:新システム導入、既存システム統合・連携		1	
7:関係部署(企画・行政改革課、住民課、システム関連部署など)間での合意形成	0		
8:導入後の手続き・処理時間の増加	0		
9:法令等の関係整理(職員の実施可能範囲整理)	0		
10:特に課題はない	0		
11:その他	0		

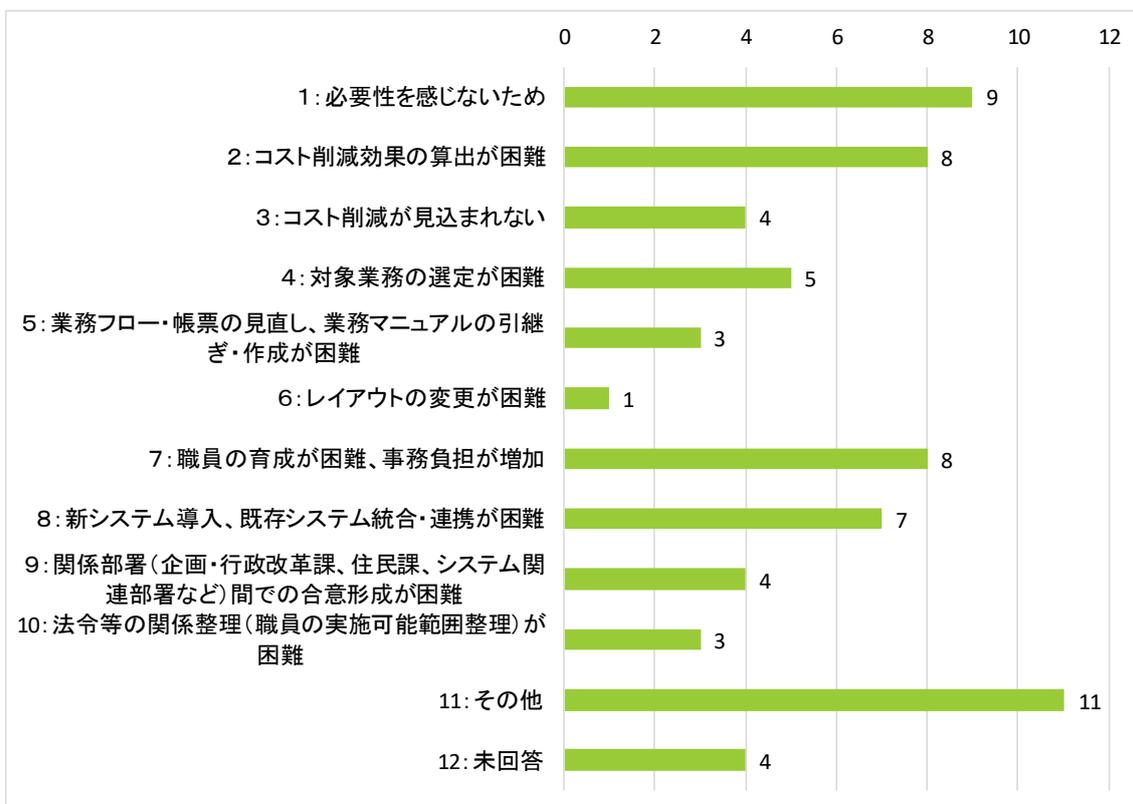
No.6-5 (No.4で「2:書かない窓口」を選択しなかった場合ご回答ください)

書かない窓口を導入していない理由をご回答ください。

※ 当てはまるものをすべて選択してください

書かない窓口を導入していない理由として、「1:必要性を感じないため」との回答が9自治体、「2:コスト削減効果の算出が困難」、「7:職員の育成が困難、事務負担が増加」という回答がそれぞれ8自治体となっている。なお、「11:その他」と回答した自治体の多くは、検討したことがないとの回答であった。

No.6-5. (複数回答) 書かない窓口を導入していない理由 (38自治体)



その他の主な回答 (記述式)

- ・ これまで検討していない
- ・ 総合窓口と一体で検討を行う
- ・ 現在、研究段階である
- ・ 現在、新庁舎建設に向けて、総合窓口と併せて書かない窓口についても検討を行っている
- ・ 類似する取組として、申請手続きの簡略化を目的として、申請書印字システムによる試行運用を実施しているため

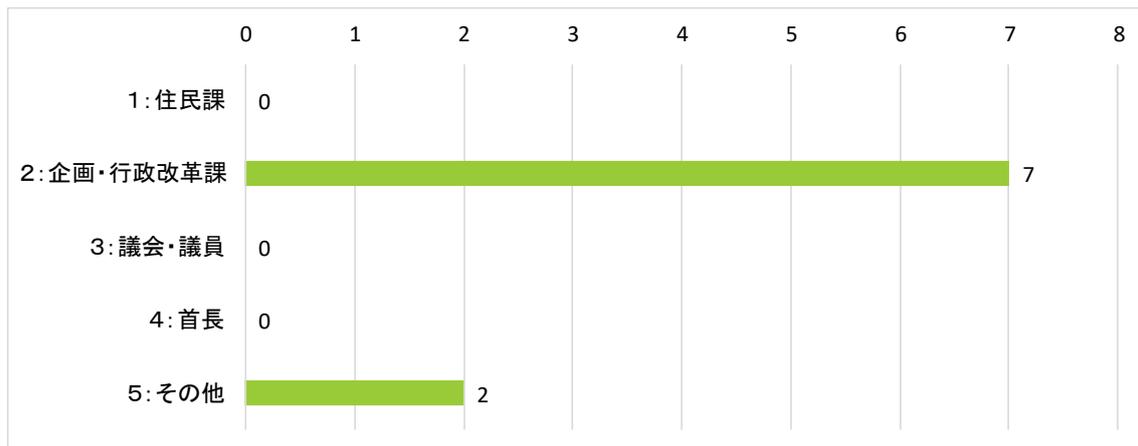
No.7-1 (No.4で「3:RPA」を選択した場合ご回答ください)

RPAの導入を最初に発案したのは誰ですか。

※ 最も当てはまるものを1つ選択してください

RPAを導入することを発案した部署について、「2:企画・行政改革課」との回答が7自治体となっている。

No.7-1. RPA導入の最初の発案者(9自治体)



その他の主な回答(記述式)

- ・保険年金課
- ・課税課

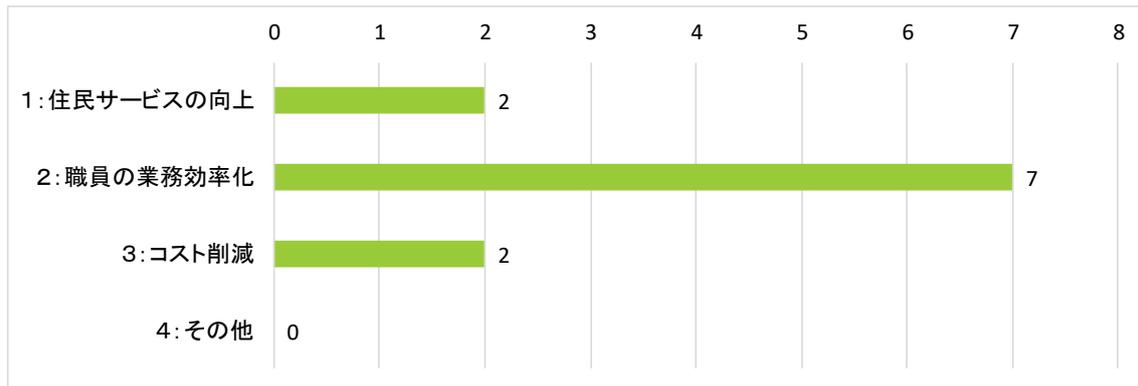
No.7-2 (No.4で「3:RPA」を選択した場合ご回答ください)

RPA導入の目的は何ですか。

※最も当てはまるものを1つ選択してください

RPA導入の目的として、「2:職員の業務効率化」との回答が7自治体と多くなっている。

No.7-2. RPA導入の目的 (9自治体)



※設問に対し複数回答している自治体があるため、合計が一致いたしません。

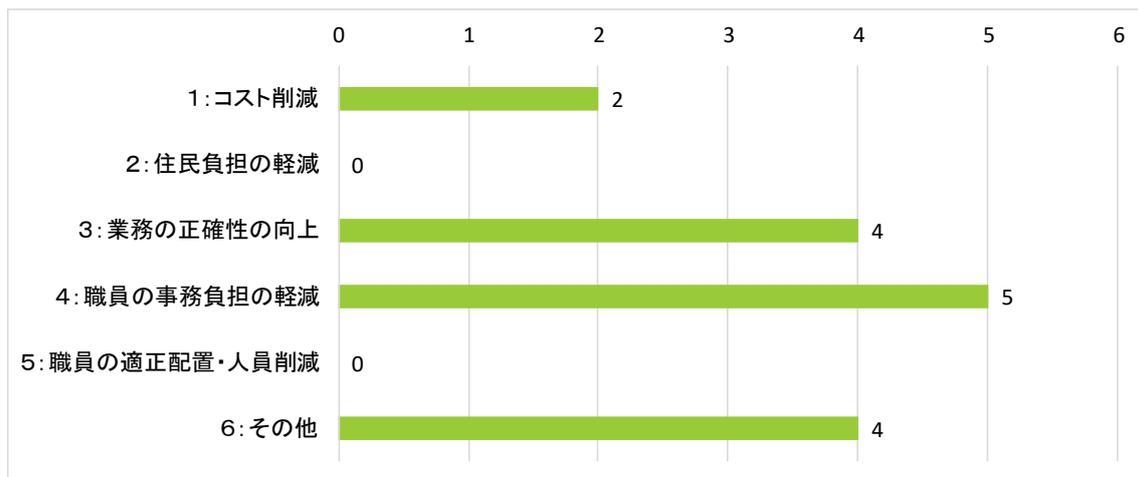
No.7-3 (No.4で「3:RPA」を選択した場合ご回答ください)

RPA導入の効果をご回答ください。

※ 最も当てはまるものを2つまで選択してください

RPA導入の効果として、「4:職員の事務負担の軽減」との回答が5自治体、「3:業務の正確性の向上」との回答が4自治体となっており、「1:コスト削減」との回答は2自治体である。

No.7-3. (複数回答) RPA導入の効果 (9自治体)



その他の主な回答 (記述式)

- ・現在、試行で導入
- ・RPAは今年度予算に計上しているが、まだサービス実施の段階ではないため、効果の検証までに至っていない
- ・本年度取り組みを順次始めていくことを検討しているため、現在効果は出ていない
- ・令和元年度からの導入のため、具体的な効果把握は行えていない

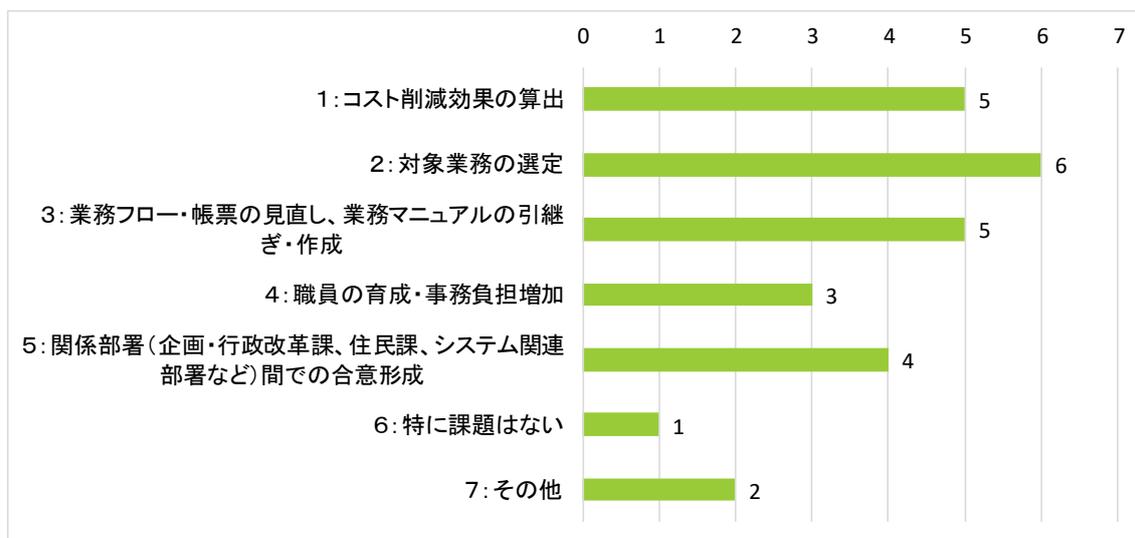
No.7-4 (No.4で「3：RPA」を選択した場合ご回答ください)

RPAの導入に当たり生じた課題をご回答ください。

※ 当てはまるものをすべて選択してください

RPAの導入に当たって生じた課題として、「2：対象業務の選定」との回答が6自治体、「1：コスト削減効果の算出」、「3：業務フロー・帳票の見直し、業務マニュアルの引継ぎ・作成」がそれぞれ5自治体であった。

No.7-4. (複数回答) RPA導入に当たり生じた課題 (9自治体)



その他の主な回答 (記述式)

- ・システムのセキュリティ
- ・RPAのシナリオ作成に係る職員の対応

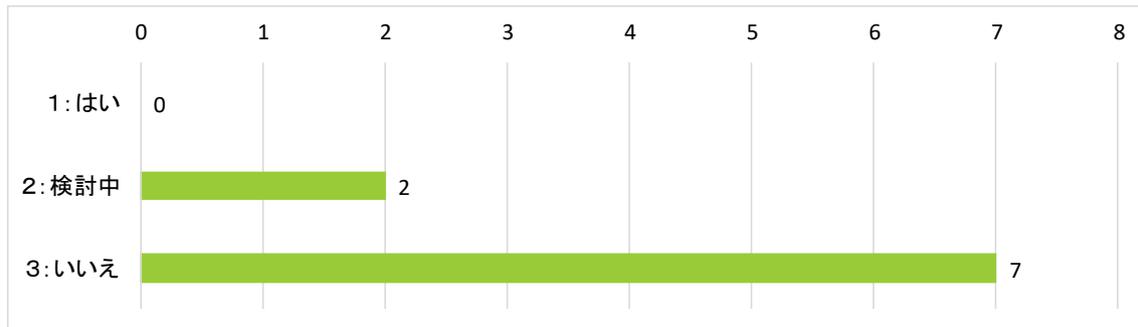
No.7-5 (No.4で「3:RPA」を選択した場合ご回答ください)

住民課窓口業務にRPAを導入していますか。

※ 最も当てはまるものを1つ選択してください

住民課窓口業務にRPAを導入している自治体はなかったが、「2:検討中」との回答が2自治体あった。

No.7-5. 住民課窓口業務へのRPAの導入状況 (9自治体)



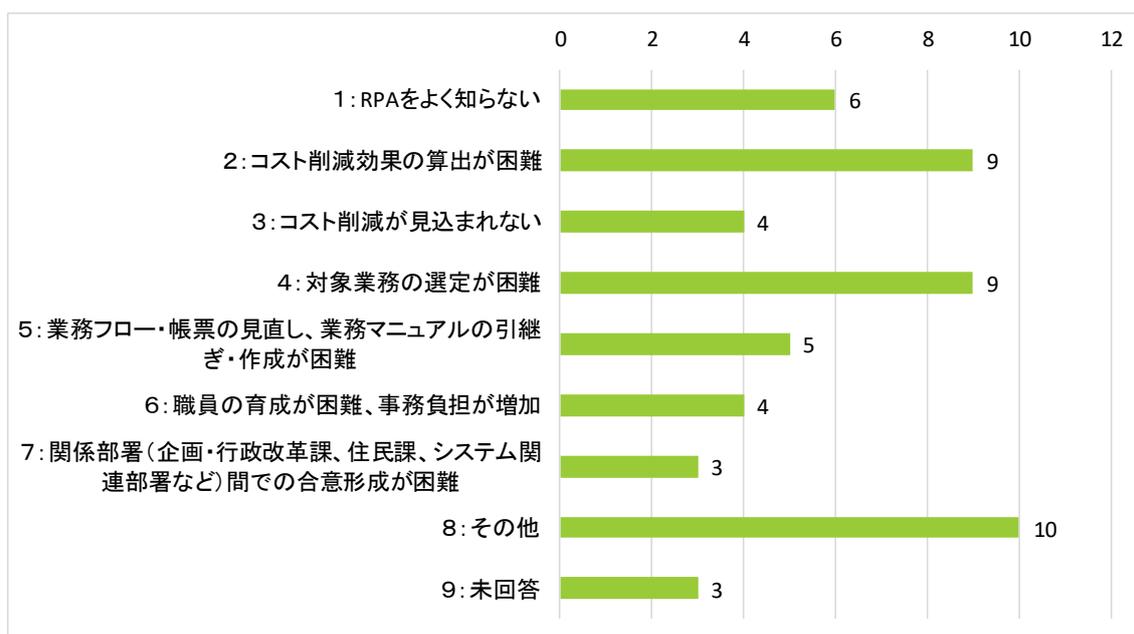
No.7-6 (No.4で「3:RPA」を選択しなかった場合ご回答ください)

RPAを導入していない理由をご回答ください。

※ 当てはまるものをすべて選択してください

RPAを導入していない理由について、「2:コスト削減効果の算出が困難」、「4:対象業務の選定が困難」との回答がそれぞれ9自治体であり、「1:RPAをよく知らない」との回答も6自治体あった。

No.7-6.(複数回答)RPAを導入していない理由(30自治体)



その他の主な回答(記述式)

- ・未検討であるため
- ・対象業務、導入効果などを現在検討中
- ・総合窓口と一体で検討を行う
- ・令和元年度に実証実験を実施しており、その結果を踏まえて判断していく予定のため
- ・これまでの事例では、既存システムの改変によって対応した方が、費用的に有利であった。今後についても、ケースバイケースで判断していきたい
- ・どのようにRPAのソフトを構築し導入していくのか、現時点で全く分からない
- ・単純作業ではなく、業務にそぐわないと考えるため
- ・必要性を感じない

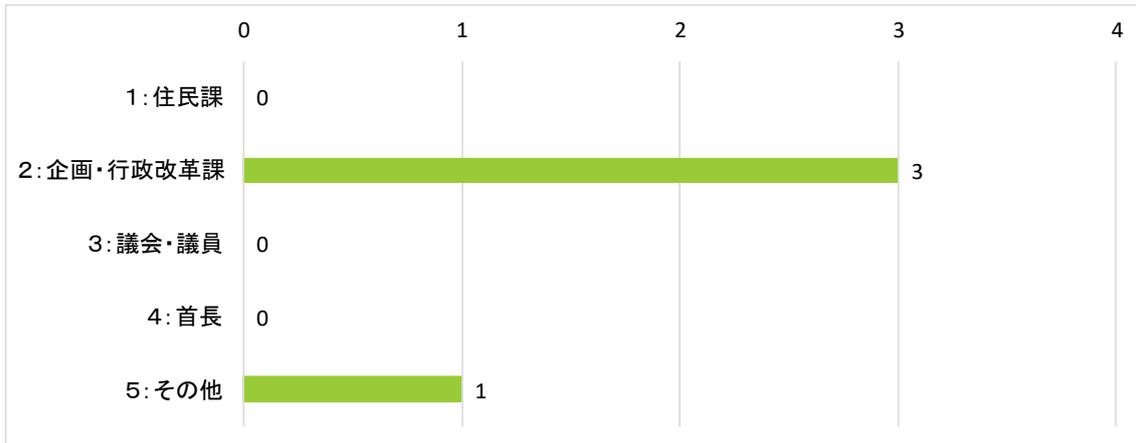
No.8-1 (No.4で「4: AI-OCR」を選択した場合ご回答ください)

AI-OCRの導入を最初に発案したのは誰ですか。

※ 最も当てはまるものを1つ選択してください

AI-OCRを導入することを発案した部署について、「2: 企画・行政改革課」との回答が3自治体となっている。

No.8-1. AI-OCR導入の最初の発案者(4自治体)



その他の主な回答(記述式)

・ 課税課

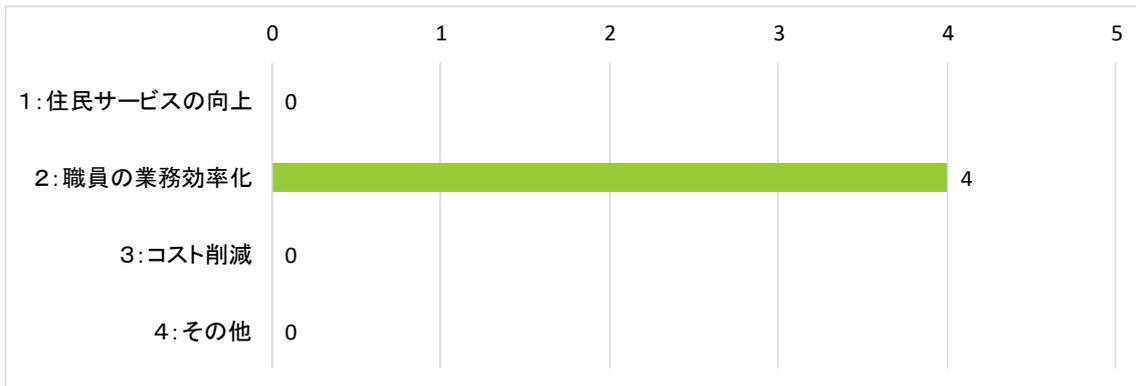
No. 8 - 2 (No. 4で「4 : AI-OCR」を選択した場合ご回答ください)

AI-OCR 導入の目的は何ですか。

※ 最も当てはまるものを1つ選択してください

AI-OCR 導入の目的については、導入しているすべての自治体が「2 : 職員の業務効率化」との回答であった。

No. 8 - 2. AI-OCR 導入の目的 (4自治体)



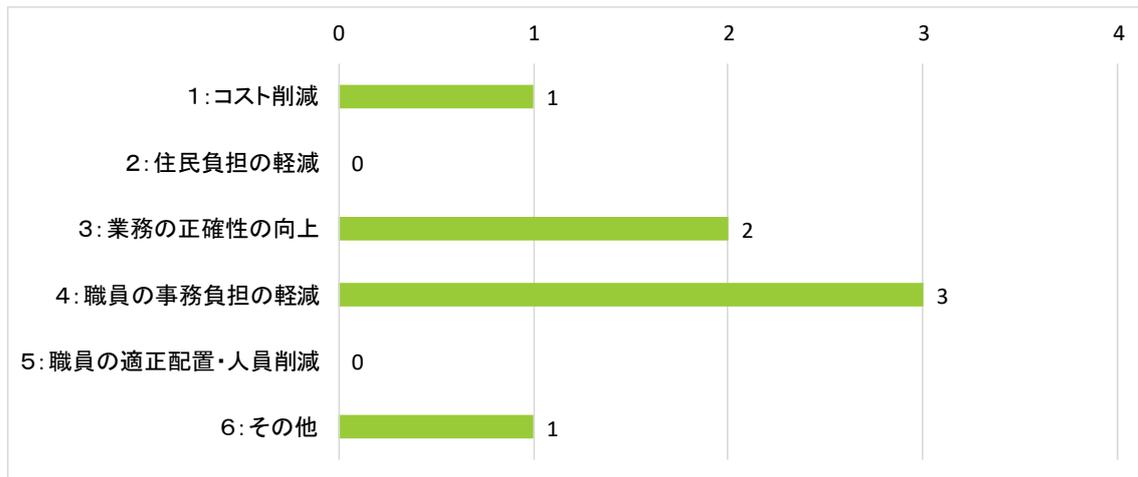
No. 8 - 3 (No. 4で「4 : AI-OCR」を選択した場合ご回答ください)

AI-OCR 導入の効果をご回答ください。

※ 最も当てはまるものを2つまで選択してください

AI-OCR 導入の効果について、「4 : 職員の事務負担の軽減」との回答が3自治体、「3 : 業務の正確性の向上」との回答が2自治体であった。

No. 8 - 3. (複数回答) AI-OCR 導入の効果 (4自治体)



その他の主な回答 (記述式)

・令和元年度からの導入のため、具体的な効果把握は行えていない

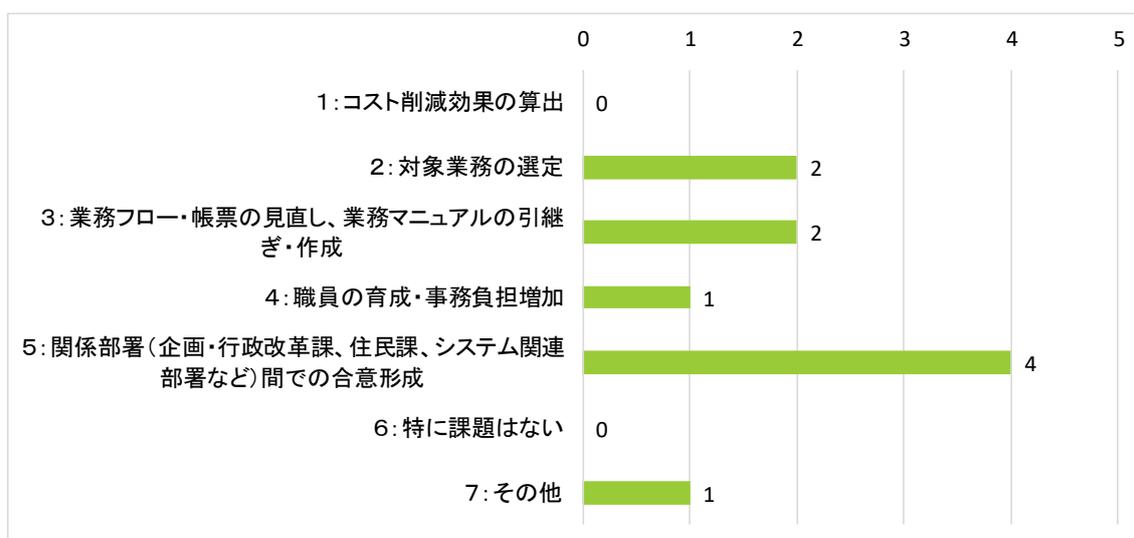
No. 8 - 4 (No. 4で「4 : AI-OCR」を選択した場合ご回答ください)

AI-OCRの導入に当たり生じた課題をご回答ください。

※ 当てはまるものをすべて選択してください

AI-OCRの導入に当たり生じた課題について、「5 : 関係部署（企画・行政改革課、住民課、システム関連部署など）間での合意形成」との回答が4自治体であり、「2 : 対象業務の選定」、「3 : 業務フロー・帳票の見直し、業務マニュアルの引継ぎ・作成」との回答がそれぞれ2自治体であった。

No. 8 - 4. (複数回答) AI-OCR導入に当たり生じた課題 (4自治体)



その他の主な回答 (記述式)

・システムのセキュリティ

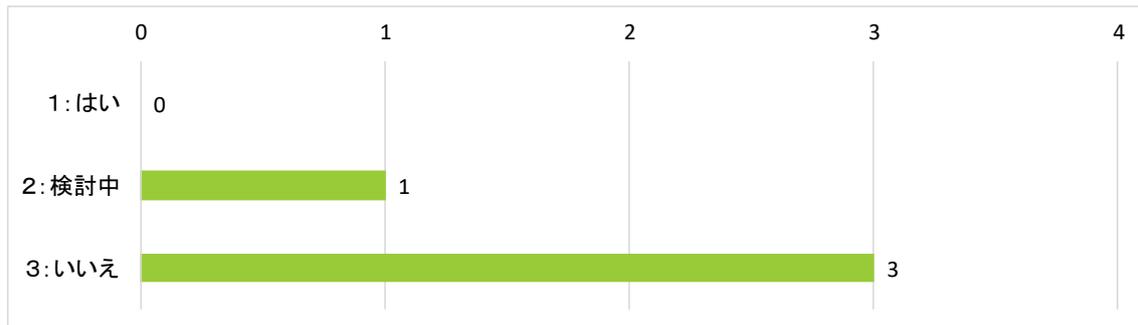
No. 8 - 5 (No. 4で「4 : AI-OCR」を選択した場合ご回答ください)

住民課窓口業務に AI-OCR を導入していますか。

※ 最も当てはまるものを1つ選択してください

住民課窓口業務に AI-OCR を導入している自治体はなかったが、「2 : 検討中」との回答が1自治体あった。

No. 8 - 5. 住民課窓口業務への AI-OCR の導入状況 (4自治体)



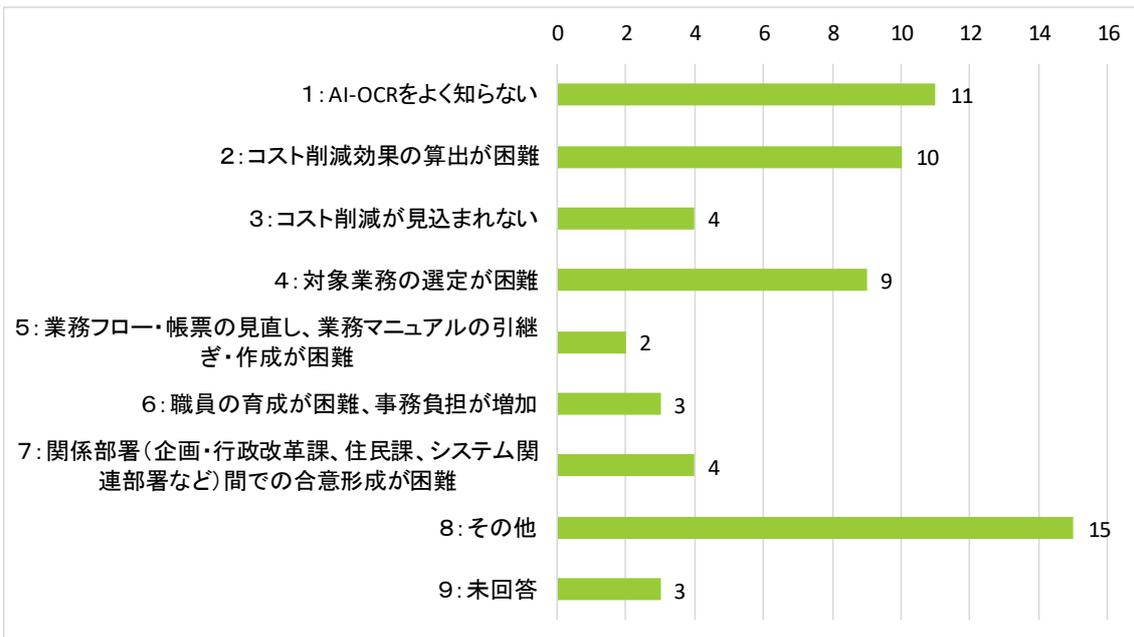
No.8-6 (No.4で「4:AI-OCR」を選択しなかった場合ご回答ください)

AI-OCRの導入していない理由をご回答ください。

※ 当てはまるものをすべて選択してください

AI-OCRを導入していない理由について、「1:AI-OCRをよく知らない」との回答が11自治体、「2:コスト削減効果の算出が困難」が10自治体、「4:対象業務の選定が困難」が9自治体となっている。

No.8-6. (複数回答) AI-OCRを導入していない理由 (35自治体)



その他の主な回答 (記述式)

- ・対象業務、導入効果などを現在検討中である
- ・現在、実証実験を行い次年度導入に向けて検討中
- ・実証実験を実施しており、その結果を踏まえて判断していく予定のため
- ・総合窓口と一体で検討を行う
- ・誤認識など個人情報を取り扱ううえで心配がある
- ・インターネットを利用するサービスの場合は、セキュリティ面で課題があるとする
- ・業務にそぐうようなシステムがまだないと考えるため
- ・既存システムとの相性を検討する必要があること、また、AI-OCRの識字率がまだ十分でないことから、これまでは導入してこなかったが、今後、技術的な進展を確認しながら、業務ごとに導入効果を考えていく
- ・基幹システムの入替と合わせて検討するため
- ・必要性を感じない

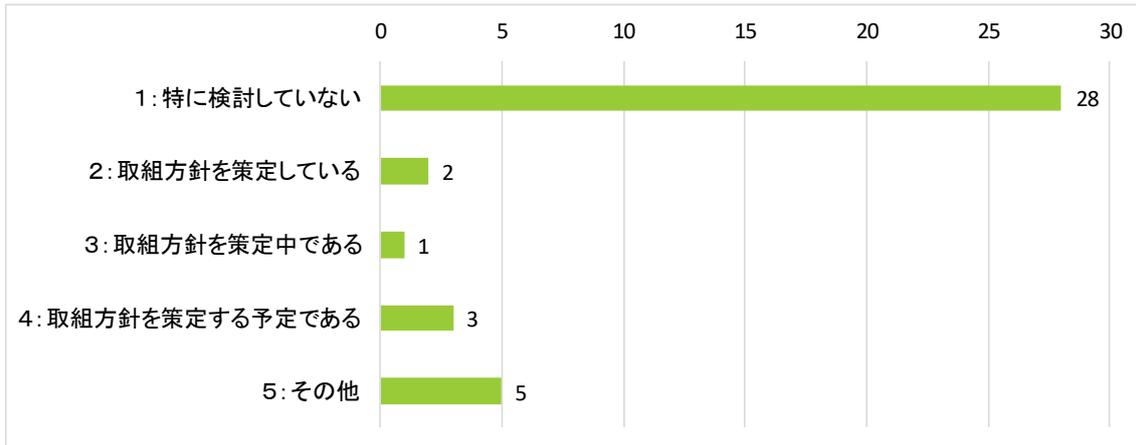
No. 9

「これからの窓口のあり方・将来像」について、検討を行っていますか。

※ 最も当てはまるものを1つ選択してください

これからの窓口のあり方・将来像について、「1：特に検討していない」との回答が28自治体である。

No. 9. 「これからの窓口のあり方・将来像」についての検討状況（39自治体）



その他の主な回答（記述式）

- ・ 検討中である
- ・ 総合窓口と一体で検討を行う
- ・ 窓口のあり方については今後検討していくものの、取組方針を策定するか否かは未定
- ・ 窓口サービスについて、民間活力の活用を検討していくこととしている
- ・ 具体的な取り組み方針ではないが、行財政改革全般に関する取組み指針となる次期計画を策定中である

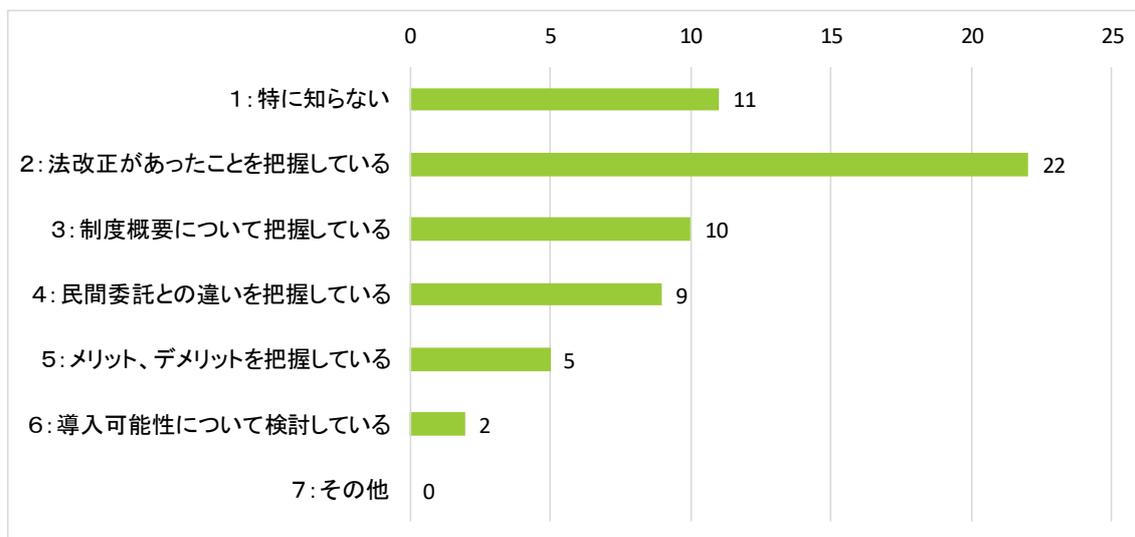
No.10

法律の改正により、窓口業務を担う地方独立行政法人の設立が可能となった事をご存知ですか。

※ 当てはまるものをすべて選択してください

窓口業務を担う地方独立行政法人について、「2：法改正があったことを把握している」との回答が22自治体であるが、「1：特に知らない」との回答も11自治体であった。

No.10. (複数回答) 窓口業務を担う地方独立行政法人の設立が可能となった事を知っている割合 (39自治体)



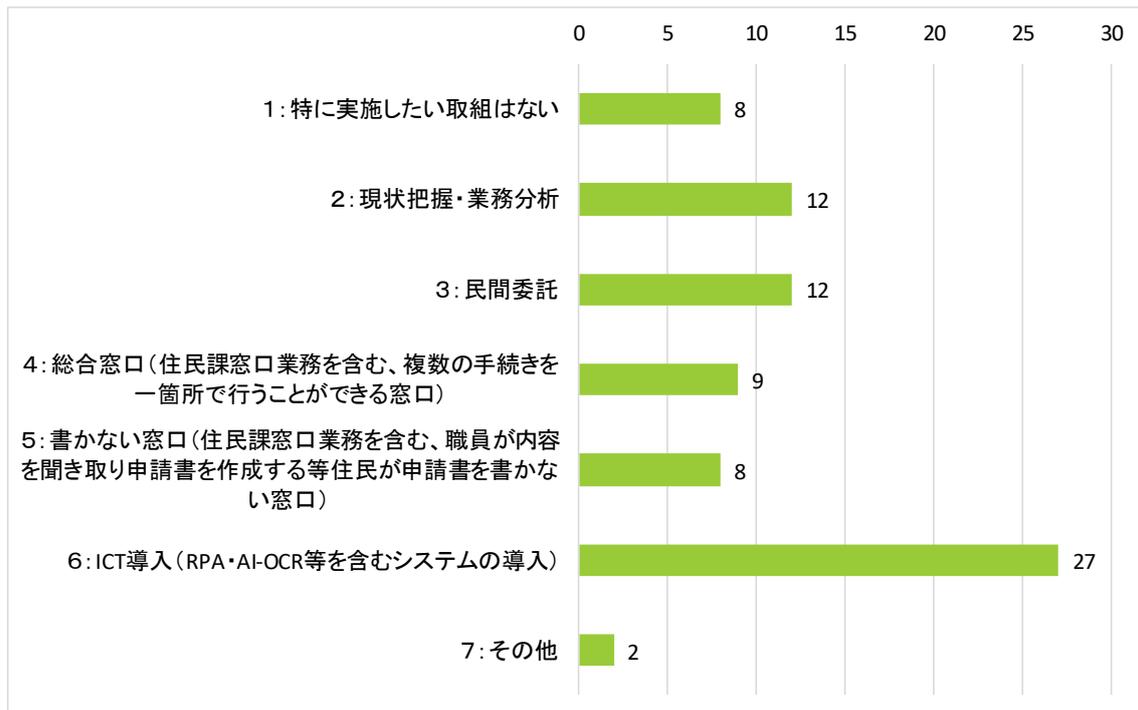
No.11

住民課窓口業務において、今後実施したい取組はありますか。

※ 当てはまるものをすべて選択してください

住民課窓口業務において今後実施したい取組について、「6：ICT 導入（RPA・AI-OCR 等を含むシステムの導入）」との回答が 27 自治体である。

No.11.（複数回答）住民課窓口業務において今後実施したい取組（39 自治体）



その他の主な回答（記述式）

- ・ AI 等の先端技術を活用し、スマートフォンで手続きが完了するなど、来庁せずに手続きが可能となる取組に関心がある
- ・ 令和元年 10 月より、市民課（住民課）窓口及び保険年金課（国民健康保険、年金担当課）窓口、案内業務をあわせてひとつの委託契約とする窓口委託の開始を予定している

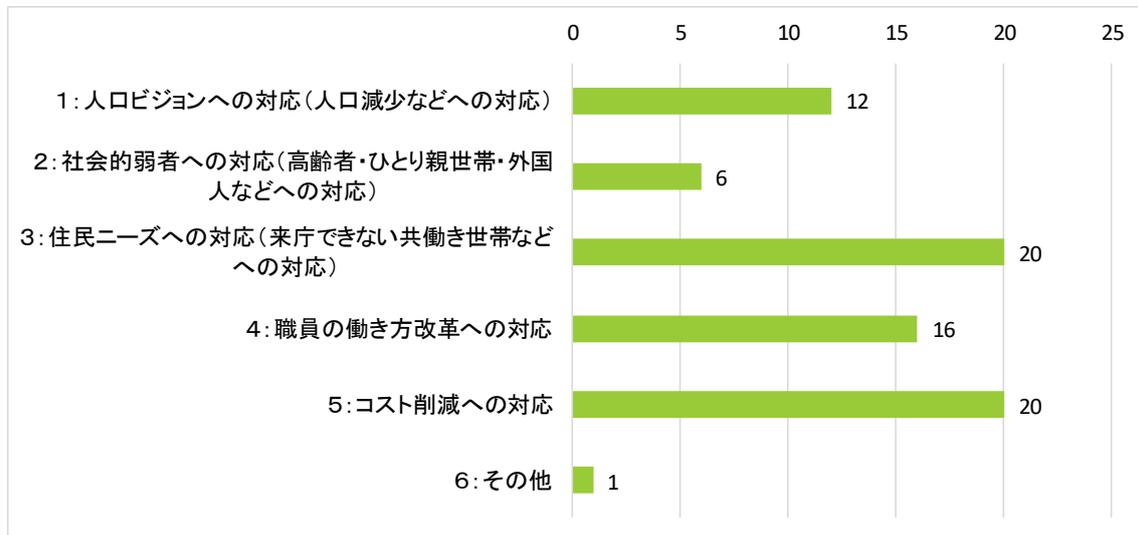
No.12

自治体窓口における業務改革を行う場合、どのような視点を重視すべきだと思いますか。

※ 最も当てはまるものを2つまで選択してください

自治体窓口における業務改革を行う場合に重視すべき視点について、「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）」、「5：コスト削減への対応」との回答がそれぞれ20自治体であり、「4：職員の働き方改革への対応」との回答も16自治体であった。

No.12.（複数回答）自治体窓口における業務改革を行う場合に重視すべき視点（39自治体）



その他の主な回答（記述式）

・窓口手続の簡略化等による市民サービスの向上の対応

No.13

自治体窓口における業務改革について、お考え（期待・課題・懸念など）をお聞かせください。 ※ 自由回答

【ICTの導入】

- ・RPAなどを業務に導入することを検討するにあたり、マイナンバーなどの個人情報保護が課題となる。
- ・窓口に関してICT技術を導入する場合、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。
- ・今後の人口構造の変化やICT先進的技術の動向を見据えて、これからの自治体窓口に求められる役割を適切に捉えて、業務の見直しに取り組むこととしたい。
- ・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、申請等についてもスマートフォン等の活用をさらに考えるべきであろう。
- ・自治体規模によっては、単独でのICT技術導入がコスト高になる点が懸念される。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。

【業務負担】

- ・窓口の業務改革については、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が、窓口担当課が通常業務に忙殺され、業務改革について検討する余裕がない。また、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、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。
- ・業務の質を保ちながら、委託や新技術を活用して人員による負担を大幅に削減できる方法を検討したい。民間委託については、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。検討するうえ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、生産人口が減少することは、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、人材確保に懸念がある。
- ・Iターン者がほとんどであり、年末年始の窓口業務については、マンパワー不足となることがある。

【その他】

- ・今後どのような形で改革できるか検討中である。
- ・小離島の役場窓口のため、すべての業務を執り行っている。

4. 調査票

(1) 住民課アンケート

※回答は回答欄にてプルダウンメニューからご選択ください。

本調査における「住民課窓口業務」「正規職員」「非正規職員等」は以下の意味で利用しています。
住民課窓口業務：住民異動届出業務、戸籍届出業務、証明発行業務、その他関連業務
正規職員：任期の定めのない職員
非正規職員等：正規職員以外の職員その他、派遣職員、委託職員を含む
 ※本アンケート調査は住民課ご担当者様がご回答いただくことを想定していますが、複数の部署にまたがる質問の場合は、内部で取りまとめの上、ご回答ください。

・質問が「当てはまるものをすべて選択してください」の場合
 ⇒回答欄のプルダウンメニューにて、**当てはまるものすべてに●**をつけてください。
 ・質問が「当てはまるものを○つまで選択してください」の場合
 ⇒回答欄のプルダウンメニューにて、**当てはまるもの○つまでに●**をつけてください。
 ・回答欄で**その他**をつけた場合
 ⇒**内容の記載**をお願いします。

No.	質問	回答選択肢	回答欄 ●を選択	「その他」を選択した場合、その内容
【住民課窓口業務全般について】				
1	住民課窓口業務について、業務改革の必要性を感じますか。 ※ 最も当てはまるものを 1つ 選択してください	1：必要性を感じる 2：必要性を感じない		
1-2	理由をご回答ください。 ※ 当てはまるものを すべて 選択してください	1：住民サービスの向上 2：職員の業務効率化 3：コスト削減 4：その他		
1-3	住民課窓口業務について、業務改革を行う際に必要なものをご回答ください。 ※ 最も当てはまるものを 2つ まで選択してください	1：予算の確保 2：職員の時間的余裕 3：業務改革の手法・ノウハウ 4：ICT導入（RPA・AI-OCR等を含むシステムの導入） 5：全庁的なサポート体制 6：その他		
2	現状の業務実施にあたり、住民課の職員数は十分ですか。 ※ 最も当てはまるものを 1つ 選択してください	1：正規職員、非正規職員等ともに不足している 2：正規職員が不足している 3：非正規職員等が不足している 4：正規職員、非正規職員等ともに不足はない		
3	5年前（平成26年3月31日時点）と比較し、住民課の正規職員の人数（平成31年3月31日時点）は変動しましたか。 ※ 最も当てはまるものを 1つ 選択してください	1：減少した 2：増加した 3：変動なし		
4	5年前（平成26年3月31日時点）と比較し、住民課の非正規職員等の人数（平成31年3月31日時点）は変動しましたか。 ※ 最も当てはまるものを 1つ 選択してください	1：減少した 2：増加した 3：変動なし		
3-4	理由をご回答ください。 ※ 当てはまるものを すべて 選択してください	1：マイナンバー業務への対応 2：民間委託の導入 3：総合窓口（複数の手続きを一箇所で行うことができる窓口）の導入 4：ICT導入（RPA・AI-OCR等を含むシステムの導入） 5：全庁的な業務改革 6：その他		
5	5年前（平成25年度）と比較し、住民課全体の業務量（平成30年度）は変動しましたか。 ※ 最も当てはまるものを 1つ 選択してください	1：減少した 2：増加した 3：変動なし		
5-1	理由をご回答ください。 ※ 当てはまるものを すべて 選択してください	1：マイナンバー業務への対応 2：民間委託の導入 3：総合窓口（複数の手続きを一箇所で行うことができる窓口）の導入 4：ICT導入（RPA・AI-OCR等を含むシステムの導入） 5：全庁的な業務改革 6：その他		
【住民サービス向上の取組について】				
6	住民サービスの向上という視点で、把握している課題をご回答ください。 ※ 当てはまるものを すべて 選択してください	1：手続きを行う窓口がわかりにくい 2：申請書や必要書類がわかりにくい 3：説明がわかりにくい 4：複数の窓口で手続きをしなければならない 5：手続き・待ち時間が長い 6：待合室・カウンターが狭い 7：その他		
7	住民サービスの向上のために、実施している取組がありますか。 ※ 当てはまるものを すべて 選択してください	1：窓口案内（コンシェルジュ） 2：申請用紙の見直し・統一化 3：外国語対応 4：開庁時間の延長 5：休日開庁 6：自動交付機 7：コンビニ交付（キオスク端末） 8：電子申請・届出 9：電話予約（予め電話で証明書交付の予約を行い、本庁、支所、その他の施設等で受取りを可能とする仕組み） 10：総合窓口（複数の手続きを一箇所で行うことができる窓口） 11：その他 12：いずれの取組も実施していない		

No.	質問	回答選択肢	回答欄 ●を選択	「その他」を選択した場合、その内容
8	№7で「1～11」を選択した場合、8-1をご回答ください №7で「3」を選択した場合、8-2をご回答ください №7で「4」を選択した場合、8-3～8-4をご回答ください №7で「5」を選択した場合、8-5～8-6をご回答ください			
8-1	№7で「1～11」を選択した場合ご回答ください 取組の導入を最初に発案したのは誰ですか。 ※ 最も当てはまるものを1つ選択してください	1：住民課 2：企画・行政改革課 3：議会・議員 4：首長 5：その他		
8-2	№7で「3」を選択した場合ご回答ください 具体的に実施している取組を選択してください。 ※ 当てはまるものをすべて選択してください	1：外国語を話せる正規職員の配置 2：外国語を話せる非正規職員等の配置 3：委託業者の対応 4：通訳システム（タブレット）の導入 5：通訳システム（タブレット以外）の導入 6：書類の多言語化 7：書類に「やさしい日本語」を使用 8：外国語HPの公開 9：その他		
8-3	№7で「4」を選択した場合ご回答ください 具体的に実施している取組を選択してください。 ※ 当てはまるものをすべて選択してください	1：本庁で時間外受付を実施 2：支所で時間外受付を実施 3：その他		
8-4	№7で「4」を選択した場合ご回答ください 時間外に窓口対応を行うことにより、業務運営にどのような影響がありますか。 ※ 当てはまるものをすべて選択してください	1：ローテーションの作成・変更にかかる時間がかかる 2：時間外手当がかかる 3：振替休暇・時差出勤など労務管理に時間がかかる 4：日常業務に支障がでる 5：その他		
8-5	№7で「5」を選択した場合ご回答ください 具体的に実施している取組を選択してください。 ※ 当てはまるものをすべて選択してください	1：本庁で休日受付を実施 2：支所で休日受付を実施 3：その他		
8-6	№7で「5」を選択した場合ご回答ください 休日に窓口対応を行うことにより、業務運営にどのような影響がありますか。 ※ 当てはまるものをすべて選択してください	1：ローテーションの作成・変更にかかる時間がかかる 2：時間外手当がかかる 3：振替休暇・時差出勤など労務管理に時間がかかる 4：日常業務に支障がでる 5：その他		
【職員の業務効率化の取組について】				
9	職員の業務効率化という観点で、把握している課題をご回答ください。 ※ 当てはまるものをすべて選択してください	1：手作業の業務が多い 2：マニュアルが未整備 3：業務分担に偏りがある 4：研修が少ない 5：他部署との連絡・調整に時間がかかる 6：システム端末が統合されていない 7：システム連携が不十分 8：その他		
10	職員の業務効率化のために、実施している（実施した）取組がありますか。 ※ 当てはまるものをすべて選択してください	1：申請用紙の改善 2：業務マニュアルの整備 3：業務フローの見直し 4：研修の充実 5：正規職員と非正規職員等の役割の見直し 6：業務の外部委託 7：間接業務の統合（単純入力業務や郵送業務を全庁的に集約した担当部署の設置） 8：ICT導入（RPA・AI・OCR等を含むシステムの導入） 9：既存システムの改修 10：住民情報システムの共同利用の検討 11：その他 12：いずれの取組も実施していない		
10-1	№10で「1～11」を選択した場合ご回答ください 取組の導入を最初に発案したのは誰ですか。 ※ 最も当てはまるものを1つ選択してください	1：住民課 2：企画・行政改革課 3：議会・議員 4：首長 5：その他		

No.	質問	回答選択肢	回答欄 ●を選択	「その他」を選択した場合、その内容
【その他の取組について】				
11	人事異動は住民課窓口業務に、どのような影響（デメリット）がありますか。 ※ 当てはまるものをすべて選択してください	1：特に影響はない 2：業務知識をもたない職員が配属され、住民の待ち時間が長くなる 3：業務知識をもたない職員が配属され、住民から苦情を受けることがある 4：職員のフォローやOJTで業務が滞ることがある 5：特定の職員に業務を依存している 6：知識や経験が蓄積されない 7：住民課業務の改善が進まない 8：その他		
12	住民課窓口業務に関し、繁閑に応じた人員調整を行っていますか。 ※ 当てはまるものをすべて選択してください	1：人員調整は特に行っていない 2：課内で人員調整を実施 3：課外から応援制度による人員調整を実施 4：外部委託による人員調整を実施 5：派遣職員による人員調整を実施 6：嘱託職員・臨時的任用職員による人員調整を実施 7：その他		
13	非正規職員等への研修やOJTは誰が担当していますか。 ※ 最も当てはまるものを1つ選択してください	1：正規職員が担当 2：非正規職員等が担当 3：正規職員と非正規職員等が同程度に担当 4：その他		
14	住民からの電話問合せにどのように対応していますか。 ※ 当てはまるものをすべて選択してください	1：特別な対応はしていない 2：コールセンターを実施している（一次対応はコールセンター・代表電話で対応し、住民課直通での対応はしない） 3：電話担当職員を決めている 4：一次対応は民間委託している 5：その他		
【今後の取組について】				
15	住民サービスの向上のために、今後実施したい取組がありますか。 ※ 当てはまるものをすべて選択してください	1：窓口案内（コンシェルジュ） 2：申請用紙の見直し・統一化 3：外国語対応 4：開庁時間の延長 5：休日開庁 6：自動交付機 7：コンビニ交付（キオスク端末） 8：電子申請・届出 9：電話予約（予め電話で証明書交付の予約を行い、本庁、支所、その他の施設等で受取りを可能とする仕組み） 10：総合窓口（複数の手続きを一箇所で行うことができる窓口） 11：その他		
16	職員の業務効率化のために、今後実施したい取組がありますか。 ※ 当てはまるものをすべて選択してください	1：申請用紙の改善 2：業務マニュアルの整備 3：業務フローの見直し 4：研修の充実 5：正規職員と非正規職員等の役割の見直し 6：業務の外部委託 7：間接業務の統合（単純入力業務や郵送業務を全庁的に集約した担当部署の設置） 8：ICT導入（RPA・AI・OCR等を含むシステムの導入） 9：既存システムの改修 10：住民情報システムの共同利用の検討 11：その他		
17	自治体窓口における業務改革を行う場合、どのような視点を重視するべきだと考えますか。 ※ 最も当てはまるものを2つまで選択してください	1：人口ビジョンへの対応（人口減少などへの対応） 2：社会的弱者への対応（高齢者・ひとり親世帯・外国人などへの対応） 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） 4：職員の働き方改革への対応 5：コスト削減への対応 6：その他		
18	自治体窓口における業務改革について、お考え（期待・課題・懸念など）をお聞かせください。 ※ 自由回答	(回答)		

(2) 企画・行政改革課アンケート

※回答は回答欄にてプルダウンメニューからご選択ください。

本調査における「住民課窓口業務」「正規職員」「非正規職員等」は以下の意味で利用しています。

住民課窓口業務：住民異動届出業務、戸籍届出業務、証明発行業務、その他関連業務

正規職員：任期の定めのない職員

非正規職員等：正規職員以外の職員その他、派遣職員、委託職員を含む

※本アンケート調査は企画・行政改革課ご担当者様がご回答いただくことを想定していますが、複数の部署にまたがる質問の場合は、内部で取りまとめの上、ご回答ください。

- ・質問が当てはまるものをすべて選択してくださいの場合
⇒回答欄のプルダウンメニューにて、**当てはまるものをすべてに●**をつけてください。
- ・質問が当てはまるものを○つまで選択してくださいの場合
⇒回答欄のプルダウンメニューにて、**当てはまるものを○つまでに●**をつけてください。
- ・回答欄で**その他に●**をつけた場合
⇒**内容の記載**をお願いいたします。

No.	質問	回答選択肢	回答欄 ●を選択	「その他」を選択した場合、その内容
【住民課窓口業務全般について】				
1	住民課窓口業務の改革を目的として、現状把握・業務分析を行ったことがありますか。 ※ 当てはまるものをすべて選択してください	1：現状把握・業務分析を行ったことがない 2：業務の網羅的な確認・洗い出しを実施 3：業務フローを作成 4：他団体との比較を実施（業務フローの比較など） 5：職員個人の業務別従事時間の調査 6：正規職員が行う業務範囲の検討 7：その他		
No1で「1」を選択した場合ご回答ください		1：必要性を感じないため 2：時間的余裕がないため 3：手法が分からないため 4：実際の改革につながらないため 5：関係部署（企画・行政改革課、住民課、システム関連部署など）間での合意形成が困難なため 6：その他		
1-2	理由をご回答ください。 ※ 最も当てはまるものを2つまで選択してください			
No1で「2～7」を選択した場合ご回答ください		1：民間委託 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） 3：ICT導入（RPA・AI・OCR等を含むシステムの導入） 4：全庁的な業務改革 5：特定の取組はない 6：その他		
1-3	きっかけとなった取組をご回答ください。 ※ 当てはまるものをすべて選択してください			
【委託について】				
2	住民課窓口業務に委託を導入していますか。 ※ 最も当てはまるものを1つ選択してください	1：はい（全庁的な委託の指針・基準があれば、可能な範囲で、資料をご提供いただけますようお願いいたします） 2：検討中 3：いいえ		
No2で「1か2」を選択した場合、3-1～3-5をご回答ください				
No2で「3」を選択した場合、3-6をご回答ください				
No2で「1か2」を選択した場合ご回答ください		1：住民課 2：企画・行政改革課 3：議会・議員 4：首長 5：その他		
3-1	委託の導入を最初に発案したのは誰ですか。 ※ 最も当てはまるものを1つ選択してください			
No2で「1か2」を選択した場合ご回答ください		1：住民サービスの向上 2：職員の業務効率化 3：コスト削減 4：その他		
3-2	委託の目的は何ですか。 ※ 最も当てはまるものを1つ選択してください			
No2で「1か2」を選択した場合ご回答ください		1：住民異動届出業務（受付・交付業務） 2：住民異動届出業務（入力・作成業務） 3：戸籍届出業務（受付・交付業務） 4：戸籍届出業務（入力・作成業務） 5：証明発行業務（受付・交付業務） 6：証明発行業務（入力・作成業務） 7：証明発行業務（郵送業務） 8：マイナンバー関係業務 9：フロア案内業務 10：手数料収納業務 11：その他		
3-3	委託を導入済（一部のみ導入している業務を含む）または検討中の業務を選択してください。 ※ 当てはまるものをすべて選択してください			
No2で「1か2」を選択した場合ご回答ください		1：コスト削減 2：非正規職員等に対する労務管理業務の軽減 3：職員の事務負担の軽減 4：業務の隙間に合わせた柔軟な人員配置 5：接遇面での住民サービスの向上 6：職員の適正配置・人員削減 7：その他		
3-4	委託の効果や重視することをご回答ください。 ※ 最も当てはまるものを2つまで選択してください			
No2で「1か2」を選択した場合ご回答ください		1：コスト削減効果の算出 2：委託業務の切り分け（公権力行使） 3：業務ノウハウの維持・確保（業務フロー見直し、業務マニュアルの引継ぎ・作成） 4：偽装請負対策（指揮命令・レイアウト変更） 5：個人情報保護 6：委託業者の確保・委託職員の育成 7：関係部署（企画・行政改革課、住民課、システム関連部署など）間での合意形成 8：特に課題はない 9：その他		
3-5	委託に当たっての課題をご回答ください。 ※ 当てはまるものをすべて選択してください			

No.	質問	回答選択肢	回答欄 ●を選択	「その他」を選択した場合、その内容			
3-6	委託を導入しない理由をご回答ください。 ※ 当てはまるものをすべて選択してください	No.2で「3」を選択した場合ご回答ください	1: 必要性を感じないため 2: コスト削減効果の算出が困難 3: コスト削減が見込まれない 4: 委託業務の切り分けが困難（公権力行使） 5: 業務ノウハウの喪失 6: 偽装請負に対する不安（指揮命令・レイアウト変更） 7: 個人情報保護に対する不安 8: 委託可能な業者がない 9: 関係部署（企画・行政改革課、住民課、システム関連部署など）間での合意形成が困難 10: その他				
		【その他の取組について】					
		4	実施している取組はありますか。 ※ 当てはまるものをすべて選択してください	1: 総合窓口（住民課窓口業務を含む、複数の手続を一箇所で行うことができる窓口） 2: 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） 3: RPA（住民課窓口業務以外の全ての取組を含む） 4: AI-OCR（住民課窓口業務以外の全ての取組を含む） 5: いずれの取組も実施していない 6: その他			
				No.4で「1」を選択した場合、5-1~5-5をご回答ください No.4で「1」を選択しなかった場合、5-6をご回答ください			
		5-1	総合窓口の導入を最初に発案したのは誰ですか。 ※ 最も当てはまるものを1つ選択してください	No.4で「1」を選択した場合ご回答ください	1: 住民課 2: 企画・行政改革課 3: 議会・議員 4: 首長 5: その他		
				No.4で「1」を選択した場合ご回答ください			
		5-2	総合窓口導入の目的は何ですか。 ※ 最も当てはまるものを1つ選択してください	No.4で「1」を選択した場合ご回答ください	1: 住民サービス向上 2: 職員の業務効率化 3: コスト削減 4: その他		
				No.4で「1」を選択した場合ご回答ください			
		5-3	総合窓口に集約している業務（一部のみ実施している業務を含む）を選択してください。 ※ 当てはまるものをすべて選択してください	No.4で「1」を選択した場合ご回答ください	1: 証明発行業務（各種税証明、納税証明など） 2: 国民健康保険関係業務 3: 後期高齢者医療保険関係業務 4: 国民年金関係業務 5: 介護保険関係業務 6: 障がい関係業務 7: 子育て・保育関係業務（乳幼児医療費助成、ひとり親医療費助成、児童手当、児童扶養手当など） 8: 納税関係業務（税、保険料の納付など） 9: 課税関係業務（原付自動車の登録・廃車など） 10: 健康関係業務（簡犬登録、特定健診、予防接種など） 11: 上下水道関係業務 12: 学校関係業務（転校手続など） 13: その他		
				5-4	総合窓口導入の効果をご回答ください。 ※ 最も当てはまるものを2つまで選択してください	No.4で「1」を選択した場合ご回答ください	1: コスト削減 2: 住民の移動時間の短縮 3: 住民の待ち時間の短縮 4: 職員の事務負担の軽減 5: 職員の適正配置・人員削減 6: その他
No.4で「1」を選択した場合ご回答ください							
5-5	総合窓口の導入に当たり生じた課題をご回答ください。 ※ 当てはまるものをすべて選択してください			No.4で「1」を選択した場合ご回答ください	1: コスト削減効果の算出 2: 対象業務の選定 3: 業務フロー・帳票の見直し、業務マニュアルの引継ぎ・作成 4: レイアウトの変更 5: 職員の育成・事務負担増加 6: 新システム導入、既存システム統合・連携 7: 関係部署（企画・行政改革課、住民課、システム関連部署など）間での合意形成 8: 導入後の手続さ・処理時間の増加 9: 特に課題はない 10: その他		
				No.4で「1」を選択しなかった場合ご回答ください			
5-6	総合窓口を導入していない理由をご回答ください。 ※ 当てはまるものをすべて選択してください			No.4で「1」を選択した場合ご回答ください	1: 必要性を感じないため 2: コスト削減効果の算出が困難 3: コスト削減が見込まれない 4: 対象業務の選定が困難 5: 業務フロー・帳票の見直し、業務マニュアルの引継ぎ・作成が困難 6: レイアウトの変更が困難 7: 職員の育成が困難、事務負担が増加 8: 新システム導入、既存システム統合・連携が困難 9: 関係部署（企画・行政改革課、住民課、システム関連部署など）間での合意形成が困難 10: その他		
				No.4で「1」を選択しなかった場合ご回答ください			

No.	質問	回答選択肢	回答欄 ●を選択	「その他」を選択した場合、その内容
6	No.4で「2」を選択した場合、6-1~6-4をご回答ください No.4で「2」を選択しなかった場合、6-5をご回答ください			
6-1	No.4で「2」を選択した場合ご回答ください 書かない窓口の導入を最初に発案したのは誰ですか。 ※ 最も当てはまるものを1つ選択してください	1：住民課 2：企画・行政改革課 3：議会・議員 4：首長 5：その他		
6-2	No.4で「2」を選択した場合ご回答ください 書かない窓口導入の目的は何ですか。 ※ 最も当てはまるものを1つ選択してください	1：住民サービスの向上 2：職員の業務効率化 3：コスト削減 4：その他		
6-3	No.4で「2」を選択した場合ご回答ください 書かない窓口導入の効果を回答ください。 ※ 最も当てはまるものを2つまで選択してください	1：コスト削減 2：住民負担の軽減 3：職員の事務負担の軽減 4：職員の適正配置・人員削減 5：その他		
6-4	No.4で「2」を選択した場合ご回答ください 書かない窓口の導入に当たり生じた課題を回答ください。 ※ 当てはまるものをすべて選択してください	1：コスト削減効果の算出 2：対象業務の選定 3：業務フロー・帳票の見直し、業務マニュアルの引継ぎ・作成 4：レイアウトの変更 5：職員の育成・事務負担増加 6：新システム導入、既存システム統合・連携 7：関係部署（企画・行政改革課、住民課、システム関連部署など）間での合意形成 8：導入後の手続き・処理時間の増加 9：法令等の関係整理（職員の実施可能範囲整理） 10：特に課題はない 11：その他		
6-5	No.4で「2」を選択しなかった場合ご回答ください 書かない窓口を導入していない理由を回答ください。 ※ 当てはまるものをすべて選択してください	1：必要性を感じないため 2：コスト削減効果の算出が困難 3：コスト削減が見込まれない 4：対象業務の選定が困難 5：業務フロー・帳票の見直し、業務マニュアルの引継ぎ・作成が困難 6：レイアウトの変更が困難 7：職員の育成が困難、事務負担が増加 8：新システム導入、既存システム統合・連携が困難 9：関係部署（企画・行政改革課、住民課、システム関連部署など）間での合意形成が困難 10：法令等の関係整理（職員の実施可能範囲整理）が困難 11：その他		
7	No.4で「3」を選択した場合、7-1~7-5をご回答ください No.4で「3」を選択しなかった場合、7-6をご回答ください			
7-1	No.4で「3」を選択した場合ご回答ください RPAの導入を最初に発案したのは誰ですか。 ※ 最も当てはまるものを1つ選択してください	1：住民課 2：企画・行政改革課 3：議会・議員 4：首長 5：その他		
7-2	No.4で「3」を選択した場合ご回答ください RPA導入の目的は何ですか。 ※ 最も当てはまるものを1つ選択してください	1：住民サービスの向上 2：職員の業務効率化 3：コスト削減 4：その他		
7-3	No.4で「3」を選択した場合ご回答ください RPA導入の効果を回答ください。 ※ 最も当てはまるものを2つまで選択してください	1：コスト削減 2：住民負担の軽減 3：業務の正確性の向上 4：職員の事務負担の軽減 5：職員の適正配置・人員削減 6：その他		
7-4	No.4で「3」を選択した場合ご回答ください RPAの導入に当たり生じた課題を回答ください。 ※ 当てはまるものをすべて選択してください	1：コスト削減効果の算出 2：対象業務の選定 3：業務フロー・帳票の見直し、業務マニュアルの引継ぎ・作成 4：職員の育成・事務負担増加 5：関係部署（企画・行政改革課、住民課、システム関連部署など）間での合意形成 6：特に課題はない 7：その他		
7-5	No.4で「3」を選択した場合ご回答ください 住民課窓口業務にRPAを導入していますか。 ※ 最も当てはまるものを1つ選択してください	1：はい 2：検討中 3：いいえ		
7-6	No.4で「3」を選択しなかった場合ご回答ください RPAを導入していない理由を回答ください。 ※ 当てはまるものをすべて選択してください	1：RPAをよく知らない 2：コスト削減効果の算出が困難 3：コスト削減が見込まれない 4：対象業務の選定が困難 5：業務フロー・帳票の見直し、業務マニュアルの引継ぎ・作成が困難 6：職員の育成が困難、事務負担が増加 7：関係部署（企画・行政改革課、住民課、システム関連部署など）間での合意形成が困難 8：その他		

No.	質問	回答選択肢	回答欄 ●を選択	「その他」を選択した場合、その内容
8	No.4で「4」を選択した場合、8-1～8-5をご回答ください No.4で「4」を選択しなかった場合、8-6をご回答ください			
8-1	No.4で「4」を選択した場合ご回答ください AI-OCRの導入を最初に発案したのは誰ですか。 ※ 最も当てはまるものを1つ選択してください	1: 住民課 2: 企画・行政改革課 3: 議会・議員 4: 首長 5: その他		
8-2	No.4で「4」を選択した場合ご回答ください AI-OCR導入の目的は何ですか。 ※ 最も当てはまるものを1つ選択してください	1: 住民サービスの向上 2: 職員の業務効率化 3: コスト削減 4: その他		
8-3	No.4で「4」を選択した場合ご回答ください AI-OCR導入の効果を回答ください。 ※ 最も当てはまるものを2つまで選択してください	1: コスト削減 2: 住民負担の軽減 3: 業務の正確性の向上 4: 職員の事務負担の軽減 5: 職員の適正配置・人員削減 6: その他		
8-4	No.4で「4」を選択した場合ご回答ください AI-OCRの導入に当たり生じた課題を回答ください。 ※ 当てはまるものをすべて選択してください	1: コスト削減効果の算出 2: 対象業務の選定 3: 業務フロー・帳票の見直し、業務マニュアルの引継ぎ・作成 4: 職員の育成・事務負担増加 5: 関係部署（企画・行政改革課、住民課、システム関連部署など）間での合意形成 6: 特に課題はない 7: その他		
8-5	No.4で「4」を選択した場合ご回答ください 住民課窓口業務にAI-OCRを導入していますか。 ※ 最も当てはまるものを1つ選択してください	1: はい 2: 検討中 3: いいえ		
8-6	No.4で「4」を選択しなかった場合ご回答ください AI-OCRの導入していない理由を回答ください。 ※ 当てはまるものをすべて選択してください	1: AI-OCRをよく知らない 2: コスト削減効果の算出が困難 3: コスト削減が見込まれない 4: 対象業務の選定が困難 5: 業務フロー・帳票の見直し、業務マニュアルの引継ぎ・作成が困難 6: 職員の育成が困難、事務負担が増加 7: 関係部署（企画・行政改革課、住民課、システム関連部署など）間での合意形成が困難 8: その他		
【今後の取組について】				
9	「これからの窓口のあり方・将来像」について、検討を行っていますか。 ※ 最も当てはまるものを1つ選択してください	1: 特に検討していない 2: 取組方針を策定している（可能な範囲で、資料をご提供いただけますようお願いいたします） 3: 取組方針を策定中である 4: 取組方針を策定する予定である 5: その他		
10	法律の改正により、窓口業務を担う地方独立行政法人の設立が可能となった事をご存知ですか。 ※ 当てはまるものをすべて選択してください	1: 特に知らない 2: 法改正があったことを把握している 3: 制度概要について把握している 4: 民間委託との違いを把握している 5: メリット、デメリットを把握している 6: 導入可能性について検討している 7: その他		
11	住民課窓口業務において、今後実施したい取組はありますか。 ※ 当てはまるものをすべて選択してください	1: 特に実施したい取組はない 2: 現状把握・業務分析 3: 民間委託 4: 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） 5: 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） 6: ICT導入（RPA・AI-OCR等を含むシステムの導入） 7: その他		
12	自治体窓口における業務改革を行う場合、どのような視点を重視するべきかと考えますか。 ※ 最も当てはまるものを2つまで選択してください	1: 人口ビジョンへの対応（人口減少などへの対応） 2: 社会的弱者への対応（高齢者・ひとり親世帯・外国人などへの対応） 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） 4: 職員の働き方改革への対応 5: コスト削減への対応 6: その他		
13	自治体窓口における業務改革について、お考え（期待・課題・懸念など）をお聞かせください。 ※ 自由回答	(回答)		