

高知市書かないワンストップ窓口推進ビジョン(概要版)

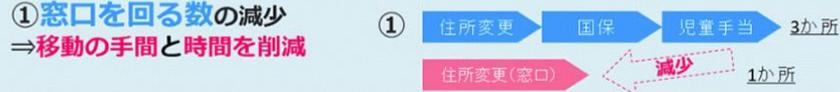
【作成】住民サービス向上ワーキンググループ/令和6年4月

書かないワンストップ窓口とは

住所の異動などの届出に伴い必要となる手続きを、**1か所の窓口で申請書に記入することなく受け付ける**ことで、市民の利便性の向上と職員の業務効率化やサービスの平準化を実現する取組のことでです。

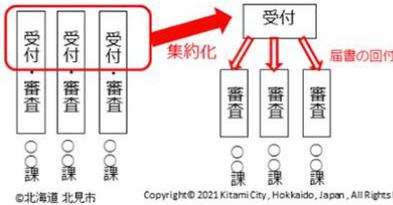


ワンストップ実施による業務フローと削減効果



③ **事後処理の効率化**
⇒ **定型的で件数の多い手続きを集約することで相談等専門的業務に注力**

これらの効果を創出するには
業務の集約化が必要!
効果
**1件あたりの
所要時間の削減×件数**



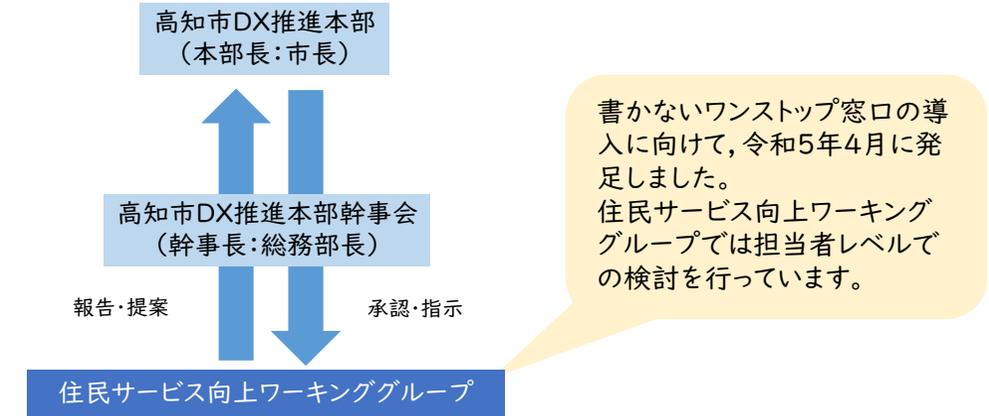
©北海道 北見市 Copyright © 2021 Kitami City, Hokkaido, Japan. All Rights Reserved.

内閣官房ホームページ「デジ田メニューブック 書かないワンストップ窓口」より引用

ビジョンの趣旨

高知市書かないワンストップ窓口推進ビジョンでは、引越しや出産などのライフイベントに関連する手続きにおいて、「**書かない・回らない・漏れない**」窓口を目指し、市民の利便性向上を図るとともに、職員の業務改革(BPR)を推進することを目的とします。本ビジョンは書かないワンストップ窓口の導入に際し、計画的に取組を進めるための指針となるものです。

ビジョンの推進体制



住民サービス向上ワーキンググループの取組経過

令和5年4月下旬	住民サービス向上ワーキンググループ発足
令和5年6月下旬	窓口利用体験調査
令和5年7月下旬	窓口利用体験調査報告会 アドバイザーとの意見交換
令和5年8月中旬	理想の窓口像の決定
令和5年8月下旬	先進地(北海道北見市)視察
令和5年10月上旬	取組事項(案)の決定
令和5年10月中旬	高知市DX推進本部での現状報告
令和6年1月	庁舎案内図(案)の試行設置
令和6年4月	高知市書かないワンストップ窓口推進ビジョン作成

これまでの取組（抜粋）



窓口利用体験調査



アドバイザーとの意見交換



北見市視察



庁舎案内図（案）の試行設置

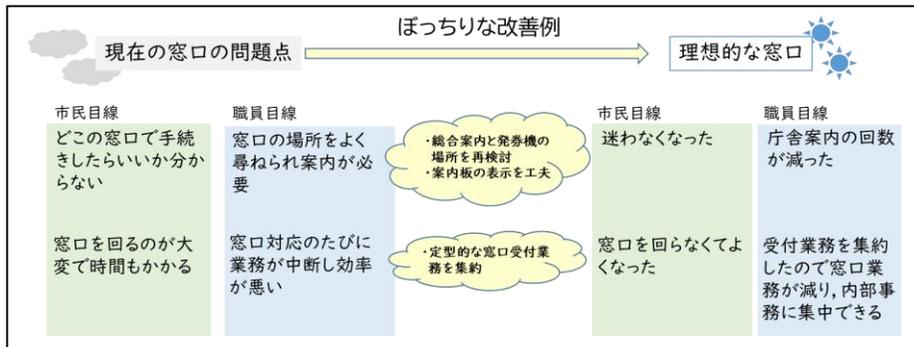
窓口利用体験調査や北見市への視察等、検討を重ねる中で、高知市書かないワンストップ窓口の導入を進めるには、デジタル技術の活用は不可欠であるが、**単にシステムを導入するだけではなく、まずは理想の窓口像を設定し、アナログでのBPR（業務改革）を行うことが重要である**ということを導き出しました。

理想の窓口像

【理想像】

市民にも職員にも**みんなにやさしいぼっちり窓口**

本ビジョンでは、「書かない・回らない・漏れのない」窓口を目指し、市民と職員の負担を丁度よいバランスで軽減していくみんなにやさしい“ぼっちり”な仕組みの窓口を理想の窓口像としています。



取組事項とスケジュール想定

本ビジョンでは、まず①アナログでのBPR、次に②デジタル技術を使ったBPRに分けて取組を進めることとしています。

高知市書かないワンストップ窓口

①アナログでのBPR

窓口業務の改善

- 本人確認方法の統一
- 申請書等様式の見直し
- ライフイベント別「手続きチェックシート」の作成
- その他の見直す事務
- ワンストップ窓口の受付事務を事務委任で整理
- バックヤードのレイアウト見直し

庁舎案内の最適化

- 窓口までの案内機能の配置見直し
- 総合案内の役割の見直し
- 番号発券機の運用方法の検討
- 庁舎サインの検討
- 各課告知等の掲示方法の検討

改革後の運用

②デジタル技術を使ったBPR

窓口支援システム導入

- 申請書類の記載代行
- 漏れのない手続き案内
- 手続き案内票の作成
- 業務システムへのデータ連携

その他デジタルツールの活用

- 事前案内ツールの導入
- チャットボットの導入

書かないワンストップ窓口実現までのスケジュール想定

年度	概要
令和5年度	ワーキンググループ発足、窓口利用体験調査、庁舎案内図（案）の試行設置、ビジョン作成
令和6・7年度	窓口業務の改善、庁舎案内の最適化、デジタル技術の導入検討
令和8年度	書かないワンストップ窓口開始予定