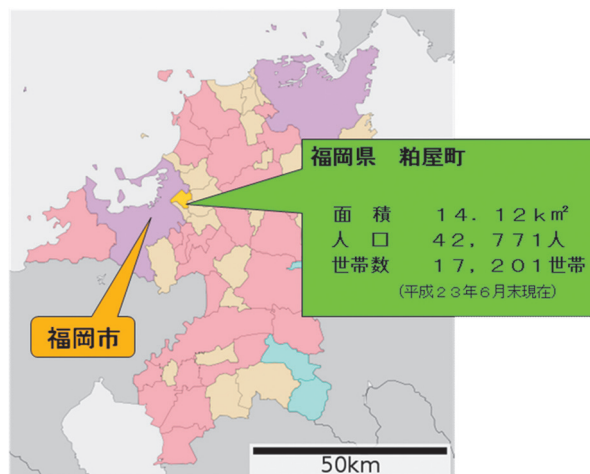


2.2 システム再構築からの行財政改革

－住民目線でのPUSH型サービスを実現－(福岡県粕屋町)

■粕屋町の紹介

粕屋町は福岡県の北西部に位置し、人口42,771人(H23.6月末現在)、面積14.12km²の町です。町内にはJRの6駅があり、博多駅や福岡空港にも近く通勤にも便利なおことから、隣接する福岡市のベッドタウンとして若い世代を中心に人口が急増しており、人口の増加率は県内1位で、出生率も全国4位の子育て世代が多い町です。このため、引越し、婚姻、出生といった手続きのため来庁される住民が非常に多く、住民目線での行政サービスの提供や業務の効率化にICTを利活用しています。



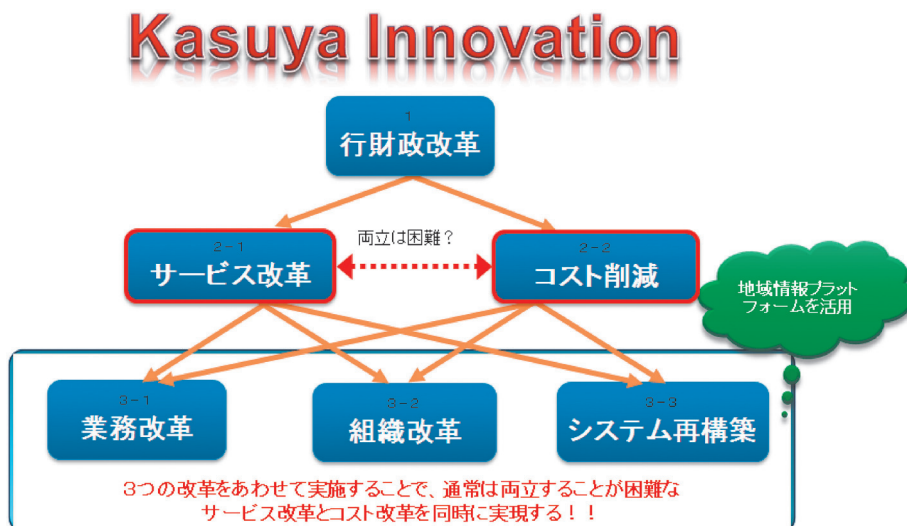
■住民目線での行政サービスの取り組み

行財政改革として、「業務改革」「組織改革」「サービス改革」の一体改革をテーマに、平成20年7月から「電子自治体構築推進事業」に着手し、平成22年7月に「インテリジェント型総合窓口サービス」を開始しています。システム再構築を契機として、業務手順を見直し、BPRに取り組んでいます。また全庁的に横断的なサービスを提供するために組織改革を行い、行政サービスの質の向上とコスト削減を同時に実現しています。この事業への取り組みは、①町民の利便性と満足度の向上、②簡素で効率的な行政運営、③合理的な投資による効果的なICT利活用をプロジェクト方針として、職員のボトムアップ、町のトップダウンで全庁的に職員が一丸となって、業者も加わった総力戦で成し遂げられました。

また、システムの調達においては、「総合窓口システム」「住民情報系システム」「税務業務系システム」「福祉業務系システム」に分割発注し、APPLICが仕様公開している地域情報プラットフォームを採用したシステムの共通基盤を構築することによって、全庁に横断的な各業務システム間における情報連携が可能となりました。このような仕組みで、サービス改革として、①必要かつ最適な手続きをお知らせするプッシュ型サービス②ライフイベントに伴う複数の手続きを1か所で行うワンストップ化③ICTを利活用して、スピーディーで安心・安全な手続きを実現しました。さらに、フロア的大幅なリニューアルを実施し、住民に対して行政サービスが変わったことの見える化に取り組みました。

■住民に優しい窓口

町役場の1階正面玄関を入ると優しい半円形曲線の総合窓口カウンターが目飛び込んできます。住民は、正面で受付手続きをすると、必要に応じて左右に分かれた個別カウ



2. 先進的な事例紹介

ンターや個別相談のためのブースに案内されます。1階ロビーには、キッズコーナーも設けられており、乳幼児を遊ばせることができ、子育て世代の住民に優しいフロアとなっています。

ロビーには大型液晶ディスプレイが設置され、手続き処理の進行状況を住民から一目でわかるなど、様々な工夫がされています。

■住民満足度

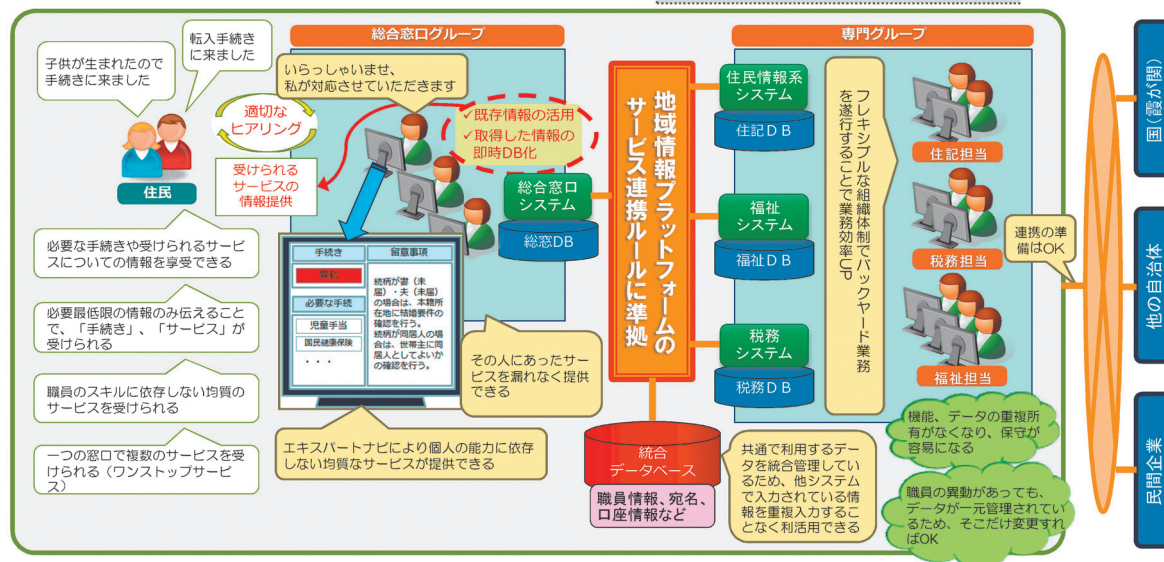
粕屋町では、来庁者に対して満足度アンケートを実施しています。総合窓口開設後、第1回アンケートに回答した人の97%が満足していると答えており、町が目指したインテリジェント型総合窓口は高い満足度が得られているのがわかります。粕屋町は、今後も継続的にアンケートを実施し、運用の中で出てきた課題の解決に取り組むことによって、サービスの質の向上や継続的な改善に努めるよう工夫されています。



粕屋町総合窓口レイアウト

第24回 日経ニューオフィス賞<九州経済産業局長賞>受賞

インテリジェント型総合窓口の手続きの流れ



粕屋町の総合窓口は、平成23年度「情報通信月間」総務大臣表彰を受賞しました。

(問い合わせ先)

粕屋町役場 経営政策課

TEL:092-938-0175

e-mail: keiei@town.kasuya.fukuoka.jp