

2.5 区役所窓口ワンストップサービスの取組 ～より親切で便利な窓口を目指して～ (福岡県北九州市)

■北九州市の紹介

北九州市は、1963年2月、長い歴史を持った5つの市が世界に例を見ない対等合併を行うことにより誕生し、来年で50周年を迎えます。

九州の最北端にあり、東京と中国上海のちょうど中間点に位置し、アジアの大都市に近いという恵まれた地理的条件を有しており、産業都市として近代日本の発展に貢献するとともに、絶え間なく技術革新に取り組み、先端的なものづくりのまちとして発展してきました。

また、公害克服の経験を活かした環境国際協力、資源循環型社会づくりの実績は、環境先進都市として国際的にも高い評価を受けており、平成23年6月、経済協力開発機構（OECD）が「グリーン成長に関する世界のモデル都市」に本市を選定、さらに、同年12月には国から「環境未来都市」と「国際戦略総合特区」の両方に選定されました。

現在、本市では「環境」と「アジア」をキーワードに、先進的な取り組みを生かして、地域経済の活性化を図る「緑の成長戦略」に取り組んでいます。

■北九州市の区役所窓口ワンストップサービス

地方公共団体を取り巻く厳しい財政状況の中、また、市民ニーズが多様化する中で、行政の運営にあたっては、限られた資源を有効に活用しながら、市民の目線に立った、市民に喜ばれるサービスを、効果的、効率的に提供していくことが求められています。

ここで紹介する「区役所窓口ワンストップサービス」(以下「ワンストップサービス」)は、まさに市民サービスの向上と業務の効率化の両立を図る取り組みです。

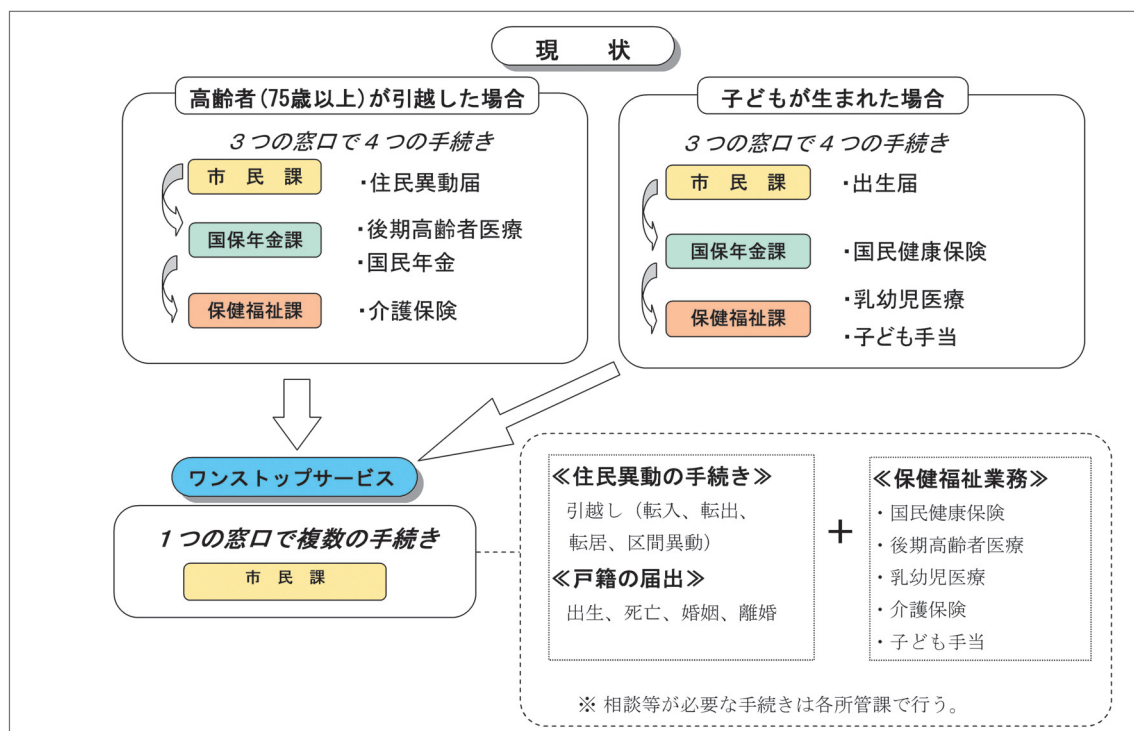


図1 区役所窓口ワンストップサービスの具体例

2 先進的な事例紹介

平成 22 年 10 月から、7 区役所の市民課のうち、小倉北区役所市民課で先行実施し、平成 23 年 10 月からは、残る 6 区役所の市民課でもサービスを開始しています。

ワンストップサービスでは、引越しや出産等による住民異動や戸籍の届出とあわせて、国民健康保険や子ども手当等の、保健福祉関係の手続きのうち定型的なものを一括して区役所市民課で受け付けることにより、複数の手続きを一つの窓口（市民課）で済ませることができます。（ただし、障害者やひとり親家庭に対する福祉サービス等、専門的な判断や相談が必要な場合は担当の窓口をご案内します。）

この際、来庁者には当日受け付けた申請・届出の内容や、後日手続きが必要となる場合は必要書類と受付窓口を記した案内書をお渡しします。

また、市民課には受付の順番を整理する番号発券機を新たに設置するとともに、来庁者へ手続き方法の案内や申請書の記入支援などを行う「フロアマネージャー」を配置することにより、スムーズに手続きができるよう工夫をしています。

さらに、業務の円滑化や効率化を図るため、各区市民課の業務の一部を集約し、一括処理する区政事務センターを新たに設置しました。

区政事務センターでは、窓口で受け付けた住民異動届や国民健康保険資格得喪届等のデータ入力や、郵便請求による証明書の発行業務などを行っています。



フロアマネージャーと番号発券機

■窓口業務の整理とワンストップサービスを支援するシステム(総合受付システム)の開発

ワンストップサービスの導入により、市民課の窓口では、これまでの住民異動や戸籍の届出に加え、保健福祉関係の申請・届出を受け付けることとなります。このため、幅広い手続きを、漏れ無く円滑に処理できるよう、窓口職員の業務を支援する「総合受付システム」を導入しました。

「総合受付システム」の構築にあたっては、まず、住民異動と戸籍の届出に伴う保健福祉業務のうち、ワンストップサービスの対象とする定型的な手続きを選定し、次に手続きの処理過程での判断基準やケースごとの対応をフロー化、さらに、これをシステム構築に反映出来るように一覧に整理しました。これは、業務マニュアルを作成する際にも活用しました。

【総合受付システムの主な機能】

○処理ガイダンス機能

- ・業務の手順や事務処理の注意点を画面でサポートする。
- ・統合データベースに一元管理された人格情報(氏名や生年月日等の住民の基本情報)と資格情報(どのような行政サービスを受けているか)を利用して、異動世帯に応じた保健福祉サービスの手続きを画面に表示する。

○処理状況の管理機能

- ・処理時間や処理状況(手続きがどこまで進んでいるか)等を管理できる。

○後方連携機能

- ・窓口で受付した申請・届出書を電子化し、入力や審査を行う区政事務センターへ円滑に引き継ぐ。

○システム連携機能

- ・住民記録システム、国民健康保険システム、介護保険システムなど、複数のシステムへの入力も、総合受付システムのみを操作して入力することができる。
- ・住民異動等の際に市民に交付する転出証明書、介護保険受給資格証明書、乳幼児医療証なども総合受付システムの一つの画面を操作することで出力することができる。

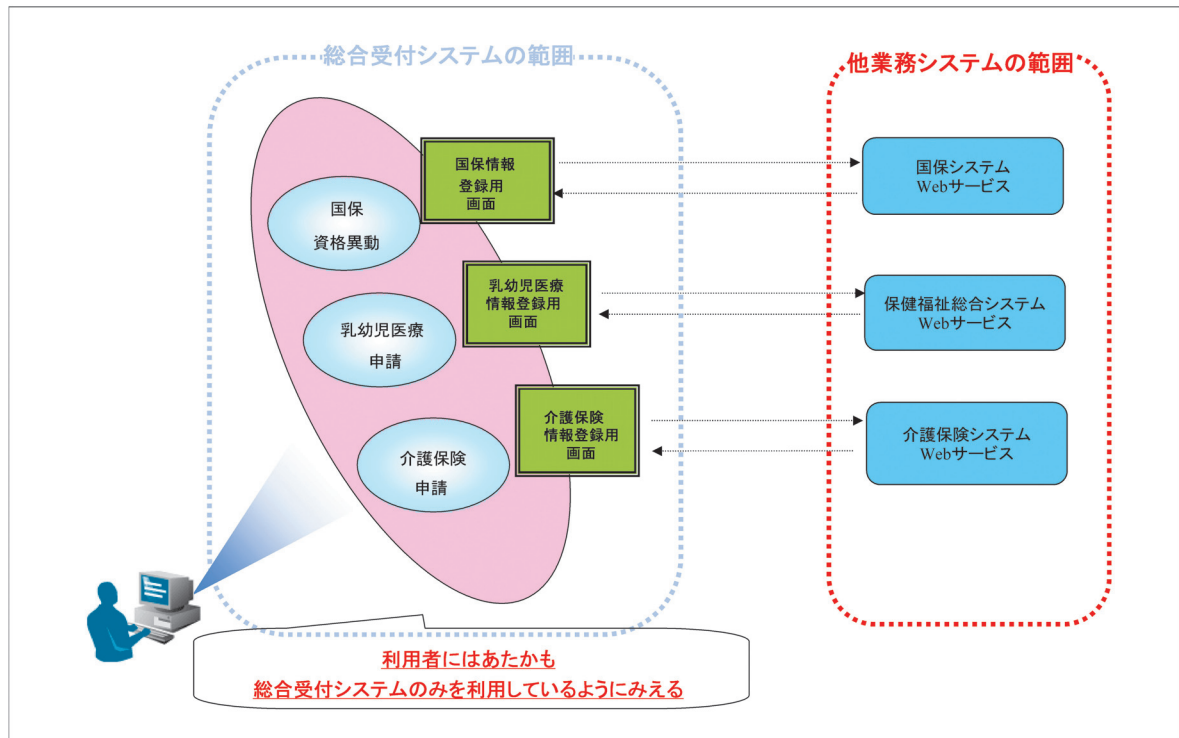


図2 区役所窓口ワンストップサービスにおける業務システム間の連携イメージ

■基幹情報システムの再構築

北九州市では、基幹情報システムとして、汎用機（旧式の大型コンピュータ）を使用していました。しかし、長年にわたる改修により複雑な構成となり、運用効率が悪く、ワンストップサービスに必要な「システム連携」の支障にもなっていました。

このため、平成18年度から5年間をかけ、約100のシステムを対象に抜本的な再構築を行いました。その特徴を説明します。

◆APPLICの地域情報プラットフォームの積極的な導入

ワンストップサービスの実現には、複数の業務システム間で円滑にデータや処理が連携できることが必要でした。また、国による電子自治体の推進施策においても、今後の基幹システムには他システムと連携できる柔軟性が求められていました。

そこで、APPLICが検討を始めていた地域情報プラットフォームに注目し、再構築の対象システムには、その標準仕様に準拠することを求めました。一部、標準仕様に準拠できないシステムもありましたが、共通機能「データ・処理連携機能」を整備し、この機能を介することで標準仕様に沿った通信が行えるようにしました。

この取り組みによるスムーズな業務システム間の連携が、総合受付システムを支えています。

また、基幹システムの約600もの連携を可視化できたことで、マイナンバー（社会保障・税の共通番号）制度など、将来の官－官連携、官－民連携への対応も容易になっています。

◆プライベートクラウドの実現

システム再構築では、汎用機に代わる最適なITインフラのあり方を独自に検討し、「システム基盤」を整備しました。これは、今でいうプライベートクラウドの形態にあたり、

- ・ハードウェアとソフトウェアを分離する

2 先進的な事例紹介

- ・ハードウェアの管理は、一つの事業所が担い、安定的な運用を行う
- ・仮想化技術を全面的に取り入れ、ハードウェアを効率的に利用する
- ・標準的な仕様を定め、独自仕様のシステムを排除する

などの特徴があります。これにより、再構築前には約140台あったサーバと、専用室に設置していた2台の汎用機を、約50台程度のサーバに集約し、柔軟な運用を実現しています。また、基幹システム全体の運用経費も、2～3割程度削減できました。

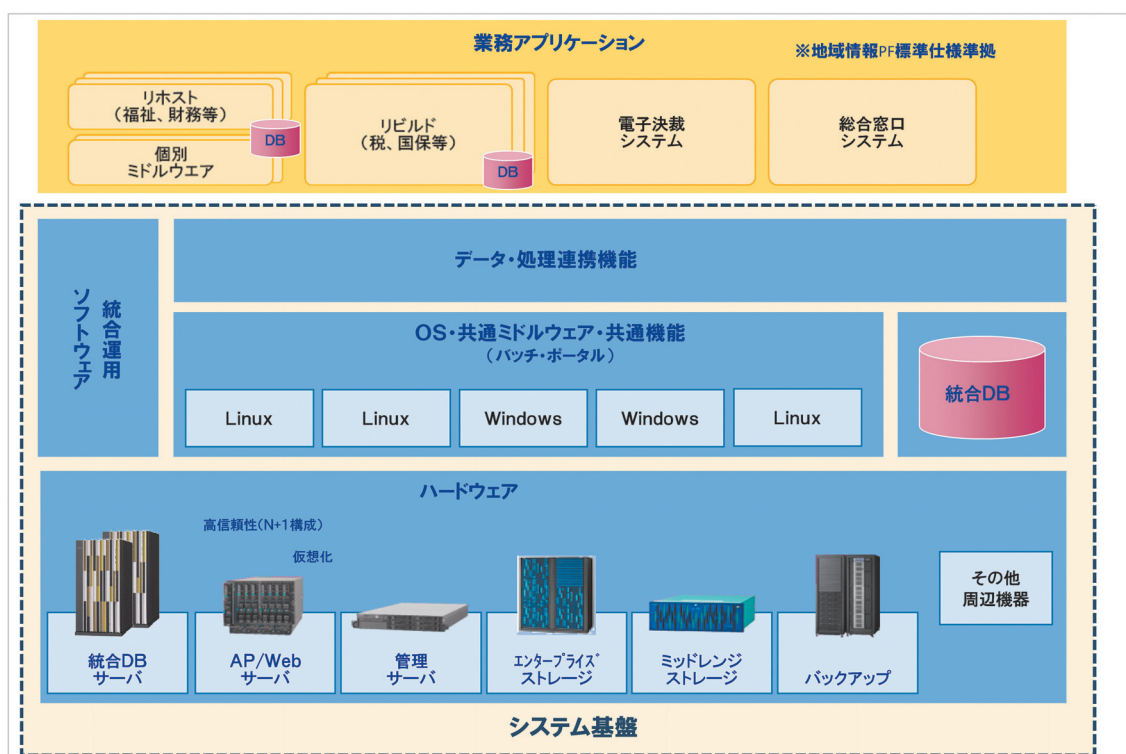


図3 北九州市基幹システムの構成

■より良い窓口サービスの実現に向けて

ワンストップサービスが開始され、住民異動や戸籍の届出の際に保健福祉関係の手続きが必要な方のうち、約7割の方が、そのまま市民課で手続きを行うことができるなど、効果をあげています。

総合受付システムや番号発券機は、手続きに要した時間など様々なデータを集計できる機能も有しており、これらデータやフロアマネージャーからの報告を分析しながら、今後とも、市民にとってより良い、質の高い窓口サービスを目指していきたいと考えています。

（問い合わせ先）

北九州市市民文化スポーツ局市民部政課

TEL:093-582-2108