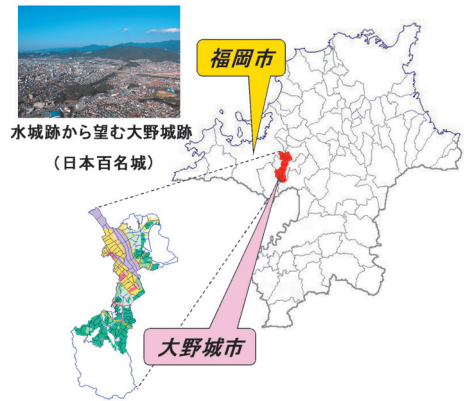


2 先進的な事例紹介

2.1 官民連携・共働による公共ワンストップサービスの取り組み —総合窓口「まどかフロア」—(福岡県大野城市)

■大野城市の紹介

大野城市は、福岡市の南に位置し、東西約6km、南北約8.5kmで面積は26.88km²です。市の中心部の幅は約1kmしかなく、ひょうたん型をした人口は96,342人、39,764世帯(H23.7月末現在)の市です。JR、西鉄などが南北に貫通するとともに、九州自動車道、それに接続されている福岡都市高速道路のICや福岡空港にも近接し福岡都市圏で最も交通の便に恵まれた地域となっています。大野城の名称は、白村江(はくすきのえ)の戦いで大敗を喫した日本が、大宰府防衛のために、天智4年(665)に大野山(今の四王寺山)に築いたわが国最古の朝鮮式山城「大野城」(おおののき)に由来しています。



■官民連携・共働による新しい公共ワンストップサービスの取り組み

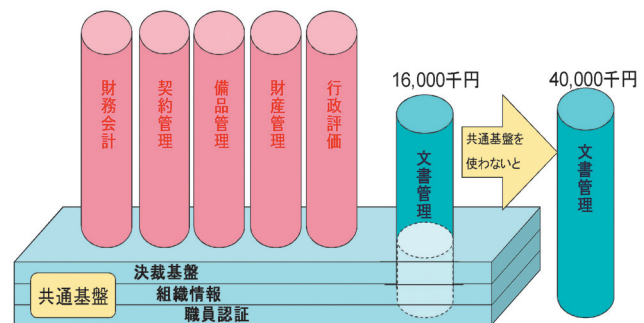
大野城市は、井本宗司・現市長が平成17年9月所信表明で「コールセンター」と「ワンストップ総合窓口」を言及したことでスタートしました。電子行政システムやサービスを官民連携のあり方を探り、一つの業務で職員でなければできないことと民間に委託できることについて明確にし、新しい形の官民連携に取り組みました。ワンストップ事業の内容は、以下の4つのサービスです。

- ◎問い合わせのワンストップ(コールセンター・FAQシステム・ダイヤルイン)
- ◎庁内窓口での異動手続きワンストップ(異動受付・証明書交付・相談)・・・ハードとシステム
- ◎庁内窓口での福祉ワンストップ(福祉相談・申請書受付・入力・交付)・・・縦割りから串刺し
- ◎身近な施設でのワンストップ(地域行政センター)・・・システム化・マニュアル化

■ワンストップサービスのための取り組み

公共ワンストップサービスを実現するためには、業務サービスをシステムで連携する必要があります。そのため、福岡県電子自治体共通化技術(APPLICの地域情報プラットフォーム準拠)に基づいてオープン化されたシステムの共通基盤が構築されました。これにより、今までサービス毎に構築していた機能が共通化することで情報の連携と費用削減ができました。

福岡県電子自治体共通化技術標準に基づく共通基盤の導入(H17) (地域情報プラットフォームに準拠)



●「問い合わせのワンストップ」として、平成19

年11月に代表電話を「コールセンター」にすることで、今まで担当課へ転送して回答していたことが、オペレータが複数課にまたがることでもその場で対応できるようになりました。(FAQシステム)。

●総合窓口の基本方針を「わかりやすく」「使いやすく」「心地よく」「手続きが早く終わる」とし、平成18年から検討を開始しました。基本方針実現のために、システムのハード・ソフト両面から整備し民間スキルも取り入れ、平成20年5月に総合窓口「まどかフロア」がオープンしました。

■福祉の総合窓口への展開

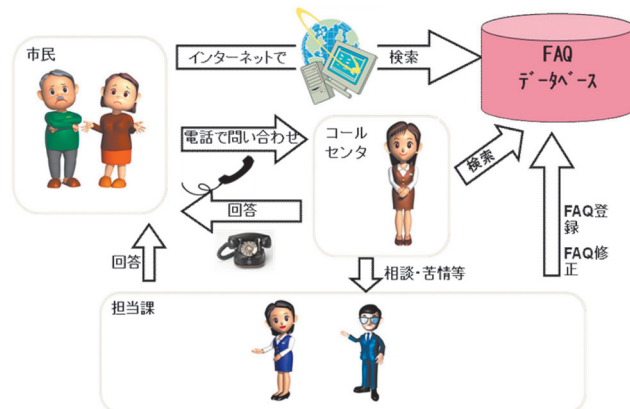
市民生活に密着している福祉分野は、専門性が高く、制度も複雑なことからサービス毎に窓口が分かれており窓口でお待たせすることもありました。そこで、業務の共通化できるやり方・手順を洗い出し、官と民が連携した新しい業務フローを作りました。ここで、他システムから共通基盤を介して取り込んだ住民情報や税情報によりサービス受給の判定ができ、希望するサービスの申請書に氏名・住所を印刷できるシステムを構築しました。平成22年度から「まどかフロア」の一角に「福祉サービス案内コーナー」を設け福祉のワンストップ窓口がスタートしました。将来的にはこれらの仕組みをネットワークでつないだ市内4ヶ所のコミュニティセンターで展開し、より身近な施設でのワンストップ化を目指します。

(問い合わせ先)

大野城市役所 企画政策部 情報政策課
 TEL:092-580-1807
 e-mail:jouhou@city.onojo.fukuoka.jp

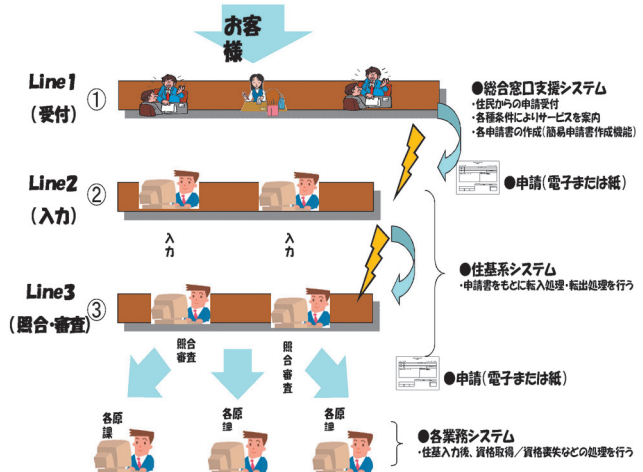
コールセンター・FAQシステム

コールセンター番号=代表番号・・・市民は今までの番号にかければその場で回答を取得



総合窓口「まどかフロア」

総合窓口支援システムの業務連携フロー(転入・転出・転居・婚姻・出生・死亡等)



福祉サービス案内コーナー

