

平成 29 年度 行政監査 結果報告（概要）

神戸市監査委員	谷 口 時 寛
同	吉 田 基 毅
同	壬 生 潤
同	平 井 真千子

地方自治法第 199 条第 2 項の規定に基づき実施した平成 29 年度行政監査について、同条第 9 項の規定によりその結果に関する報告を次のとおり決定した。

1 監査のテーマ

市民の利便性向上のための窓口業務の標準化・効率化（主に区役所の窓口業務を中心として）

2 監査テーマの選定理由

平成27年8月に、総務省が示した「地方行政サービス改革の推進に関する留意事項」では、厳しい財政状況下、質の高い公共サービスを提供するためには、BPRの手法及びICTの活用により業務の標準化・効率化に努めるとともに、民間委託等の活用等による業務改革を推進し、そこで捻出された人的資源を公務員が自ら対応すべき分野に集中することが肝要であるとされている。

「神戸市行財政改革2020」でも、公務員が直接関わるべき業務を適切に行う一方、柔軟に民間の知恵・アイデア、技術、ノウハウを取り入れるとともに、ICTの活用によって、行政課題に効果的かつ効率的に取り組む必要があるとしている。

そこで、市民に最も身近な行政機関である区役所の窓口業務を取り上げ、その執行体制や執行状況を調査することにより、業務の標準化・効率性の向上、ひいては、より質の高い住民サービスの提供に資することを目的として監査を実施した。（報）P.1～2

3 監査対象局等

企画調整局，行財政局，市民参画推進局，保健福祉局，こども家庭局，区役所（報）P.2

4 監査の期間

平成 29 年 10 月 24 日から平成 30 年 3 月 28 日（報）P.2

5 監査の結果

(1) 監査結果の概要 意見 6 件

(2) 監査の結果（意見）

監査の結果、市民の利便性を向上させる取組が複数認められた。しかしながら、窓口業務の標準化・効率化の点では、改善や工夫の余地があると考えられる事例があった。

行財政局行政経営課，企画調整局情報化戦略部においては、引き続き全市横断的な視点から、各制度所管課においては、現場の実態を十分に把握した上で、他都市や民間企業の先進事例も研究して業務の BPR を行い、ともに市民の利便性向上と業務の標準化・効率化に取り組まれない。

さらに、平成 30 年度に行財政局に区役所課が新設されることから、全区役所を横断的に統括し、均質な市民サービスの提供と業務の標準化が進められることを大いに期待する。（報）P.5,31

1 ICT の効率的な活用等による市民の利便性向上と業務の標準化・効率化について

(1)申請書類の統合について

総合窓口で、従来通り申請書類を何枚も書かなければならないのは市民の負担軽減になっておらず、業務の効率性の点でも疑問である。氏名、住所等の基本情報は、一度記入・入力すれば、他の書類にも印刷できるシステムの導入など、市民が記入すべき申請書類の枚数を減らす工夫、また職員がシステムで入力すべき項目を減らす工夫をされたい。(報)P.32

(2)電話対応用のFAQの構築について

各制度所管課が、コールセンターの活用等も視野に入れつつ、市民からの電話への対応業務の標準化・効率化につながる有用な電話対応用 FAQ を構築し活用するための、全庁的に統一された仕組み作りと、ICT の活用による効果的な運用や検索性の向上に努められたい。(報)P.32

(3)業務マニュアルの改善について

窓口業務のマニュアルについて、共通の様式を定める等、全庁的に統一された運用が図られるような仕組みを作り、各区からの疑義照会に対する制度所管課の回答や、ベテラン職員の知識・経験を標準化した上で文書化する取組と、ICT の活用による効果的な運用や検索性の向上を進められたい。(報)P.32～33

2 申請等の手続方法の多様化に向けての基盤整備について

本市では、窓口での取扱(時間・場所)を拡大する取組により、市民の利便性向上に努めてきたが、今後は、定型的な申請等は効率的に処理し、より専門的で個別の対応が必要な業務に時間と人材を割くため、郵送申請等、来庁以外の手続方法の多様化を進めるための基盤整備に努められたい。

(1)申請書様式のHPへの掲載について

郵送申請にかかる手間を減らすため、国民健康保険関係届・被保険者証再交付申請書の様式を本市HPへ掲載されたい。また全庁的に調査し、必要な申請書類は積極的に掲載されたい。(報)P.34

(2)窓口で受け付ける業務の整理と標準化について

国民健康保険の資格関係の申請等の手続について、一律での保険料の試算・精算が必要かどうか、郵送での申請が認められるのはどのようなケースかなど、窓口業務の整理に取り組まれたい。また、定型的な申請等は効率的に処理し、専門的で個別の対応が必要な業務に時間と人材を割くため、全庁的に窓口業務の整理を進め、郵送申請等、手続方法の多様化を進められたい。(報)P.34～35

3 区役所窓口における市民サービスの現状の把握と標準化について

区役所窓口の混雑状況のHPでの案内は、これまで本市全体として統一が図られていなかった。この事例に限らず、各区役所における市民サービスの現状を全区横断的に把握し、制度所管課と連絡調整を図りつつ、区役所窓口における市民サービスの標準化について責任をもって取り組まれたい。(報)P.35