

意見の概要	措置内容	措置状況
第2 意見 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、証明発行コーナーの設置、繁忙期の日曜開庁・年末開庁、また出張所における取扱業務の拡充、証明書のコンビニ交付等、積極的に市民の利便性向上に努めてきているが、これらは窓口での取扱（時間・場所）を拡大する取組である。 窓口での取扱の拡大は、市民の声に応えるものではあるが、時間外勤務が増え人件費の増につながるという欠点がある。区役所には、すでに様々な勤務形態の職員がおり、短時間勤務制度やフレックスタイム、在宅勤務制度等、勤務体制の多様化が進められる中、窓口業務を担当する職員を安定的に確保するのには工夫が必要となる。 また窓口で取り扱う業務は増加傾向にあり、定型的な申請等はより効率的に処理することで、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の、業務の整理が必要となってきた。 このような状況のもと、郵送申請等、来庁以外の手続方法の導入が検討されることになるが、手続方法の多様化を進めるにあたり、そ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 国保資格関係の申請等の手続は、来庁による手続を原則としているが、区により若干の差があるものの、来庁が難しい何らかの事情のある場合には、郵送での届出を認めていた。しかし申請書類の様式は HP に掲載されていないため、市民の希望に応じて書類を郵送しており、そのやり取りに時間がかかっている。特に再交付申請は、医療機関にかかるため急いでいる人が多く、郵送でのやり取りでは時間がかかるので窓口での取扱件数が多いということであった。	令和元年 11 月、区役所手続きに関する Web サイト「KOBE スマートナビ」を開設した。「KOBE スマートナビ」は、自身に必要な手続きが検索できる「くらしの手続きガイド」（稼働中）と、Web 上の入力フォームで申請書の作成ができるページ（令和 3 年度稼働予定）で構成される。令和 3 年度の本格稼働時には、区役所手続きの大半をカバーする予	措置済

意見の概要	措置内容	措置状況
郵送申請にかかる手間を減らすためにも、国民健康保険関係届・被保険者証再交付申請書の様式のHPへの掲載を積極的に検討されたい。 また、現在HPに掲載していないが、掲載できる申請書類がないかを全庁的に調査し、必要なものについては積極的に掲載されたい。 (行財政局行財政経営課)	定であり、これによって、郵送申請や電子申請の利用促進にもつながるものと考えている。引き続き、本サイトの開発に取り組んでいきたい。 (行財政局区役所課)	
(2) 窓口で受け付ける業務の整理と標準化について 国保資格関係の申請等の手続では、加入時には、新規加入者への制度説明を丁寧に行うことによりトラブルを防止するため、保険料の試算と必要に応じて減免制度等の説明を窓口で行い、脱退時には、保険料の収納率向上のため保険料の精算を窓口で行うのを原則としている。しかし、総合窓口や北神支所、西神中央出張所では基本的には加入時の保険料の試算を行わないほか、郵送による脱退手続の場合、精算手続も納付書による納付等、来庁以外の方法で完了させることができるなど、実態は必ずしも同一ではない。そもそも保険料は、市外からの転入の場合の他都市への所得状況の照会等、必要な手順を踏んだ上で決定するため、窓口で試算した場合であっても、翌月に郵送される納入通知書が正式な保険料の通知となる。 転入前の住所地で国民健康保険に加入しており、保険料が大きく変わることがないと思われる場合や、保険料の滞納もなく社会保険加入により脱退する場合等も含め、全て一律で保険料の試算・精算をすることで、かえって窓口での手続に時間がかかり非効率となっている可能性もある。 必要な場合には保険料の減免や納付方法の相談に乗る等、窓口で丁寧に対応すべきであるが、全ての人に対して一律で保険料の試算・精算をする必要があるかどうか、どのようなケースであれば郵送での申請が認められるのかなど、窓口業務の整理に取り組まれない。	平成30年6月に策定した「区役所業務改革のロードマップ」に掲げている通り、郵送申請・電子申請の対象業務拡大を進めるとともに、これらにかかる受付・入力といった定型的な作業については、行政事務センターに集約し、省力化を図る考えである。既に郵送申請の拡大については着手しており、令和5年度までに区役所手続きの約8割（取り扱い件数ベース）が来庁不要になることを目指している。 このような取り組みを通じて、職員体制をより専門性の高い業務へとシフトさせ、複雑化する相談への対応を充実させたいと考えている。 (行財政局区役所課)	措置済

意見の概要	措置内容	措置状況
また、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、定型的な申請等はより効率的に処理することができるよう、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。 (行財政局行財政経営課)		
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、これまでは各区任せとなっており、さらに各区役所の中でも課ごとの取組として進められてきたために、案内している区・課、案内していない区・課がある上、区ごとに違うシステムを使用しており、本市全体として統一が図られていないのが現状である。これについては、来年度以降、区政振興課が中心となって、全区役所の市民課、保険年金医療課及びこども家庭支援課の窓口混雑状況について HP での案内を始める方向で進めているとのことである。 当該事例に限らず、今後とも、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。 (行財政局区役所課)	混雑情報発信機能付き発券機の設置及び HP での案内については、現在、8 区役所、1 支所（東灘区、灘区、兵庫区、北区、北神区役所、長田区、須磨区、北須磨支所、垂水区）に設置しており、残り令和 3 年度末の西区役所、令和 4 年度の中央区役所の移転時をもって完了する予定である。 平成 30 年 6 月に策定した「区役所業務改革のロードマップ」においても、具体的な施策の一つに「業務標準化の促進」を掲げており、引き続き制度所管課と連携しながら、区役所窓口における市民サービスの標準化に取り組んでまいりたい。 (行財政局区役所課)	措置済