

序章 調査研究の概要

◆ 調査研究の背景と目的

- ▶ 市中心部に米軍普天間飛行場を抱えた特異な都市構造による来庁の負担や、窓口業務が課別・業務別の分散型であることで生じる複数窓口での手続きなど、行政手続きにおける市民の負担感。
- ▶ 財政構造の硬直化が進む中での、DX推進や新庁舎建設を見据えた、窓口業務改革の必要性の高まり。
- ▶ これらを踏まえ、「書かない」「ワンストップ」等の窓口の在り方を検討し、新庁舎整備も見据えた宜野湾市版窓口業務改革の方向性を提案する。

◆ 最終的に目指したい姿

- ▶ 市長宣言及び行動指針「Gi NO.1 Way (ギノワンウェイ)」を宜野湾市のありたい姿(ゴール)とし、デジタル・ファーストの市政運営による「生産性日本一」を実現。
- ▶ デジタル化を基礎とした業務見直しを、「市民利便性の向上」「職員の業務負担軽減」「財政状況の改善」等に繋げ、持続可能な自治体経営の確立を図る。

第1章 宜野湾市の概要

◆ 宜野湾市の地勢等

- ▶ 市中心部の米軍普天間飛行場をドーナツ状に取り囲む形で市街地が形成された特異な地理的条件。
- ▶ 基地返還の進展に伴う新たな都市拠点の再編や、人口動態の変化が、市民の生活圏や行政サービスへのアクセスの在り方にも影響を及ぼす。

◆ 人口の推移

- ▶ 県内でも高い水準で推移しており、長期的な増加傾向が見られることから、今後も各種行政手続きや、窓口の利用需要が見込まれる。
- ▶ 市民の来庁負担や職員の業務負担等を考慮すると、従来の業務別・分散型の窓口運営や来庁しての手続きを前提とした体制は、見直しを図る必要がある。

第2章 業務量等の調査結果

- ▶ 業務量調査データをもとに、窓口業務をコア/ノンコア、専門性の要否、定型/非定型の区分により、4つに分類。
- ▶ 「ノンコア・専門性不要・定型」の業務は、デジタル技術の活用や担い手の見直しにより効率化が期待できる領域。
- ▶ 特に、市民課では該当する業務が50%を占めており、改革による効果が期待できる。

コア業務(市職員のみ実施できる)		
ノンコア業務 (市職員以外も実施できる)	専門性必要	—
	専門性不要	非定型 定型

第3章 窓口利用者アンケート調査結果

◆ 窓口業務に対する評価

- ▶ 「わかりやすさ」「総合的な満足度」は高評価。
- ▶ 職員の窓口対応スキルの高さは宜野湾市の強み。
- ▶ 「手続開始～完了時間の長さ」「申請書の枚数、項目数」は、「普通」が最多
- ▶ デジタル化等を通じた業務改革によって改善の余地あり。

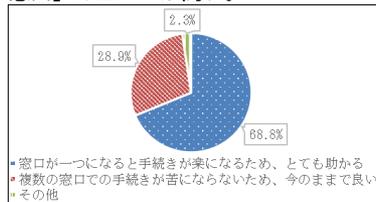
◆ 市民等が感じている負担

- ▶ 若い世代では「来庁の大変さ」を挙げる意見が大半を占める。
- ▶ 年代が上がるにつれて、「複数窓口での手続」「記入書類・項目の多さ」が増加する傾向が見られる。

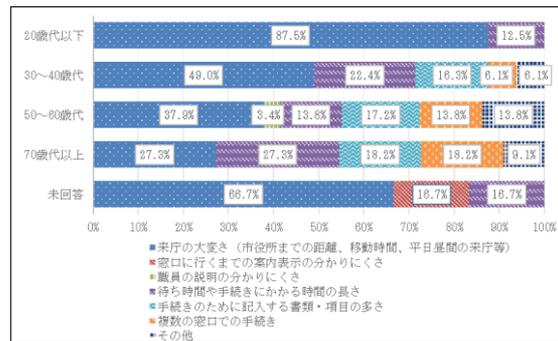
調査対象: 宜野湾市役所本庁舎内の窓口所管9課の窓口を利用した市民等
回答: 292件

◆ デジタル化や、「書かない」「ワンストップ」窓口のニーズ

- ▶ 若い世代・子育て世代を対象としたデジタル化が効果的。
- ▶ 「窓口で職員と対面することによる安心感」を求める声もある。
- ▶ 将来的には「リモート窓口」も検討の余地あり。
- ▶ 上の年代を中心として、「ワンストップ窓口」のニーズが高い。



【図表1】回答者の年代別の「負担に感じたこと」



【図表2】「ワンストップ窓口」に対するニーズ

第4章 窓口利用体験調査結果

- ▶ 市職員が、設定された「仮の来庁者(ペルソナ)」になりきって窓口手続を行い、訪れた窓口数や記入した書類の枚数や項目数、手続にかかった時間等を計測。
 - ▶ 下記の3パターンのペルソナを設定した。 【図表3】ペルソナ
- | | |
|---|---|
| 1 | 世帯主(30歳代)・妻・子2人の4人世帯。世帯主の転勤により宜野湾市に転入。 |
| 2 | 障がい者の父と世帯主(40歳代)の2人世帯。世帯主の転勤により宜野湾市に転入。 |
| 3 | 世帯主(物故者、年金受給中)・妻の2人世帯。世帯主死去に伴う手続のため来庁。 |
- ▶ 調査後のワークショップで、「課題(気づき)」と「ありたい姿(理想像)」を洗い出すとともに、本調査結果を踏まえた「全体目標・ビジョン」、対応期限別の「やるべきこと」などを検討した。

第5章 現状分析で見えた課題と主要施策

- ◆ 第2~4章の調査の分析結果から見えて来た課題や宜野湾市の特性を踏まえ、宜野湾市のフロントヤード改革における5つの主要施策を設定した。

【図表4】主要施策

行かない窓口の実現	書かない窓口の実現	ワンストップ窓口の実現	待たない・迷わない窓口の実現	業務プロセス・担い手の見直し(BPR)
<ul style="list-style-type: none"> オンライン申請対応手続の拡充 オンライン申請データの業務・システム連携 電子審査の導入検討 	<ul style="list-style-type: none"> 対象手続の検討 システム選定 データの業務システム間連携(リレー型書かない窓口) 	<ul style="list-style-type: none"> 対象業務の検討 最適な窓口レイアウトの検討 ワンストップ型書かない窓口の導入 	<ul style="list-style-type: none"> 案内表示の整理整頓 手続チェックリスト作成 FAQ整理 窓口配置の見直し 発券機の集約 予約システム対応手続の拡充 総合案内でのAI案内 	<ul style="list-style-type: none"> 行財政改革調査 電子決裁の利用率向上 帳票様式の見直し 地方独立行政法人化

