

意見の概要	措置内容	措置状況
<p>第2 意見</p> <p>本市における区役所の窓口での市民の利便性向上と業務の標準化・効率化の取組は、企画調整局及び行財政局による全庁的な業務改革、働き方改革の推進や行政事務センターの設置等を契機に、各制度所管課でも様々な動きが見られるようになってきている。しかしながら、主に、業務マニュアルやFAQの整備、民間活力の導入、ICTの活用といった点で、今後さらなる改善の必要性が認められる。また、郵送申請や電子申請等の来庁以外の手続方法の導入についても、単純な拡大はかえって業務を非効率にする可能性があることに十分留意しつつ、積極的に検討されたい。</p> <p>全庁的な業務改革を所管する行財政局行政経営課、ICTインフラの整備の点から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、各制度所管課における業務の標準化・効率化の環境整備と支援を進められたい。</p> <p>また、今回監査対象とならなかった課も含め、各制度所管課においては、現行の業務について、区役所がそれぞれで取り入れている業務改善の事例や業務に精通するベテラン職員の業務ノウハウなど、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、市民の利便性向上と業務の標準化・効率化の取組に、主体的に取り組まれたい。</p> <p>さらに、平成30年度より区役所マネジメント機能を強化するため、市民参画推進局から行財政局に、区役所に係る企画・調整・庁舎整備部門を移管して区役所課が新設されることから、総務部と保健福祉部の違いを超え、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ものである。</p> <p>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</p>		

意見の概要	措置内容	措置状況
<p>総合窓口では、引っ越しに伴う複数の申請等を、引っ越しの届出と同時に受け付けており、来庁者の滞在時間が削減される等、市民の利便性向上の点では効果をあげている。しかし、総合窓口の設置は、市民課職員が国民健康保険等の新たな取扱業務についての基本知識を習得した上で申請書類の受け取りのみを行っており、市民が書く申請書類の数や職員側の業務手順についてみると、必ずしも効率化につながっているとはいえない点が見受けられた。</p> <p>国民健康保険の窓口でも、各区において市民の利便性向上と業務の効率化について、様々な取組がなされていたが、フロアマネージャーや窓口当番の職員があらかじめ市民から用件を聞き取ることによって、受付にかかる時間や全体の待ち時間の短縮につながっている例が見られた。</p> <p>また、業務を補佐するマニュアルやFAQの作成や更新等も、ICTを十分に活用した運用はされておらず、制度所管課や区役所窓口のベテラン職員のマニュアル等に載っていないような知識・ノウハウに頼っている状況が見受けられた。</p> <p>このように、本市の窓口業務では、マンパワーに頼る部分が多いのが現状である。今後、業務に精通したベテラン職員が順次退職していく中で、ICTを効果的に活用することにより、市民の利便性向上と業務の標準化・効率化を進められたい。</p>		
<p>(1) 申請書類の統合について</p> <p>総合窓口では、複数の申請等を1つの窓口で受け付けているが、市民が記入する申請書類は従来のものを使用している。引っ越しの届出に使用する住民異動届は、複写式で、国民健康保険、子ども医療費助成、後期高齢者医療、児童手当等の届を兼ねているが、例えば、転入時には子ども医療費助成の新規資格認定申請書を、後期高齢者医療の被保険者が県外へ転出する場合には資格喪失の</p>	<p>窓口での申請書への必要事項の記入を支援するWebサイトを構築し、職員の案内がなくても必要項目を入力できる環境を実現するとともに、複数窓口で重複する情報(住所、氏名、生年月日、家族の名前、続柄等)の入力を省力化することで市民の申請書作成負担を軽減する申請書作成支援システムの試行導入を令和</p>	<p>措置済</p>

意見の概要	措置内容	措置状況
<p>届書や負担区分証明書の交付申請書を，児童手当を受給している場合は児童手当の認定請求書等を，別に記入する必要がある。</p> <p>総合窓口を導入したにも関わらず，申請書類を何枚も書かなければならないのは，市民にとって十分な負担軽減にはなっておらず，業務の効率性の点からも疑問である。氏名，住所等の基本情報は，窓口で一度記入すれば，あるいはタブレット等の業務端末で入力すれば，他の申請書類にもプレプリントできるようにす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。</p> <p>(企画調整局情報化戦略部，行財政局行政経営課，市民参画推進局区政振興課，保健福祉局国保年金医療課，こども家庭局こども家庭支援課)</p>	<p>元年度に構築するため，事業者の選定に着手した。</p> <p>(企画調整局情報化戦略部)</p> <p>申請書類の簡素化については，市民課・保険年金医療課の業務の一部について，モデル的に見直しを実施し，申請書類や添付書類見直しの観点を整理した。今後，様式の見直しについては，申請書作成支援システム導入の中で検討していく。また，市民が来庁しなくとも手続き可能な郵送・電子申請の導入については，区役所で取り扱っている手続きの実態を調査するため，区役所業務を所管する本庁組織 15 課に対して，区役所業務に関する業務特性の調査を実施した。調査結果に基づき，受付において，対面での対応が求められない定型的な手続きや，申請書類が郵送可能・データ送信可能な手続き，即時の対応が求められない手続き等を対象に順次，取り組んでいく。</p> <p>(行財政局業務改革課)</p> <p>企画調整局情報化戦略部が進めるタブレット等を活用した申請手続きの簡素化について，市民課窓口部門でも積極的に協力していきたいと考えている。</p> <p>また，申請書類の統合化による負担軽減だけでなく，免許証やマイナンバーカード等を活用した住民異動届や証明書交付申請書への氏名・住所等の自動入力や電子申請による住民異動届の事前入力という他都市の</p>	

意見の概要	措置内容	措置状況
	<p>事例もある。現在、そういう事例を参考にしながら、どのように工夫したらよいかを研究しており、できるところから取り組んでいきたい。</p> <p>(市民参画推進局住民課)</p> <p>企画調整局情報化戦略部の方針に従い、タブレット端末等を利用した窓口申請書作成支援システムについて、令和元年度後半からの兵庫区役所・北神区役所での実証運用に向けてシステム構築に着手した。平成30年度は、試作機によるデモを実施した。</p> <p>(保健福祉局国保年金医療課)</p> <p>住民異動届の「申請者」は児童手当の「受給者」と同じではないため、両親のうち所得の高い方を「受給者」と位置づける必要があるなど、制度の違いから直ちに共通できる項目が少ないものの、現行の様式においても福祉五法システムを使い、区内での住所異動の際に用いる異動届など、受給者の来庁時に氏名、住所等必要な情報をプリントしたものを受給者に渡すなど、市民の負担軽減を図っている。</p> <p>また、タブレット等の業務端末の活用について、将来的にシステムの導入が実現すれば、活用し、市民負担と業務の軽減を図りたい。</p> <p>(こども家庭局家庭支援課)</p>	

意見の概要	措置内容	措置状況
<p>(2) 電話応対用の FAQ の構築について</p> <p>市民からの問い合わせの電話は、制度所管課、区役所窓口の双方にかかってくるおり、電話応対は業務の主要なものの一つである。</p> <p>保健福祉局国保年金医療課が所管する国民健康保険では、繁忙期に人材派遣によるコールセンターを設置しており、市民からの問い合わせに対して個別に対応している。1 か月間の労働者派遣契約期間のうち、半月程度は事前研修にあてているが、特に研修資料等は作成せず、職員がそれぞれの担当業務の説明を行っているということであった。</p> <p>実地で十分に活用できる電話応対用の FAQ を作成するには、電話の応対記録を作成する、回答内容の検証をする、検索性を高めるための整理をする、制度改正等必要に応じて内容の更新をする等、管理の手間がかかるが、有用な FAQ があれば、電話応対業務の標準化・効率化が進むとともに、総合コールセンターのさらなる活用や、専用コールセンターの外部委託等も比較的円滑に導入できる可能性が高まる。</p> <p>各制度所管課が電話応対用の 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に努められたい。</p> <p>また市販ソフトウェア等の導入も含め、効果的な運用や検索性の向上が図られるよう、ICT も十分に活用されたい。</p> <p>(行財政局行政経営課，企画調整局情報化戦略部)</p>	<p>神戸市総合コールセンターが参照する FAQ の充実・改善については平成 29 年 12 月より全庁的に進めているところである。</p> <p>また、FAQ の検索性を高めるために、市民、神戸市総合コールセンターオペレーター、職員（区役所窓口担当者から制度所管課まで）が閲覧することができる FAQ 検索システムを令和元年度に本格導入する。</p> <p>(行財政局業務改革課)</p> <p>市民、総合コールセンターオペレーター、職員（区役所窓口担当者から制度所管課まで）が閲覧することができる FAQ 検索システムを令和元年度に導入する。</p> <p>すでに平成 30 年 10 月より実証実験を実施中であり、一部の所属においては先行的に導入している。</p> <p>(企画調整局情報化戦略部)</p>	<p>措置済</p>

意見の概要	措置内容	措置状況
<p>(3) 業務マニュアルの改善について</p> <p>ほぼ全ての窓口業務についてマニュアルが整備されており、主要なものは庁内イントラネットにも掲載されている。しかしながら、それらはワープロソフト等で作成したマニュアルのデータがそのまま掲載されているにすぎないため、検索性に優れているとは言い難い。また窓口で市民対応をする職員は、主に業務システムの専用端末を操作しているため、イントラネットでマニュアルを見るためには、事務処理用パソコンを別に立ち上げなければならない。さらにマニュアルの内容が、業務フローや手順書に特化したものというよりは、制度の概説と原則的な取扱の説明が中心で、判断に迷うような事例とその対応方法までは載せていないことが多い。その結果、個々の事例に対し、即時判断が求められることの多い区役所窓口では、マニュアルを参照せずに制度所管課への電話照会や、管理職・ベテラン職員の知識・経験に頼ることが多くなる。</p> <p>保健福祉局保護課では、各区からの疑義照会とそれに対する回答は基本的には文書で行い、さらにその記録を各区と共有していた。しかしそれ以外では、制度所管課の回答や、ベテラン職員の知識をデータ化して蓄積する仕組みは十分ではなかった。</p> <p>マニュアルについて、業務システムの端末でも閲覧できるようにする、具体的な事例や疑義照会の回答の蓄積を行う等、より使いやすいものにするとともに、共通の様式を定めるなどして、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、業務に精通したベテラン職員の知識・経験を標準化した上で文書化して残すよう取組を進められたい。</p> <p>また市販ソフトウェア等の導入も含め、効果的な運用や検索性の向上が図られるよう、ICTも十分に活用されたい。</p> <p>(行財政局行政経営課，企画調整局情報化戦略部，</p>	<p>庁内イントラネットにマニュアルの他、FAQ や通知文、事例集や法令など業務に必要な情報を掲載することで、情報集約による閲覧性や検索性の向上、最新情報の即時共有、FAQ・事例蓄積による暗黙知の可視化、業務知識の継承、職員のスキルアップを全庁的に図っている。また、各制度所管課が実施している研修(33研修)について調査を行い、非対面で受講することが可能な初任者研修については、研修動画をイントラネットへ掲載していく。</p> <p>(行財政局業務改革課)</p> <p>イントラネットに掲載されているマニュアルについては検索性が悪く、該当部分を探す負担が大きいため、令和元年度に導入を予定しているFAQ検索システムに随時マニュアルの内容を載せることで組織内の知識・経験共有、電話問い合わせの軽減、業務効率化を図る。</p> <p>(企画調整局情報化戦略部)</p> <p>これまで区役所市民課向けのマニュアルには、制度の概説のみではなく、職員が窓口で市民対応中でも使いやすいように、具体的な事例や区からの疑義照会の回答も掲載して、工夫を重ねてきた(例：『問合せ対応マニュアル』、『行政証明事務取扱要領』、『印鑑事務取扱要領』等)。</p> <p>平成30年7月、庁内イントラネットに、「市民課業務に関するマニュアル・FAQ等のページ」を開設</p>	<p>措置済</p>

意見の概要	措置内容	措置状況
<p>市民参画推進局区政振興課，保健福祉局国保年金医療課，こども家庭局こども家庭支援課，こども家庭局事業課)</p>	<p>した。</p> <p>これまで当課が作成したマニュアルや通知文を掲載するとともに，区からの疑義照会と当課の回答等，蓄積してきたものをFAQとして掲載した。その後も，マニュアルや通知文は，新たに作成した場合や更新の都度，掲載している。FAQは，新たに区から疑義照会があり当課が回答した場合は，FAQ形式にまとめ，随時更新して全区で共有している。</p> <p>このような形で，文書化により，業務知識の共有と継承を行い，業務の標準化を図る仕組みを構築した。</p> <p>また，住民基本台帳の業務端末には，操作マニュアル以外に，運用マニュアルを格納し，端末操作者が事務処理用パソコンを別に立ち上げることなく参照できる環境を整えた。</p> <p>なお，戸籍や住民基本台帳の業務端末操作のためにヘルプデスクを設置しており，問合せ先をイントラネットの上記ページに掲載し，区からの問合せ内容とその回答は，適宜，FAQに追加している。</p> <p>(市民参画推進局住民課)</p> <p>国民健康保険業務について全市で統一されて運用が図られるよう，業務を標準化した上でマニュアルを作成した。平成31年3月29日に完成し，データで各区へ配布した。今後，イントラネット及び業務端末でも閲覧可能にするとともに，FAQの整備を進めていく。</p> <p>(保健福祉局国保年金医療課)</p>	

意見の概要	措置内容	措置状況
	<p>【ひとり親家庭支援に関する業務】</p> <p>平成 30 年度においては、ひとり親家庭支援のページをリニューアルしており、マニュアル等の整備も行った。また、区役所等実務者からの相談事例等を積み上げた FAQ を随時作成しており、マニュアルの充実を図っていききたい。</p> <p>また、業務マニュアルのシステム端末での確認、閲覧については、現時点においてひとり親家庭支援担当が使用している福祉情報システムでは、端末上でのマニュアルの確認は実施できていない。福祉情報システムについては令和 5 年度を目処にシステムの再構築を予定しており、今後、再構築の内容を協議、検討していく中で、マニュアルのシステム上での閲覧についても検討を進めていきたい。</p> <p>【児童手当，児童扶養手当に関する業務】</p> <p>平成 30 年度においては、児童手当及び児童扶養手当ともに、イントラネット上でのマニュアルが整備されていない状況であったため、紙を PDF 化したものではない検索性の高いマニュアルをイントラネット上に掲載し、マニュアルの整備を実施した。マニュアル自体についても、既に業務フローや手順書として用いられることを前提に作成しており、今後も引き続き、区の意見を随時取り入れながら、より使いやすいものを常に目指していききたい。</p> <p>また、業務マニュアルのシステム</p>	

意見の概要	措置内容	措置状況
	<p>端末での確認，閲覧については，現時点において児童扶養手当，児童手当が使用している福祉情報システムでは，端末上でのマニュアルの確認は実施できていない。福祉情報システムについては令和5年度を目処にシステムの再構築を予定しており，今後，再構築の内容を協議，検討していく中で，マニュアルのシステム上での閲覧についても検討を進めていきたい。</p> <p>【母子保健に関する業務】</p> <p>イントラネットに掲載しているマニュアルについて，対応可能なものは，検索性の高いデータで掲載をしている。今後も掲載するマニュアルについては，可能な限り検索性の高いものにする。</p> <p>また，FAQについては，受付頻度の高い事務を中心に作成し，公開している。今後も一層の充実を図っていきたい。</p> <p>(こども家庭局家庭支援課)</p> <p>毎年5月頃に，新任者研修（保育所担当者向け）を実施し，さらに業務マニュアルの改訂も適宜行なっている。</p> <p>また，保健福祉局保護課同様，各区からの疑義照会時の様式を作成し，それによって照会・回答ができるようにした。照会は随時受け付けており，即時回答に努めている。回答時には全区の担当者へ共有をしている。</p> <p>(こども家庭局事業課)</p>	

意見の概要	措置内容	措置状況
<p>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</p> <p>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。</p> <p>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には工夫が必要となる。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>(1) 申請書様式のHPへの掲載について</p> <p>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。</p> <p>郵送申請にかかる手間を減らすためにも、国民</p>	<p>指示のあった国民健康保険資格喪失届と被保険者証再交付申請書について、平成30年7月1日よりホームページに掲載して、郵送による受付を全区で開始した。</p> <p>今後、郵送申請が可能な他の業務についてもホームページへの掲載を進めてまいりたい。</p> <p>(保健福祉局国保年金医療課)</p>	<p>措置済</p>

意見の概要	措置内容	措置状況
<p>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。</p> <p>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。</p> <p>(保健福祉局国保年金医療課，行財政局行財政経営課)</p>		
<p>(2) 窓口で受け付ける業務の整理と標準化について</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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されたい。</p>	<p>国民健康保険業務について全市で統一されて運用が図られるよう、業務を標準化した上でマニュアルを作成した。平成31年3月29日に完成し、データで各区へ配布した。今後、イントラネット及び業務端末でも閲覧可能にするとともに、FAQの整備を進めていく。</p> <p>国民健康保険資格喪失届と被保険者証再交付申請書について、平成30年7月1日よりホームページに掲載して、郵送による受付を全区で開始した。今後、郵送申請が可能な他の業務についてもホームページへの掲載を進めてまいりたい。</p> <p>(保健福祉局国保年金医療課)</p>	<p>措置済</p>

(監査対象：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)

意見の概要	措置内容	措置状況
<p>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。</p> <p>(保健福祉局国保年金医療課，行財政局行財政経営課)</p>		