

政 策 論 文

公的機関において窓口業務の見直しを検討するに当たり、住民へのサービスの向上と業務の効率化のいずれも実現するためには、どのような方策が考えられるか、次の資料を踏まえて論じなさい。なお、解答に当たっては、窓口業務における現状の課題と、考えられる方策のメリット・デメリットも含めて論じなさい。

(100点)

【資料1】

※この資料は、著作権の関係から、掲載できません。

(2020年3月 公益財団法人東京市町村自治調査会
「自治体における窓口業務改革に関する調査研究報告書」を加工して作成)

【資料2】

※この資料は、著作権の関係から、掲載できません。

(2020年3月 公益財団法人東京市町村自治調査会
「自治体における窓口業務改革に関する調査研究報告書」を加工して作成)

【資料3】

※この資料は、著作権の関係から、掲載できません。

(2020年3月 公益財団法人東京市町村自治調査会
「自治体における窓口業務改革に関する調査研究報告書」を加工して作成)

【資料4】

市町村の適切な管理のもと市町村の判断に基づき民間事業者の取扱いが可能な窓口業務

- 1 住民異動届
- 2 住民票の写し等の交付
- 3 除票の写し等の交付
- 4 戸籍の附票の写しの交付
- 5 戸籍の附票の除票の写しの交付
- 6 地方税法に基づく納税証明書の交付
- 7 戸籍の届出
- 8 戸籍謄抄本等の交付
- 9 中長期在留者に係る住居地の届出
- 10 特別永住許可等の申請、住居地等の届出及び特別永住許可書等の交付
- 11 転入（転居）者への転入学期日及び就学すべき小・中学校の通知
- 12 埋葬・火葬許可
- 13 国民健康保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付
- 14 後期高齢者医療制度関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付
- 15 介護保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付
- 16 国民年金関係（老齢福祉年金等、特別障害給付金及び年金生活者支援給付金も含む。）の各種届出書・申出書・申請書・請求書の受付
- 17 妊娠届の受付及び母子健康手帳の交付
- 18 飼い犬の登録
- 19 狂犬病予防注射済票の交付
- 20 児童手当の各種請求書・届出書の受付
- 21 精神保健及び精神障害者福祉に関する法律に基づく精神障害者保健福祉手帳の交付
- 22 身体障害者福祉法に基づく身体障害者手帳の交付
- 23 療育手帳の交付
- 24 道路運送車両法に基づく自動車の臨時運行許可
- 25 印鑑登録
- 26 印鑑登録証明書の交付
- 27 住居表示証明書の交付

（「市町村の出張所・連絡所等における窓口業務に関する官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲等について」（総務省）
（https://www.soumu.go.jp/main_content/000628969.pdf）を加工して作成）

【資料5】

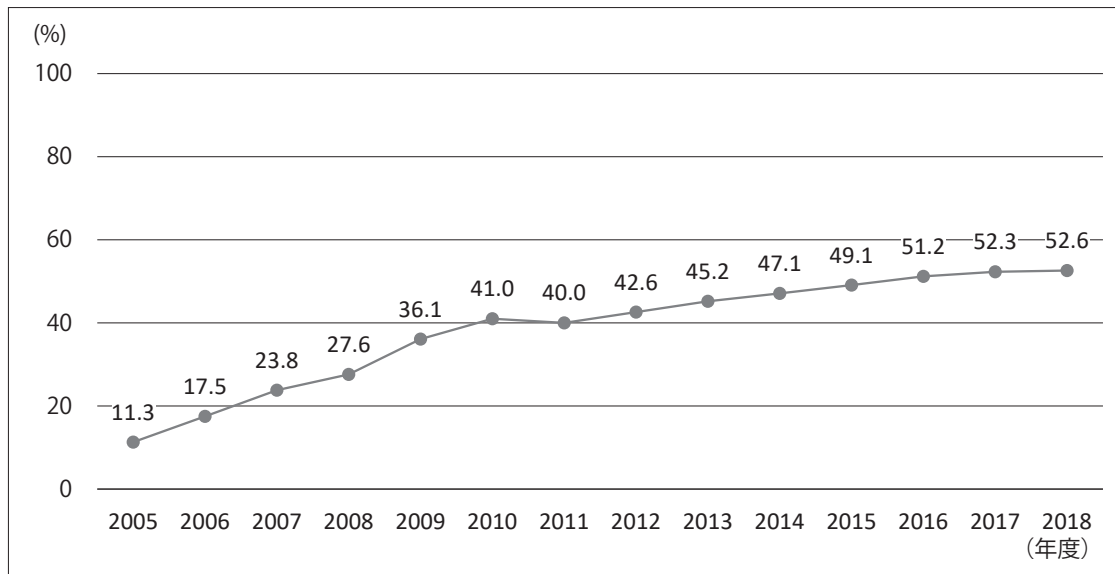
デジタル手続法の概要（令和元年12月施行）	
デジタル技術を活用し、行政手続等の 利便性の向上 や 行政運営の簡素化・効率化 を図るため、行政のデジタル化に関する基本原則及び行政手続の原則オンライン化のために必要な事項等を定める。	
○行政手続オンライン化法の改正	
デジタル技術を活用した行政の推進の基本原則	
① デジタルファースト ：個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する ② ワンスオンリー ：一度提出した情報は、二度提出することを不要とする ③ コネクテッド・ワンストップ ：民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する	
行政手続のデジタル化のために必要な事項	
行政手続におけるデジタル技術の活用	デジタル化を実現するための情報システム整備計画
行政手続のオンライン原則 <ul style="list-style-type: none">国の行政手続（申請及び申請に基づく処分通知）について、オンライン化実施を原則化（地方公共団体等は努力義務）本人確認や手数料納付もオンラインで実施（電子署名等、電子納付）	<ul style="list-style-type: none">オンライン化、添付書類の省略、情報システムの共有化、データの標準化、APIの整備、情報セキュリティ対策、BPR等
添付書類の省略 <ul style="list-style-type: none">行政機関間の情報連携等によって入手・参照できる情報に係る添付書類について、添付を不要とする規定を整備（登記事項証明書（令和2年度情報連携開始予定）や住民票の写しなどの本人確認書類等）	デジタルデバイドの是正 <ul style="list-style-type: none">デジタル技術の利用のための能力等の格差の是正（高齢者等に対する相談、助言その他の援助）
	民間手続におけるデジタル技術の活用の促進 <ul style="list-style-type: none">行政手続に関連する民間手続のワンストップ化法令に基づく民間手続について、支障がないと認める場合に、デジタル化を可能とする法制上の措置を実施

（首相官邸ホームページ

（https://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/hourei/pdf/digital_gaiyo.pdf）

【資料6】

地方公共団体の手続きにおけるオンライン利用率（オンライン利用促進対象手続きにおけるオンライン利用件数の割合）の推移



〔「デジタル・ガバメントの推進等に関する調査研究」(総務省)

(https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/linkdata/r03_03_houkoku.pdf)

を加工して作成)

注：オンライン利用率 オンライン利用促進対象手続きにおけるオンライン利用件数を年間
総手続き件数（推計）で除したもの