

令和元(2019)年度～令和3(2021)年度を取組

1 窓口から区役所を変える ★

区民の皆さんと直接対応する窓口は、区役所の顔というべき存在です。目に見える形で区役所全体の改革を進めるため、まず窓口から具体的な課題に着実に取り組んでいきます。窓口サービスの向上から区役所を変えていきます。

(1) 「待たない」

① 区役所に行かなくても、自宅や近所で手続きができます。

(ア) 区役所に行かなくてもパソコンやスマートフォンから手続きができる電子申請を拡大します。

(イ) 公金の納付・支払い手続きが簡単にできるよう電子決済方法を多様化します。

- ・ 住民税(普通徴収分)および軽自動車税について、モバイルレジクレジット^{※1}、LINE Pay^{※2}、ペイジー^{※3}による納付を導入します。
- ・ 住民税(給与特別徴収分)について、地方税共通納税システム^{※4}による納付を導入します。
- ・ 電子決済ができる公金の種類の拡大を検討します。

② 窓口情報提供システムの拡大により、窓口の混雑予想やリアルタイムの混雑状況をお知らせし、できるだけ空いた日時を選んで窓口へ行けるようにします。また、自宅であらかじめ印刷し準備できる申請書類の範囲を広げます。

(2) 「まごつかない」

案内を正確・迅速に行うため、区民事務所のフロアマネージャーは、来庁された方に積極的に声をかけ、要件を確認し、必要な窓口を案内します。コールセンターで活用している問い合わせ事例集(FAQ^{※5})の職員活用を進めます。また、窓口情報提供システムによりスマートフォン等で順番が確認できるようにし、待ち時間を有効に使えるようにします。

(3) 「何度も書かない」

転入、転出、出産などに際して、多岐にわたる申請書を一括して作成できる支援システムを導入します。

(4) 既存の業務プロセスについて、ムダな工程を捨てる・ムリな工程を改める・必要なチェック工程を設けるなど見直しを行い、新たな業務プロセスを再構築するBPR^{※6}(ビジネス・プロセス・リエンジニアリング)の考え方を活用し、事務を改善します。

No. 21 - 1		年度別の取組計画				
令和3年度目標	平成30年度末の現況	令和元年度	令和2年度	令和3年度	計	
(1) 「待たない」						
① 区役所に行かなくても、自宅や近所で手続きができます						
(ア) 電子申請の拡大	乳幼児一時預かり事業インターネット予約システム運用開始【再掲】 ^{※7}	検討	構築	運用開始	—	運用開始
	保育園入園申請のオンライン手続きの導入検討【再掲】 ^{※8}	検討	検討	検討	検討	検討
	全庁的な電子申請の推進	調査・検討	実施	拡大	拡大	拡大
	(イ)電子決済方法の多様化	システム改修(住民税・軽自動車税)	運用開始(住民税・軽自動車税)	拡大検討	拡大検討	運用開始

No. 21 - 1続き		年度別の取組計画				
令和3年度目標	平成30年度末の現況	令和元年度	令和2年度	令和3年度	計	
② 来庁前に、窓口の混雑状況が分かり、事前に準備ができます						
窓口情報提供システムの拡大 計17か所	1か所 (保育課入園相談係)	16か所導入 (練馬区民事務所ほか)	—	—	16か所導入 (練馬区民事務所ほか)	
自宅で印刷できる申請書類の範囲拡大	—	実施	拡大	拡大	拡大	
(2) 「まごつかない」案内が正確・迅速に行われます						
フロアマネージャーのサービス内容の充実 (区民事務所6か所)	検討	充実	—	—	充実	
フロアマネージャーの常時配置 (区民事務所3か所)	2か所 (練馬・石神井区民事務所)	1か所 (光が丘区民事務所)	—	—	1か所 (光が丘区民事務所)	
FAQの職員活用	検討	開始	実施	実施	開始	
窓口対応力向上研修の充実	—	充実	充実	充実	充実	
(3) 「何度も書かない」複数の申請書が一括して作成できます						
申請書一括作成システムの導入 (区民事務所6か所)	検討	構築	導入 (区民事務所6か所)	—	導入	
(4) 事務処理ミスの防止						
事務処理の見直し	検討	実施	実施	実施	実施	
事業費 (百万円)		134	54	43	231	

※1「モバイルレジクレジット」… スマートフォンを利用した電子決済の手段で、納付書や請求書のバーコードをモバイルレジクレジットのアプリで読み取り、クレジットカード番号を入力して決済する仕組み。

※2「LINE Pay」… スマートフォンを利用した電子決済の手段で、納付書や請求書のバーコードをLINEアプリ（LINE Pay）で読み取り、本人のLINEアカウントの現金チャージ残高から決済する仕組み。

※3「ペイジー」… インターネットバンキングやATMで納付書に記載された納付番号などを入力して、税金や各種料金を金融機関の口座から決済する仕組み。

※4「地方税共通納税システム」… 従業員給与から源泉徴収した住民税を、一度の操作で複数の地方自治体に電子的に納税する仕組み。

※5「FAQ」… よくある質問と回答を集めたものこと。Frequently Asked Questionsの略。

※6「BPR」… Business Process Re-engineering（ビジネス・プロセス・リエンジニアリング）の略。業務手順の可視化、分析、課題抽出を行い、業務プロセスを抜本的に見直し結合・最適化する業務改革の手法。

※7 … 計画1 事業No.1-1 ⑤の再掲

※8 … 計画1 事業No.1-8の再掲

事業実施課： 区政改革担当部 区政改革担当課、企画部 情報政策課、総務部 総務課、人事戦略担当部 人材育成課、
区民部 区民事務所担当課、税務課、収納課、こども家庭部 保育課、練馬子ども家庭支援センター