

項目名	総合窓口（ワンストップサービス窓口）の検討		
大綱要旨	各種の行政窓口サービスについて一か所で複数手続きを可能とする、いわゆる「ワンストップサービス」の実現は、来庁する市民の窓口の渡り歩き、行きたい窓口の不案内などの解消のための効果的な方策であることから、市民サービス向上の観点から現庁舎での窓口総合化の可能性について検討する。		
改革内容	現庁舎における総合窓口設置の可能性について、物理的な集約化と情報システム構築などによる業務そのものの統合化の両面から検討し、総合窓口で取り扱う業務範囲、構築時の課題、運用面の課題、セキュリティ面の課題などについて方針を整理する。設置が可能であると判断した場合には、関係課と調整し総合窓口の実現をはかる。なお、ワンストップサービスの進化型としての市庁舎以外の公共施設等における行政手続きサービスの提供や「電子自治体」の確立を前提にネットワークによる行政手続きの完結という観点を踏まえて検討する。		
改革効果	現庁舎における総合窓口が設置された場合、市民サービス面ではその物理的な集約化の度合いに応じて来庁市民の窓口渡り歩きや窓口の不案内における混乱が減少する。一方、業務面では業務そのものの統合化の度合いに応じた合理化が図られる。現庁舎における総合窓口の設置が困難と判断された場合には、新庁舎での総合窓口設置に向けた事前調査という位置づけとなる。		
実施計画	年度	着手・実施	詳細内容
	14年度		
	15年度	着手 実施	現庁舎における総合窓口設置の可能性について、物理的な集約化と情報システム構築などによる業務そのものの統合化の両面から検討し、総合窓口で取り扱う業務範囲、構築時の課題、運用面の課題、セキュリティ面の課題などについて方針を整理する。
	16年度		設置の可能性ありの場合、導入に向けての検討開始
	17年度		可能性の有無、課題の整理状況による。