

# 地方公共団体向け総合窓口導入支援サービス

現状の課題を改善し、住民にとって利便性の高いサービスを提供できる窓口を実現

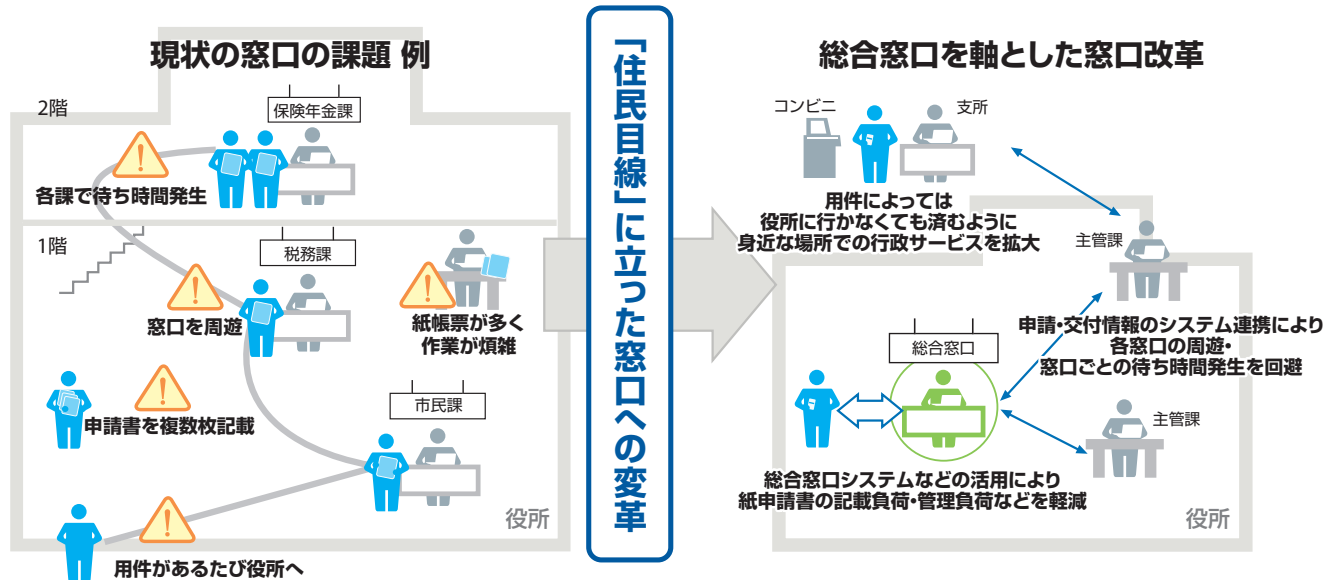
住民にとって利便性が高い窓口として着目されている総合窓口は、導入に際して「最適な総合窓口像が描けない」「内部調整がうまくいかない」「従来業務の変革が難しい」「総合窓口を支えるシステムが整備されていない」といったさまざまな障壁があります。

アビームコンサルティングは、障壁をひとつひとつ取り除き、各地方公共団体に適した円滑なワンストップ窓口の構築を支援する、総合窓口導入支援サービスを提供いたします。

## 地方公共団体における窓口サービス改革の必要性

地方公共団体は、財政状況が厳しい中、多様化する住民ニーズに対応するため、限られた経営資源を有効に活用しながら、住民目線に立った行政サービスの提供が求められています。

現状の窓口が抱える課題を解決するために検討されている方策のひとつとして、「一つの窓口・一度の手続き・短時間の対応」で住民の負荷を抑制する総合窓口が注目を集めています。



## サービスの特徴

アビームコンサルティングは、現状の窓口が抱えるさまざまな課題を明確化した上で、規模や組織体制、住民の流入出数、支所設置数など、各地方公共団体の特性にあわせた、効果的で実現性の高い総合窓口の導入を提案します。

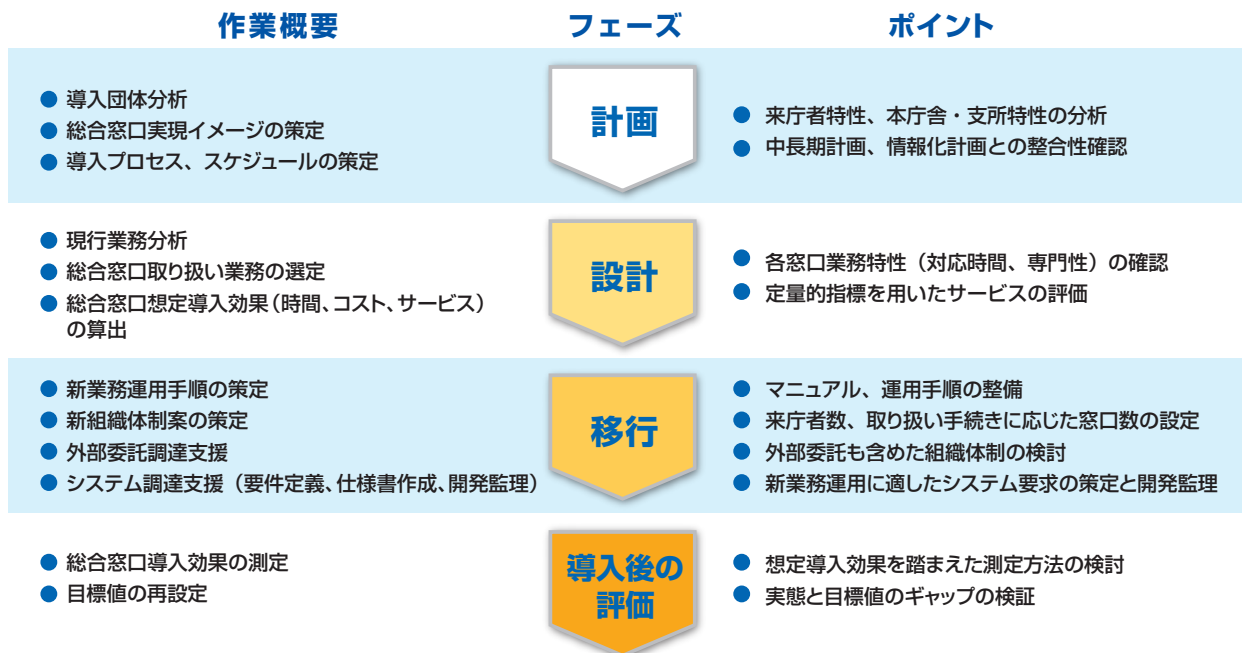
総合窓口導入に必要な「構想」「業務」「組織」「システム」の4要素を、包括的に検討・支援します。

総合窓口実現へのハードル	サービスの特徴
<b>構想倒れ</b> 自団体に最適な総合窓口像の実現へのプロセスや手法がわからず、構想倒れ、先送りになる	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 各団体の状況や特性を整理・分析し、最適な総合窓口像を明確化</li> <li>● 描いた総合窓口像に向けての導入手順やスケジュールを明確化</li> </ul>
<b>庁内調整がつかない</b> 構想実現に向けた作業を着手したにもかかわらず、組織や業務運用変更に対して合意が得られない	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 現行業務を可視化することで、職員が納得できる根拠の伴った総合窓口対象手続きを選定</li> <li>● 導入効果の見える化による職員間の改革意識の醸成</li> </ul>
<b>業務運用が回らない</b> 総合窓口を導入したものの、各課の役割や連携体制が明確化されておらず、窓口運用に混乱をきたしてしまう	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 新業務への移行手順（計画）、各課の役割や連携手法を明確化した新業務フローの策定</li> <li>● 事前シミュレーションの実施</li> </ul>
<b>システム運用の煩雑化</b> 複数課の手続きの整合性（処理順序など）を固りながら対応するためのシステムを整備することができます、システム運用が煩雑化してしまう	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 複数課にわたる手続きに対応するためのシステム要件（機能・非機能）の検討</li> <li>● 内部のシステム整備状況を踏まえた最適な総合窓口支援システムの検討（システム共通基盤の活用など）</li> </ul>

包括的に検討・支援

## サービスの全体像

総合窓口導入支援サービスでは、計画から設計、移行、導入後の評価までの一連の作業を総合的に支援します。例えば、「計画は立てたものの、頓挫してしまっている」といった悩みを抱えている場合は、「設計フェーズ」からの利用が可能であり、各団体の導入段階に応じた最適なサービスを提供します。



## 成果物イメージ

総合窓口の導入は関係する課が多いため、適宜情報提供を行い、理解を得ることが重要となります。その際、視覚的にわかりやすいだけでなく、調査データなど数値的な指標を用いた説得力のある資料が必要不可欠です。Aビームコンサルティングは、効果的でわかりやすい資料を提供し、プロジェクトを推進します。

### 提供資料例

