

# 総務文教常任委員会資料

令和6年3月5日

まちづくり政策部 デジタル推進課

市民協働部 市民課

【目 次】

1	「書かない窓口」の本稼働等について	1
---	-------------------	---

## 「書かない窓口」の本稼働等について

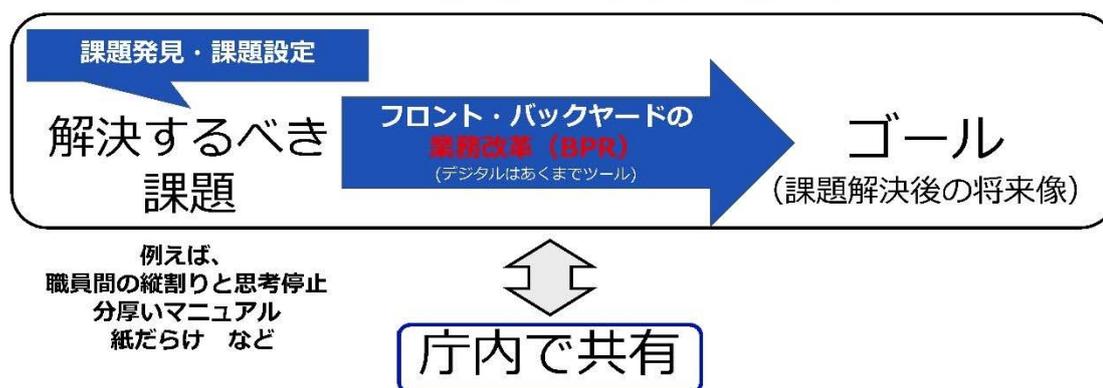
加東市では、市民の利便性の向上と職員の業務効率化を目的として進めている窓口業務改革の一環として、3月14日から市民課窓口で「書かない窓口」システムの稼働を開始します。

### 1 自治体窓口 DX 推進の背景

デジタル技術の進展により、サービスのデジタル化が飛躍的に高まる中、国民がデジタル社会の恩恵を受けられるように、地方自治体の住民サービスについてもデジタル化を推進するとともに、2040年頃にかけての人口減少・高齢化等の人口構造の変化に対応したものへの転換が必要なことから、デジタル技術の活用による利便性の向上と業務の効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていくことが求められています。

加東市においても、繁忙期の混雑及び外国人転入者の増加への対応等課題の解消に向けて、デジタル技術を活用した市民サービスの向上と業務の効率化を進める必要があります。

## - DX = デジタル + **トランスフォーメーション**



(デジタル庁資料 自治体窓口 DX「書かないワンストップ窓口」から抜粋)

### 2 解決すべき課題の整理と検証

令和5年10月に、国の窓口 BPR アドバイザーの支援を受けながら、実際に職員が窓口での一連の流れを体験し、課題や改善点を検証することを目的とした窓口利用体験調査及びワークショップを実施し、市民の視点に立った課題の整理と「理想の窓口」の実現に向けた検証を実施しました。

## 【窓口利用体験調査】



## 【窓口利用体験調査報告会及びワークショップ】



### 3 市民課における窓口業務改革の概要

#### (1) 「書かない窓口」(窓口受付業務支援システムの導入)

3月14日(木)から、市民課窓口において「書かない窓口」の運用を開始します。

これまでは、住民票交付や住所異動など市民課窓口での手続きについて、手続毎に申請書に住所・氏名などを繰り返し記載いただく必要がありました。

「書かない窓口」は、各種証明書の交付申請やライフイベント(転入、転出、転居、結婚、出産など)に係る手続きについて、本人確認をしっかりと行い、職員が必要事項を聞き取りながら、市役所のデータを活用して受付業務を支援する仕組みです。

来庁された方は、本人確認書類(マイナンバーカード、運転免許証など)を提示し、作成された申請書の内容に間違いがないかを確認し、署名していただくだけで手続きが完了します。

また、窓口での申請内容がデータ化されるため、基幹系システムへの入力、証明書の印刷等がRPAにより自動化されることで業務の効率化に繋がります。

今後に対応可能な窓口を拡大し、全庁的に書かない、待たない、回らないなど「理想の窓口」の実現に向けて取り組みを進めます。

【手続きの流れ（証明書交付申請の場合）】

# 書かない窓口で 手続きの流れがこう変わる

## 今の窓口 ▶▶▶ 書かない窓口

1. 記載台で申請書に記入



2. 番号札を取って待つ



3. 窓口で本人確認書類の提示と申請書の確認



4. 証明書の交付・手数料の支払い



1. 番号札を取って待つ



2. 窓口で本人確認書類を提示



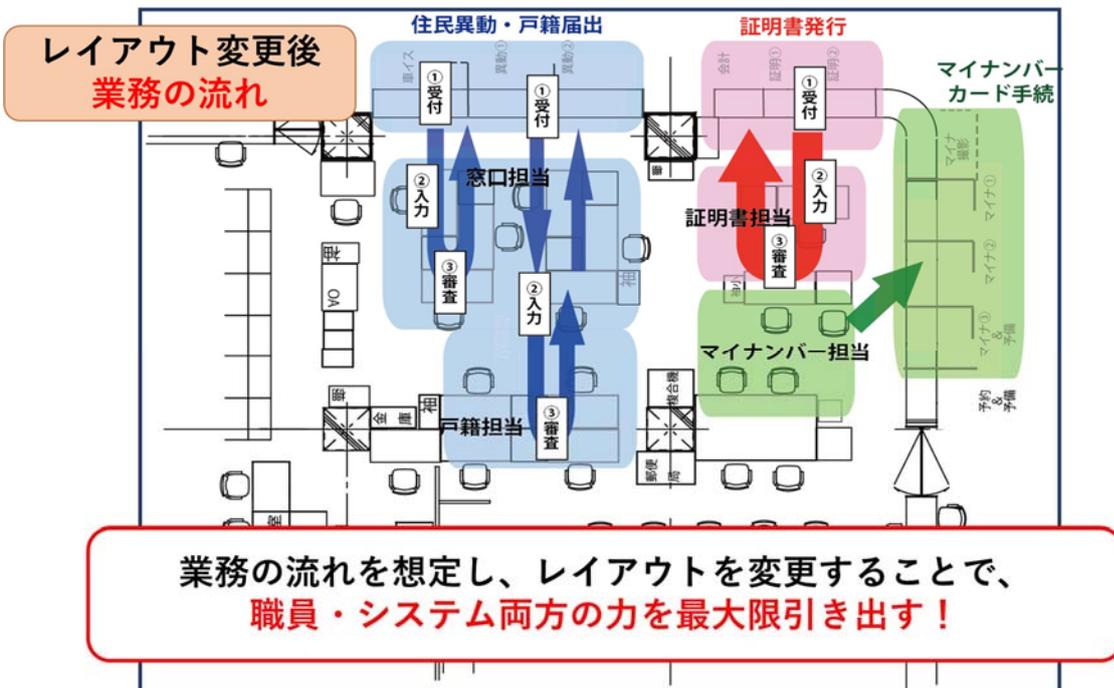
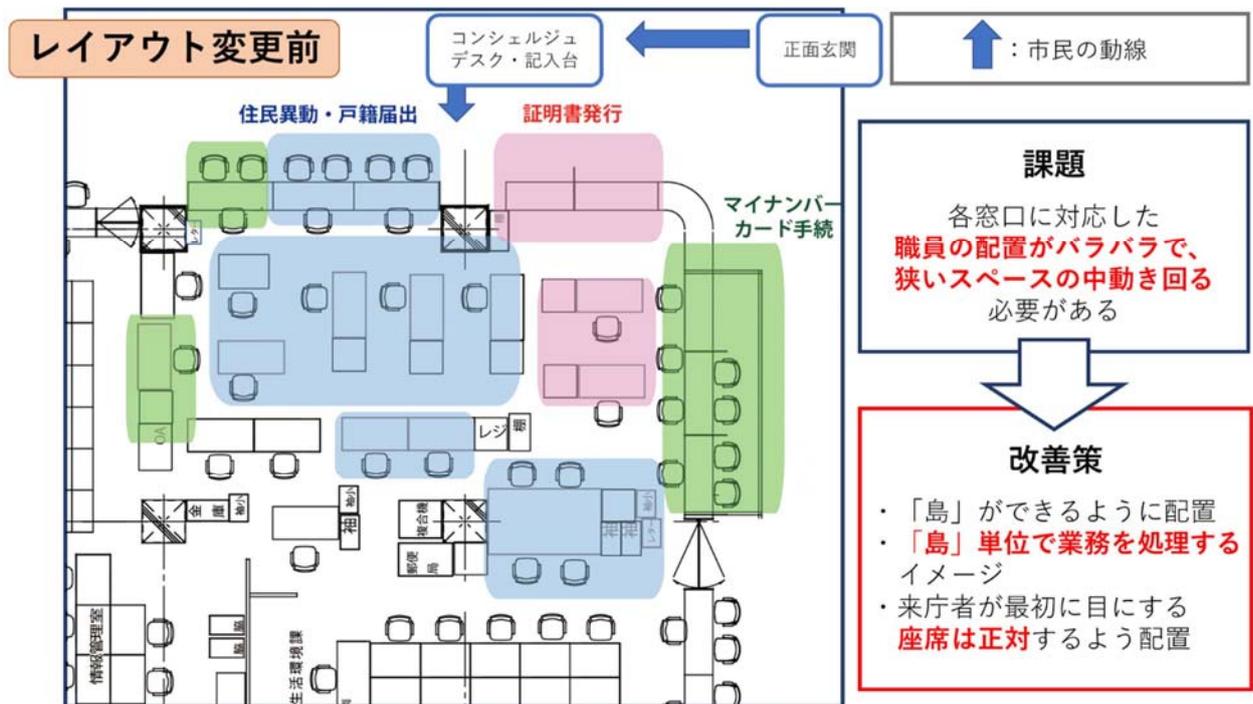
3. 市職員と一緒に申請書を作成



4. 証明書の交付・手数料の支払い



また、「書かない窓口」導入の効果をも高めるため、市民に最も近い市民課職員が問題意識を持ち、主体的に検討を行った上で、業務の流れを想定した執務室のレイアウトを変更しました。レイアウトについては、市民課職員全員が変更案を提案するプレゼンテーションを実施した上で決定しました。



(2) 「迷わない窓口」(窓口案内システムの更新・手続きガイドの導入)

令和6年2月から、外国人の転入が多い加東市特有の現状を踏まえ、多言語(英語・ポルトガル語・スペイン語・中国語・韓国語・ベトナム語)対応の発券機と窓口毎に呼出用ディスプレイを設置し、待ち時間の可視化と窓口への適切な案内表示を行うとともに、窓口混雑状況がWeb上で確認できる機能を活用し、業務改革を行っています。

【発券機】



【窓口案内用ディスプレイ】



また、スマートフォン等で質問に答えていくだけで、様々なライフイベント（転入、転出、転居、結婚、出生、離婚、死亡、氏名変更）に必要な手続きや必要書類が確認できる「手続きガイド」サービスを令和6年1月から開始しています。



**転入 ガイド結果**  
14件の手続きが必要です。

印刷する 結果を共有 URlコピー

手続き場所 **加東市役所** 持ち物リスト

**1階（市民課）**

- 転入届（転入届の特例による手続き）  
最初にやりますよ
- マイナンバーカードの住所変更
- 印鑑登録

**1階（保険医療課）**

- 乳幼児等医療費助成・こども医療費助成の申請
- 年金受給者の住所変更

**1階（社会福祉課）**

- 障害児福祉手当の受給者住所変更

**1階（福祉総務課）**

- 児童手当の受給申請

**2階（健康課）**

- 妊産婦健康診査費助成券の交付申請
- 子どもの定期予防接種の手続き

**3階（水道お客さまセンター）**

- 水道の使用開始手続き

**4階（こども教育課）**

- 保育所・認定こども園等の入園相談・入園申込み

**4階（防災課）**

- 防災行政無線戸別受信機無償貸与申請

手続き場所 **勤務先**

- 勤務先における各種住所変更

手続き場所 **加東警察署** 持ち物リスト

- 運転免許証の記載事項変更

次のアクション：

- 自分の回答を確認・修正する
- もう一度はじめてから回答する

🔍 一覧へ戻る

### 加東市役所への持ち物

- ・ マイナンバーカード又は住民基本台帳カード
- ・ マイナンバーカード
- ・ 母子健康手帳
- ・ 口座確認書類（請求者のもの）
- ・ 健康保険証（請求者のもの）
- ・ マイナンバー確認書類（請求者および配偶者のもの）
- ・ 本人確認書類
- ・ 子どもの健康保険証
- ・ 所得課税証明書（マイナンバー同意書及び保護者の本人確認書類により、所得課税証明書の提出に代えることができます。）
- ・ 在留カード
- ・ 番号確認書類
- ・ 保護者の就労証明書など保育の必要性を証明する書類
- ・ 印鑑登録をする印鑑

そのほかにも手続きにより必要な書類を求められることがあります

(3) 「待たない窓口」(窓口予約の導入)

マイナンバーカード交付申請等について、希望日時を選択し、必要項目を入力するだけで、簡単に来庁予約が完了するサービスを令和5年12月から開始しており、平日窓口及びマイナンバーカード休日窓口の予約を実施しています。

順次利用窓口を拡大し、市民の待ち時間の削減と業務の効率化に努めます。



1 日時の選択 2 予約情報の入力 3 内容の確認 4 予約完了

### 平日窓口

以下のカレンダーから希望の日時を選択してください

※転入・転居届はご本人様がされることを想定しているため、代理人様がお手続きをされる際には、事前に市民課まで必ずご連絡ください。

所要時間 **90分**

📅 カレンダー表示 📋 リスト表示

< 前週 今週 >

カレンダー表示 | 残り枠数

	2024年 2月 29 木	2024年 3月 1 金	2024年 3月 2 土	2024年 3月 3 日	2024年 3月 4 月	2024年 3月 5 火	2024年 3月 6 水
8:30	1 空き	1 空き	— 枠外	— 枠外	1 空き	1 空き	1 空き
9:00	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外
9:30	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外
10:00	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外
10:30	1 空き	1 空き	— 枠外	— 枠外	1 空き	1 空き	1 空き
11:00	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外
11:30	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外
12:00	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外
12:30	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外
13:00	1 空き	1 空き	— 枠外	— 枠外	1 空き	1 空き	1 空き
13:30	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外
14:00	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外
14:30	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外
15:00	1 空き	1 空き	— 枠外	— 枠外	1 空き	1 空き	1 空き

1 日時の選択 2 予約情報の入力 3 内容の確認 4 予約完了

### マイナンバーカード休日窓口

以下のカレンダーから希望の日時を選択してください

※この手続きはご本人様がされることを想定しているため、代理人様がお手続きをされる際には、事前に市民課まで必ずご連絡ください。

所要時間 **30分**

📅 カレンダー表示 📋 リスト表示

< 前週 今週 >

カレンダー表示 | 残り枠数

	2024年 3月 7 木	2024年 3月 8 金	2024年 3月 9 土	2024年 3月 10 日	2024年 3月 11 月	2024年 3月 12 火	2024年 3月 13 水
8:30	— 枠外	— 枠外	3 空き	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外
9:00	— 枠外	— 枠外	3 空き	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外
9:30	— 枠外	— 枠外	3 空き	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外
10:00	— 枠外	— 枠外	3 空き	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外
10:30	— 枠外	— 枠外	3 空き	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外
11:00	— 枠外	— 枠外	3 空き	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外
11:30	— 枠外	— 枠外	3 空き	— 枠外	— 枠外	— 枠外	— 枠外

(4) 「行かない窓口」(オンライン申請システムの導入)

スマートフォンからマイナンバーカードの読み取りにより、電子署名からクレジットカードによる決済までワンストップで電子申請が完了するサービスを令和5年12月から運用開始しており、市民課窓口で交付している住民票等についてオンライン申請が可能です。

令和6年2月末現在において7課の20手続について、オンラインでの手続きが可能となっており、今後対象手続きを拡大することで「行かない窓口」の実現を目指します。



【オンライン申請が可能な行政手続き】

担当課	行政手続き名称
秘書広報課	広告申込内容変更届、広告掲載申込(市ホームページ)、広告掲載申込(広報かとう)、「広報かとう」アンケート調査
企画政策課	「加東伝の助」着ぐるみ貸出申請、「加東伝の助」デザイン使用申請、かとうフォトコンテスト2023 Web投票
税務課	所得課税証明書交付、納税証明書交付、完納証明書交付
市民課	住民票交付、戸籍交付、身分証明書交付、独身証明書交付
保険医療課	福祉医療費受給者証再交付申請、福祉医療受給資格等(変更・喪失)届、国民健康保険資格喪失届
社会福祉課	電力・ガス・食料品等価格高騰緊急支援給付金支給
教育総務課	スクールバス利用許可申請(アフタースクール、こども教室利用)、スクールバス利用許可申請(通学利用)

【窓口業務改革の取り組み】



#### 4 自治体 DX の推進に関する政策提案書に係る取り組み状況について

##### (1) 市役所業務の DX 化について

「加東市 DX 推進計画」に基づき、デジタル技術を活用した業務の効率化に努めています。特に公共施設予約システムについては、平成 24 年度に導入後、大きな改修を行っておらず、利用しやすいデザインへの変更、電子決済への対応等早期に更新を行う必要があります。

利用者の利便性の向上と業務の効率化を図るため、関係部署と連携し、必要となる機能の選定等システム更新に向けた事務を進めています。

##### ア システム更新の方向性

現在の業務プロセスを見直し、業務改善を行いながら新機能を有したシステムに更新するとともに、スマートフォン等からのオンライン予約及びキャッシュレス決済の導入を検討しています。

また、物理的な鍵を使用しないスマートキーの検証も進められていることから、将来的なスマートキーの導入を踏まえたシステム選定を行うこととします。

##### イ 今後の予定

今年度中に更新方針を決定し、次年度以降早期の更新を目標に事務を進めます。

##### (2) デジタル地域通貨の導入及び行政ポイント・健康ポイントの導入について

商工観光課において、県下都市商工主管者会議にデジタル地域通貨の導入状況を議題として提出しており、県下の状況を把握し、導入市町への視察や調査を行う予定です。

小規模事業者が大半を占める地域では、手数料の負担が大きいことや、売上金の納入遅延の問題があるため、事業者側の利用が拡大しない課題もあり、メリット、デメリットの両面から研究を進めます。

行政・健康ポイントについては、健康アプリ、加東シニアいきいきポイント等での利用を想定しており、現在事業者からのデモ等による情報収集を行っているところです。

次年度において、方針を決定し、デジタル田園都市国家構想交付金事業採択を視野に検討を進めてまいります。