

【 視 察 報 告 書 】

報告者： 塩尻 英明

視察日： 令和5年1月30日

■ 市民窓口業務改善改革について

◇ つくば市の概要

つくば市は、茨城県の南西部に位置し、茨城県の県庁所在地水戸市から南西に約50キロメートル、首都東京から北東に約50キロメートル、成田国際空港（成田市）から北西に約40キロメートルの距離に位置しています。面積は283.72平方キロメートルで、これは県内で4番目の広さ。気候については、年間平均気温が14.9度と温暖な地域であり、年間降雨量は、1,407.0ミリメートルとなっています。（平成28年度）また、降雪は年に2～3回程度で、特に冬季に吹く「筑波おろし」と呼ばれる乾いた冷たい風は、筑波山南部地域の特徴。

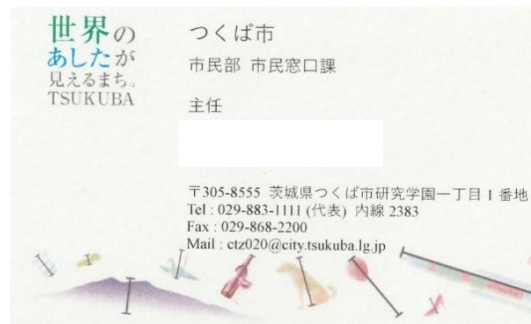
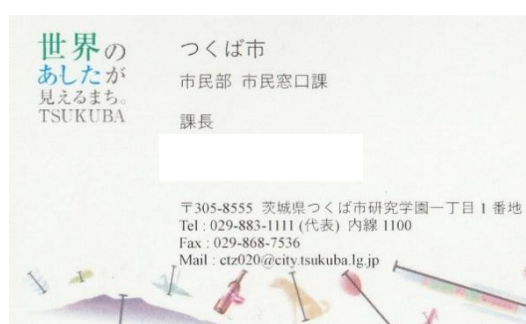
人 口 ～ 252,481人 (R4.10月)

世帯数 ～ 118,164世帯

面 積 ～ 283.72Km²



<つくば市 視察対応者>



◇ 視察目的

旭川市は次年度に新庁舎の開庁を予定しており、それに向けて窓口業務の改善も行ってきている。しかし、現在目指しているところは「待たない」「書かない」窓口であり、「行かない」窓口までのサービスを目指し取り組んでいくことが先進的な取組というべきと考える。「行かない」窓口について考慮せず「書かない」窓口を完成させてしまうと、後から追加することとなる「行かない」窓口用のシステムの最適化に影響を及ぼす可能性もある。

そこで、これら「待たない」「書かない」「行かない」窓口として進めているつくば市の状況を視察しに行こうとするもの。

◇ 市民窓口業務改善改革の推進

2019年度末に作成された「第2期つくば市戦略プラン」に個別施策として掲げられ、2020年から流行した新型コロナウイルス感染症対策のため、「行かない」窓口としての「スマート申請」の早期導入を実現したとのこと。

順序に前後はあるものの、実際の実践開始は新型コロナウイルス感染症対策が始まってから。旭川ともそれほどの違いは無いのではないかと。

◇ 窓口支援システムとスマート申請

- ・ 窓口支援システム＝「書かない窓口」
- ・ スマート申請＝「行かない窓口」

基本的なイメージは旭川市と似たシステム運用を行っている。

■ 窓口支援システム

旭川での事前申請システムと近いシステムになっている（開発ベンダーも同じ）。ただし、紙への署名は一切不要で、「書く」のはタブレットへの電子署名のみ。さらには、複数窓口で申請が必要な場合には各窓口用の申請書等が同時に印刷され、他の窓口へ行った場合に改めて記入等をする必要がない点は旭川とは違うところ。

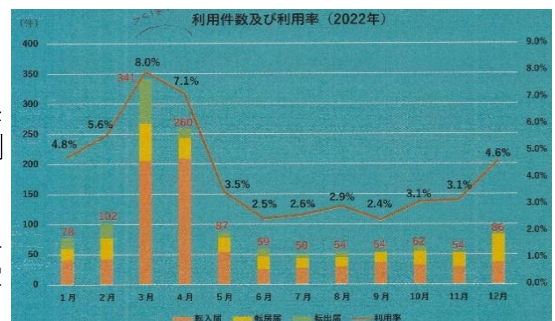
<書かない窓口利用件数>

最高～8.0%

最低～2.4%

繁忙期の3月が一番多く、筑波大学がある関係で特に若い世代の利用が多いが、それでも1割に満たない利用率となっている

全体の待ち時間は減ったものの、誤字等防止のため、慎重になりすぎて紙運用時よりも受付と審査が長時間掛かる事態になっている。



<複数窓口への申請>

必要な申請書が全て印刷されるため、『持っていくだけ』でOK

最初の市民課窓口でデジタル署名をしたのちは署名等を行う必要もなく、印刷された申請書を各窓口を持っていくだけで各手続きを行うことができる。

また、お悔み窓口においては、予約することで各窓口の担当者が入れ替わりで市民へ対応するため、市民は各窓口に行かず、市民課窓口の1か所で全ての手続きを終えることができる。

【現在行っている実証実験】

～タブレットで申請書作成～

現在、免許証やマイナンバーカード等の本人確認書類と顔認証システムを利用して、記載事項の読み取り及び本人照合を行うことで、より市民サービス向上を目指した実証実験を行っている段階とのこと。

とても興味深く、実証実験の結果次第では最後の署名以外全ての項目が記入不要になるため、入力ミスの軽減やそもそも入力の手間も削減できるため、相当期待のできる取組と考えられる。

■ スマート申請

基本的なシステムは旭川と同様。法的規制もあり、取扱い項目の拡充については現時点では限界がある。

スマート申請利用件数 ※2022年12月末時点				
項目名	累計	月平均	利用率	サービス開始日
転出届	2,147件	93.3件	11.0%	R3.2.12
住民票の写し	97件	4.2件	—	R3.2.12
印鑑登録証明書	21件	1.2件	—	R3.7.1
戸籍謄抄本	421件	26.3件	—	R3.9.1 <small>コンビニ 持ち帰り</small>
戸籍の附票	33件	2.1件	—	R3.9.1
身分証明書	40件	2.5件	—	R3.9.1
独身証明書	35件	2.2件	—	R3.9.1
相続関係戸籍	3件	0.3件	—	R4.4.1

本データから、利用者は一番多い転出届が11%と、低利用率となっていることが確認できる。担当者としても、まだまだ周知不足であることや、若者がデジタル利用の多くを占めていることに課題があるとのこと。



満足度調査では8割近くが高評価となっている。『使った感想』としてはとても高い評価となっていることがわかる。

※転出届の繁忙期は2割近い利用率

<職員は負担を感じている>

職員へのアンケート調査の結果、紙運用の方が楽という回答が一番多く、市民側としては、利用者の多くが好意的に捉えているが、効率的な運用ができておらず、職員は負担に感じている。

その理由の一つが、住民票等のスマート申請による対応には、結局郵送の準備等が必要になり、職員側としては作業の軽減には繋がっておらず、運用を一から見直す必要があると考えている。

◇ 所感

本市では現在のところ、未だに『行かない』窓口という面については全面的に推進していないが、それでも一定の取組は行っており、つくば市とも類似している点があくもあつた。

しかし、つくば市の担当者の説明では、窓口支援システムとスマート申請は全く別ものではなく、同時に進めなければ後々システム上の弊害が生まれる可能性もあり、旭川市としても将来像をどのように考えているのかをしっかりと明確にしていかなければならないと考える。

利用者が少ないことや、利用者の多くが若者で占めている点については、どの自治体も同じであり、今後の課題となるのはおそらく旭川市も同様の悩みとなるであろう。

複数申請が必要な際に、旭川市は特に『建物自体が離れている』という点があり、現状としては市民への負担を軽減できない面もあるが、つくば市のお悔み対応のように、市の職員が入れ替わり対応することによって、市民は一か所の窓口から移動せずに申請を終えることができるのはとても素晴らしい取組と感じた。

旭川市は新庁舎の運用が開始されればある程度の課題は解決できると思われるが、市民サービスの向上における最終目標を明確にしていかなければ、後々システム上の弊害に悩まされる可能性もある。

つくば市の取組み以上の将来像を持って取り組んでいただけるよう期待をしたい。