

視 察 調 査 報 告 書

委 員 会 名	総務企画委員会
参 加 者	委 員 長 井町 圭孝 副委員長 廣重 敦 委 員 田口 正夫 青山 晃子 佐藤 哲朗 荻野 秀範 杉浦 久直 井村 伸幸 中根 武彦
視 察 日 時	令和6年1月23日（火）13:30～15:00
視察先・概要	東京都渋谷区 人口：230,609人 世帯数：142,443世帯 面積：15.11 k m ²
視 察 項 目	書かない窓口について
視 察 概 要	1 渋谷区基本構想「ちがいを ちからに 変える街。渋谷区」 (1) 持続可能な行政運営の実現 (2) 時代の変化に即応できる行政サービスの提供 2 事業着手の背景 (1) 総務省から I C T を活用した業務改革の要請 (2) 新庁舎移転に伴う市民サービスの向上の要請 ・区民サービスの向上に直結する窓口業務の改善に着目 3 窓口業務の課題 (1) 申請書を複数書くのが手間 (2) 移動が手間 (3) 待ち時間（処理時間）が長い 4 解決策 (1) 申請書のワンライティング、電子化 (2) 電子申請・ワンストップ窓口化 (3) 子育て世代が申請する出生届や児童手当等をワンフロアで完結 (4) 出張所への誘導、業務フロー見直し、データ入力の省力化 5 プロジェクト予算 (1) ソフトウェア開発費 7,000万円 (2) 運用費用・賃貸借(月額) 118万円 6 プロジェクト体制 業務部門の所管課である住民戸籍課だけでなく、出張所の代表者を加えることで、要件定義の精度向上、参画意識の高揚、各出張所への円滑な展開と協力体制強化を図った。 システム開発担当課長、I C T 戦略課長を横串で配置することで新 I C T 基盤の円滑な環境構築ができた。 7 スケジュール ・2017年度 プロポーザル着手

	・ 2018年 3 月 事業者選定 ・ 2018年 4 月 要件定義 ・ 2018年 6 月 設計・開発 ・ 2018年 9 月 製造完了、検証 ・ 2018年12月 受入れテスト ・ 2019年 1 月 本稼働 ・ 2019年度 各出張所へ展開・運用定着化 8 品質管理 プロジェクト初期段階からリスク抽出を行い、解消に向けて進捗会議及び分科会で議論を重ねた。 (1) デモ端末の設置と運営 (2) 事業者側の第三者組織（品質管理部門）の事前レビューを義務づけるなどの各種レビューの工夫 (3) 他自治体への横展開を意識したドキュメント作成 9 業務改善のアプローチ 受付、入力、検認を3人で行う従来の3線式から、受付と入力を1人で行う2線式へ変更 OCRシステム（画像データからテキストを文字データに変換するシステム）を導入し、届出書の受付業務を年間約4,000時間削減 10 成果 窓口の集約＋システム化による区民の省力化・利便性の向上及び職員の生産性向上 (1) システム改修後の平均所要時間 78分→38分 (2) 職員原価の改善により約3年半で費用を回収できる見込み (3) 職員の対応ミスの減少 (4) 区民と職員のコミュニケーションの円滑化 11 今後の取組・課題 (1) 入力項目のさらなる削減 (2) 他課の業務への応用
所 感 ※視察しての感想や岡崎市への提言など	・ 2019年 1 月新庁舎移転に合わせ、区民サービス向上を図るプロジェクトの一環として、総合窓口チームで「書かせない・移動させない・待たせない」をキャッチフレーズに改善項目を洗い出し、ワンライティング、ワンストップ窓口、3線式の見直し等の電子申請を活用することで実現しているが、子育ての手続きはベビーカーで訪れる人が多いため、階をまたがずに全てワンフロアで完結するなど、区民目線が行き届いている。投資（イニシャルコスト＋ランニングコスト）に対して回収見込みを立て、フォローアップしているところや、区民、職員の導入後の反応もよい（早くなって、楽になった）ところから、さらに進化させていくべきと感じた。住所、氏名、年齢といった基本項目は一度書いたものをOCRで読み取り、以降の記載は不要というのは本市でも導入を進めるべきと考える。

- ・役所内の手続がデジタル化に進む先進事例と思い、興味深く説明を聞いた。手続が簡素になり、来庁者・担当職員も時間の短縮が進み、効率よく手続が済むようになったと思う。転入のため、転入手続に来庁した人々からも「名前だけの記入で便利になった」、「待ち時間が少なく、無駄な時間が省けた」と多くの意見をもらっているとのこと。区役所にとっても大変画期的なシステムであり、ここまでプロジェクト体制を整え、推進してきた努力に驚いた。本市においても、ワンストップサービスを目指して、効率よく分かりやすい、簡素なシステム構築を願う。数多くの手続の中で何が大切で、何が必要なのか、よく調査研究をして、市民の理解の下に考えていく必要があると思う。色々な手続に慣れていない市民に寄り添い、より効率的な市民サービスを提供できるよう、今後も現地に出向いて直接説明を聞き、勉強していきたいと感じた。
- ・先導部署だけでなく、出張所職員を含め、多くの当事者に開発から関わってもらっている。初期から当事者を巻き込むことで、やらされ感をなくし、システムにも細かな声を反映することができている。直接関わってもらうのは、アンケートやヒアリングだけで済ませる何倍ものよさがある。そのときに取られる工数は大きいですが、利用開始後は、市民側の待ち時間短縮だけでなく、職員側の工数削減につながっている。今後は、削減した分の工数をほかの業務に振り分けることも検討しているとのこと。発災時の様々な聞き取り書、証明書、申請書も名前や住所等、同じことを何度も記入する必要がある。職員数が一番足りなくなる発災時にこのシステムの応用がかなえばすばらしい。
- ・渋谷区では転出証明書をOCRでの読み込みにより、窓口での記入を大幅に削減し、他の手続においてもそのデータを流用し、ワンストップ化を実現し、本人はタブレットでのサインのみに限定することで、窓口での受付時間の大幅短縮を実現していた。市民の負担も大幅に軽減していることに加え、窓口では待っている人も少なく、ゆったりとできているように感じた。システム導入には費用がかかると思うが、市民の負担軽減と行政サービスの向上と、長期的には費用削減につながっているとのことであり、本市においても導入を検討していくべき取組と言える。また、各自治体でこういったシステムを個別に開発することは効率が悪いので、国としてフォーマットの統一と共通システムの導入が必要と感じた。
- ・行政への申請書は種類が多く、同じような項目を何度も記入する必要がある、手続の窓口が分散しているため、住民にとっては手続に長時間を要することが問題となり、「書かせない」、「移動させない」、「待たせない」を目標に業務改善の一環として進められた。解決のためにシステムが導入され、従来は平均所要時間78分かかったものが、システム改修後は平均所要時間38分と、約半分に短縮されている。本市においても、福祉部門においては相談窓口を一本化した「ふくし相談課」

を設置し、業務改善を進めているところではあるが、他部署との連携はいまいちの状況であると考え。福祉及び戸籍の事務については、日本国中どの市町に行っても必ず必要とされるものであり、国の制度として、マイナンバーカードを活用し確立されたものにすることが必要であると感じた。

- ・DX化を進める上で、渋谷区にて先進事例として参考にするべき点は、その考え方である。「書かせない」、「移動させない」、「待たせない」という方向で、ベンダーと協働して進めたこの住民移動届の提出事務に係る取組は、費用対効果も十分に得られていることも確認できた。住民の利便性向上と、DX化による効率化を両立できており評価できる。一方で、これは住民が窓口で行う様々な手続の中の一部に関する取組であり、DX化の推進には各自治体間で異なる書式など、障害となる差異を国において統一化するなど連携しやすくする必要がある。まさに国の旗振りにより進められているところである。本市においては、国の動向や他自治体の先進事例を見据え、より住民の利便性向上につながるDX化の取組を積極的に推進し、職員には窓口や内部での事務業務から解放され、直接住民に寄り添った市民サービスの提供へと転換していくようなさらなる意識改革を期待したい。
- ・全国的にも幾つかの自治体で「書かない窓口」のシステムが導入され始めており、全国で初めてシステムを導入した渋谷区の取組は、市民側にとっては手続の際に必要な煩わしさ（同じ項目記入の繰り返しや申請のための場所移動）を簡略化し、また窓口の職員にとっては、入力ミスによる訂正などの時間を省けることから本市においても参考にすべきと感じた。今後、システムの横展開（死亡届に関連する手続など）により、業務の効率化にもつながるものと感じた。現在、本市では記載台で申請用紙に必要事項を記入後、窓口を持っていくだけの申請になっているが、窓口職員と申請者（市民）との間にコミュニケーションがほとんどなく、そのために生じる苦情なども、時には発生しているのではと考えられることから、このようなシステムを導入することで風通しのよい窓口の実現にもつながるものと感じた。
- ・住民異動受付支援システムを導入することで、来庁市民の手続にかかる時間短縮（時間サービス）と職員のコストダウン（人件費）につながり、今の時代に合った手法であると思う。一つの窓口で、転出証明や印鑑証明などの手続が一遍に済んでしまうことも来庁者にとって時間短縮と、よりよいサービスになると思う。今後、日本の人口が減少する中で、公務員の人口も減少することは単純に予想される。そのときに渋谷区が導入している住民異動受付支援システムが利用できれば、少ない人手で変わらないサービスが提供できることは、素晴らしいことだと思う。本市では、何か不都合があるのかを調べる必要がある。

委員長の総括	今では100を超える自治体が採用するシステムになっているが、一からプロジェクトチームを立ち上げ、取り組んできたことに対して、勉強させてもらった。 人を減らすことが目的ではなく、あくまで区民サービスの向上を意識した「書かせない」、「移動させない」、「待たせない」ことを、庁舎の建て替えによるタイミングに合わせて実現させており、1件当たり平均15分の短縮が図れるとのこと。区民も待ち時間が減り、役所もOCR技術を用いた電子化によるペーパーレス化や補正作業の軽減が図れている。 また、短くなった待ち時間でさえも有効に使うことを模索している点も、見逃せない。（実現できた際はまた学びに行きたい） 本市も次年度から書かない窓口を実施することによって、市民とともに職員にも喜ばれるよう、制度をつくり上げるとともに、さらなる市民サービスの向上にも努めてもらいたい。
---------------	---