

令和5年度  
総務委員会  
行政視察報告書

1 期 日

令和5年5月16日（火）～5月19日（金）

2 視察先及び調査事項

神奈川県座間市

・フリーアドレスの導入について

埼玉県戸田市

・戸田市防災基本条例について  
・おねがい・まかせて会員について

茨城県つくば市

・書かない・待たない・行かないデジタル窓口について

3 出張者

委員長	三好和彦	副委員長	塩崎雄大
委員	西坂壽	委員	伊藤新平
委員	御荘秀樹	委員	藤田節雄
委員	一色輝雄		

随行職員 植村春希

## 特定調査事項（座間市）

- フリーアドレスの導入について
  - 1 導入に至る経緯について
  - 2 導入に当たっての具体的な検討について
  - 3 現時点における問題点及び課題について
  - 4 導入の効果について
  - 5 将来的な展望について



# 座間市 フリーアドレスデスク導入記録

作成者：座間市

既存机撤去  
1F 介護保険課



既存机撤去  
1F 国保年金課



既存机撤去  
1F 生活援護課



既存机撤去  
1F 障がい福祉課



新机組み立て作業中  
1F 介護保険課



新机组立て作業中  
1F 国保年金課



新机設置  
1F 障がい福祉課



新机設置  
1F 障がい福祉課



新机設置  
1F 生活援護課



新机設置  
1F 生活援護課



新机設置  
5F 教育総務課



新机設置  
5F 学校教育課



新机設置  
5F 教育指導課



新机設置  
2F 子ども育成課



既存机等搬出



既存机等搬出



既存机等搬出



既存机等搬出



既存机等搬出



既存机等搬出



既存机等搬出



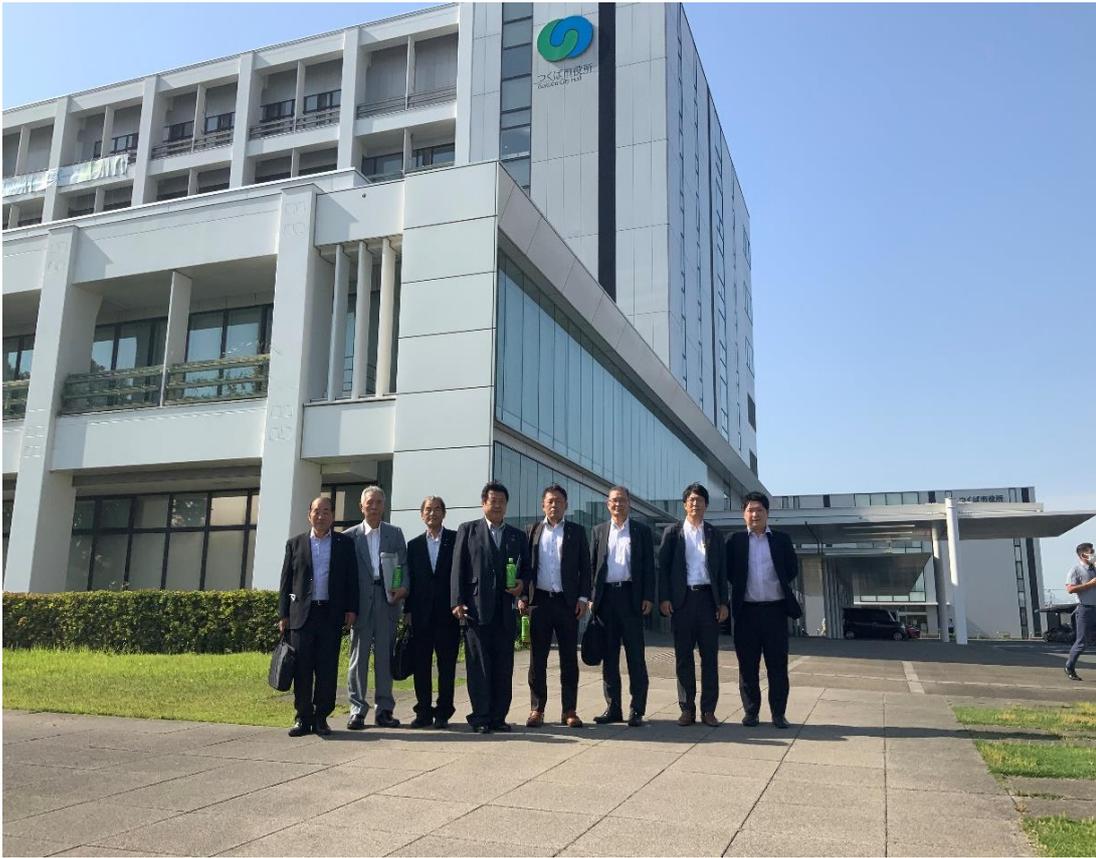
## 特定調査事項（戸田市）

- 戸田市防災基本条例について
  - 1 概要について
  - 2 制定に至る経緯について
  - 3 制定に当たっての具体的な検討について
  - 4 条例制定後の効果について
  
- おねがい・まかせて会員について
  - 1 概要について
  - 2 取組に至る経緯について
  - 3 取組に当たっての具体的な検討について
  - 4 運営体制について
  - 5 現時点における問題点及び課題について
  - 6 将来的な展望について



## 特定調査事項（つくば市）

- 書かない・待たない・行かないデジタル窓口について
  - 1 概要について
  - 2 取組に至る経緯について
  - 3 取組に当たっての具体的な検討について
    - （1）デジタル窓口を推進するにあたっての体制について
    - （1）デジタル窓口導入に合わせて、各課業務の見直しの有無について
  - 4 取り組み実績について
    - （1）費用面での効果について
    - （2）市民目線及び職員目線での効果について
  - 5 現時点における問題点及び課題について
  - 6 将来的な展望について



令和5年(2023年)5月18日

## 書かない・待たない・行かないデジタル窓口について

### 1 概要について

つくば市戦略プラン施策「書かない・待たない・行かないデジタル窓口の推進」として「書かない・待たない窓口」(窓口支援システムの事業者決定)、「行かない窓口」(スマート申請運用開始)の取組を具体化したものです。

#### (1) 書かない窓口

##### ① 申請書のデジタル化

住民異動届書の記入を不要とする窓口支援システムの構築

##### ② 窓口フロアの充実

窓口フロア等の掲示物の整理、来庁者を迷わせずスムーズな対応ができるフロア案内マニュアル及びチェックシートを作成

#### (2) 待たない窓口

##### ① 電子マネー決済の導入

2020年10月に証明書交付手数料のキャッシュレス決済サービスを開始

##### ② 番号案内表示システムの導入

2020年1月から窓口混雑状況のWeb発信

#### (3) 行かない窓口

##### ① スマート申請の導入

スマホを使って自宅から住民票の写しの請求と転出届ができるサービスを開始し、その後印鑑登録証明書や戸籍証明書などを順次追加

##### ② コンビニ交付の増加、証明書発行機交付の増加

マイナンバーカードの普及拡大を進めるため、コンビニ交付サービス及び本庁舎設置の証明書発行機の取扱件数の増加を目指した案内の強化及び発行手数料の減額(2023.5.31まで10円で取得可能)を実施

##### ③ マイナンバーカードの交付推進

特別定額給付金やマイナポイントにより交付申請数が大幅に増加したため、対応窓口・端末機の増設、土日窓口での交付枠の拡大、土日の集中交付日の実施、人材派遣による交付体制の強化などを実施

## 2 取組に至る経緯について（資料1：P3～6参照）

つくば市では2020年に「第2期つくば市戦略プラン」を策定し、市民窓口課では「書かない・待たない・行かないデジタル窓口の推進」に取り組みました。これにより、市民の利便性の向上と、業務の効率化を図り、限られたリソースで「市民に寄り添ったサービス」を提供できるようにしたいと考え、窓口のデジタル化を推進してきました。

当市の窓口には、待ち時間が長い、手続きにかかる時間が長い、待合スペースに人が多い、といった課題がありました。そこで、手続きにかかる時間（市民が申請書に記入する時間・職員が申請内容を入力する時間）の削減と来庁不要の手続きの拡大を目指した取組を始めました。

2020年1月下旬から2月にかけて実証実験（事業名：タブレットで転入届作成）を行いました。（04つくば市の取組み参照）この成果等をふまえ、窓口業務関連部署の職員から構成されたデジタル窓口推進WGにて必要な要件を実現するためのシステムを検討しました。

2021年3月に公募型プロポーザル方式にて構築・運用事業者の選定を行い、4月から委託業者によるシステム構築準備作業を進め、同年10月15日に窓口支援システムの運用を開始しました。

### 〈窓口支援システムの仕組み〉

引越しに関する届出（転入届・転居届・転出届）を行う場合に、事前にスマートフォンで届出情報を入力し、表示されるQRコードを持って市役所に行き、窓口のタブレットに電子サインをするだけで手続きができます。

## 3 取組に当たっての具体的な検討について

### (1) デジタル窓口を推進するにあたっての体制について

2019年8月に、副市長を最高情報責任者としたつくば市デジタル・ガバメント推進本部が設置され、政策イノベーション部次長が会長となりデジタル・ガバメント推進会議を行っています。

さらに、専門的な事項について調査及び検討を個別に行うため、政策イノベーション部情報政策課長を統括リーダーとした8つの専門ワーキンググループを設置しており、デジタル窓口推進ワーキンググループはその中の1つです。構成員は市民窓口課をはじめ、税部門、福祉部門、保険部門及び子育て関連部門の職員で構成し、市民窓口課長補佐がリーダーとなっています。

(2) デジタル窓口導入に合わせて、各課業務の見直しの有無について

現行業務のデジタル化を図るものであったため各業務の大きな見直しは実施していませんが、オンライン申請が可能な業務の洗い出しや例規の改正などを行いました。

#### 4 取組実績について

(1) 費用面での効果について

現在運用中のシステムは以下の2つです。

① 窓口支援システム

2021年3月プロポーザル方式で事業者決定

2021年4月～9月導入準備

2021年10月～運用開始

・構築費 約3,000万円（初期投資）

※新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金を活用

・年間運用費 約150万円

② スマート申請システム

スマートフォンを使って、戸籍謄抄本、印鑑登録証明書、住民票の写しなどの申請手続きができるシステム。手数料をクレジットカードで決済すれば、御自宅に証明書が届きます。

2020年8月事業者決定（随意契約）

2020年9月～2021年1月導入準備

2021年2月～使用開始

・導入費 約45万円（初期投資）

※新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金を活用

・年間使用料 約80万円

時間外勤務時間数は導入前と比較して変わっていません。（窓口支援システムの利用率が低いことや全体的な処理件数の増加によるものと考えられます。）

ただし、転出届に係る異動受付処理時間については、届出書記入時間が無くなったことや手続終了までの内部処理時間が減少したことから、処理時間は削減できました。

## (2) 市民目線及び職員目線での効果について

### ① 市民目線

約6割近くの方が使いやすく、ポジティブな反応であった半面、窓口に来ないといけない手続きが残ってしまっている点、利用者の84%が39歳以下と利用者に偏りがある点が課題となっています。

### ② 職員目線

住民記録に関しては入力が楽になったという声が非常に多かったが、使いやすさの点や効率化の点において紙媒体と大差がなく、大幅に事務が改善したいという印象はない。

## 5 現時点における問題点及び課題について

現在の窓口支援システム利用率(全申請の約3%)が低いことや、他の申請手続きサービスへの拡大が課題となっています。

マイナンバーカードの普及が進むとともにマイナポータルでの行政手続きが拡大しています。今年2月6日からは、全ての市町村で引越しワンストップサービスが開始されオンラインで転出届の提出が可能になり、今年4月の時点では、全転出届の約3割がマイナポータルを利用したオンライン申請となりました。今後、更に利用拡大が予想されるマイナポータルと本システムとの棲み分けを明確化し、利用者のメリットをいかに周知していくかが利用率向上の鍵を握っていると考えています。

## 6 将来的な展望について

5月11日からは、スマートフォン(アンドロイドのみ)にマイナンバーカード機能が搭載可能となりました。今後は、市民の利便性向上のため、これまでの取組との連携や運用改善を進めていく予定です。システムの習熟による課題の醸成を図り、業務改善を進めていきたいと考えております。また、対象手続きの拡大や庁内連携など、単一の部署から複数の部署へと波及を促進できればと考えています。

# つくば市の取組みについて

別添資料1

書かない・待たない・行かないデジタル窓口の推進



目次  
Agenda

- 01 つくば市の概要
- 02 書かない・待たない・行かないデジタル窓口の推進
- 03 システム導入までの歩み
- 04 つくば市の取組み
- 05 運用フロー
- 06 集計データ
- 07 今後の方針

# 01 つくば市の概要 —サイエンスのまちつくば—



## 都心に近い全国有数のサイエンスシティ

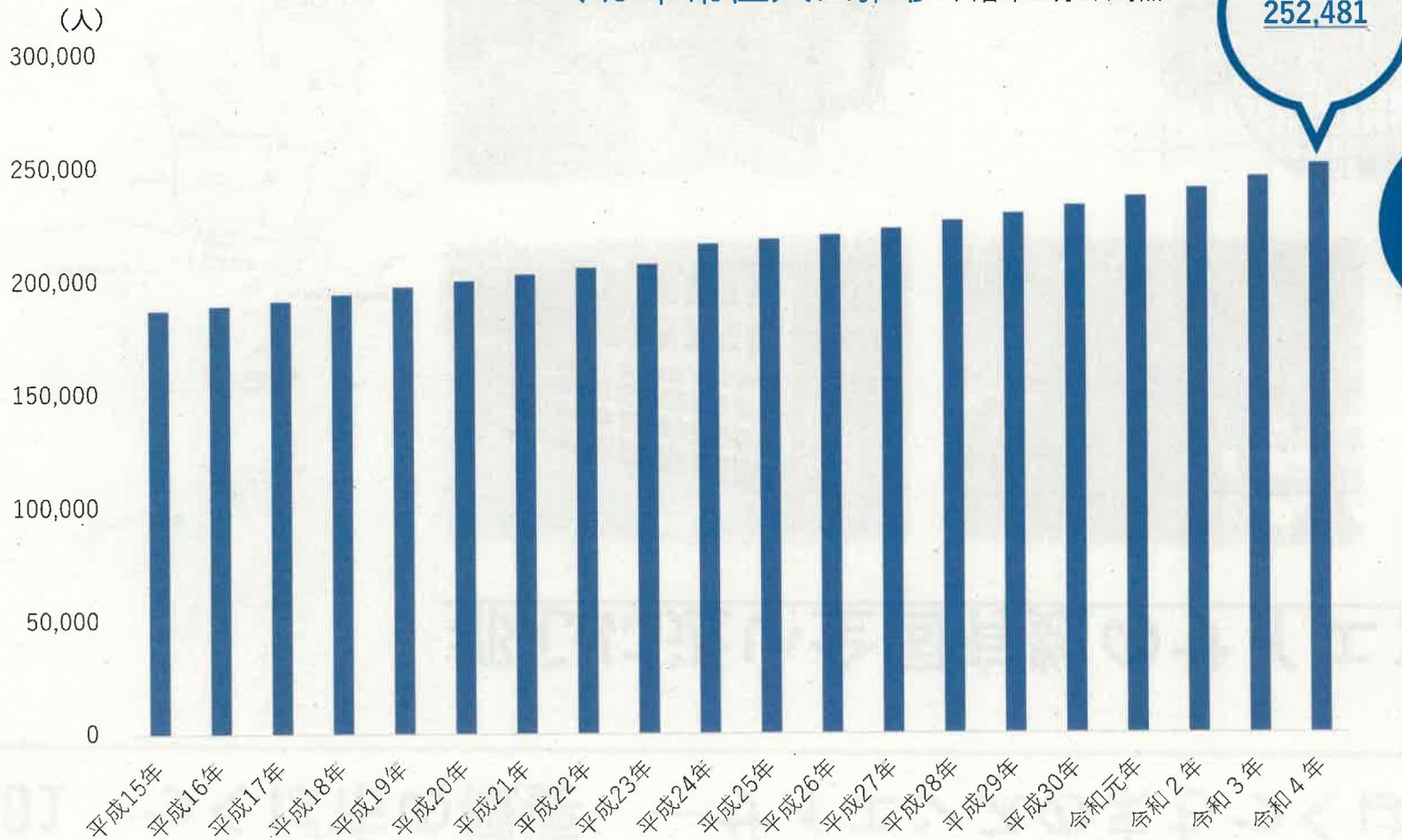


(仮称) つくばセンター市民窓口  
2023年12月オープン予定

# 01 つくば市の概要 —つくば市の人口推移—



つくば市常住人口推移 ※各年10月1日時点



# 02 書かない・待たない・行かないデジタル窓口の推進



## つくば市未来構想・戦略プラン

重点的に取組む施策の進行管理を行う  
「戦略プラン」を策定  
2030年の未来像実現に向けて取り組む



基本施策Ⅳ-3 市民のために新たな技術や設備を導入し、進化するまちをつくる

**目指すべき未来**  
2030年の未来像  
新たな技術や設備を中に取り入れ、社会や地域の課題を解決し、科学技術で先進性が進化しながら暮らしが豊かになるまちを実現しています。

**ギャップと施策の方向性**  
市内における暮らしや社会課題の課題が十分であり、新技術の導入には至っていません。また、インフラ、特に交通における新技術の導入に関しては、早急的な対応が必要であり、ユースも多様で課題を抽出することが困難となっています。

**基本施策の方向性**  
行政サービスのデジタル化とデータ活用を推進していくとともに、社会や地域の課題を解決するため、新たな技術や設備を中に取り入れるとともに、既存サービスの統合や高度化を通じて、実証実験と関係系の試験運用を推進しています。

**今後5年間で取組むこと**  
①人とデジタルが共生するスマートシティの推進  
②高度化による、革新的な技術や設備やサービスの導入による新たなサービスの提供  
③データ活用を推進するまちの推進  
④課題を特定しながら行政課題を解決するとともに、市民が活用されているデータについては、連携を推進し、保有データを有効活用すること。オープンデータを積極的に公開し、その活用を推進します。

**書かない・待たない・行かないデジタル窓口の推進**  
窓口業務を抜本的に見直し、効率化を図るとともに、マイナンバーカードの普及を推進します。また、窓口業務の効率化と市民の利便性を向上させるため、一部の業務については、市役所に来なくても申請手続きを行うことが可能となります。

**施策の進捗**  
窓口業務の効率化・サービスが暮らしの中に取り込まれていると考える割合が  
11.8% (2019年度) → 30.0% (2024年度)

### ③書かない・待たない・行かないデジタル窓口の推進

窓口業務を抜本的に見直し、効率化を図るとともに、マイナンバーカードの普及を推進します。また、窓口業務の効率化と市民の利便性を向上させるため、一部の業務については、市役所に来なくても申請手続きを行うことが可能となります。

### I. マイナンバーカードの普及促進



カード交付率 **69.5%**  
◆県内9位(令和5年3月末現在)

2024年度目標 **92.2%**

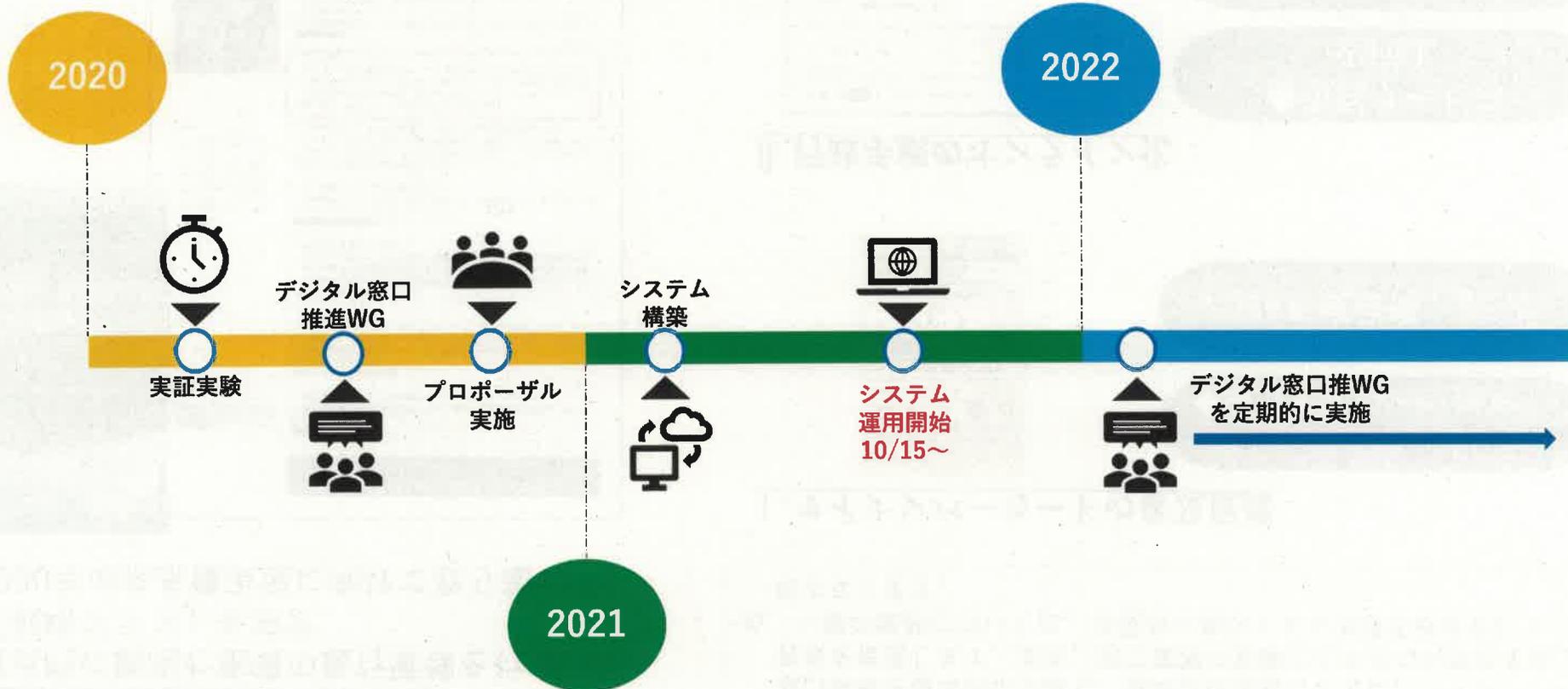
### II. 行政手続のオンライン化



◆市民サービスの向上

◆職員の業務効率化

# 03 システム導入までの歩み



# 04 つくば市の取組み —デジタル窓口推進WG—



▼デジタル・ガバメント推進本部体制図

## 専門ワーキンググループ

デジタルガバメント推進本部

CIO 副市長

デジタルガバメント推進会議

会長 政策イノベーション部次長

データ活用・オープンデータ推進

デジタル窓口推進

基幹系システム標準化

条例規則

特定個人情報保護

会計伝票電子化

行政手続オンライン化

公共施設予約システム

## 04 つくば市の取組み —実証実験—



### つくば公共サービス共創事業「つくばイノベーションスイッチ」

公共サービスの分野では導入が進んでいない製品またはサービスの創出に結びつけるため、民間事業者と共同研究を実施するもの



#### ▶ タブレットで転入届作成

2020年1月21日～2月28日実施

市民の待ち時間：8分23秒削減

職員の作業時間：3分23秒削減



#### ▶ 本人確認カードリーダーを使った申請書作成支援

2022年10月4日～10月28日実施

市民の待ち時間：2分23秒削減

職員の作業時間：1分19秒削減

# 04 つくば市の取組み —スマート窓口—



## 窓口支援システム（住民異動届）



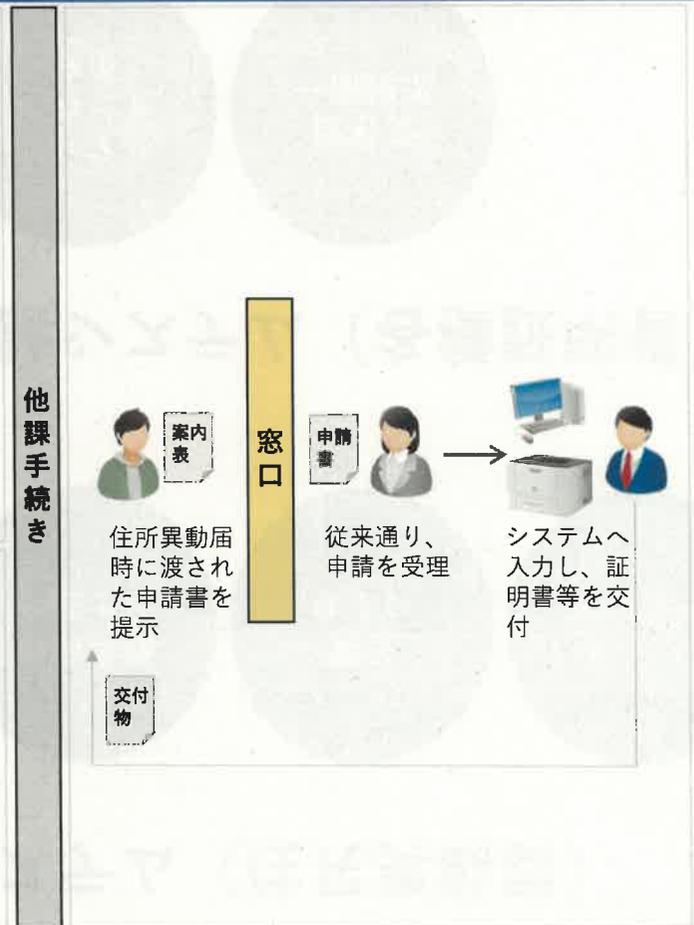
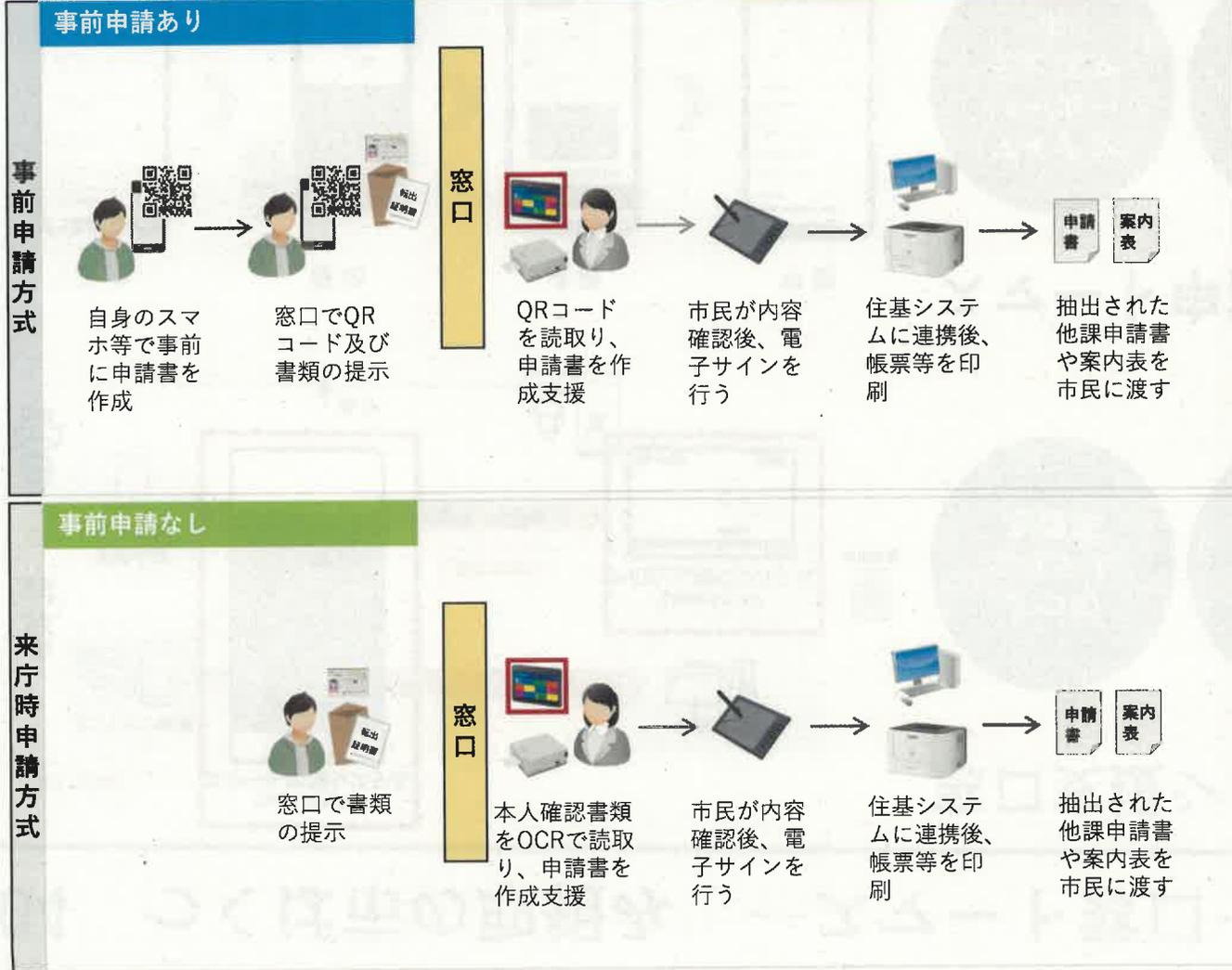
- 2つのシステムを連携
- 事前申請 手続ナビ
- 電子サイン
- ワンスオンリー

## スマート申請システム（各種証明書）



- マイナンバーカードとスマホ
- クレジットカード決済
- 自宅一括請求

# 05 運用フロー —申請の流れ—



# 05 運用フロー —フロー図—



紙運用

市民	記載台にて届出書の記入	発券機で番号を発券	窓口で届出書提出	届出内容の確認を双方で行う	他課手続きの案内を受ける	待合席にて待機		交付物を受け取り、次の窓口へ向かう		窓口で申請書の記入	待合席または窓口にて待機	交付物等を受け取り、退庁
職員		発券番号呼出		届出内容の確認を双方で行う	他課手続きをヒアリングし、案内表を渡す	職員が住基システムに手入力	入力された内容を審査する	交付物を渡し、次の窓口へ案内する	発券番号呼出	ヒアリング等を行い、申請を受理する	申請の処理を行う	交付物等を渡す

デジタル運用

市民	自身のスマホ等で事前に申請書を作成	発券機で番号を発券	窓口でQRコード提示	タブレットに必要事項入力	届出内容を確認し、電子サイン	タブレットで該当の他課手続きにチェック	待合席にて待機		証明書や申請書を受け取り、次の窓口へ向かう		記載済みの申請書を提出	待合席または窓口にて待機	交付物等を受け取り、退庁
職員	発券番号呼出	QRコード読み取り	ヒアリングし、ノートPCに入力	市民に届出内容を確認してもらう	印刷された案内表を渡す	システム連携により、自動で入力	入力された内容を審査する	証明書や申請書を渡し、次の窓口へ案内する	発券番号呼出	ヒアリング等を行い、申請を受理する	申請の処理を行う	交付物等を渡す	

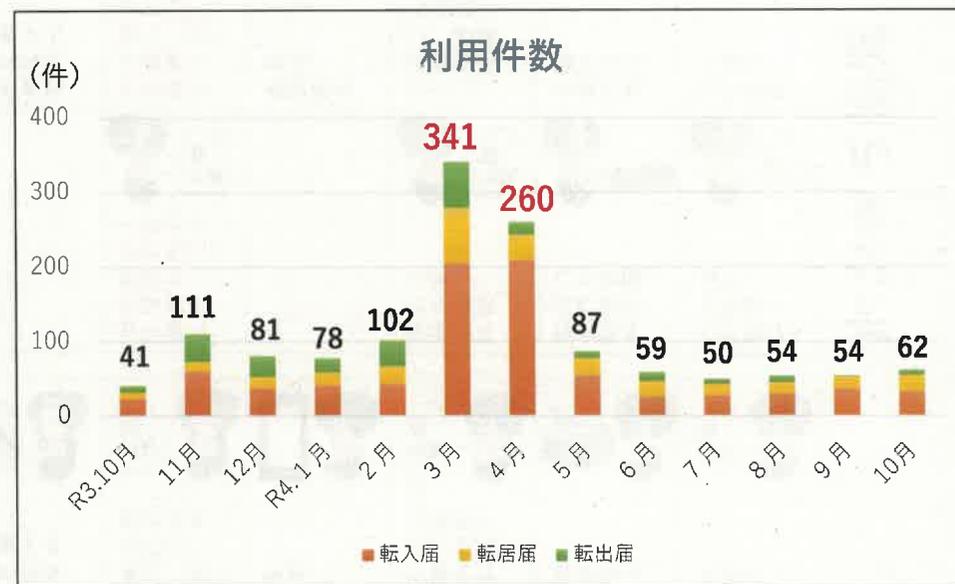
# 06 集計データ — 窓口支援システム利用状況 —



※単位：件 2021.10.15～2022.9.30が対象

項目名	月平均	合計	利用率
転入届	65.7	788	6.05%
転居届	23.7	284	5.47%
転出届	20.5	246	2.97%
合計	109.8	1,318	4.97%

住民異動全体	月平均	合計	利用率
転入届	1084.8	13,018	—
転居届	432.5	5,190	—
転出届	691.3	8,295	—



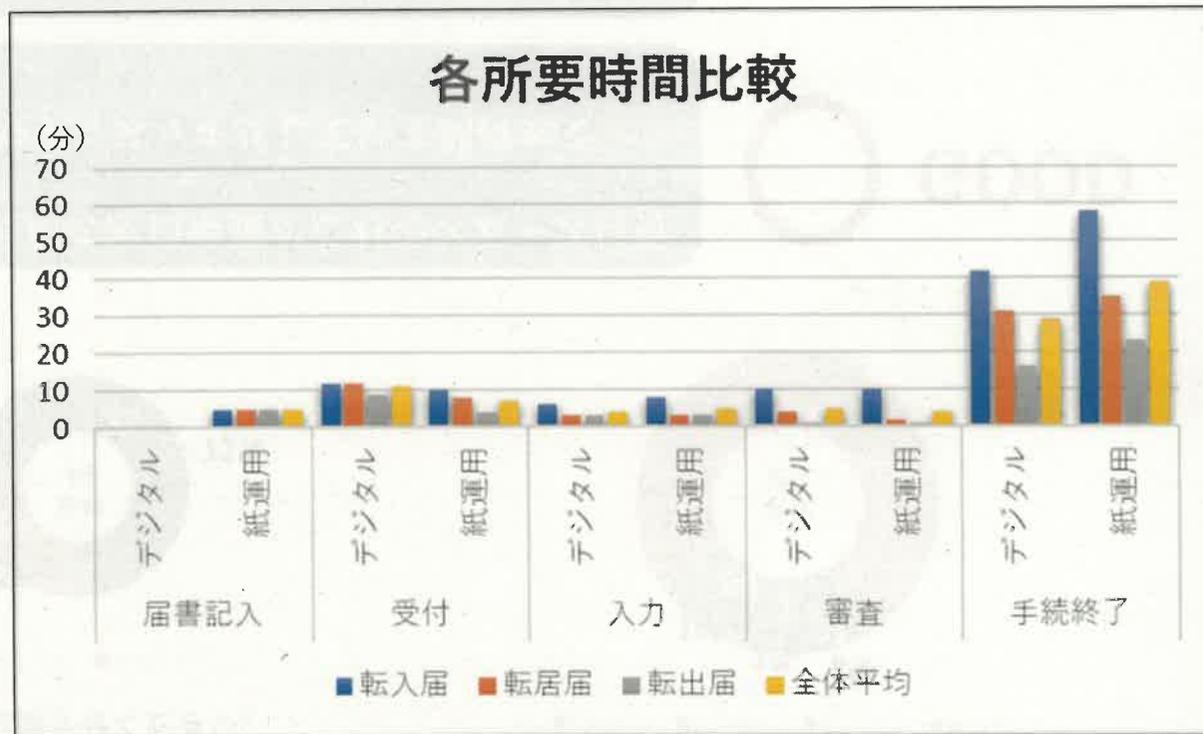
利用率は5%を下回っている  
訴求力向上が必要

# 06 集計データ — 窓口支援システム所要時間 —



※単位：分 2021.10.15～2021.11.30が対象

項目名	デジタル	紙
届書記入	0	5
受付	11	7
入力	4	5
審査	5	4
手続終了	29	39



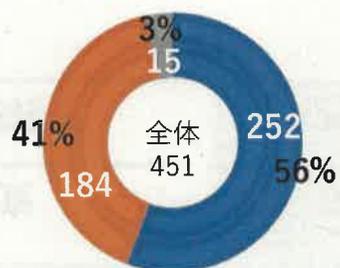
全体で10分の待ち時間削減効果

# 06 集計データ —利用者の声—



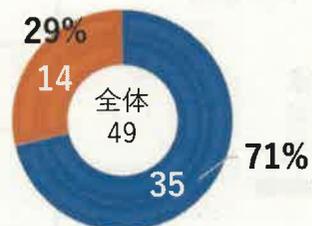
質問1 利用してみてどうでしたか？

■使いやすい ■普通 ■使いにくい



質問2 利用した感想や要望等、自由なご意見をお聞かせください。

■ポジティブ ■ネガティブ



年齢別利用者

■10代以下 ■20~30代 ■40~50代 ■60代以上



とにかく時間のかかる市役所の窓口申請がこれでスムーズに行くことを期待しています！  
UIもwebレイアウトも見やすくスッキリしていて期待大です！！

**○ GOOD**



結局窓口に行かなくてはならないのが残念。  
システムの改善を求めます。

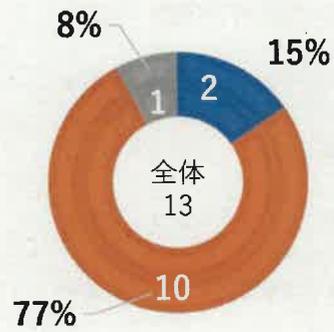
**× BAD**

# 06 集計データ —職員の声—



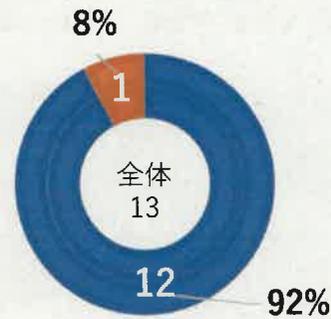
質問1 窓口支援システムの使いやすさ

■使いやすい ■普通 ■使いにくい



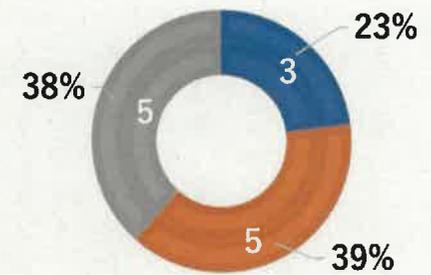
質問2 住民記録システムとの連携

■入力が簡単になった ■入力が大変になった ■前と変わらない



質問3 デジタル化による効果

■デジタルの方が楽 ■紙運用の方が楽 ■どちらも変わらない



職員側もお客様側も入力が早い、楽。  
デジタルでの申請だと文字のクセがなく見やすい。



手動での修正が必要な部分があり、入力・審査ともに時間と注意が必要となる。

# 06 集計データ —スマート申請実績—

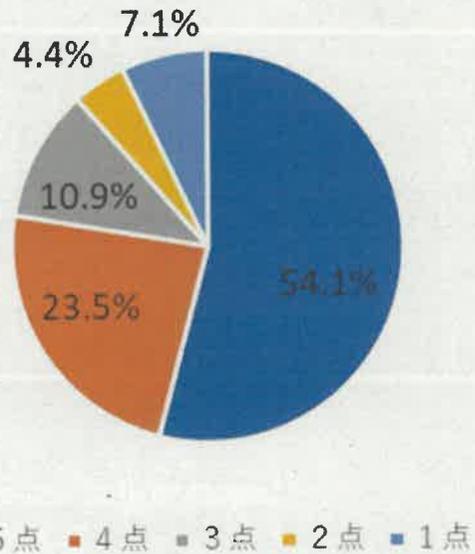


	R3.2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	R4.1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計
転出届 (オンライン)	39	255	85	33	43	27	33	58	43	51	38	76	111	486	168	90	77	65	63	100	1,941
転出届 (全体)	551	2,624	965	588	650	571	580	670	627	562	557	613	788	2,662	1,015	756	823	700	625	788	17,715
スマート申請利用率	7.1%	9.7%	8.8%	5.6%	6.6%	4.7%	5.7%	8.7%	6.9%	9.1%	6.8%	12.4%	14.1%	18.3%	16.6%	11.9%	9.4%	9.3%	10.1%	12.7%	11.0%
住民票の写し	3	1	1	0	1	3	1	4	6	3	2	8	9	4	4	5	4	5	7	7	78
印鑑登録証明書	未導入	未導入	未導入	未導入	未導入	2	2	1	0	0	1	2	3	3	1	1	0	1	1	1	19
戸籍謄抄本	未導入	未導入	未導入	未導入	未導入	未導入	未導入	23	29	34	40	42	43	32	27	25	17	22	18	21	373
戸籍の附票	未導入	未導入	未導入	未導入	未導入	未導入	未導入	3	0	2	4	5	6	4	0	3	0	0	1	1	29
身分証明書	未導入	未導入	未導入	未導入	未導入	未導入	未導入	4	1	1	2	4	1	3	3	3	0	2	4	3	31
独身証明書	未導入	未導入	未導入	未導入	未導入	未導入	未導入	2	2	2	0	3	3	2	1	2	3	1	2	4	27
相続関係の戸籍証明書	未導入	未導入	未導入	未導入	未導入	未導入	未導入	未導入	未導入	未導入	未導入	未導入	未導入	未導入	0	0	0	0	1	0	1
合計	42	256	86	33	44	32	36	95	81	93	87	140	176	534	204	129	101	96	97	137	2,499

## 06 集計データ —スマート申請利用者の声—



利用者満足度



オンラインでできるようになったことに感動しました。今後コンビニ等のできるようになったら利便性が上がると思います。



妻のスマホからは申請できませんでした。もっと汎用性のあるシステムにしてください。

# 07 今後の方針



Step 1  
業務改善  
Business improvement

- ①現状分析と課題の抽出
- ②課題の改善方法の検討
- ③システム業者との折衝
- ④BPRを意識した運用フローの見直し



Step 2  
システムの一元化  
Centralized system

- ①既存システムとの比較
- ②システム一元化による効果
- ③スマート窓口の未来像
- ④対象手続の選定



Step 3  
庁内連携  
Data transfer

- ①WGでのデジタル・ガバメント推進議論
- ②庁内での拡大範囲の検討
- ③庁内運用の検討
- ④デジタル・ガバメントの実現