

D X推進特別委員会視察研修報告書

1. 期 日 令和5年7月11日（火）～12日（水）
2. 視 察 先 (1) 神奈川県横須賀市役所
(2) 千葉県船橋市役所
3. 視察目的 各自治体のD X技術を見聞しD X推進施策に反映する
4. 視察内容 D X技術を活用した書かないワンストップ窓口について
5. 参 加 者 前田嘉彦委員長、林豊夏副委員長、永井純一委員、戸板進委員、後藤寿和委員、三宅小百合委員、山田秀樹委員（7名）
6. 随 行 者 尾山敏弘情報統計課D X推進室長、川口雄大議会事務局書記

7. 視察概要

(1) 神奈川県横須賀市「D X技術を活用した書かないワンストップ窓口」について
○横須賀市の概要

- ・人 口 376,171人（令和5年4月1日現在）
- ・世帯数 165,946世帯（令和5年4月1日現在）
- ・面 積 100.81Km²
- ・概 要

神奈川県南東部に位置し三浦半島の北半分を占め、市域の東側が東京湾、西側は相模湾に面しており、中央部は山間部や急峻な丘陵部が中心で平地は少ない。明治40年（1907年）に市制施行し、平成13年に全国で28番目の中核市へ移行した。市内の行政・経済的都市機能が集中する東京湾岸には大工場や住宅群があり、相模湾岸には自然が多く残り農業も盛んである。

東京湾の入り口に位置するため江戸時代から国防の拠点とされ、軍港都市として栄えた。幕末には市内東部の浦賀にペリーが来航したことで有名であり、現在もアメリカ海軍横須賀海軍施設や海上自衛隊、陸上自衛隊、航空自衛隊などの基地が置かれており、現在でもかつての軍都・軍港としての名残を多く残している。

■視察・調査事項概要

- ①窓口サービス課では、住民異動届、戸籍届、住民票等証明書発行、国民年金等の業務を行っており、住民異動窓口4か所、戸籍届窓口4か所、ほかに証明発行窓口、国民年金窓口が別に設けてある。
- ②繁忙期における住民異動届窓口での市民の待ち時間（番号札発行から呼び出しまでの時間）が最大100分に達していた。
 - ・待ち時間が長い、窓口の回転率が低い

- ・どの申請書に記入してよいかわからない
- ・呼び出したときに申請書が完成していない（未記入、申請書不足、申請書の種類が多くわかりにくい）、必要書類の不足
- ・今日手続きができない人が番号札を引いて待っていた（番号札を引く前に案内する職員の不足）これらの問題を解消するため、令和2年6月にワーキンググループを設置し、住民異動手続きの見直しを検討

③解決方法（令和3年3月～）

- ・手続きナビの導入（いくつかの質問に答えることで自分に必要な手続きがわかる）
事前に必要な手続きや持ち物が確認できる
- ・申請サポートプラスの導入（オンライン上で申請書を作成できる）
自宅にいながらパソコンやスマートフォンを使って申請書を作成できる（窓口にもタブレット設置）
名前や住所を一度入力すると複数の申請書に反映され、同じ情報を何度も入力する必要がない（ペルソナリンク）
- ・窓口案内システムの導入（事前予約や、現在の待ち時間が確認できる）
事前予約をすることで来庁してすぐに手続きができる
窓口の現在の待ち人数や待ち時間が分かる
- ・フロアレイアウトの変更
住民異動届と証明交付申請の記載台を分けた
- ・窓口設置のタブレット操作のため案内職員を配置
申請書作成のサポート・チェック、来庁者手続きの交通整理、手続きが今日できるかどうかの確認、番号札の交付等
※システムは日本語のみ対応

④住民異動届に伴った住民票等証明書は別の申請書を書くことなく同時発行できるが、異動によらない証明書のみの申請は手書きの申請書が必要。

⑤住民異動届の窓口で、同時に国民健康保険や児童手当などの手続きがワンストップでできる。ただし、介護関係や児童扶養手当の手続きが伴う場合は担当課での手続きとなる。



横須賀市での視察の様子

▲「書かない窓口」は申請書を作成するシステムであり、窓口に着てからの手続きにかかる時間は短縮できていない。また、システム導入による職員側の負担軽減はあまり感じられず、案内業務が増えたことにより職員の負担が増えた。

▲事前に申請書を作成してくる市民は、全体の1割未満となっている。

- ◎職員の負担は増えたが、業務改善のきっかけとなり、継続して運用の見直しや業務の簡略化を行っている。
- ◎待ち時間だけでなく、窓口での手続きの時間も含めた市役所での滞在時間を減らす必要があり、改善が必要である。
- ◎利用率を上げるため、SNSやチラシ等で周知を図る。

(2) 千葉県船橋市「DX技術を活用した書かないワンストップ窓口」について

- ・人口 646,322人 (令和5年4月1日現在)
- ・世帯数 298,572世帯 (令和5年4月1日現在)
- ・面積 85.62Km²
- ・概要

千葉県の北西部に位置する中核市で、県庁所在地である千葉市と東京都心のほぼ中間に位置しており、ともに半径20km圏域に位置している。昭和12年(1937年)に船橋町を含む2町3村が合併し船橋市となり、その後、昭和28年(1953年)に二宮町と、昭和29年(1954年)に豊富村と合併。平成15年(2003年)に千葉県内において初の中核市へ移行。全国のほとんどの市区町村で人口減少が進むなか、船橋市は現在も緩やかな人口増加が続いており、千葉県内では千葉市に次いで第2位の人口規模で、政令指定都市ではない市では日本最大の人口を有する。

市の中心市街地・繁華街は船橋駅周辺だが、臨海部には大型ショッピングセンターや大規模家具量販店などをはじめ商業施設が多数立地する商業中心都市である。

鉄道網が発達しており、市内には10路線、31駅があり、東京都市圏のベッドタウンとなっている。

■視察・調査事項概要

- ①住民異動届および戸籍届の業務は、戸籍住民課(本庁)、7出張所、船橋駅前総合窓口センターで行っており、住民票等証明発行業務は上記のほか、5連絡所においても行っている。戸籍住民課には住民異動窓口6か所、戸籍届窓口4か所、ほかに証明発行窓口、マイナンバー関係窓口が別に設けてある。
- ②船橋市は、総務省のモデル事業の採択を受け、平成29年12月に「申請書作成支援窓口」の試験運用を行い、平成30年2月に本運用を開始した。
- ③「申請書作成支援窓口」は、職員が申請者にヒアリングし代わりに住民異動届を作成(お互いにモニターで確認しながら端末への入力)し、申請者は職員が作成した住民異動届に署名するだけで済む。さらに、ナビゲーション機能によって、申請者の関連手続きを特定し、関連手続きに必要な申請書の一部(9業務20種類)も同時に作成されるほか、手続き一覧や案内書を申請者に渡すことで、どこの窓口(担当課)に行けばよいか分かる(ワンストップではない)。

※戸籍住民課のみの対応(出張所や船橋駅前総合窓口センターでは行っていない)

- ④対象手続きは「住民異動届」のうち、転入・転出・転居・世帯変更のみ。この異動に伴った住民票等証明書は別の申請書を書くことなく同時発行できるが、異動によらない証明書のみ申請は手書きの申請書が必要。

▲市民の負担は軽減され、異動届の書き直しが無いが、一方で、職員の負担は大きく、異動届の作成と住基システムへの入力（二重で異動情報を入力）を行うことから、結局は時間短縮につながらず、その結果、書かない窓口の市民の利用が減少した。

◎時間短縮を図り、かつ職員側の負担を減らすにはどうしたらよいかを検討

（既存の「申請書作成支援窓口」システムは、大日本印刷と共同開発したものだったが、令和3年6月に同社が撤退したため、新たなシステムの導入を検討し、別業者から見積徴取したところ約1億円の導入費用がかかる）



そこで

⇒手続きの流れ自体を見直し、職員が新たに構築
（今回の視察前日に完成したため、実際にはまだ運用していない）

船橋市での視察の様子

- ①市民にヒアリングした段階で、住基システムに仮登録
- ②そのデータを異動届のフォーム（マクロ）に落とし込み異動届を作成
- ③同時に受付のQRコード、他課への案内を作成
- ④作成した異動届を出力し、申請者に署名をもらい、住基システムに本登録
- ⑤他課の各システムに情報が反映され、申請者は関係課窓口でQRコードを提示することにより必要な帳票が出力される

8. 感想・所見

○前田 嘉彦 委員長

「横須賀市」

これまで住民異動手続きは、複雑で何枚も申請書を書くといったイメージどおり、実際に住民異動窓口でも様々な手続きを紙で届出しなければならず、市民の負担となっており、繁忙期である3月～4月では最大待ち時間約100分となることもあり、時間短縮が課題の1つであった。

令和2年6月1日に住民異動窓口研究ワーキンググループを発足し、住民異動手続きの見直しを行い、令和3年3月、24時間どこでも簡単にパソコンやスマートフォン、タブレットを用いて必要な手続きを調べることができる「手続きナビ」を市のホ

ホームページに掲載し、行政の届出書を電子で作成できる「申請サポートプラス」を窓口サービス課の住民異動窓口業務に導入している。

引っ越しや結婚といったライフイベントにおける行政手続きについて、必要な手続きの種類や申請窓口、持ち物などを、スマートフォンやパソコンなどから誰でも簡単に調べることができるナビゲーションサイト「手続きナビ」と「申請サポートプラス」により、導入後は待ち時間も約38分に短縮されたとのことだった。

また、業務フローを大きく変えたことにより市民の動線も変わるため、市民が来庁した際に分かりやすいように、フロアレイアウトも併せて変更していた。

これらのシステム導入費用が約1,260万円、年間ランニングコストは約190万円だが、事前に申請書を作成する市民は全体の1割未満とのことであり、まだまだ運用の見直しや業務改善が必要と考えているようだった。

「船橋市」

事業導入の経緯は、住民基本台帳事務を所掌する戸籍住民課において、マイナンバー制度の開始によって業務量が著しく増加し、窓口における確認や案内はより煩雑なものとなり、非常勤職員を中心とした窓口体制の中で、エスカレーションや手戻りが生じており、受付時間の短縮や業務の効率化が課題となっていた。

そこで、職員の負荷を軽減し、かつ市民に優しい窓口を目指して、申請書作成負担の軽減、関連手続きの正確な特定、ヒアリング内容の証跡化、分かりやすい案内書作成を、ナビゲーション機能を備えた窓口支援システムを活用して実現することとし、平成30年2月より、本庁舎戸籍住民課の住民異動窓口にて転入・転出・転居の運用を開始している。

これらのシステム導入費用が約1,700万円、年間ランニングコストは約450万円だが、既存の「申請書作成支援窓口」システムを共同開発した会社が令和3年6月に撤退したため、新たなシステムの導入を検討し、別業者から見積微取したところ約1億円の導入費用がかかるとのこと、独自にエクセルで新システムを開発したばかりの状態だった。

両市とも「書かない窓口」は住民異動手続きに対するシステムであり、坂井市に比べると人口や社会条件も違ってくると思うが、坂井市の現状を把握し発想を転換して、実情に合ったシステムの導入や窓口業務の改善を検討すべきと感じた。

○林 豊夏 副委員長

「横須賀市」

窓口サービス課住民記録係では、年間約17,000件の窓口対応があり、繁忙期には待ち時間が100分を超えることもあった。そこで、住民異動手続きの見直しを行うために、令和2年に住民異動窓口研究ワーキンググループが発足した。現状を把握し、問題を洗い出した。そして、3つのシステムを導入したことで、「待ち時間が約3割減」「名前や住所の入力は一度でいい」「事前予約ができる」を実現させた。これからの課題として、システムの利用状況が高くはないので、しっかりとSNSや

チラシを利用し、周知していきたいとのことであった。

坂井市でも、現状を把握し、どこが問題なのかを洗い出し、本来あるべき姿をイメージしていく必要があると感じた。また、サービスの周知をしっかりとしないといけないと感じた。

「船橋市」

住民異動が多く、利用者も職員もかなり負担が多かったので、書かない窓口を目指し、平成29年から試験運用が始まった。

船橋市では、職員と利用者の1対1のヒアリングで、職員が書類を作成していき、登録を済ませ、その後各課へ、分かりやすく案内する。という方法で、待ち時間削減、利用者の負担軽減を図った。しかし、実際は、時間削減がなかなか実現できず、今では利用者はほとんどいないということであった。そこで、待ち時間を削減するために新しいシステムを自分たちで開発した。既存システムを買うのではなく、作るというのも一つの手だなと感じた。そして、時間削減の一番の要因はシステム開発ではなく、そもそもの処理の方法だと感じた。

坂井市でも、問題を解決するためには、何が必要か、それはシステムなのか、業務の仕方なのかを洗い出す必要があると感じた。費用対効果も含め、市でシステム開発も視野に入れるのもありだと感じた。

○永井 純一 委員

「書かない窓口」について

神奈川県横須賀市と千葉県船橋市の2市を訪問して調査を行いました。両市とも住民異動の届け出が多く、1時間程度の待ち時間があり、時間短縮など市民の利便性向上を目指し、「書かない窓口」を導入したとのこと。市民の利便性向上を目的としていますが、システムやアプローチの違いがあります。

横須賀市はタブレットを8台設置して市民が自ら入力し、職員が補佐します。

船橋市は窓口で職員が市民から聞き取りしながら入力していきます。2市の違いはあるもののDXの取り組みでITなどを駆使して、市民のための利便性向上は必須です。

坂井市でも「書かない窓口」、さらには「行かない窓口」を目指して動き始めています。他市の取り組みを研究して良いものを導入してほしいと思います。

取り組みに当たっては、障がいのある方など市民誰一人取り残さないことが大事です。また、DX推進とともに、コミュニティの再構築や触れ合うことの大切さを再確認しながら取り組んでほしいと思います。

○戸板 進 委員

「横須賀市」

横須賀市では、転入・転出等住民異動に関する手続きについて、ウェブ上で質問に答えていくことで、自分に必要な手続きが分かる「手続きナビ」サービスと、届出書

をオンラインで作成できる「申請サポートプラス」を導入した。

「手続きナビ」は、色々な手続きをパソコンやスマートフォンで、質問に回答するだけで、個人の状況に応じて必要な手続きや、持ち物、手続き場所などを確認することができるシステムで、担当課が異なる手続きを横断的かつ網羅的に知ることができるため、手続きを調べる時間の短縮、行わなければならない手続きの漏れを防ぐことができる。

「申請サポートプラス」は、引っ越し関連手続きにおいて、ウェブフォームに必要な事項を入力することで、市役所に来る前に申請書を作成することができ、窓口で受理した申請書の内容を基幹システムなどで読み込めるQRコードとして出力することで、職員の手で行っていた入力作業の大部分が自動化され、職員の事務負担の軽減、市民の待ち時間の軽減につながっている。また、自宅で入力できない方については、市役所にタブレットを配置し、係員が入力の対応を行っている。このシステムを導入することで、スマホに待ち時間が表示されたり、一度の入力で、各申請書が作成されることや、待ち時間がこれまで最大100分であったのが、38分に短縮されるなど大いに効果はあるようであった。

しかし、「申請サポートプラス」は住民異動申請書だけのシステムで、横須賀市では住居異動申請、約17,000件の内約1割の利用率や、システム初期導入経費、約1,200万円、ランニングコスト、年間約190万円と高額であるため、今後十分に検討する必要があると感じた。

「船橋市」

船橋市では書かない窓口として、「申請書作成支援窓口」を実施している。この支援は、職員が異動届出にきた住民の方から、氏名・年齢など必要な情報を聞きとり、職員が端末に入力し、住民異動届でなく、関連手続きに必要な申請書の一部（9業務20種類）を作成している。関連手続きについては、関係課に出向きそれぞれ申請を行っている。

この「申請書作成支援窓口」を導入することにより、市民の待ち時間が、これまで、最大30分が45分に伸びたことにより、現在は採用していないとのことであった。

現在は、職員がエクセルを使い新たなシステムを構築したとのこと、これを使用すれば、最大30分の待ち時間が25分に短縮されるとのことであった。

両市を視察し、書かない窓口と言っても、異動届出だけであり、証明関係はこれまでどおり申請書に記入することは従来どおりであることを鑑みると、今後とも調査研究することが必要であると思う。しかし、両市とも一度の申請で、関係所管の申請書も窓口で作成されることは共通しているので、この部分については、坂井市も採用することは重要だと考える。

○後藤 寿和 委員

「横須賀市」

横須賀市は人口が約40万人であり、住民異動手続きに来ると、繁忙期には待ち時間が100分を超え、テーマパーク並みの待ち時間を市役所で過ごさなければならなかった。100分は受付をしてから呼び出しまでの待ち時間であり、順番が来てから手続きになるので更に手続きで時間がかかっていたようである。

令和2年住民異動窓口ワーキンググループを発足して、この待ち時間の見直しに着手することで、市民目線の本来あるべき姿を構築していった。

今までは何処に行けばいいか分かりにくかったのが、事前にPCやスマホやタブレットで『手続きナビ』から事前にいくつかの質問を答えることで、自分に必要な手続きが分かりスムーズに進むことができる。また24時間いつでも確認可能である。

また、『申請サポートプラス』はオンライン上で申請書を作成する事ができるサービスであり、申請書を事前に作成しておくことで市役所に滞在する時間を減らすことができる。

次に発券してから何時に呼び出しが来るのか分からないため、席を外すことができずに待つしかなかったが、『窓口案内システム』の導入で事前予約ができ、なおかつ自分の順番が近づくとメールでお知らせが届くために席を外すことができるため、時間短縮や時間を効率よく使うことができる。

この3つのシステムを導入することで待ち時間は100分から38分になり、事前予約で来庁してすぐに手続きができるようになったとのことだった。

今後の課題は更にこの時間を減らすことを考えているとのことだった。しかしながら、書かない窓口の視察は自分の期待とは若干違っていて、実際横須賀市は関東圏なので住所変更の手続きだけでも繁忙期で1日200件あるとのことであり、また、そのほかの申請に関しても書かない窓口対応かと思っていたら、住所変更の手続きだけだった。

本市としても導入にかかるコストやランニングコストを考えると、なかなか導入には踏み込まれないのではないのかと感じた。

「船橋市」

船橋市の人口は約62万人。やはり船橋市も住所変更届が非常に多く、待ち時間があるために書かない窓口の構築に取り組んだ。船橋市が行った取り組みは住所変更手続きに必要な『住民異動届』の作成を職員がヒアリングしながら作成していき、市民は職員が作成した書類に署名をするだけで簡単にできるシステムを構築していった。しかし、ヒアリングをしていくために自分で記入してから手続きをする以上に職員の処理時間が増加してしまい、始まった当初は窓口がパンクしてしまった。

このことにより、現在は『書かない窓口』の希望者はゼロであり通常の紙に本人が記入しての手続きになるので変わってないのが現状だった。

また、我々が視察研修をする前日にプロトタイプが完成し、そのことも惜しげなく話していただいた。そのシステムを使用すると、通常かかっていた職員の処理時間を約20分短縮することができた。しかもそのシステムは、職員がエクセルのソフトを

使いシステムを構築したとのことで、こちらの方がビックリした。

職員がエクセルでシステムを構築するメリットは、大手とは違いすぐに手直しができ、正にかゆいところに手が届き、完成形に近くなっていくことであり、きめ細かいサービスをやりつつ市民サービスにつながることである。デメリットはノウハウを持っている職員が異動すると構築ができなくなることである。ちなみに今の大手の業者ではそのようなシステムもないし、すぐにアップデートで手直しすることもないとのことだった。

横須賀市も船橋市も思っていた『書かない窓口』とはちょっと違ったが、両市とも人口が坂井市に比べて非常に多く、転入転出届が多い市ならではの問題であると感じた。坂井市にとって必要なことは、導入コストにランニングコスト、また導入することで市民サービスと職員の処理時間などすべてがWin-Winになれるような『書かない窓口』DXを推進していくべきと感じた。

○三宅 小百合 委員

「横須賀市」

スマートフォンや窓口で貸与されるタブレット端末を使って申請でき、転入手続きが集中する3～4月に最長で100分ほどかかった市役所での待ち時間が38分ほどに短縮されていた。横須賀市の書かない窓口は令和4年夏のDigi電甲子園でベスト4に入賞している。手続きナビを導入し、24時間いつでも事前に必要な書類などが調べられる。またオンライン上で申請書を作成できるようにしたことで、事前に書類を作成して市役所で申請をする際には時短ができる。また窓口の待ち時間を掲示することで待ち時間のストレス軽減となっている。実際に窓口の様子を見学したが、混雑はなくスムーズに手続きが進行していた。

またデジタル化が進んでいるが、窓口職員の対応が丁寧で良かった。

「船橋市」

船橋市ではマイナンバー制度の開始により業務量が著しく増加し、住民異動届と関連手続きにかかる時間短縮や業務の効率化が課題であったことから、書かない窓口の取り組みが始まった。平成30年2月より運用が始まり昨年3月に新システムが導入され、さらに新バージョンのプロトタイプが完成したタイミングであった。船橋市では書かない窓口を導入したものの、利用者が少なくなったため、職員がエクセルを使って手続きをするなど、工夫と改良を行っている。新バージョンの成果を注視したい。

○山田 秀樹 委員

「横須賀市」

通常、窓口において転出転入などの住民異動申請を行う場合、異動に伴う、国民健康保険、年金などの複数の申請書作成時に逐一住所、名前、生年月日など個人情報

書き込む必要があるが、横須賀市では市民の利便性を図るため、記載手段の一元化とワンストップサービスを展開している。

初動の個人情報記載をタブレットで入力すれば、必要な窓口用のQRコードが出力され、それを各窓口に持参することで簡略化される。また、QRコードを持参することなく、初動の窓口で完結できるように関連部門窓口を1か所に集め、ワンストップサービスとしている。年間17,000件の異動がある横須賀市ではユーザーにとって大きなメリットとなっている。

本市において繰り返しの記載作業が必要な部門で導入されることはユーザーのメリットが増え、窓口業務の効率UPにつながるだろう。また、コミュニティセンターなどでも「書かない窓口」の実現が望まれる。

「船橋市」

横須賀市同様、住民異動申請を書かない窓口とする一環で窓口担当者が住基ネットを見ながらユーザーに口答で情報を伺い、その情報をもとに住基ネット上より必要な情報を参照、抽出し、国民健康保険などの移転に伴う複数申請のための仮登録を行う。必要な複数の申請がすべて完了した後、本登録、転出転入完了となる。

口答でやり取りする「書かない窓口」が実現されているので、ユーザーは書く必要はないが、実際は文書による申請よりも時間がかかってしまうとのことであった。打開策としてエクセルのVBAを用い、住基ネットから情報を自動で参照抽出し、窓口での口答でのやり取りの短縮を図る仕組みを市職員が内作で完成させた。ちょうど視察に伺った時期から導入、運用開始とのことであり、一定期間後、船橋市に連絡を取り、その効果について伺ってみたい。

坂井市でも内作でマクロやVBAを用いた窓口自動化を研究し、ベンダーに頼らない住基ネット活用の安価な仕組み、スピーディな市民サービスの向上に努めていただきたい。