

窓口DX検討作業部会 報告会（概要）

令和5年8月22日（火）

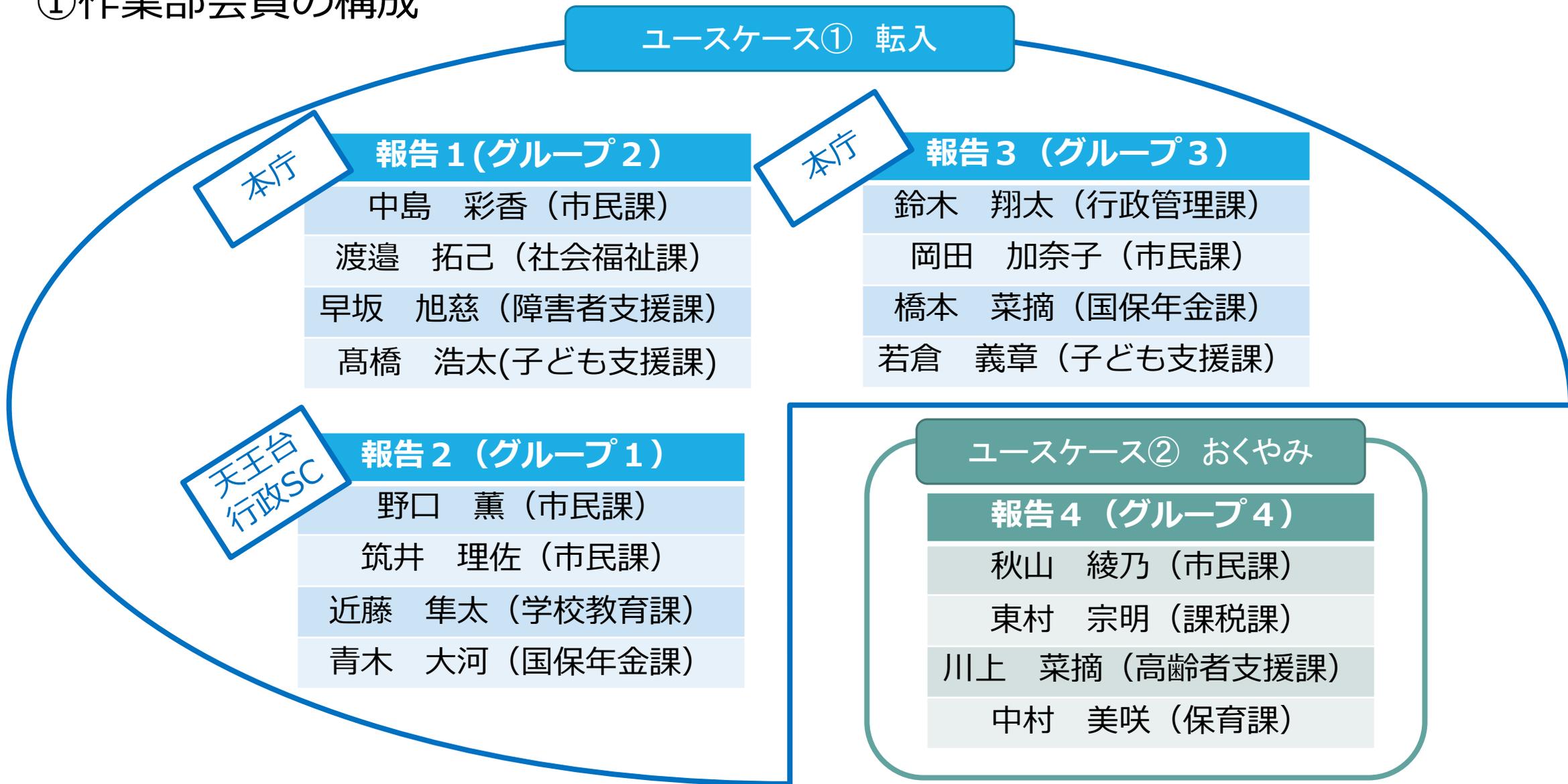
13:00～15:00

分館大中会議室



1. 作業部会発足の経緯・目的、窓口体験調査の概要説明

①作業部会委員の構成



1. 作業部会発足の経緯・目的、窓口体験調査の概要説明

②作業部会での取組内容

STEP 1

● 窓口利用体験調査

あらかじめ設定したペルソナと2つのユースケースに従って、役所の窓口に来て、実際に手続きを進める様子を調査します。
(グループに分かれて調査実施)

STEP 2

● 実態調査

①課題抽出・振り返り現地確認
調査結果を元に、実際に現地を歩いて、課題を追体験して認識します。
②来庁者動線、事務処理動線の現況調査
ユースケースごとに、来庁者の動線や事務処理（書類）がどのように流れて行っているかを図面に落とし込んで課題やボトルネックを認識します。

STEP 3

● 取組項目の検討

体験調査及び実態調査を基に、理想の窓口を実現するための取組項目を検討します。
検討した内容をグループごとに資料にまとめて発表します。
報告会の出席者は、市長・副市長及び作業部会員の各所属長です。

参照：自治体窓口業務改革オンライン勉強会3回目

1. 作業部会発足の経緯・目的、窓口体験調査の概要説明

ユースケース①

転入

あなたは、我孫子市に転入してきた子育て世代です。
市役所に転入届を提出してください。

【転出前の住所】 東京都千代田区紀尾井町 1-3

【転入後の住所】 我孫子市湖北台 3-1-1

氏名	生年月日	性別	続柄	マイナンバーカード	職業	備考
手賀沼うな太郎	昭和60年4月1日	男	世帯主	あり	自営業	国保加入
手賀沼うな美	昭和62年9月6日	女	妻	あり	主婦	原付あり
手賀沼うな久	平成22年5月9日	男	子	あり	中学生	
手賀沼うな子	平成28年1月1日	女	子	あり	小学生	身体障害者手帳1種1級、療育手帳A 2
手賀沼うな雄	令和元年8月9日	男	子	あり	保育園希望	
手賀沼うな吉	昭和20年8月15日	男	父	なし	-	介護保険認定あり 後期高齢者医療被保険者
手賀沼シロ	令和3年4月6日	オス	-	-	犬	

1. 作業部会発足の経緯・目的、窓口体験調査の概要説明

ユースケース② おくやみ

我孫子市に長年住んでいた別居の父が病院で亡くなりました。諸手続きを行ってください。

【住所（＝本籍）】 我孫子市南新木1-1-1

項目	氏名	生年月日	性別	続柄	マイナンバーカード	備考
死亡者	手賀沼太郎	昭和19年4月21日	男	世帯主	あり	<ul style="list-style-type: none">土地、家屋名義人運転免許証返納済み国民年金受給中介護保険認定あり身体障害者手帳1種1級
ご遺族	手賀沼花子	昭和23年8月1日	女	妻	あり	

2. 報告①



グループ1メンバー

学校教育課	近藤	隼太
市民課	野口	薫
市民課	筑井	理佐
国保年金課	青木	大河

グループ2メンバー

子ども支援課	高橋	浩太
市民課	中島	彩香
社会福祉課	渡邊	拓己
障害者支援課	早坂	旭慈

グループ3メンバー

子ども支援課	若倉	義章
市民課	岡田	加奈子
行政管理課	鈴木	翔太
国保年金課	橋本	菜摘

グループ2からの報告

窓口調査の概要（1）

〈行う手続き〉

- ・ 市民課…転入、児童手当、介護保険、印鑑登録他
- ・ 国保年金課…国民健康保険手続き
- ・ 課税課…原付手続き
- ・ 障害者支援課…各種申請手続き

〈手続きにかかった時間〉

約3時間40分



〈各項目の記入回数〉

申請者の名前： **16**回

世帯員の名前： **43**回

マイナンバー： **9**回

生年月日： **21**回

電話番号： **7**回

申請日： **21**回

住所： **23**回

書いた申請書の
枚数**13**枚

要した時間**68**分

グループ2からの報告

窓口調査の概要（2）

<各種手続きの待ち時間が長い>

- ・ 市民課
 窓口と呼ばれるまで 3分
 転入、印鑑登録手続き終了後 3 3分
 転入・編入の手続き終了後 5分
- ・ 国保年金課 0分
- ・ 課税課 3分
- ・ 障害者支援課 2分

3時間40分
滞在して
待ち時間
計46分

<待つ原因>

- ・ 来庁してから**何の書類がある**のか知るため迷う
- ・ 1人にかかる申請時間が長い
- ・ 申請受付時、確認しなければならない事項が多い
- ・ **同じ時間帯**に待っている人が多い
- ・ 自分の番が来てもやることが多く手続きに膨大な時間がかかる
- ・ **処理に時間がかかる**ため待ち時間もかかる など

グループ1からの報告

課題



1 同じことを何度も書かされる

- 氏名・住所等、まったく同じことを書類が変わるたびに書く必要がある

2 手続きのたびに来庁が必要

- 手書き、対面での申請が当たり前になっているため、手続きが発生するたびに窓口へ・・・

3 本庁舎だけで手続きが済まない

- 移動が難しい人にとって、建物を移動しての手続きは負担が大きい

グループ1からの報告

標準化で
変えたいこと
「デジタルな改革」



1 書かない窓口

- 書類に記入するのは署名のみを目指す

2 いつでもどこでも申請できる 「オンライン市役所」

- 来庁せずに手続きを済ませる

3 デジタルデバイドを 取り残さない

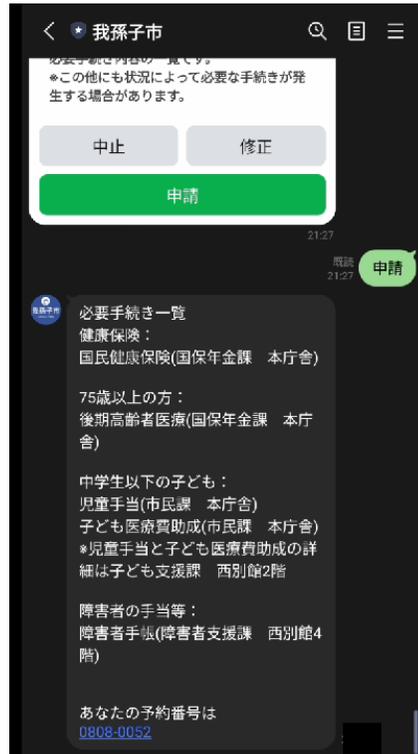
- オンラインでできない人のために、窓口こそ手厚い対応へ

グループ3からの報告

【方針】

- ・ 記入量を**減らす**
- ・ 手続きの**見える化**をする
- ・ 手続き時間を**短く**する

【提案】 届出方法の見直し



LINEによる電子申請

今年度7月導入

我孫子市スマート申請システム
(あびスマ)

転入・転出：同意書のみ記入

転居：どこでも事前申請！
市役所で事前処理！

グループ3からの報告

【効果①】 市民の記入量の削減

<現在>

氏名記入回数： 50回

生年月日記入回数： 24回

住所記入回数： 20回

マイナンバー記入回数： 10回

その他諸々： ∞

手の痺れ、集中力低下、いら立ち

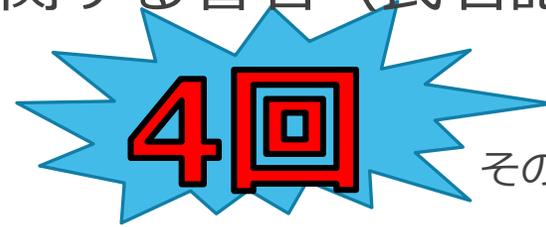
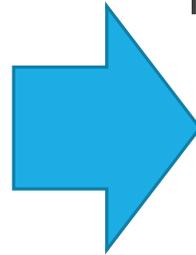
<導入後>

同意に関する署名（氏名記入）

4回

その他の記入なし

市民の拘束時間削減、心身負担削減



グループ3からの報告

【効果②】 手続きの見える化 → 来庁者のストレス**減**

- ・ いつ終わるかわからない
 - ・ 次に何するかわからない
- 手続きの見える化※いつ終わるか、何するか
により…
- わかった！**

※手続きの見える化:「必要手続き一覧」と「手続き場所」の表示

【効果③】 職員負担の軽減

デジタル化でもっと便利に。

- ・ 来庁してから入力開始
- ・ 入力するまでデータで扱えない
- ・ 判別できない手書き文字がある
- ・ 事前に入力可能 → 空き時間の有効活用
- ・ 一貫したデータ処理 → データでの取込が可能
- ・ 文字判別に苦勞しない



2. 報告②

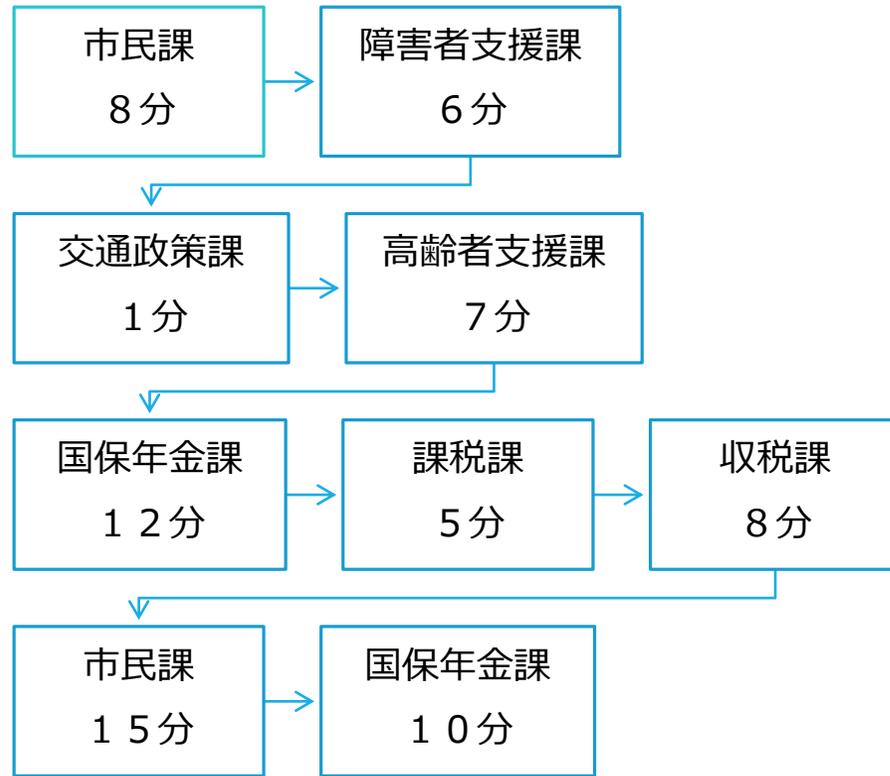


グループ4メンバー

市民課	秋山	綾乃
課税課	東村	宗明
高齢者支援課	川上	菜摘
保育課	中村	美咲

窓口体験

時間軸と数値



手続き所要時間 **72分** 【各課平均 約8分】

移動時間や受付・待機時間を含めると **90分!!!**

電話予約にかかった時間	23分
手続き所要時間（窓口体験）	72分
対応した部署数	8
記入した書類の枚数	3枚 （年金含まず）
記入した氏名の回数	手賀沼 太郎氏（故人） / 5回 手賀沼 花子氏（喪主・配偶者） / 1回 公園坂 歩美氏（手続人・長女） / 5回 計11回
記入した住所の回数	手賀沼 太郎氏（故人） / 2回 手賀沼 花子氏（喪主・配偶者） / 1回 公園坂 歩美氏（手続人・長女） / 5回 計8回
記入した生年月日の回数	手賀沼 太郎氏（故人） / 6回 公園坂 歩美氏（手続人・長女） / 3回 計9回
本人確認を求めた回数	1回
受付で提示を求めた書類の数	6点
返却した書類の数	8点
後日郵送での届け出を求められた書類の枚数	2枚

提案

来庁する方向け

- ・ あびスマ (LINE) の活用 → 今年度中に運用開始
- ・ 券面読み取り機の導入 → 今年度中に検討開始
マイナンバーカードや運転免許証などの券面事項を読み取る機械を導入し、来庁時に読み取り、様式へ印字する
- ・ 職員が事前に用意する → 今年度中に検討開始 (一部実施済)
故人の情報をあらかじめ様式へ印字したものを用意しておく

書く負担を減らす

来庁しなくて済むようにするには

- ・ あびスマ (LINE) の活用 → 今年度中に運用開始
- ・ 郵送受取窓口の設置 → 今年度中に運用開始
郵送対応可能な手続きについて、とりまとめの課を決めて、1か所への郵送で済むように
- ・ おくやみハンドブックの改善 → 来年度実施
郵送可否の記載、返却の必要性を再度検討する
- ・ オンライン申請対応 → 所管課に検討を依頼

3. 作業部会のまとめ



現状の窓口 (As-Is)

<市民視点>

- ・ 同じことを書く回数が多すぎる
- ・ 申請書に書いてある用語や文言の意味がわからない
- ・ 待ち時間がとにかく長い
- ・ 案内がわかりづらく、手続きによって建物が違って、どこに行けばいいのかわからない

<職員視点>

- ・ 紙で申請のあった書類を手入力している
- ・ 市民が書いた書類の誤りがないかチェックが大変
- ・ 用語や文言の意味を説明していると、対応により時間がかかる
- ・ 市民を待たせているため、焦りが生じる

実現可能な窓口 (Can-Be)

- ・ システムの標準化を見据えた**申請様式の統一**
- ・ **誰でもわかる用語を使った申請様式に修正**
- ・ ライフスタイルや個人の状況に合わせた**手続きガイドの作成**
- ・ **あびスマ（オンライン申請）の拡充**

ギャップ

- ・ 複数の窓口所管課に関連するため、**横断的な調整が必要**
- ・ オンライン申請の仕組み（ツールの構築）を職員自身が作成しなければならぬことに加え、**オンライン申請用の運用を用意する必要**

目指す理想の窓口 (To-Be)

- ・ **書かない窓口**
- ・ **待たない窓口**
- ・ **回らない窓口**

ギャップ

- ・ システム導入となると、**初期費用でも数千万規模の予算が必要**
- ・ 複数の窓口所管課に関連するため、**横断的な調整が必要**
- ・ 市民・事業者側の利便性向上だけでなく、職員側の効率も図る必要があり、**窓口所管課のデジタル化に向けた積極的な取り組みが必要**