

南房総市窓口DX推進部会 第1回会議資料

R5.12.6

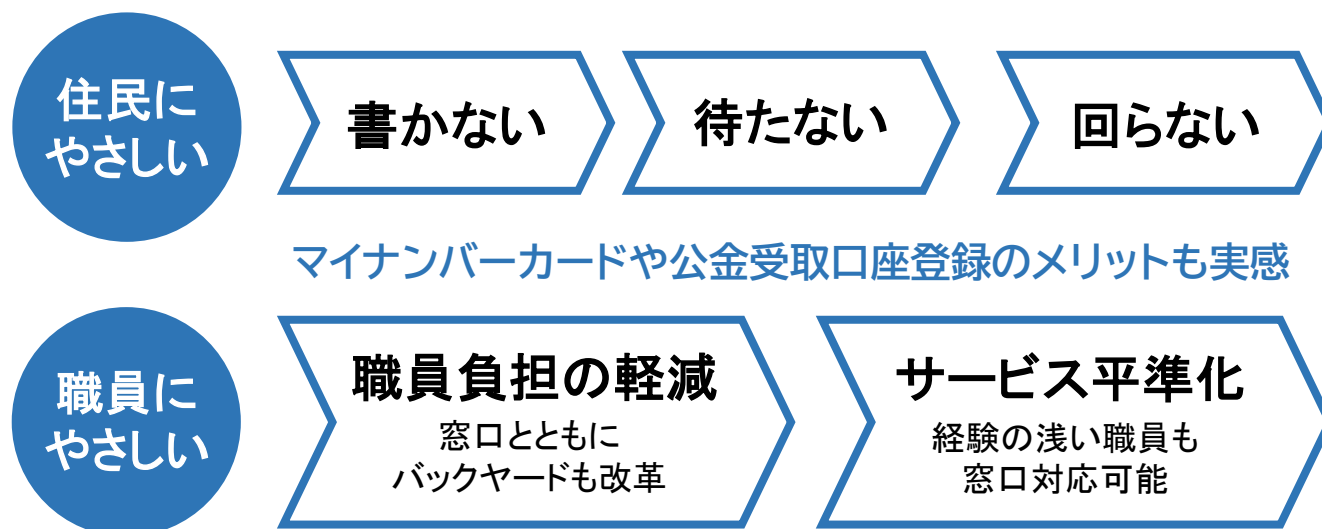
自治体窓口DX「書かないワンストップ窓口」 デジタル庁HPより

地方自治体との共創を通じて、地方自治体における「書かない、待たない、回らない、ワンストップ窓口」を実現することで、地方自治体窓口の「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」の実現を目指します。

概要

デジタル技術の進展によりサービスのデジタル化が飛躍的に高まる中、国民がデジタル社会の恩恵を受けられるように、地方自治体の住民サービスについてもデジタル化の推進を本格的に取り組むことが求められています。

マイナポータルや地方自治体独自の電子申請システムの利用によるオンライン申請の推進に加え、デジタル化の推進に併せた業務見直しを通じて、従来の窓口業務を進化させることや、身近な接点の利便性の向上を合わせて進めることで、「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」を実現します。



□「書かないワンストップ窓口」の目指すべき姿

利便性の向上×職員の業務の効率化



- ・「住民の負担を減らす」「職員の業務負担を減らす」の両立を本気で目指す。
- ・オンライン化(行かない窓口)が進み、窓口に来る人が将来減るからこそ、窓口はコンパクトに。
- ・デジタルの力を最大限活用して自治体の準備や運用を楽に。
- ・デジタル3原則(①デジタルファースト、②ワンスオンリー、③ワンストップ)が実現する社会の先鞭に。

用語解説

- ①デジタルファースト／個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結すること
- ②ワンスオンリー／一度提出した情報は、二度提出することを不要とすること
- ③ワンストップ／複数の手続・サービスをワンストップで実現すること

□窓口において解決すべき課題の事例

《住民側》

- ・手続きに必要な届出書や申請書等のすべてに氏名や住所等多くの項目を記入する必要があり、手続きに手間がかかっている。
- ・サービスを受けるのにどんな種類の申請や書類が必要なのかわからない。
- ・自分が受けられるサービスがどんなものがあるかわからない。
- ・いろんな窓口に行かなければならず、そのたびに待たされる。
- ・本庁に行かなければならない。
- ・待ち時間が長い。

《職員側》

- ・届出書等毎に記入方法の説明、記入内容のチェック作業が必要であるため、職員の事務負担が大きい。
- ・対応する窓口職員の判断が複雑化し、経験が長い職員でないと対応が難しいなど、業務が属人化している。また、新人職員教育の負担が大きい。
- ・届出書等の内容確認後にシステム入力を行い、入力内容の確認も必要であるため、1つの届出で複数の確認(審査)が必要となり、工数がかかる。
- ・対応する職員の判断が複雑化し、業務の属人化や待ち時間を含めた窓口対応時間の長期化が課題。

□例えばこんなアプローチが出来そうだね

- 紙申請でなくデータで受付
- 基幹システムと窓口支援システムのデータを双方向で活用
- 職員向け手続きガイダンス機能で受付を平準化
- マイナンバーカードを使って情報を転記し事務ミスを削減
- スマホなどからのオンライン申請や住民向けナビゲーションとの連携も etc

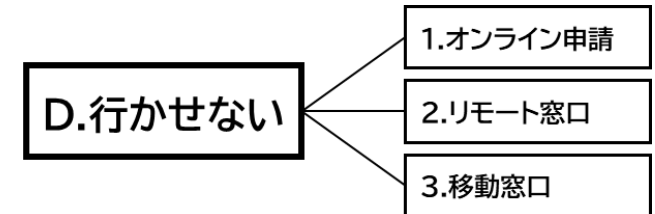
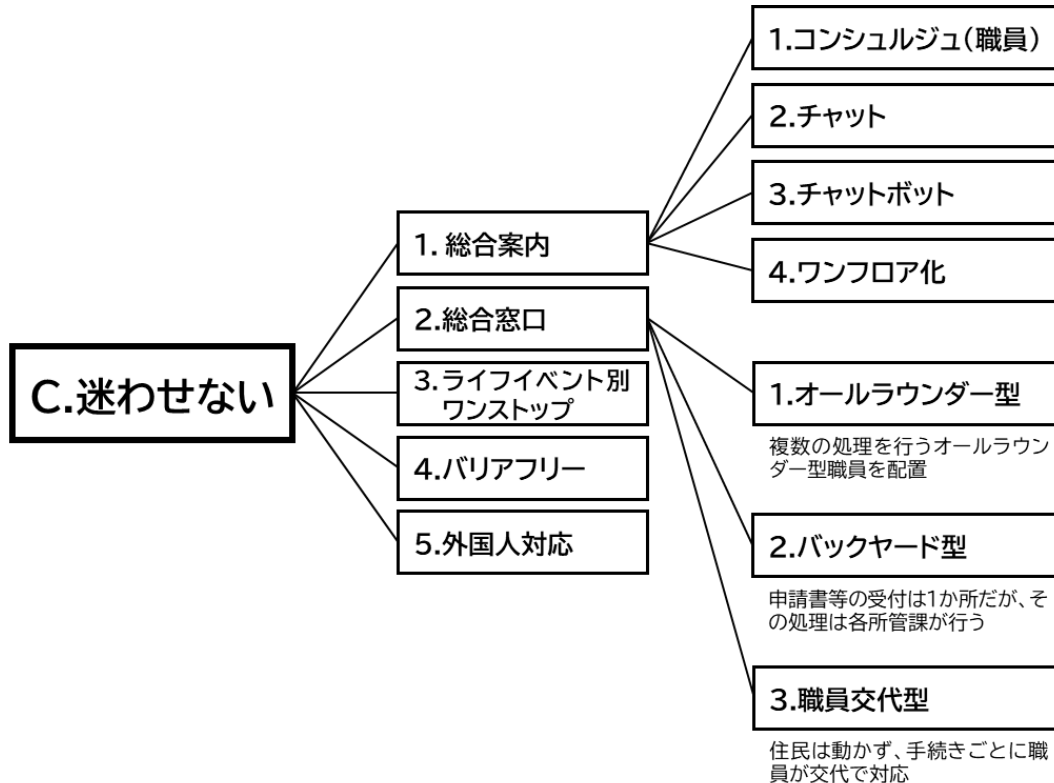
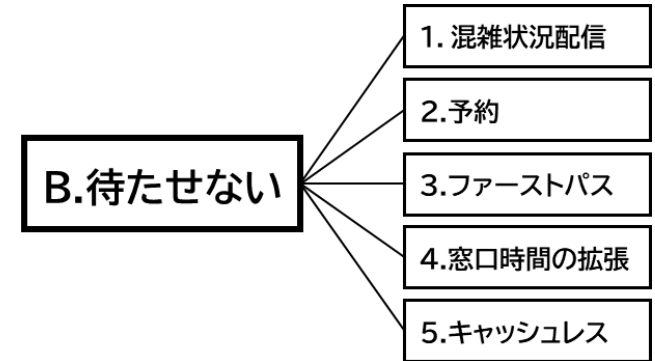
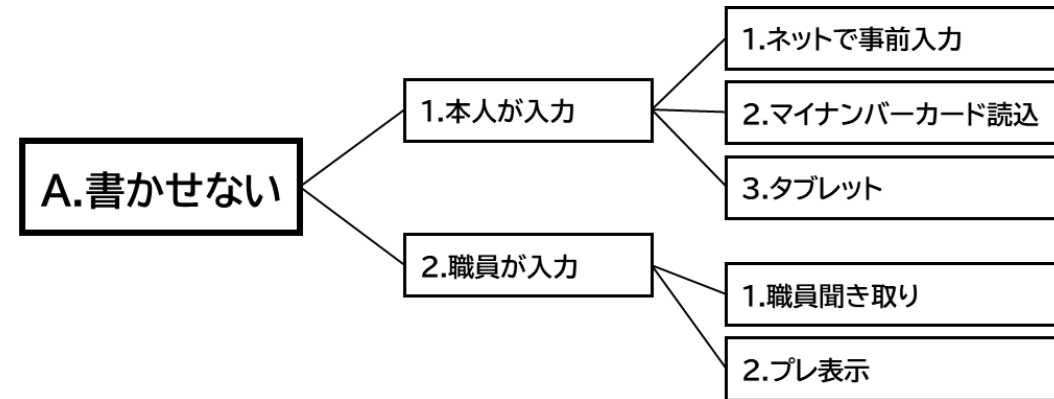
□ただ「書かないワンストップ窓口」は手段の一つ

①オンライン申請	②書かない ワンストップ窓口	③セルフ端末	④予約システム	⑤リモート窓口
自宅	庁舎	庁舎・その他	自宅(庁舎)	地域センター等
スマートフォン等で簡単に申請が可能なシステム	申請書に記入せずに、ワンストップで各種手続きが可能なシステム	庁舎等で自分で申請書や証明書の作成等ができるサービス	スマートフォン等で来庁時間等を予約し、待たせないシステム	身近な場所で行政手続きの申請サポートやオンライン相談を実施

※住民との接点が多様化しています

少し勘違いしがちですが、**窓口DX ≠ 書かない窓口**。
書かない窓口はとても大切なことですが手段の一つ。
窓口DXの本来の目的は**窓口業務改革**をすること。

□体系的に分けるとこんなに選択肢が



最適解は何なのか？
どんな考え方で進めていくべきか？

□一度デジタルから離れて考えましょう



窓口業務改革するには

1. 手続きの情報を整理
2. 業務の流れ(フロントヤード&バックヤード)
3. 課と課(各センターと本課)の連携
4. 導線(お客さん目線で考えてみよう)
5. レイアウトの見直し
6. システムを最大限に活用

意外とアナログばっか

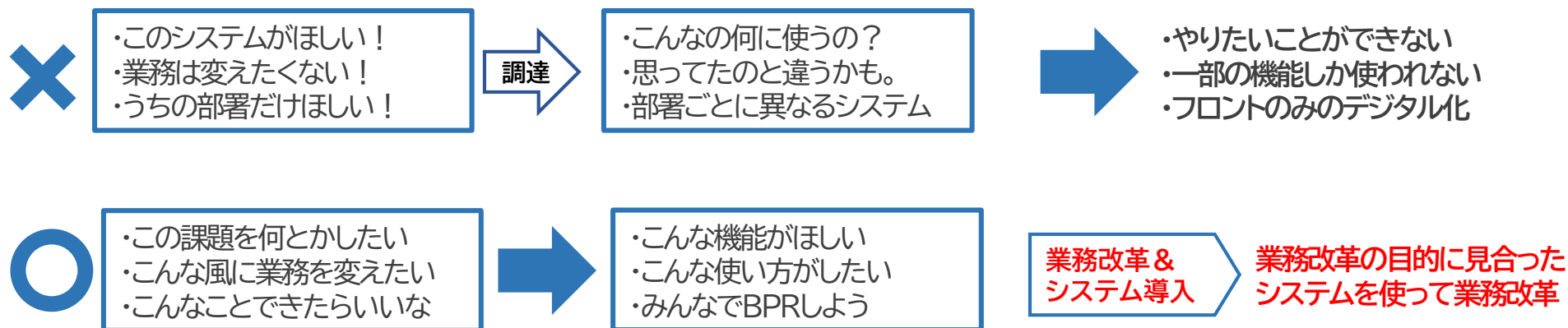
システム以外のことが多い

□システムはどのように導入すべきか

窓口DXは、業務改革のためにシステムを活用すること

→システム導入が目的ではないことがポイント

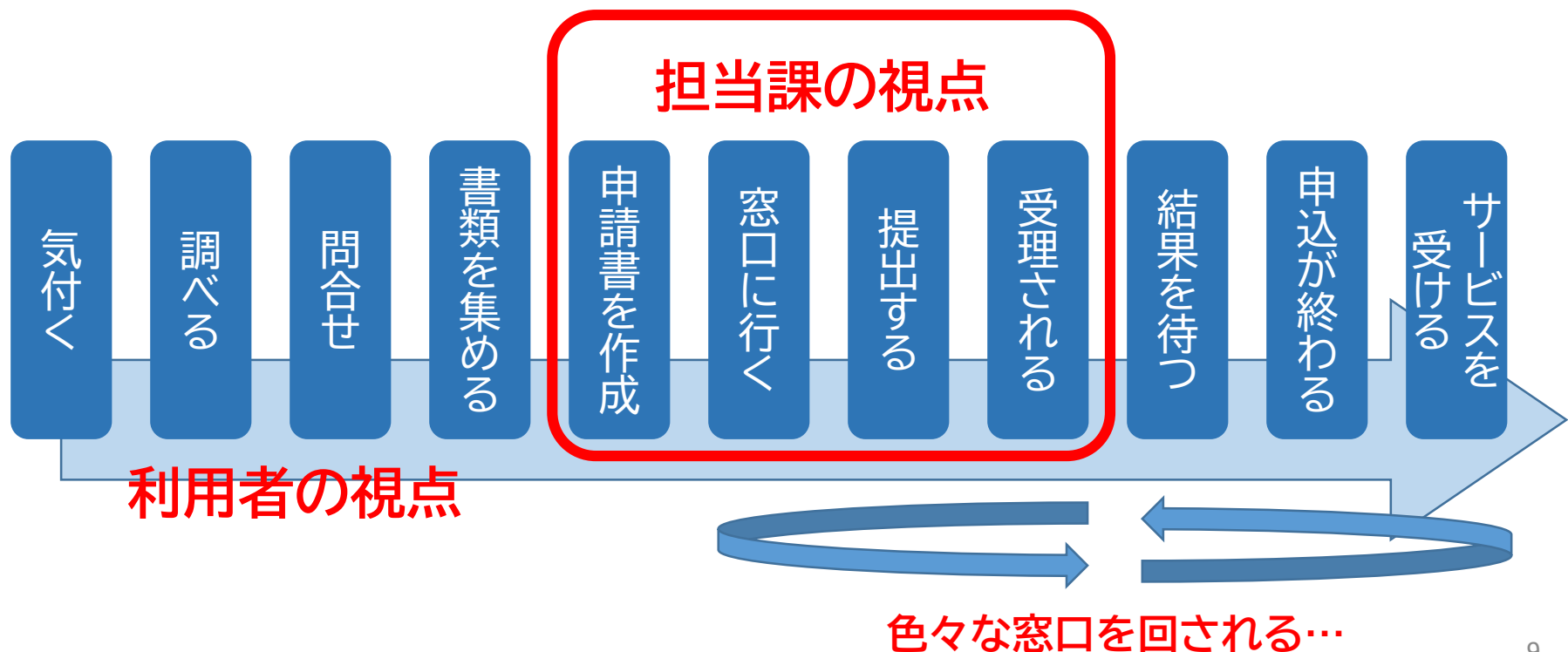
→何を解決したいのか、自分たちの自治体の窓口をどのような場所にしたいのかをきちんと検討する必要がある。



□まず最初に現状(課題)を把握しましょう

南房総市の場合、庁舎が複雑に分かれているため窓口業務の課題も様々…
今までの説明で全庁横断的な検討が必要なのは理解いただけたと思います。
まずは現状(課題)を把握して共通認識を持ちましょう。

□課題は一体どこにある？利用者目線で考えましょう。

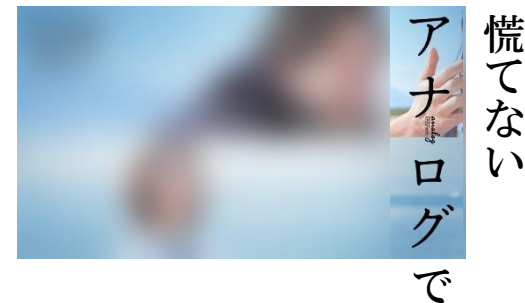


□全庁的なアンケートを実施して課題を整理していきます

- ①全庁的なアンケートを実施(市民生活部・保健福祉部は会計年度任用職員さんを含め全員回答をお願いします)して課題を抽出 担当:全職員
→LoGoフォームで全庁的にアンケートを実施します。

- ②アンケート調査の回答を整理 担当:情報係
→調査結果を整理して数値化します。

- ③課題を見える化 担当:窓口DX推進部会
→課題についてグループ分けをし、見える化、共有します。
→課題を担当課だけの視点ではなく、市役所横断的に認識する必要があります。



□課題に対するアプローチを検討する

窓口体験のロールプレイングやシステムのデモ体験も取り入れたいと考えています。

- ①課題に対してあるべき姿を設定する 担当:窓口DX推進部会
→住民目線(色々な立場があります)でこうあって欲しいなをまとめていきます。
- ②具体的な解決方法と時期を決めていく 担当:窓口DX推進部会
→実施手段(アナログ・デジタル)、実施時期(1年後、3年後、5年後など)を決めます。

□今後のスケジュールについて

アナログでスタートするとはいったものの、デジタル化(システム導入)を最終的に検討しなければいけない(かも)。システム導入にはお金がかかる…

→デジタル田園都市国家構想交付金(デジタル実装タイプTYPE1)の活用

【通称デジ田交付金】

デジタルを活用して地域の課題解決や魅力向上に取り組むものに対して1/2の補助。

デジタル実装TYPE1は他の地域で既に確立されている優良モデルを活用した実装の取組。

令和7年度事業は、例年であれば令和6年12月～令和7年2月に計画書提出。

→令和7年度当初予算に計上するスケジュール感がちょうど良い

R5.12	R6.1	R6.2	R6.3	R6.4	R6.5
アンケート調査	調査結果整理	課題のグループ化・見える化・共有		課題に対するアプローチ	
R6.6	R6.7	R6.8	R6.9	R6.10	R6.11
課題に対するアプローチ				予算化	



ここが一つの目安