

南房総市窓口DX推進部会 第2回会議資料

令和5年12月18日から25日まで実施した“南房総市窓口業務課題抽出アンケート”の代表的な意見をジャンル分けし整理しました。

南房総市窓口業務課題抽出アンケート 課題・意見の整理

- 「申請書や届出書」に関する課題・意見
- 「キャッシュレス決済」に関する課題・意見
- 「窓口の混雑」に関する課題・意見
- 「窓口案内・総合窓口」に関する課題・意見
- 「オンライン申請」に関する課題・意見
- 「その他」意見

「申請書や届出書」に関する課題・意見

課題① 申請書作成の手間 85件

○申請書の記載事項が多い（様式）

- ・手続きが複雑であり、申請書や届出書に不要な欄がある（性別・申請者と対象者が同一でも再度記載が必要）。
- ・文字が書けない。書く欄が小さい、記入する箇所が多すぎる。

○申請書を何枚も書かないといけない

- ・戸籍や印鑑証明など複数とる場合、何枚も申請書を書かなければいけないので面倒くさい。
- ・住所、氏名を何枚も書くことを合理化できないか。
- ・各窓口で申請書の様式がバラバラなのが問題。一緒であれば一枚で済む。

○書き直しが必要となる

- ・書類をボールペンで書き間違えると全て書き直しになるので、途中で修正ができる電子的な入力が入口でできると良いと思います。なんて書いてあるのかわからないということもなくなると思います。

○文字を書くこと自体が面倒

- ・手書き自体が不慣れな時代になっていると感じる。
- ・ほとんどの来庁者は、氏名や住所を含め兎にも角にも文字を書くことを嫌う。

窓口の混雑
にリンク

課題④ ハンデがある人への対応 16件

○高齢者への対応

- ・高齢者など書くのに時間がすごくかかり教えるのも大変。
- ・申請書を記入していただいたにも関わらず、くせ字や手の震えなどで補正や聞き取りが必要になった時に申し訳ないと感じた。

○障害者への対応

- ・身分証明書提示によるタブレット申請（職員入力）ができれば手や目の不自由な人にも便利である。

○外国人への対応

- ・日本語が得意でない外国籍の方の手続きもタブレットであれば外国語表記のものも用意できるのではないかと感じた。

課題② 必要書類・書き方が分からない 14件

○必要書類・書き方が分からない

- ・記入例がない場合がある。まぎらわしい表現、わかりにくい表現がある。
- ・どの申請書に書くのか、どこに何を書くのか等、説明する時間、書いた書類を確認し、間違っている箇所があれば、補記や訂正してもらう時間等が短縮されるような改革を望みます。

○職員の説明を必要とする

- ・職員の記入方法の説明がないとどこに何を書いていか難しい、時間がかかる。
- ・地域センターでは、様々な申請書や届出書を扱う。記入例などを確認しながら、住民に記入の案内、添付物の確認など行うが、よほど熟練の職員でない限り、申請書等の種類がありすぎてスムーズな案内ができない。

○記入漏れ、添付漏れが発生する

- ・各地域センターで行うことができる申請について、窓口担当者の案内不足により記入漏れや添付書類の取り忘れが発生し、後日電話連絡し再提出に来てもらったり、郵送でのやり取りが起こることがある。

その他

○窓口の開設時間

- ・平日、日中しか申請ができないことに不満を感じる意見を言われたことがある。

○バックヤードでの事務の課題

- ・お客様に書いてもらった内容を改めてシステムに入力しなくてはならないこと。
- ・受付窓口基幹系端末がなく、受付カウンターと基幹系システムを往復する必要があるため、時間的なロスが発生している。
- ・本庁本館1階窓口カウンターが更新されてカウンターの一部に座席が設けられたが、業務ごとにカウンターが分かれており、座席カウンターを使いたくても使えない場合がある。
- ・個人情報市役所内部でどこまで共有できるか課題。

課題③ 業務の属人化 4件

○担当職員の不在

- ・時によっては業務担当者が不在となり、対応できる職員がいないこと。

○サービスの案内

- ・申請手続きによっては、関連する申請の漏れなど職員の経験値により差が生じることもある。
- ・窓口では、来庁内容を把握し、適切なサービスを漏れなく対応できるような受付方法があるといい、個々のスキルだけでは状況によっては難しい。「窓口に行ったのに説明してくれなかった」、「説明がなかったから何度も窓口に行かなければいけない」をなくしたい。

改善策の提案（アンケートより）

○マイナンバーカードの活用

- ・住所・氏名などの記入を省略できるよう、マイナンバーカードによる申請者情報の読み取り、またタブレット端末からの情報取得など、申請書を窓口タブレット端末など紙の申請書への記入を省略できるよう。なおタブレット端末の利用に不安のある高齢者などは職員のサポートにより紙への記入を無くすなどが考えられる。
- ・マイナンバーカードで申請書が作成できれば、書く負担もなく、本人確認も行えるので楽だと思います。
- ・マイナンバーカードを持っている人が申請書を書かずに済むように、市役所内にコンビニのマルチコピー機を設置してはどうかと思う。

○タブレット端末・タッチパネルの活用

- ・タブレット入力になれば、書く手間も省け、入力箇所の案内漏れや記入忘れが防げ、添付書類の案内も画面表示すれば取り忘れを防ぐことができる。
- ・双方の手間を無くすため、オンライン事前申請の導入やタッチパネルによる申請はいいと思う。記載事項もこどもでもわかるような表現を用いるもしくは選択制にするなどすれば、説明する手間も省けると思う。

○情報の連携

- ・毎年同じ手続きをしなくても、マイナンバーで一元管理できないのか（例：年金の現況届等）。

「キャッシュレス決済」に関する課題・意見

課題① キャッシュレス決済のニーズ 47件

○当然必要だという意見が多数

- ・お客さんに電子マネーは使えないのか聞かれたことがある。クレジットカード支払いもできるといいと思う。
- ・スマートフォンを利用した手続き等ができるようになり始めたこともあり、キャッシュレス決済を希望されるお客様がいるので対応していただければと思う。
- ・運転免許試験場や警察でもキャッシュレス決済が導入された報道を見ました。行政機関でも一般化してきている現状も踏まえ導入しても良いのではと思います。また、将来的な行政手続きのオンライン化を見据えてもいずれ必要になると思います。
- ・キャッシュレス決済を導入することで、業者側に払う手数料がかかり、市の税収に影響があるため、あえてキャッシュレス化を進めていないフシがある。住民側の利便性向上が置き去りにされている点は、課題でもあり不満。
- ・社会体育施設の予約と粗大ごみの収集の予約はオンライン、キャッシュレス決済に対応してほしい。

課題② 事務負担の軽減 19件

○公金管理の負担軽減につながる

- ・キャッシュレス決済が各分野で進んでいるので対応すべき。現金以外の決済も可能にすれば釣り銭の間違いが起きず集計が効率化されるのでは。
- ・他自治体では、窓口での住民票発行等でもキャッシュレス決済（機械対応）を行っている。市民目線だと窓口での対応時間が少なく済み、職員目線だと支払いが機械対応なので金銭等誤りが少なくなることが期待される。

○郵送請求の課題解決につながる

- ・遠方の方や、交通手段のない方のための郵送手続きが現金・定額小為替のみ対応のため不便。
- ・郵送請求の問い合わせに対応していると「申請書がダウンロードできない」「定額小為替を買うのが面倒だ」「返信用もこちらで準備するのか」などの声も聞かれる。オンラインで申請＆オンラインで決済（手数料＋郵送料金）などができれば、上記の問題の多くが解決できるのではないかと考える。

その他

○キャッシュレス決済に対する疑問

- ・キャッシュレス決済が現在導入されているのか知りたい。また、導入されていない場合は、なぜ導入しないのか知りたい。
- ・キャッシュレス決済等ができるようになったら、日々の証明書手数料の売り上げ集計事務（レジ閉め）をどのように行うようになるのか？

○オンライン申請との相乗効果

- ・最終的にwebによる申請・支払いができるようになればどこでも全てが済むようになると思います。

「窓口の混雑」に関する課題・意見

課題① 窓口混雑の原因 8件

○申請の集中

- ・障害者手帳の交付などの業務は、複数の申請手続きがあるため時間がかかります。担当できる職員が限られていますので来客が重なった時は混雑します。

○事務手続き自体に時間がかかる

- ・単純な住民票や戸籍謄本の発行でも申請書記入～証明書交付～手数料徴収まで職員がついて対応しなければならない。
- ・書面記載で手間取ってしまったり、申請に必要な書類等の準備に不備があったりして手続きに時間がかかってしまう方がいること。
- ・事前連絡なく窓口に来庁され、発行するのに時間がかかることを苦情で受ける。
- ・休日当番の際の死亡届の受付事務について、受付時間が長くなり、住民を待たせてしまった。

課題② 混雑具合・待ち時間の目安の公表 5件

○待ち時間の目安の公表

- ・対応までの自分の待ち時間、または待っている人の人数がわからないので混雑しているのか、何で時間がかかっているのかわからないことが不満につながると思います。
- ・待つ側があとどのくらい待つのか、わかるようにしてあげた方がよい。整理番号を配り、今、何番を対応しているかわかるように表示してあげる。
- ・窓口混雑のめやすを公表できたらいいと思います。証明書類（戸籍・税・住民票）○分、届出○分、月曜日は窓口混雑指数○○のように予め提示した上で、お客様にはお時間に余裕をもって起こしいただきたいと思います。苦情に発展しそうな要素は排除する必要があります。
- ・窓口へ行ってみないと混雑状況がわからない。

改善策の提案（アンケートより）

○コンビニ交付の利用促進

- ・住所・氏名などの記入を省略できるよう、証明書発行業務については、なるべく職員が関わらない手法に切り替えた方がよいと思います。
- ・コンビニ交付可能な諸証明の発行手数料を市役所での窓口発行手数料よりも低く設定するなど、窓口への来庁者を減らす対策を講じてみては。

○自動発券機の導入

- ・会計課・税務課・保険年金課どこに行けばよいのかわからない方などが一番玄関に近い市民課窓口へ集中し混雑するケースがあるため、本館入口に朝夷行政センターのような自動発券機を導入してほしい。

○時期によって窓口機能を強化

- ・特に多くの転出・転入等が考えられる時期を強化月間として窓口対応を強化したらどうでしょうか。

オンライン申請
を参照

「窓口案内・総合窓口」に関する課題・意見

課題① 総合窓口のニーズ 11件

○総合窓口に対する要望

- ・他市町村で総合窓口を利用した際にとっても便利さを感じた。
- ・サービスを組み立てて案内ができる総合窓口の対応ができると利便性がある。

○ライフイベント別窓口

- ・死亡時の手続きについて、戸籍・税・国保ぐらいは同じ窓口で手続きできるとよい。
- ・他の市役所での経験ですが、親族が亡くなると手続きが数多くあり、ただでさえやるべき事が多く精神的に負担を感じているのに、市役所でも似たような書類を複数の部署宛に出さなければならず、「この前書いたのに、これは出したはずなのに」と感じるがありました。
- ・可能な限り、証明発行や住民異動等に伴うライフイベント別の手続きの事務の集約化。とはいえ、これにより窓口職員への負担増になることは避けなければならない。

課題② 庁舎・窓口分散による不便 19件

○一つの窓口（庁舎）で完結しない

- ・届け出の内容により、本庁や分庁舎にわざわざ行かなければならないこと。
- ・分庁舎では即日発行できないものが多いため、急を要する市民の方には不便と感じさせている。
- ・様々な課にわたる問合せがある場合、複数の部署を案内しなければならず、縦割りを感じる。
- ・一つの窓口で手続きが終わらない。本課でしかできない手続きがある。

○電話の対応

- ・電話を三芳や丸山、千倉に回さなければならず、かけ直させることに非常に申し訳なさを感じる。
- ・（税務署等のように）まず自動音声案内で三芳、丸山に振り分け、本庁の内容もいくつかの選択肢で自動に振り分けられると、お客様の待ち時間も減るし、取り次ぐ職員の手間も減る。

課題③ 窓口・手続きの案内が不十分 28件

○どこの窓口に行ったらいいかわからない

- ・来庁時にどこの窓口に行けばよいか分かりづらい。
- ・住民等に対応可能な受付窓口業務について、繰り返しわかりやすく周知してほしい。
- ・一つの窓口で全て対応できればいいが、総合案内窓口的なものがあれば、例えば、今回に申請は、何課と何課になると指示してもらえると助かるのでは。
- ・自身の手続きに必要な書類がわからず、窓口職員に尋ねても明解な回答がなく、再度窓口を訪れることがあった。

○オンライン等による窓口案内

- ・ネットや窓口タブレットで使える総合案内ポットをつくとよい。
- ・窓口では、来庁内容を把握し、適切なサービスを漏れなく対応できるような受付方法があるといい、個々のスキルだけでは状況によっては難しい。
- ・南房総市のホームページをだしても、自分がたどり着きたい事項になかなかたどり着かない。検索のシステムをもっと充実させて欲しい。

課題④ 地域センターでの手続き 16件

○地域センターでできる手続きの周知

- ・地域センターでできる手続きの住民への周知が足りていない。
- ・地域センターに来て、本庁に行かなければできないことがわかり出直す場合もあり、負担は大きい。

○地域センターでやるべき業務の範囲

- ・地域センターの窓口だけで完結出来ない手続きがある。特に急ぎの場合は、直接、担当課へ行って手続きするよう案内する場面もあった。
- ・地域センターに基幹系PCの端末がないので窓口で申請受付が完結しないことが多い状況です。
- ・地域センターでできないこともあるので、本庁一括にする。
- ・高齢者によるオンライン申請は難しいとしても、せめて地域センターで手続きが完了できる仕組みが必要ではないか。例えば、リモート窓口とタブレット入力の併用など。
- ・各地域センターでの対応範囲のばらつき。

課題⑤ リモート窓口の活用 8件

○自宅等からのリモート窓口

- ・やはり庁舎は一化すべきと思う。リモート窓口が実現できれば、支所は不用になるのではないか。

○地域センター等からのリモート窓口

- ・高齢者や足の悪い人のためにも、地域センターや朝夷行政センターの窓口で、本庁担当者とリモートでつなげて、本庁まで出向がなくても手続き等が完了するようにして欲しい。
- ・職員によって対応の差がある。地域センターとリモートで繋がれば、センターの負担も減る。
- ・窓口案内でコンシェルジュが案内しても教育、福祉、保健部門と庁舎が分かれているため、移動が必要です。リモートを活用し、タイムリーに話せる環境になるか、または総合窓口である程度の相談業務が担えるような職員体制、環境にすることが必要だと思います。

その他

○一時相談窓口の設置

- ・住民の高齢化も進み、自分がどこへ相談にいけばいいのかわからない人も多く感じている。まずはここで対応しますよといった窓口があればと考える。

○福祉分野における総合相談窓口

- ・少子高齢化や核家族化に伴い、福祉ニーズは多様化・複雑化しており、複合的な課題に対応するため総合相談窓口の設置が必要。

○移動が難しい方への対応

- ・そもそも地域センターに行くことも難しい住民がいるのではないかと。どうしても対面での手続きが必要な場合は、訪問窓口などを実施してもよいのではないかと。

○窓口での対応力の向上

- ・窓口担当者にどの分野のことを聞いても大まかなことは返答してほしい。

「オンライン申請」に関する課題・意見

課題① オンライン化のニーズ 20件

○オンライン化の要望多数

- ・窓口に来る人を減らすためにも推進するべき。
- ・現時点では総合窓口機能を充実していくことも必要と考えますが、これからは市役所に来なくても良い仕組みを積極的に進めていくべきと考えます。そのための手段として、LINEチャットボットAI、自宅・スマホから接続可能なリモート窓口、オンライン手続きを積極的に推進していただきたいです。
- ・国保をやめ社保に加入した方の多くは、新保険証の提示と異動届の記入だけのために来庁しなければいけない。オンライン申請を活用できると良い。
- ・当市は、保健福祉部のある三芳分庁や教育委員会のある丸山分庁でないと即対応が難しい業務もあることや市域も広く交通の利便性もよくないため、オンライン申請は重要と感じる。
- ・電子署名が不要な申請は、オンラインで出来たら良いと思う。
- ・申請書や届出書を事前オンライン申請して、窓口に来たら、すぐに受け取れる仕組みがほしい。

窓口の混雑
にリンク

課題② オンラインによる来庁予約 8件

○窓口での待ち時間の短縮につながる

- ・予約制・オンライン化の導入により少しでも双方の対面の時間・機会を減少していただきたい。
- ・窓口で待たずに用事を済ませたいので、事前予約やオンライン申請が出来ると助かる。
- ・予約できたり、空いている時間が分かるとよい。事前にオンラインで必要項目等を入力してもらっておくことで、職員が空き時間に事前に書類の準備・確認ができ、結果窓口での待ち時間の短縮につながる、添付書類の不足による2度手間を防ぐなどの効果があるのでは。
- ・簡易な窓口手続き（住民票・印鑑登録書等の取得）などの短時間で済む要件もあるので、軽微な手続きはネット申請・予約制などの方法により来庁時間を短縮することができるシステム構築が可能と思う。

○来庁予約の懸念点

- ・予約制は良いと思うが、その前に別のお客さんが来た場合など心配があります。

課題③ 事務の効率化 7件

○事務負担の軽減

- ・ネットで申請できれば、お客様も時間を選ばずできるし、職員にとっても窓口の対応が減ると考える。
- ・オンラインで行える申請・届出が少ない。多くの手続きにおいてオンラインで事前に申請ができると、職員にとっても事務処理に余裕ができ、利用者にとっても待ち時間の削減になる。
- ・申請から交付までをすべてWEB上で行えたら、事務の効率が図られ、職員数の削減も可能になると思います。実際に、内容をよく分からない状態で市役所窓口に来庁される方がいるため、その方に対する対応時間で時間的なロスが生じている。

○サービスの向上につながる

- ・オンライン窓口やオンライン手続きを増やすことで、地域センターの職員を本課に集約し、よりきめ細やかで専門性の高い相談を受けられるようにならないか。

課題④ オンライン化の普及 8件

○オンライン申請利用の推進

- ・若年層が休むことなくマイナンバーカードでオンライン申請できる環境と高齢者向けに各センターに端末を配備し、職員がサポートすることでオンライン申請のハードルを下げる環境を同時に構築していけばオンライン申請の利用数が増えていくのではないかな？

○オンライン化普及の阻害要因

- ・オンラインは便利だが、高齢者には難しいと思う。
- ・本市において、オンライン申請できる手続きがほぼない。手数料、郵送料支払の問題。
- ・子育て世代のサービス申請のオンライン化が進めば市民の利便性が向上するが、妊娠届など面談が必要な届出があるのが課題か。
- ・当課のオンライン申請はこれまで0件。添付書類等が多いこともあるが実用的ではない感はある。スマートフォン、PCはあるけれど活用まではできない。誰かに聞ける、一緒に操作できるなどサポート体制も必要。

窓口の混雑
にリンク

課題⑤ コンビニ交付の更なる普及 8件

○コンビニ交付利用の推進

- ・先にコンビニ交付の交付率が高くする必要がある。その状況によりオンライン申請のメニューを検討したほうが良いと思われる。
- ・マイナンバーカードにより、コンビニでの取得が可能な書類・手続きが可能なのも広く周知する必要があるのではないか。自身の自家用車を売却する際に、印鑑登録証明書の枚数不足の際に、コンビニで取得できることを知っていたため、休日であったがマイナンバーカードを用いて印鑑登録証明書を取得できて、要件を済ませることが出来た。DXも重要であるが、既存のシステムの有効活用・周知も行い、市民が来庁しなくても良いシステム構築も検討できるのではないかな？
- ・マイナンバーカードの普及率が7割となり窓口での交付状況からみてもコンビニでの交付が可能な案件が7割位は占めていると思われる。コンビニ交付の推進啓発を進めていく必要があるのではないかな？
- ・コンビニ交付での証明書発行手数料を窓口より大幅に安くして、オンライン交付の利用を促しては。

その他

○電話対応を効率化

- ・税証明の郵送請求で、資料の提出漏れが頻繁に発生していて、一度の電話説明だけで聞き取れない場合が多い。HP上で、申請フォームを掲載したり、必要資料の確認ができると楽。

○オンライン化による業務改革

- ・オンライン申請を前提に業務フローを再構築するモデル部署をつくったほうがよい。
- ・オンラインで現状どこまでできるかを把握するべき。国内で最先端の自治体やシステム会社に視察、職員派遣くらいやる価値はあると思う。

○LINEの活用

- ・株式会社Bot Expressが提供する「スマホ市役所」。先行事例も多くなってきたと思いますので、検討すべきと思われます。
- ・LINEの相談は一つ有効だと思いますが、個別の相談になった時直ぐに適切に対応できる職員体制が整備できるのか心配です。

「その他」意見

庁内連携

○庁内連携の強化

- ・窓口で困っていることを担当課へ相談しても、所詮他人事で、お客様を見ていない。一般的な説明だけではとても手続きが終わらない方もたくさんいる。出来ることはワンストップを目指して担当課につないで、対応している。やろうと思えばすぐに出来る。庁内の連携が希薄過ぎてお客様にご迷惑をおかけしている。些細なことでも密に連絡を取り合うことで回避できる。

全庁的な業務改善

○やり方や仕組みの見直し

- ・「市の窓口をどのような場所にしたいのか」というイメージ（ゴール）の共有がとても大事」とあります。市役所の窓口に行かなければならない目的の殆どは、「欲しいものを買いたい」「美味しいものを食べたい」など、自らの欲求を満たすものではなく、「しかたなく」「必要に迫られて」などです。このため、市役所の場合は「手続きが減る」「窓口に行かなくて済む」ということが一番良いサービスだと考えますので、「書かない・行かない窓口」を共有するゴールのイメージ・ビジョンに掲げて、これまでのやり方や仕組みを見直し、業務改善に全庁的に取り組む機運と実施体制を推進していただきたいです。

ハード整備

○プライベート空間の確保

- ・社会福祉関係の窓口などはふいに窓口で非常にプライベートな話になることもあり、申請者にとって心的負担になる場合がある。ハードウェアの対応が必要になってしまいが、窓口自体が半個室になっているとか、すぐに別室に移動できるように、会議室がもっとあると良かったと思う。

デジタルデバйд対策

○デジタルを使いこなせる人の育成

- ・南房総市の大きな特徴は、市域が広く、高齢者が多いことです。ハード整備をしたら終わりではなく、デジタルデバйд対策（5～10年の中長期的な視点でデジタルを使いこなせる人材の育成など）にも力を入れることで、市民と職員の行政満足度を高めることが重要と考えます。

業務効率化

○RPAの活用

- ・自動化できる作業などは、RPAを活用するのが良いと思います。
- ・市民課でのRPAの活用は他市でも多くの事例があるように思うが、当市ではなぜ利用しないのか？