

行動別課題一覧

PICK UP

・利用率が低い

コンビニ交付

・オンライン化のニーズ多数

オンライン申請

・郵送請求の課題

オンライン決済

証明書等の郵送

各課題にどのように対応するか、全体を見ながら検討を進めていく。

・総合窓口、おくやみコーナー、証明書コーナーのニーズ

・業務の属人化
・ハンデがある人の対応
・必要書類が分からない

・必要書類が分からない

調べる・問合せ

朝夷行政・地域センターへ行く

本庁・支所へ行く

PICK UP

・庁舎分散による不便
・地域センターで出来ること
・移動が困難な人への対応
・混雑の状況が分からない

・窓口・手続き案内が不十分

相談・説明

申請書を記入

PICK UP

・申請書作成が手間(何枚も同じことを書く・手書き)
・書き方が分からない

提出・結果を待つ

決済

PICK UP

・キャッシュレス決済の多数ニーズ

他の窓口へ行く

コンビニ交付の普及

- ・利用率が低い

【令和6年度中にできること】

- ・コンビニ交付の利用促進を年間通して行う（広報紙・HP・SNS）

メモ（実現性、いつまでに、他の課題との兼ね合いなど）

- ・コンビニ端末の使い方が分からない人への対応をどうするか
- ➡動画等を作成するのもひとつの手
- ・コンビニ交付利用率の目標設定 例）10%→30%

第5回会議での意見

- ・コンビニ交付の手数料を下げられないか？
- 期間限定で手数料を下げる
- 口コミで広げていく
- 補助金は調べる ※ない

【令和7年度以降に目指すべき姿】

- ・コンビニ交付利用の場合の手数料の割引
- ・コンビニ交付の利用サポート

メモ（実現性、いつまでに、他の課題との兼ね合いなど）

- ・らくらく窓口証明書交付サービスの導入（6年度中にも可能？）
- ➡窓口付近に設置したパソコンから、利用者がコンビニ交付と同じ画面を操作することで、証明書を自動作成するサービス。
- ➡2回目以降はコンビニで自身で出来るようになる。

@J-LISホームページ

https://www.j-lis.go.jp/rdd/card/convinikoufu/cms_93099520_1.html

第5回会議での意見

- ・書く必要がないメリットがある
- ・地域センターでも可能（できる手続きとできない手続きがあるため、手間がかかる可能性も）

令和7年度実施事業検討

らくらく窓口証明書交付サービス

【概要】

窓口付近に設置したパソコンから、利用者がコンビニ交付と同じ画面を操作することで、証明書を自動作成するサービス。

【メリット】

- ・安価な導入・運用費用
- ソフトウェア（窓口申請ツール）を無償で提供
- 既存PCの流用が可能（プリンター・受付票発行機は別途必要か）
- ベンダーの設定にかかる費用は安価（見積請求中）
- コンビニ事業者への委託手数料が不要
- ・窓口業務の負担軽減
- 利用者がパソコンを操作して、申請から証明書の作成まで可能
- 地域センターと本庁とのやり取りが必要なくなる（一部証明書）
- 利用者としては記入の手間が省ける
- ・コンビニ交付への誘導
- 店舗内に設置されているキオスク端末と同じ画面で操作
- 利用体験により、次回以降は店舗での証明書の取得を促す

【懸念事項】

- ・少なからずとも費用はかかる見込み
- ・利用者ひとりで端末の操作を行うことは難しい

5.31会議メモ

- ・地域センターと本庁のやり取りがなくなるのは楽
- ・富士フィルムが対応できない可能性があり戸籍は△
- ・トライアルで1台設置する（場所をどうするか）
- ・コンビニ交付手数料を期間限定で下げる（プロモーション込）
- 所得証明書に合わせて令和7年6月にとすると効果大
- ・らくらく窓口の手数料は下げない（コンビニ交付の入口としての役割）

申請書作成の手間

- ・申請書の記載事項が多い
- ・申請書を何枚も書かないといけない
- ・書き直しが必要となる
- ・文字を書くこと自体が面倒

【令和6年度中にできること】

- ・申請書の様式の見直し・統一
- ・コンビニ交付の利用促進

メモ（実現性、いつまでに、他の課題との兼ね合いなど）

- ・市民の目線に沿った様式レイアウトに統一化
- @北見市 窓口手続きの簡略化と統一化の取り組みについて
<https://www.city.kitami.lg.jp/administration/life/detail.php?content=4435>

【令和7年度以降に目指すべき姿】

- ・MNC読み取りによる申請書作成システム導入
- ・タブレットによる入力
- ・複数の申請書を一度の手続きで作成するシステム導入
- ・職員の聞き取りによる作成支援
- ・スマホで申請書を事前作成してQRコードを発行、窓口で読み取り
- ・複数課にまたがる際の情報連携をシステムでサポート
- ・キオスク端末等の設置によるセルフ申請書作成
- ・窓口DXaaSの検討

メモ（実現性、いつまでに、他の課題との兼ね合いなど）

- ・申請書作成システムについてはピンキリある
- ➡MNCを読み込み、基本4情報が自動庫記され申請書が作成されるものが一番シンプル。価格も安い。
 ⇨必要事項の追記等は必要となる
 @Caora 申請書作成ソリューション
<https://www.ricoh.co.jp/products/list/caora-application-form-creation-solution>

メモ（実現性、いつまでに、他の課題との兼ね合いなど）

- ・手続きのナビゲーションシステムを兼ねているものを利用
- ➡システムを統一化することによって利用者也職員も対応がしやすい
 @手続きナビゲーションの具体例 ➡ 横須賀市手続きナビ
<https://yokosuka-city.supportnavi.jp/>

- ・職員が申請書を作成してあげる「書かない窓口」
- ➡市民としては記入する手間がないので楽
 ⇨職員は聞き取りながら申請書の作成を行うため手間は増える
 @鴨川市「書かない窓口」
<https://www.city.kamogawa.lg.jp/soshiki/9/25122.html>
 @勝浦市「書かない窓口」
<https://www.city.katsuura.lg.jp/page/3753.html>

- ・スマホなどで事前にフォームに記入し、窓口でQRコードを見せることで簡単に申請書を作成する「書かない窓口」
- @成田市「申請ナビシステム」
https://www.city.narita.chiba.jp/kurashi/page0120_00034.html

- ・キオスク端末の設置
- ⇨非常に高額（数百万円）なため費用対効果がでない
 ➡らくらく窓口証明書交付サービスの導入の方が現実的か

- ・窓口DXaaSについては国が推奨しているが、ベンダー4社しか参加していない。メリットがそこまで感じられない。
- @窓口DXaaS
<https://www.digital.go.jp/policies/cs-dx/dxsaas>

※フロントヤードとバックヤードの連係は現状難しいと考えられる

令和7年度実施事業検討

書かない窓口の導入

富士フィルム「異動受付支援システム」

【メリット】

- ・記入の手間が省ける
- 転出証明書をOCRで自動的に支援システムに取り込むことができる
- 転出証明書は事前セットアップするため高精度
- ・業務の俗人化を防ぐ
- 画面の案内に沿って入力することで、案内・確認漏れがなくなる
- 入力支援があるため経験が浅くてもOK
- ・バックヤードでの関係
- 住記システムへは現在手打ちだが、将来的にはデータ関係を想定
- ・転入以外の手続きも簡単に
- コンビニDBを利用し、住所氏名など基本項目が印字された申込書をプリントできる
- ・地域センターだけでも手続きが完結
- 地域センターと本庁とのやり取りが必要なくなる

【懸念事項】

- ・基幹系システムの標準化以降にシステム改修が必要になる
- ・令和7年度中に富士フィルムが構築できるか不明（SE不足）
- ・地域センターのあり方と併せて検討が必要

窓口DXSaaS

【メリット】

- ・自治体の状況に合わせたサービスを利用可能
- ・ガバメントクラウド上に構築されているため、将来的なデータ関係が可能になる可能性

【懸念事項】

- ・採択業者が現状4社しかなく選択肢が少ない
- ・今後の展開が不透明（国は推しているが…）6月中旬に説明会

本庁窓口業務の再編・レイアウト変更

【メリット】

- ・税証明なども同じ窓口で発行が可能になる
- ・何か所も回ってもらう必要がない

【懸念事項】

- ・導入システムに合わせた事務フローの再編
- ・市民生活部全体のレイアウト変更が必要

5.31会議メモ

- ・書かない窓口の導入はするべき（鴨川市レベルであれば）
- ・会計年度さんに対応できるか？→問題ない
- ・本庁においては分散している窓口を集約する必要がある
- ・地域センターへの導入はどう考えるか？
- 導入によって市民課の負担は減る（スキャン、印刷）
- 導入すれば地域センターでやれることは増える
- もし地域センター業務を縮小するなら導入は難しいのでは
- 地域センター機能を維持するのであれば導入はプラス
- 業務の棚卸しを実施する（情報主導）
- ・標準化に合わせてシステム改修が必要となるならば二重投資になる
- DSKシステムの標準化は令和7年8月予定。交付金を活用するとした場合に構築は間に合うのか？
- 7年度事業でやるより8年度事業が現実的では
- 可能性はつぶさず、7年度事業として可能かどうか探る
- 地域センターのあり方と合わせて検討が必要

庁舎分散による不便・地域センターでの手続き

- ・ひとつの窓口（庁舎）で完結しない
- ・地域センターだけで手続きが完結できない（旅券、マイナンバー、保健福祉、一部税証明）
- ・地域センターでできる手続きの周知が足りない
- ・庁舎が別のため電話をかけ直してもらわないといけない

【令和6年度中にできること】

- ・（左記）窓口・手続き案内が不十分と同様

メモ（実現性、いつまでに、他の課題との兼ね合いなど）

- ・（左記）窓口・手続き案内が不十分と同様

【令和7年度以降に目指すべき姿】

- ・リモート窓口の活用
- ・一時相談窓口、福祉総合相談窓口の設置
- ・一部窓口業務、電話受付のアウトソーシング
- ・代表電話・拠点間内線の導入（IP電話、クラウド型PBX）

メモ（実現性、いつまでに、他の課題との兼ね合いなど）

- ・地域センターの在り方がどうあるべきかで対応が大きく変わってくる。5年後、10年後の状況を明確にしないと動けない。
- ・地域センターで可能な事務の拡大は考えにくい
- ・地域センターから本庁、分庁に行かないと手続きが完結しない（相談が必要等）場合、リモート相談窓口等の活用は検討できないか。
- ➡つなぎ役としての役目。手続きナビゲーションの活用により、経験が少ない職員でも対応可能。また、人数を減らすことによりコア業務に人数を割くことが可能にならないか。
- ⇔リモート相談する場所の提供がネック

◎都城市リモート窓口

<https://www.city.miyakonojo.miyazaki.jp/soshiki/78/57598.html>

- ・福祉の総合窓口は長年の懸案事項。
- ・電話については交換時期、コスト等を要検討。
- ・窓口業務外部委託 ➡ シェアードBPOサービス

◎北九州市アウトソーシング

<https://prtmes.jp/main/html/rd/p/000000087.000004500.html>

第5回会議での意見

- ・障害がある人はリモートのメリットはある
- ・直接話さないと理解ができない部分があるのでは
- ・お客さんが何をしたいのかヒアリングが難しい
- ・実証実験をやれないか（案）母子手帳

令和7年度実施事業検討

事業検討前に業務の棚卸しが必須

【地域センターの現状を知る（感覚でなくできるだけ数字で）】

- 地域センターで完結するもの・取り扱えないもの
- 本庁とのやり取りで完結するもの
- 原課から依頼される事務・情報の共有方法
- お客さんの来庁の目的・滞在時間・件数
- 電話での問い合わせ内容・件数
- 各地域センターでのニーズの差 など

窓口利用体験調査

【地域センターに限らず、朝夷行政センター、本庁でも】

- 利用者目線で課題やボトルネックを探す

5.31会議メモ

- ・地域センターでマイナンバーの事務を取り扱うのは難しい
- 制度が難解で対応ができない
- ・朝夷行政センターは福祉も取り扱えるが属人化している
- 人が変わった場合に対応ができなくなる可能性
- ・各地域センターにヒアリングを実施（情報係・市民課）
- 業務の棚卸しを行う

キャッシュレス決済

- ・市民から多数ニーズ
- ・行政機関でも普及してきている
- ・郵送請求の課題（証明書等の郵送請求をする場合、交付手数料は定額小為替、切手を貼った返信用封筒が必要となる）
- ・公金管理の負担

【令和6年度中にできること】

- ・税・国保・介護についてキャッシュレス決済が可能なものを再周知
- ※戸籍の広域交付が開始（R5.3.1）→更なる周知

【令和7年度以降に目指すべき姿】

- ・証明書発行の手数料等ニーズが多いものに対応する（※県内導入状況28/54）
- ・機械（POSレジ等）の導入
- ・オンライン申請（MNCによる本人確認）＋オンライン決済の導入（県内導入状況13/54）
- ・各府省庁および地方公共団体が共通で利用できる「政府共通決済基盤」の活用によるぴったりサービスの利用
- ・LINEやLOGOフォームなどの民間サービスの活用

メモ（実現性、いつまでに、他の課題との兼ね合いなど）

- ・キャッシュレス決済の導入は前向きに検討すべき
- ➡導入範囲をどうすべきか。本庁、朝夷行政センターはマスト。地域センターについてもいれざるを得ないでは。
- ⇨デメリットは現金との二重管理の負担、決済手数料。それを差し引いても世間の流れとして導入すべきか。
- ⇨POSレジは費用がとても高い。

令和7年度実施事業検討

キャッシュレス決済の導入

【メリット】

- ・住民の利便性の向上
- スマホやカードのみで決済が可能
- すでに広く普及されている

【懸念事項】

- ・導入範囲（本庁、朝夷、地域センター、その他）をどこまで
- ・現金との二重管理が発生
- ・利用率が低いとメリットを感じにくい
- ・手数料が発生

POSレジの導入

【メリット】

- ・会計業務の効率化
- キャッシュレス決済、自動釣銭機との連動により、直接現金を取り扱わずに精算が可能となり、締め処理時間も大幅に短縮
- e!-QRの読み込みなども可能

【懸念事項】

- ・費用が高い（導入に100万～／1台）

5.31会議メモ

- ・POSレジじゃなければ導入費用は下げられる
- ・会計の管理をどうやるのか
- ・スタートはキャッシュレス決済をできる窓口を本庁、朝夷に設ける
- ・POSレジにするかどうかは検討
- ・社会基盤の一環として整備するべきでは
- ・自動釣銭機がなければ二重管理の手間は間違いなく増える
- ・清掃センターのニーズが多いのでは
- ・各窓口の取り扱い件数を把握したい