

会派視察・研修報告書

会派名 オールたじみ

代表者名 石田浩司

1 日にち	令和6年7月4日(木)
2 視察先 研修名、主催者及び会場	北見市
3 参加者	石田浩司、奥村孝宏、成田康弘、黒川昭治
4 調査・研修の内容	「書かないワンストップ窓口」について
5 主な内容	<ul style="list-style-type: none">・ 書かない窓口の仕組みについて・ 導入の経緯（構想から開始まで）及び実施の状況について・ 予算と執行状況について・ システム改修の費用について・ 市民サービスの具体的な取り組み実績について・ 市民の反応について・ メリットデメリットについて・ 課題と今後の展望について
6 所感、提言事項、 課題等	<p>【議員氏名】石田浩司</p> <p>書かない窓口は、行政手続を簡便化し、利用者が最後の書類に署名をするだけで、他の書類は一切書かずに、必要な手続きを一元的に行える窓口です。</p> <p>北見市では、職員の業務改善の一環として、この取り組みを進め、新人職員を来庁者に見立てて、手続上の問題点を洗い出しました。この結果、書かない窓口が実現しました。北見市で導入されているシステムは、他の36自治体でも導入されています。利用者は一度の署名が必要ですが、高齢者にとっては、書類ごとに何度も住所や名前を書く必要がなくなるため、高齢化社会において非常に有効なシステムです。</p> <p>このようなシステムは、全国統一して導入されることが望まれます。</p>

6 所感、提言事項、
課題等

【議員氏名】 奥村孝宏

「ワンストップ窓口」・「書かない窓口」は、市民が市役所に求める基本的な要望です。この基本的な要望に対し、市民目線、職員目線で行政手続を大きく見直した取り組みは、今後の市役所に求められます。

窓口サービス改善に向けては、市役所サイドだけでなく、市民の意見をしっかり取り込むとともに、北見市では当初、新人職員に実際に手続を行わせ、体験することで、「改善の考え方」を身に付けさせたといいます。現在のシステムは、こうした「改善の考え方」を部署ごとに取り組んできた結果だということでした。

「ワンストップ窓口」については、例えば住所変更した場合は、「戸籍住民課」、「国保医療課」、「学校教育課」などの窓口を回っていたところ、窓口を1カ所としコンパクト化を図ったとのことでした。

ワンストップサービスの形態には「ワンフロア型」、「人海戦術型」、「スーパーマン型」などもありますが、北見市は「システム活用型」で取り組んでいました。

本市においても、新本庁舎稼働に向けて、システム活用型を軸に市民目線、職員目線で計画していきたいと考えます。

また、「書かない」については、市役所なので、全く「書かない」というわけにはいかないが、本市だと1枚の申請書に住所、氏名、電話番号などを何か所かに記入することが必要だが、1か所に記入すれば足りるように簡便化されていた。

北見市役所の担当者からは、「書かないことが目的ではなく、市民の利便性の向上と職員の業務の効率化の両方を目指した。」との話がありました。

最後に、市役所の規定など様々見直す必要はありますが、市民サービス向上のため積極的な取り組みを行う必要性を感じました。

【議員氏名】 成田康弘

「書かない窓口」により、住民の利便性の向上が図られています。

◇ システム導入・改修の費用

導入に約7,400万円で、維持費は年間定額で410万円

◇ 窓口業務改善の経過

① 初期（2012年） 新入職員による「窓口利用体験調査」

6 所感、提言事項、
課題等

② カラーボード（職員が手作り）を利用した案内表示の変更
正面玄関から入り、目の前の「総合受付」で、行き先窓口の
案内表示（看板）と色で分かりやすく案内する。

③ 申請書様式の標準化：様々な窓口業務の様式を共通的なデ
ザイン・レイアウトに

◇ DXは「X」が大事で、まずはアナログで「トランスフォーメ
ーション」戦略に重点を置く。

◇ 新入職員でも、2ヶ月ほどで、マスターし受けられる。現在、
北見市と同じシステムを、36自治体が導入している。

◇ 市民目線の行政サービスは、DXと窓口業務のどちらも重要。
オンライン化が進んでも、窓口はなくなる。業務改革（B
PR）で、「誰一人取り残さない」ことが必要。

◇ 「窓口DX化」は、新たなシステム導入だけではなく、仕事の
手順・やり方などの創意工夫が求められる。

対応時間の短縮、他の窓口に移動せずに手続きが完了できて、多
くの住民から感謝の言葉を頂き、職員のモチベーションも上がっ
ているそうです。さらに、業務の効率化が図られ、良好な職場にな
っているとのことでした。

本市においても、まずは住民目線でよく考え、利便性の向上を
図っていく。職員側も、内部業務や相談業務に注力するリソース
を、業務の効率化により積み上げて生み出す必要があると感じま
した。

【議員氏名】 黒川昭治

北見市は、窓口業務のワンストップ化に成功した自治体の一つ
である。

平成23年から窓口業務改善のため、証明書交付申請書を“書か
ない化”し、他自治体に先駆けてデジタルトランスフォーメーシ
ョン（DX）に取り組んできている。

来庁者の利便性を重視し、デジタルの力を活用した業務改革を
積極的に進めてきた。具体的な取り組みは次のとおりで、職員の
業務効率化と来庁者の手間を省くことを目指すものである。

- ・各申請書の様式統一
- ・窓口業務 紙文化→デジタル
- ・書類の記入を不要とする

改善に当たっては、窓口の使いづらさや改善すべき点を洗い出
し、ワーキンググループを立ち上げて、現場の職員が変革を進め

てきた。

導入された窓口支援システムは、地元業者と庁内情報システム課とワーキンググループで開発したもの（開発費用は約 7,500 万円）。構想から 10 年で始動（システム開発からは 2 年）。

来庁者は入口付近のフロアマネージャーに「何の手続をしに来たのか」を伝えるだけで、確実に目的の場所に案内される。

窓口では、職員が必要事項を口頭で聞き取ってシステムに入力しプリントアウト、来庁者は確認・署名するだけで多くの手続がワンストップで完了する。

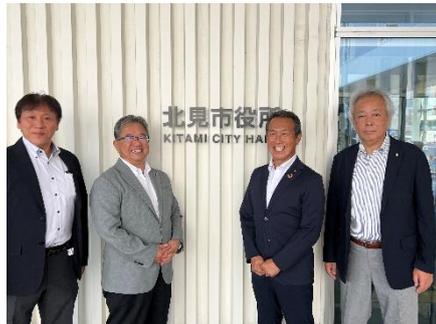
さらに、分かりやすい表示方法への変更など、利便性を重視した改革が行われている。

北見市の取り組みは、他の自治体からも注目されており、窓口業務のDX化に向けた成功事例として参考になる。なお、北見市のシステムを導入している自治体は 36 団体あるとのこと。

当市においては、新庁舎始動時には開始できるように、既存のシステム導入を検討するのが良いと考える。また、国主導によるシステム導入を進めるのが近道と感じる。

7 写真等

※視察の場合は必須、研修の場合は任意



北見市役所前にて



北見市中崎副議長あいさつ



視察状況



北見市議場内にて

※ 視察先、研修先ごとに 1 枚作成すること。

※ 「6 所感、提言事項、課題等」は、参加者全員分を記載すること。