

自治体窓口DX

「書かないワンストップ窓口の調査研究」

---

# 提言書

令和6年3月21日  
総務常任委員会

令和5年度 総務常任委員会 は、  
自治体窓口DX  
「書かないワンストップ窓口の調査研究」を  
提言します。

# 目次

第1章	<b>背景</b> .....	3
	寒川町の近年の時代背景	
第2章	<b>課題</b> .....	5
	寒川町の行政課題	
第3章	<b>議員間討議</b> .....	7
	提言書作成までの議員間討議	
第4章	<b>提言</b> .....	25
	提言内容	

# 目次

## 第 1 章 背景

## 第 2 章 課題

## 第 3 章 議員間討議

## 第 4 章 提言

# 第 1 章 ～ 背景 ～

## 近年の時代背景

### 行政の現状

#### 1 社会情勢変化

少子高齢化が進行し、共働き世帯の増加もあり、介護や子育ての相談など窓口業務が増えている。

窓口業務にかかる時間が増える分、その他の業務に影響し、本来定時で終わる業務も終わらず、残業代の総額は年々増加している傾向にある。

#### 2 業務量増加

行政サービスの種類が増えることで、職員の業務は多種多様になり、業務量は増加している。業務量の増加に伴い、職員の多忙化は顕著である。多忙化で業務は増えるが、職員の数はずっと同じである。

#### 3 利便性低下

近年、人口は引き続き微増であり、転入者のための手続きは日々日常行われている。しかし、様々な行政サービスのために来庁される住民も増加しているため、一人当たりの待ち時間は長くなってしまっていることがある。

寒川町もその例外ではない

# 目次

## 第 1 章 背景

## 第 2 章 課題

## 第 3 章 議員間討議

## 第 4 章 提言

## 第2章 ～課題～

### 行政業務に係る課題

#### “住民の利便性低下”

「転入手続きに係る待ち時間の長さ」  
複数の課を回らなければならないなどの利便性の課題

##### 利便性の低下

転入手続きに  
何時間もかかってしまう

- 行政サービスが多種多様化するほど、来庁者は増えるため転入手続きの待ち時間は増加する。
- 転入手続きは町民窓口課のみで終わらない場合は大半であり、家族構成に合わせて子育て支援課、高齢介護課、教育委員会、国民年金課などに回る必要があり、転入手続きに多くの時間がかかる。

#### “職員の多忙化”

「成り手不足・休職者の増加」  
行政サービスの多種多様化に伴う職員多忙化の課題

##### 職員の多忙化

業務量が増え  
職員の多忙化が顕著である

##### 業務の多様化

社会情勢の変化により  
行政サービスが多種多様化する

- 少子高齢化の進行や共働き世帯の増加により、手続きや相談件数は増えるため、窓口業務に割く時間は増える。
- 窓口業務に割く時間が増えると、その他業務ができなくなるため、本来定時で終わるはずが、**残業が増える**。
- 業務量は増えるが、職員数は同じであり、**成り手不足**である。さらに**休職者が増加**している傾向にある。

# 目次

## 第 1 章 背景

## 第 2 章 課題

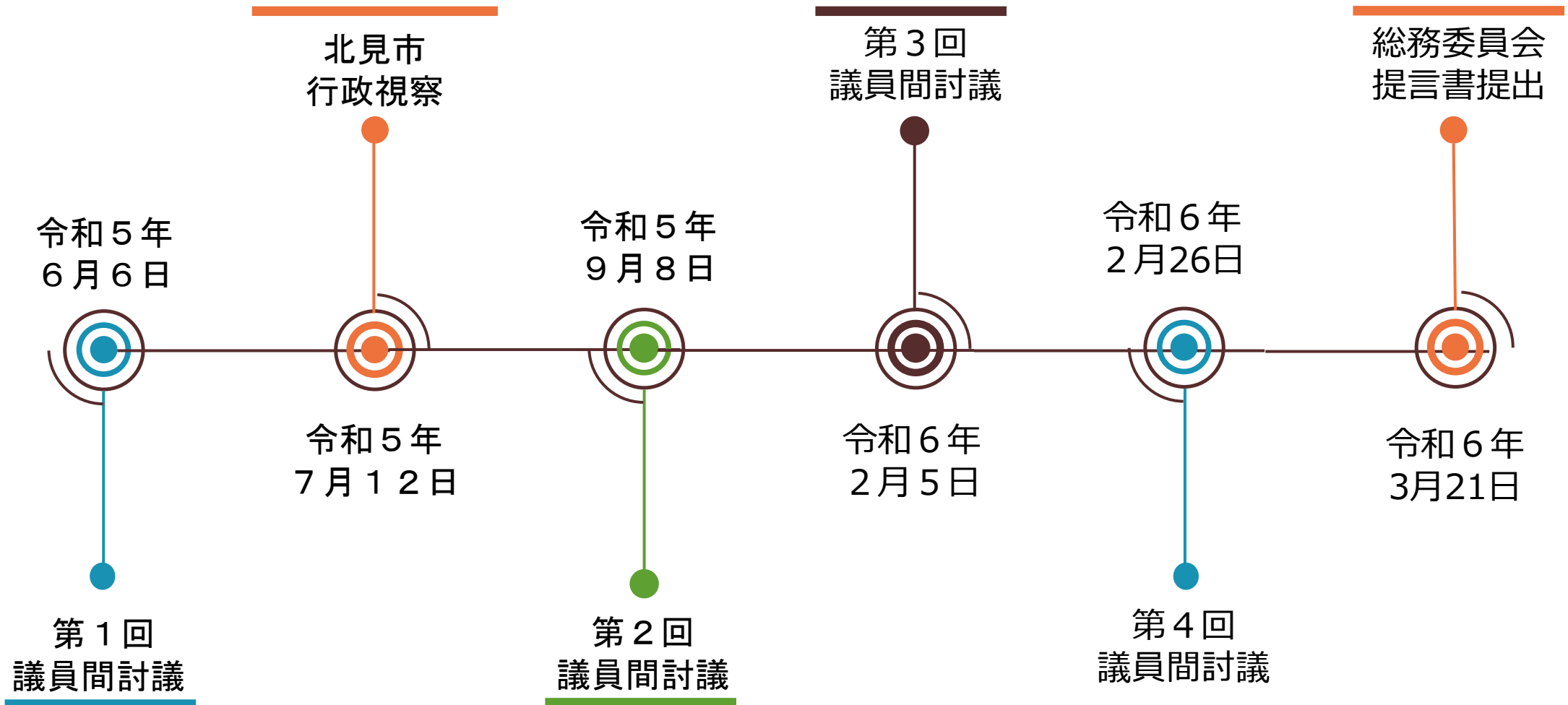
## 第 3 章 議員間討議

## 第 4 章 提言



## 第3章 ～議員間討議～

### これまでの議員間討議



# 第3章 ～ 議員間討議 ～

## 行政視察

### 自治体窓口DXの先進地事例

様々な自治体の先進事例

行政視察先を北見市に決定

**船橋市 窓口業務プロセス改革事業**

人口 面積	本庁・支所等 窓口数	昼夜間人口 比率	人口動態 自然増 自然減	人口動態 社会増 社会減
630,185人 85.82km <sup>2</sup>	1本庁・1総合窓口 7出張所・9連絡所	84.2	増: 5,313人 減: 4,922人	増: 33,874人 減: 30,137人

主な取組の概要

**【主な取組】**

- 7～8月 申請書の棚卸し・各課ヒアリング
- 8～9月 申請書の分析・ナビ付申請書要件定義
- 9～11月 民間事業者と連携したBPR
- 9～12月 ナビ付申請書の開発

**【棚卸し対象窓口業務】**

- 本庁舎の住民動関連業務
- 全54業務（内訳：児童家庭課23業務、障害福祉課15業務、保健総務課5業務、地域保健課4業務、国民健康保険課3業務、介護保険課2業務、健康づくり課1業務、戸籍住民課1業務）
- （対象範囲の考査方）
- 転入・転出・転居に関連する手続きを抽出

**【現行業務の現状（戸籍住民課・出張所）】**

- 年間当たり利用件数  
全対象業務合計: 290,185件  
住基入力: 62,076件（戸籍住民課・出張所）  
証明交付: 118,826件（戸籍住民課）  
郵送請求: 109,283件（戸籍住民課）
- 民間委託導入現状  
完全直営
- 人員・処理時間（住民票の写しの交付の例）  
（1）人員 戸籍住民課 計9名（正規2名、臨時・非常勤7名、派遣0名）  
（2）処理時間 5分/1件

千葉県船橋市

**書かない窓口推進事業**

恐れずchallenge  
～窓口DX～

行政サービス部門  
青梅市市民部市民課

東京都青梅市

## 北見市「書かないワンストップ窓口」から自治体窓口DXの先進事例を学ぶ

北見市のワンストップ窓口は、「書かない窓口」を目指し、手続きの際に記入する申請書書式の統一、手続きの際の押印省略の推進などの総合的な取り組みを実施している。

戸籍住民課において、転入・転出・転居・出生届・国民年金の加入など幅広い手続きに対応し、住民の利便性向上、職員の業務負担軽減に貢献している。

浜松市

浜松市公式note

“申請書を書かない窓口”の開始により、来庁者にやさしい窓口へ

44

浜松市公式note  
2023年4月24日 10:54

静岡県浜松市

**書かないワンストップ窓口**

北海道北見市

はじめよう

サインも不要

書かない×ワンストップ窓口

デジタルは、業務改善の鍵にある

北海道北見市

総務省  
令和2年度 地方公共団体に於ける今後の人材育成の方向に関する研究会  
第2回（令和2年10月22日開催） 事例報告スライド（1）

これからの自治体人材に求められること

北見市役所の  
窓口サービス改善/  
ICT活用とBPRの  
取り組みから

窓口サービスの向上  
×  
業務の効率化

# 第3章 ～議員間討議～

## 行政視察

北海道北見市～書かないワンストップ窓口～



書かない窓口の工夫として記帳台がない。



わかりやすい窓口の工夫として、窓口課ではなく「証明書」や「住所・戸籍」と分野別の窓口サインが表記されている

## 第3章 ～議員間討議～

### 行政視察

北海道北見市～書かないワンストップ窓口～

#### 窓口業務の課題

#### 住民目線

- 記載台をさがす
- 必要な用紙を選択して記入する
- 書き方がわからない
- たくさん書かされる
- 窓口を回される
- 何度も足を運ぶ

#### 職員目線

- 手続きや制度の複雑化
- 件数の増加
- 職員数の減少
- 縦割りでバラバラ（課別、係別）
- 紙だらけ
- 問い合わせも多い



## 第3章 ～ 議員間討議～

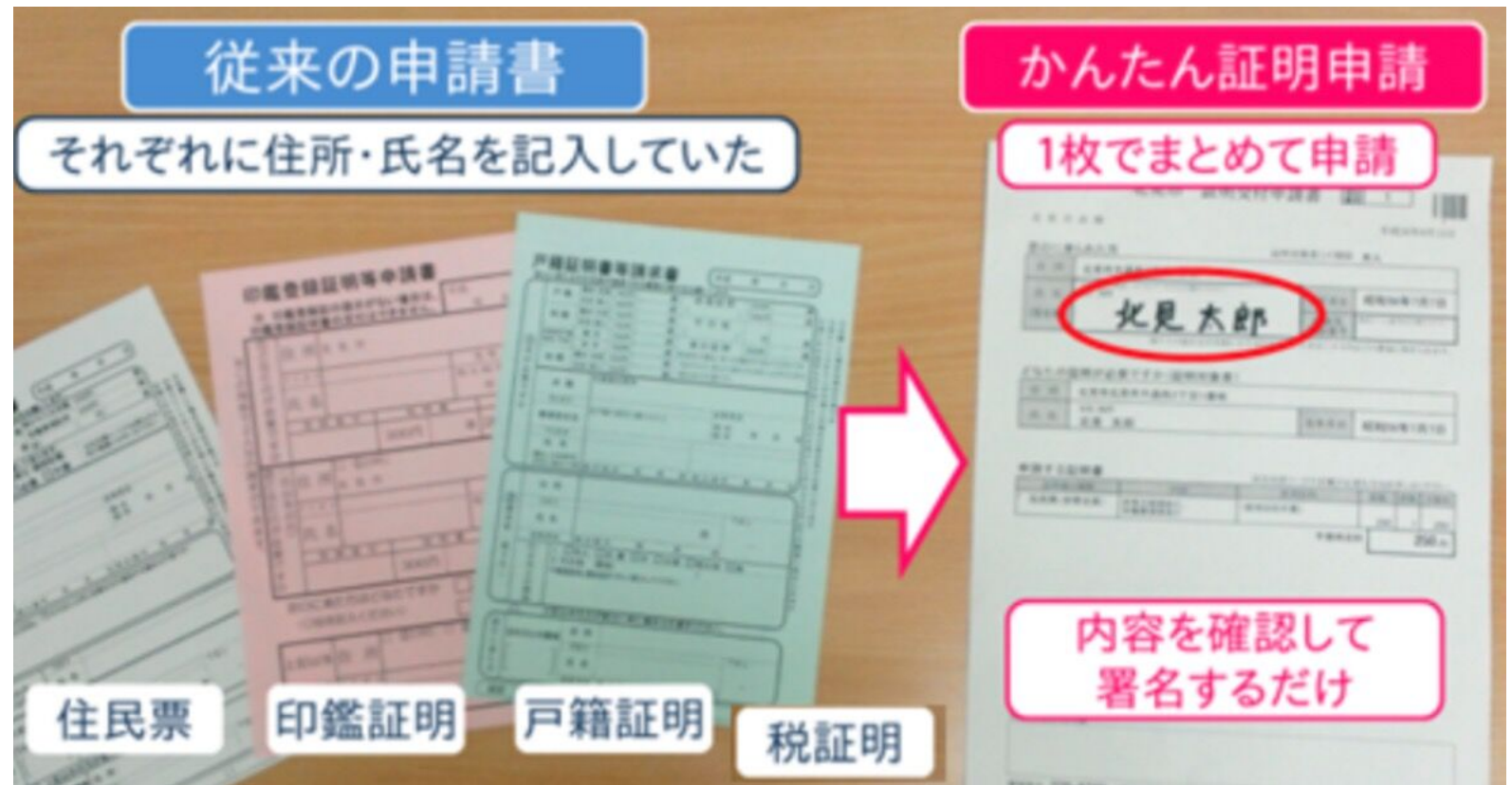
### 行政視察

北海道北見市～書かないワンストップ窓口～

#### 証明申請書の統合化

##### 書く回数・回る回数の減少

- 住民票・印鑑証明・戸籍証明・税証明など、種類が異なる証明書を1枚でまとめて申請できるように申請書を統合化。
- 年間9万件ほどある申請数のうち、15%ほどは2種類以上を同時に必要としているため、書く手間や枚数も少なくなる。
- 一枚で済み、わかりやすく、記入が少ない。



## 第3章 ～議員間討議～

### 行政視察

北海道北見市～書かないワンストップ窓口～

## 窓口支援システム



職員による窓口支援システムの実演

### 書かないワンストップ窓口

- ① 窓口へ行く。（記帳台はない）
- ② 運転免許証などで本人確認。
- ③ 職員が必要事項を聞き取り。
- ④ 印刷された申請書の内容を確認し署名。

# 第3章 ～議員間討議～

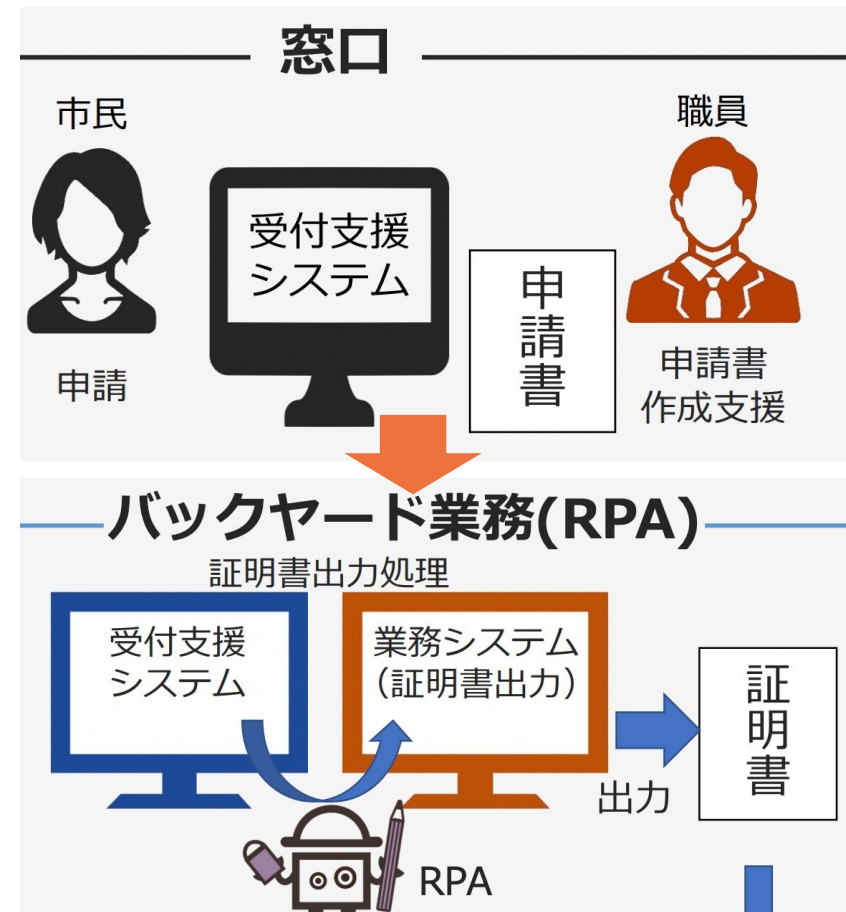
## 行政視察

北海道北見市～書かないワンストップ窓口～

### RPAによる自動処理

#### 住民基本台帳事務処理自動化事業

窓口で届出等の受付後に行う定型的な入力処理の自動化により、職員の業務量の効率化と市民サービスの向上を図ることを目的に、住民基本台帳事務において大きな業務量を占めている受付後の事務処理について、定型的な入力処理を自動化するソフトウェア（RPA）により行っている。



## 第3章 ～ 議員間討議～

### 行政視察

北海道北見市～書かないワンストップ窓口～

#### 証明書出力処理の効果検証結果

発行する証明書	職員対応	R P A	削減時間		年間発行枚数	年間削減待ち時間
住民票（世帯全部）	85秒	45秒	<b>40秒</b>	×	15100件	<b>167時間</b>
住民票（世帯一部）	85秒	65秒	<b>20秒</b>	×	6500件	<b>36時間</b>
所得・課税証明書	75秒	35秒	<b>40秒</b>	×	7400件	<b>82時間</b>
納税証明書 （滞納なし証明）	75秒	35秒	<b>40秒</b>	×	1300件	<b>16時間</b>

1件当たりの処理削減時間は20～40秒程度だが、  
約**300時間/年**の待ち時間、約**688時間/年**の職員業務時間の削減が期待できる



## 第 3 章 ～ 議員間討議～

### 行政視察

北海道北見市～書かないワンストップ窓口～

#### 「誰ひとり取り残されない」デジタル社会とは

- 1 オンライン申請が進むからこそ、役所の対面窓口は役所の中を回さない「ワンストップ化」が大切。
- 2 誰ひとり取り残されない窓口対応が求められる今こそ、対面窓口の裏側はもっと効率的で良い形にする業務改革が必要。

## 第 3 章 ～ 議員間討議～

### 行政視察

北海道北見市～書かないワンストップ窓口～

## 質問事項

1. 窓口支援システムの開発費は？
2. ワンストップ窓口のために特化した部署を作ったのか？
3. 窓口支援システム導入の経緯は？
4. 住民の反応・職員の反応は？
5. 窓口支援システムを導入するために考えないといけないことは？

## 第 3 章 ～ 議員間討議～

### 行政視察

北海道北見市～書かないワンストップ窓口～

## 回答

1. 地元業者（北見コンピューター・ビジネス）と提携し、開発費は7000万円。現在、11自治体と契約し使用料収入あり。デジタル庁「自治体窓口DX SaaS」提供事業者採択される。
2. 窓口課を新設し、他の課を回る必要がなくなり住民サービスの向上につながった。
3. 窓口業務は20年-30年間と業務が変わらない中で、住民サービスの向上と職員の業務負担の軽減を図るところから始まった。
4. 住民からは好評であり、職員からは感謝された。
5. 職員の体験業務から課題を抽出し、どのような窓口にしたいのかBPR（業務改革）につなげることが重要。

# 第3章 ～ 議員間討議～

## 行政視察

### 北海道北見市～書かないワンストップ窓口～

- 自治体が新たに「書かないワンストップ窓口」を導入するには、BPR（業務改革）の取り組みをするために、体験調査の実施や、国が整備している自治体DX SaaSの活用を北見市から助言された。

#### 「体験調査」

##### ■ 新人職員が市役所窓口を利用してみたら実験(2012年)



##### ■ できることから改善 (2012年)

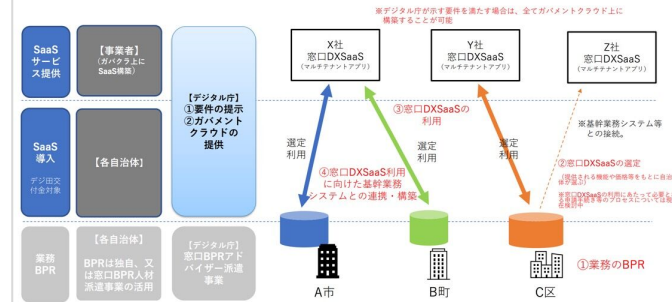
予算をかけずにできることから実施/若手職員が市長にプレゼン  
⇒2013年度より事業化

こうした職員の体験が、改善の考え方を身に付け、原動力になった

- 利用者目線で
- できることから始める
- 改善の考え方が身に付く

#### 「自治体DX SaaS」

##### 窓DXSaaSのイメージ

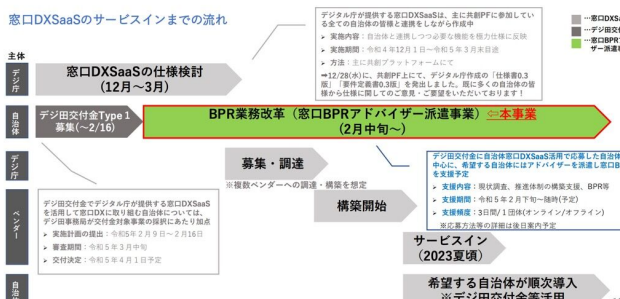


- 提供事業者は4社
- 北見市の窓口支援システム
- 国からの支援

#### 「窓口 BPR アドバイザー」

##### 【参考】窓DXSaaSにかかる全体スケジュールにおける本事業の位置づけ

※ただし本事業はあくまで「窓DX」の推進が目的であるため、窓DXSaaSを導入しない自治体も派遣対象である



- 派遣事業
- 育成事業

## 第3章 ～議員間討議～

### 行政指視察

行政視察からの「学び」と、町への「応用」

「寒川町における、窓口支援システム（書かないワンストップ窓口）導入の必要性について」

# 窓口DXの推進には、BPR（業務改革） と自治体窓口DX SaaSの活用が重要

**現状の課題**：単なるシステムの導入となってしまう、導入しても業務改善の効果にならないことは避けなければならない。そのためにも、適切なBPR（業務改革）が必要であり、窓口業務の担当課など、BPR（業務改革）を実行する際に各課をまとめるリーダーシップや窓口DXに係るシステムを理解できる人材が求められる。そして、長い目で見てもらえる窓口DXに関する周囲の理解と環境が最も重要である。

**期待される効果**：同じRPA（WINACTOR）を利用し、自治体窓口DX SaaSの活用により北見市の窓口支援システムや、BPRアドバイザーの派遣事業の利用ができるため、北見市と同じようなシステム環境を構築することは理論上可能である。今年度予算で説明のあった機器の導入も併せて、BPR（業務改革）による窓口サービスの改善が期待される。

## 第 3 章 ～ 議員間討議～

### 調査研究

「書かないワンストップ窓口」導入にかかる「調査研究」の必要性

# 自治体窓口DX 「書かないワンストップ窓口」 の調査研究

行政視察で学んだ「書かないワンストップ窓口」が、導入だけして効果のないシステムとならないために、現在の寒川町の状況、国の取り組み、他市町村の事例など、事前に調査研究することが重要である。

## 第3章 ～議員間討議～

### 調査研究

「書かないワンストップ窓口」導入の前に、調査研究が必要な項目

1

#### 自治体情報システムの 標準化・共通化



令和7年度の自治体情報システムの標準化・共通化について。

2

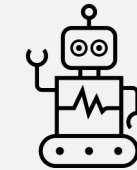
#### 証明書or申請書 自動交付機



マイナンバーによる申請書または証明書を自動で発行できる機器について。

3

#### RPAの活用



町は北見市と同じRPA (WIN ACTOR)を使用している。RPAシナリオの作成など、RPA活用と応用について。

## 第3章 ～議員間討議～

### 調査研究

「書かないワンストップ窓口」導入の前に、調査研究が必要な項目

4

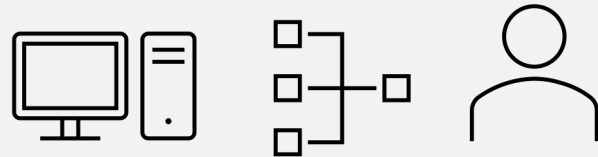
#### 現状把握・体験調査・ 業務改革（BPR）



現状の待ち時間の把握や、課題を見つけるため職員の体験調査、業務改善について。

5

#### 自治体DX SaaS・ 窓口BPRアドバイザー



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」の実現を目指すデジタル庁の取り組みについて。

6

#### 周辺市町村の事例



北見市だけでなく周辺市町村での「書かないワンストップ窓口」の導入について。



## 第3章 ～議員間討議～

### 提言書作成

「書かないワンストップ窓口」導入にかかる「調査研究」を提言とする。

まずは自治体窓口DX「書かないワンストップ窓口」に関する**調査研究**が必要。

#### 調査研究前

「書かないワンストップ窓口」に係る不明点に関して、調査研究する必要がある。



#### 調査研究後

課題の現状把握や体験調査の実施等の調査研究により、「書かないワンストップ窓口」の必要性が明確になる。

調査研究をすることで、「書かないワンストップ窓口」の必要性が明確になる場合、導入することで町民の利便性向上、職員の業務負担軽減につながる。

# 目次

## 第 1 章 背景

## 第 2 章 課題

## 第 3 章 議員間討議

## 第 4 章 提言

## 第4章 ～提言～

### 自治体窓口DX「書かないワンストップ窓口の調査研究」の必要性

- 住民目線そして職員目線からも課題があり、書かないワンストップ窓口の調査研究が必要。

#### 住民目線

- 近年の少子高齢化の進行、共働き世帯の増加などの社会情勢の変化により、行政サービスへの相談が増えて窓口が以前よりも混雑し待ち時間が長くなり利便性が低下している。
- 町の人口は微増が続いているため、日々、転入者が手続きに来庁するが、窓口DXが進んでいないため、転入手続きに複数の課を回る必要があるなど利便性の向上が課題となる。

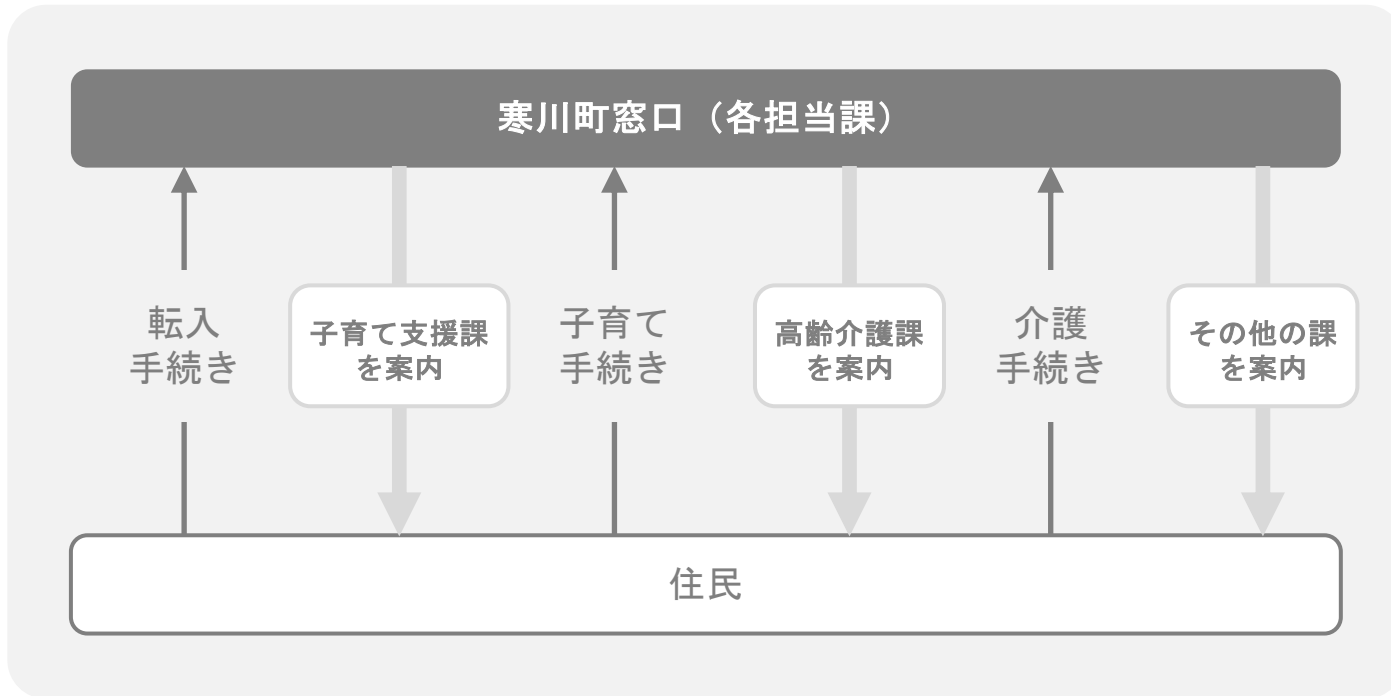
#### 職員目線

- 近年の少子高齢化の進行、共働き世帯の増加などの社会情勢の変化とともに、介護や子育てなどの行政サービスが多種多様化し、業務量は増え、職員の多忙化・負担増が進んでいる。
- 職員の多忙化、業務量の増加は、モチベーションの低下、退職者の増加、成り手不足につながるなどの課題がある。

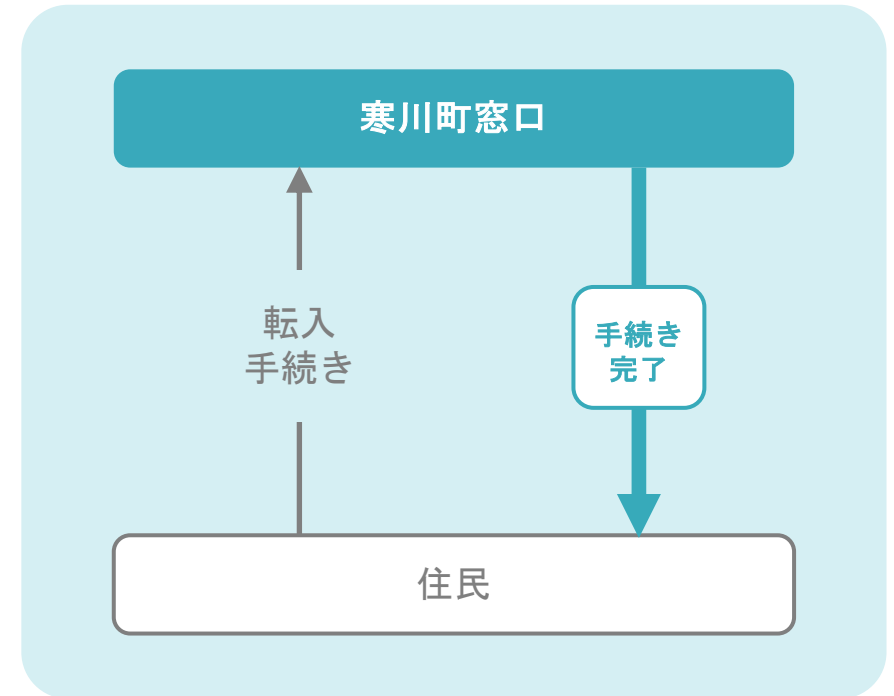
## 第4章 ～提言～

### 自治体窓口DX「書かないワンストップ窓口の調査研究」の必要性

- 自治体窓口DXの取り組みにより、デジタルに不慣れな方などが地方自治体の窓口に来られた際も、デジタル技術を活用することで、職員の負担を軽減しつつ、住民サービスの向上が期待される。



複数の課を回ることで  
転入手続き時間がかかる

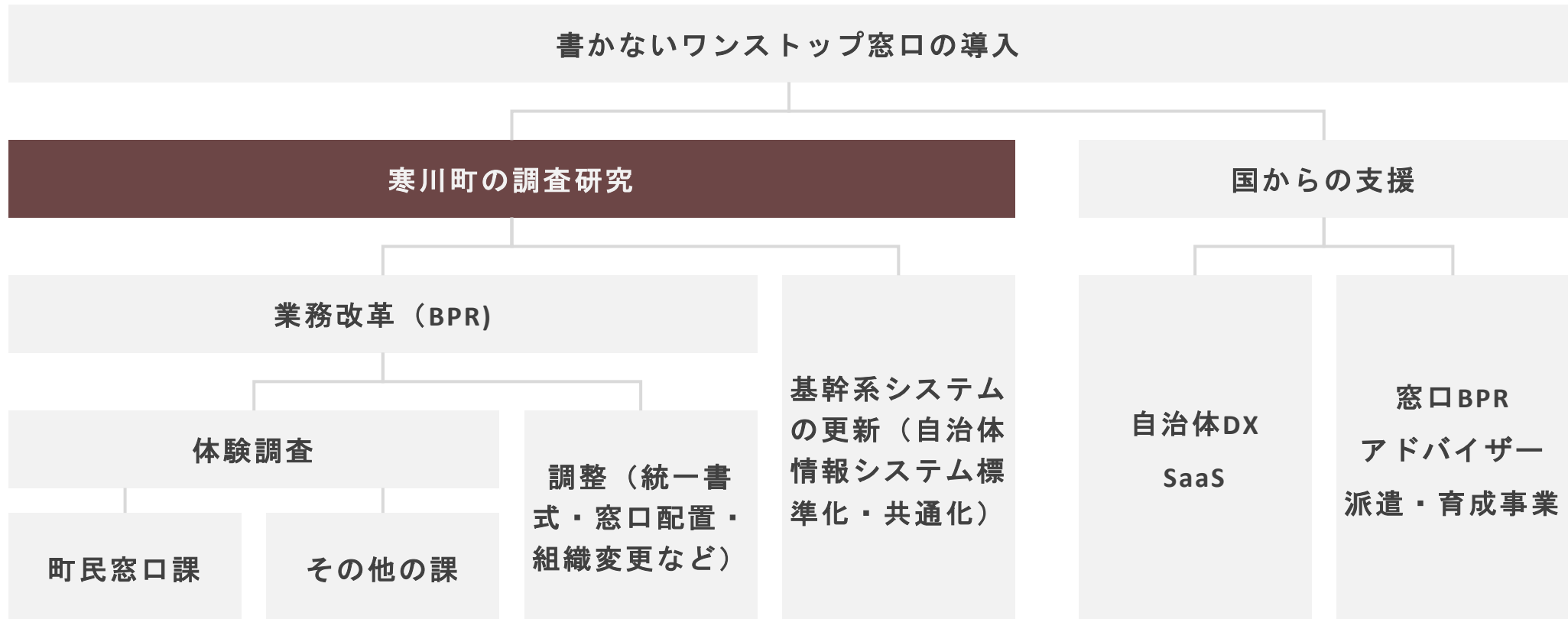


転入手続きは1往復で  
住民の利便性向上・職員の負担軽減

## 第4章 ～提言～

### 自治体窓口DX「書かないワンストップ窓口の調査研究」の必要性

- 書かないワンストップ窓口の導入がただのシステム導入となってしまうと、業務改革の成果がないものになってしまう。導入前に自治体の調査研究が重要である。



## 第4章 ～提言～

### 自治体窓口DX「書かないワンストップ窓口の調査研究」の必要性

これらを踏まえ「調査研究」を提言する。

# 1

## 現状を把握するための調査研究

各課どのような課題があるのか？業務を見直しを進めるため、様々な意見を集め、現状把握し調査研究が必要である。

期待される効果：それぞれの課が持っている課題が明確になり、適切な解決策を考  
えることができる。

## 第4章 ～提言～

### 自治体窓口DX「書かないワンストップ窓口の調査研究」の必要性

これらを踏まえ「調査研究」を提言する。

# 2

## 窓口BPR（業務改革）を実現 するための調査研究

利用者目線で考えながら体験調査の実施、適切な動線を考えた窓口配置、統一された書式、より良い組織変更など、業務改革を実現する調査研究が必要である。

期待される効果：できることから始めることで、改善する考え方が身に付く。

## 第4章 ～提言～

### 自治体窓口DX「書かないワンストップ窓口の調査研究」の必要性

これらを踏まえ「調査研究」を提言する。

# 3 自治体DX SaaS・窓口BPR アドバイザーの調査研究

北見市の窓口支援システムも自治体DX SaaS提供事業者の一つである。国の支援を有効的に使えるため調査研究が必要。

期待される効果：RPAも同じWIN ACTORを使用しているため、寒川町も理論上は同じ環境を作ることができる。人材不足の場合は窓口BPRアドバイザーの活用も可能であり、業務改革そしてシステムの導入のハードルを下げる効果がある。



## 第4章 ～提言～

### 自治体窓口DX「書かないワンストップ窓口の調査研究」の必要性

これらの調査研究をすることで・・・

「書かないワンストップ窓口」の導入と業務改革「窓口BPR」が実現し、職員の負担減・住民の利便性向上に繋がるため、検討を進めるべきと考える。システムの恩恵を受けるのは住民と職員である。