



出張報告書

令和6年 6月11日

尼崎市議会議長 様

会派名 公明党  
 代表者氏名 前迫直美  
 出張者氏名 前迫直美、蛭子秀一  
 中尾健一、田中俊幸

このたび、出張しましたので、次のとおり報告します。

1 出張期間 令和6年5月21日から令和6年5月23日まで

2 結果の概要

用務先 足立区  成田市 市川市  鴻巣市	報告事項 (この欄には要点を箇条書きにし詳細事項がある場合は別紙添付) ・動物愛護行政について  ・公設市場 ・DX推進  ・市民課窓口 (書かない窓口)
添付書類 <input checked="" type="checkbox"/> 出張報告書	備考

3 届出事項の変更等  なし  あり (内容は裏面に記載)

旅費の精算

精算額は、令和6年5月2日届け出た額(228,080円)と同一額である。

届出事項の変更等により、別途精算する。(精算額は裏面に記載)

(裏面)

届出事項の変更等の内容

変更等の事項と理由

支出額	円
精算額	円
支出 差引額 戻入	円

変更前と後の日程

	月	日	日	日	日	日	日
前 発着地 後							
前 経路 後							
前 用務先 後							
前 宿泊先 後							

# R6年5月 公明党視察レポート

報告者・・・姪子 秀一（前迫直美・中尾健一・田中俊幸、計4名同行視察）

日時	場所	内容
R6年5月21日 15:00～16:30	東京都足立区 区役所	動物愛護行政

**概要 飼い主のいない動物を増やさず動物と共生する地域活動を推進**

訪問者

足立区保健所生活衛生課 課長 初鹿野 学

期待される成果と目的

動物愛護相談支援窓口事業【飼い主が健康上の理由等で、飼育継続困難になった場合の適切な譲渡先探しを支援。地域で助言・支援が受けられる体制を確保するために、東京都の「地域における動物の相談支援体制の整備事業」補助金事業を活用し、人と動物の共生にむけた地域活動を推進していく。

内容

- ① 遺棄・虐待させない【令和4年度より動物愛護相談支援窓口を開設】
- ② 一時保護を長期化させない【令和5年度よりオンライン譲渡会を実施】
- ③ 一時保護期間中の対応策の充実・強化【令和5年度より、動物病院で隔離期間の預かり費用を増額し委託事業を強化】

交付物品（参照資料添付）

- 1、シニアとペットの安心チェックリスト
- 2、地域猫活動協力員、新規募集チラシ
- 3、動物愛護相談窓口 設置の周知チラシ

感想

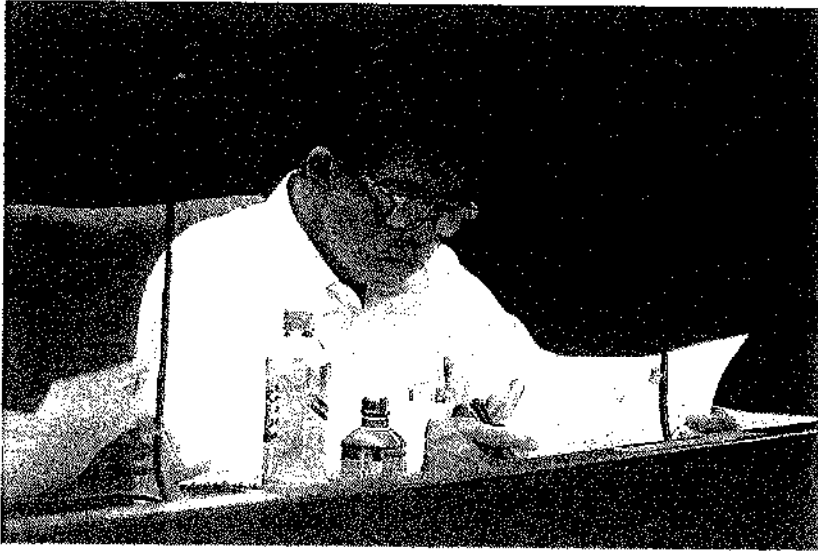
- ① 動物の飼い主が高齢化の傾向の強い尼崎にとってペットの終生飼育の課題がある。シニア向けのチラシ「シニアとペットの安心チェックリスト」を作成し動物病院や地域包括支援センター等で配布し、万一の事態への備えに対する気づきと具体的な要望策を講じている点は、動物遺棄や飼育崩壊を防ぐ有効な対策として大変参考になりました。
- ② 動物愛護相談窓口を委託業者により実施。犬猫の引き取り、保護、捕獲→不妊去勢手術・ワクチン接種→一時保護（預かり）→譲渡先確保を飼い主に代わって委託業者が行い支援する仕組みを構築。動物（犬猫）の相談で断らない窓口をNPO法人3団に業務委託で運営し速やかにノブ猫や多頭飼育崩壊、遺棄、虐待等が増えないような対策を講じている点は、大変有効な施策として参考になりました。預かりボランティアの不足課題や地域猫活動推進員の確保に経済的支援を拡充している点も参考となりました。
- ③ 地域猫活動協力員、受託業者NPO法人、自治会（地域住人）、地域猫活動ボランティアの方との連携で、区民に動物愛護に関して理解を深める活動を、行政がしっかりと支援し、サポートされておられ「人と動物が共生する地域環境づくり」を推進されていることは先進的な動物愛護行政の取り組みだと勉強させて頂きました。広報やSNSの有効的な活用・発信などで、周知を強化していくことが課題であることは本市と共有された。

この度の視察研修を通して、本市も是非とも参考にさせて頂き動物愛護行政施策強化に取り組んで参りたい。



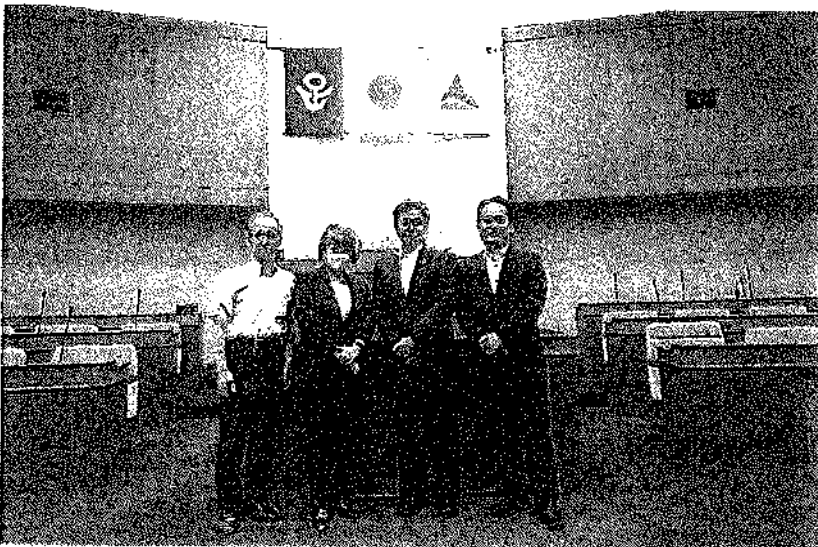
①足立区 区役所にて

生活衛生課長より施策の説明を  
頂きました。



②丁寧な説明に感謝いたします。

質疑応答のお時間を頂き、これ  
からの課題について認識を共有  
致しました。



足立市議会 議場にて

飼い主が  
入院

望まない  
繁殖

もしものことが  
あったら...

# ⚠ その時ペットは大丈夫？

まずはチェック

1つでも当てはまったら対策を

## 飼い主の「もしも」に備えて

チ  
ェ  
ッ  
ク

- 単身または高齢者のみの世帯
- 自分の足腰や体力が不安
- 家族・親族と疎遠
- ペットの名前を思い出せないことがある
- ご近所付き合いがない
- 今後飼育する上で金銭面が不安

- 対策
- 一時預かり先・新たな飼い主を見つけておく(血縁者、民間事業者など)
  - 「じぶんノート」※を作成する ※ 足立区版エンディングノート。医療介護連携課、各地域包括支援センター、区民事務所で配布しています。
  - ペットのための信託を利用する

### ペットのための信託とは

ペットのための飼育費用等を専用口座で管理し、いざというときに、ペットのために使用できる仕組みです。信託銀行等に相談しましょう。

## ペットの「もしも」に備えて

チ  
ェ  
ッ  
ク

- 不妊去勢手術をしていない
- 子犬や子猫が生まれている
- オス・メスの両方がいる

- 対策
- 不妊去勢手術を行い、繁殖を防ぐ
  - かかりつけの動物病院をみつけておく
  - 譲渡先を探す

【裏面へ】記録しよう！  
飼い主とペットのこと

# もしもに備えて記録しよう

## ペットのこと

	ペットの種類	名前	柄	年齢	性別	不妊去勢手術	健康状態
1	犬・猫					済・未	
2	犬・猫					済・未	
3	犬・猫					済・未	
4						済・未	
5						済・未	

## ペットのかかりつけ動物病院

病院名		担当医師	
住所			
連絡先			

## 飼い主のこと

名前		生年月日	
住所			
連絡先			
担当ケアマネ			
サービス状況			

## ペットを最後まで世話することができない場合の対応

<input type="checkbox"/> 譲渡する人が決まっている	<input type="checkbox"/> 保護団体等に有料で譲渡する
<input type="checkbox"/> ペット信託を利用して譲渡する	<input type="checkbox"/> 動物愛護相談センター等での引き取りを希望する

※ 詳しくは電話でご相談ください。

## 急な入院などのときに一時的にお世話をする人や預け先

名前 または 事業者名	
飼い主との関係	
住所	
連絡先	
預け先の承諾	承諾済 ・ 相談中 ・ 未承諾

ペットに関する相談窓口

足立保健所生活衛生課

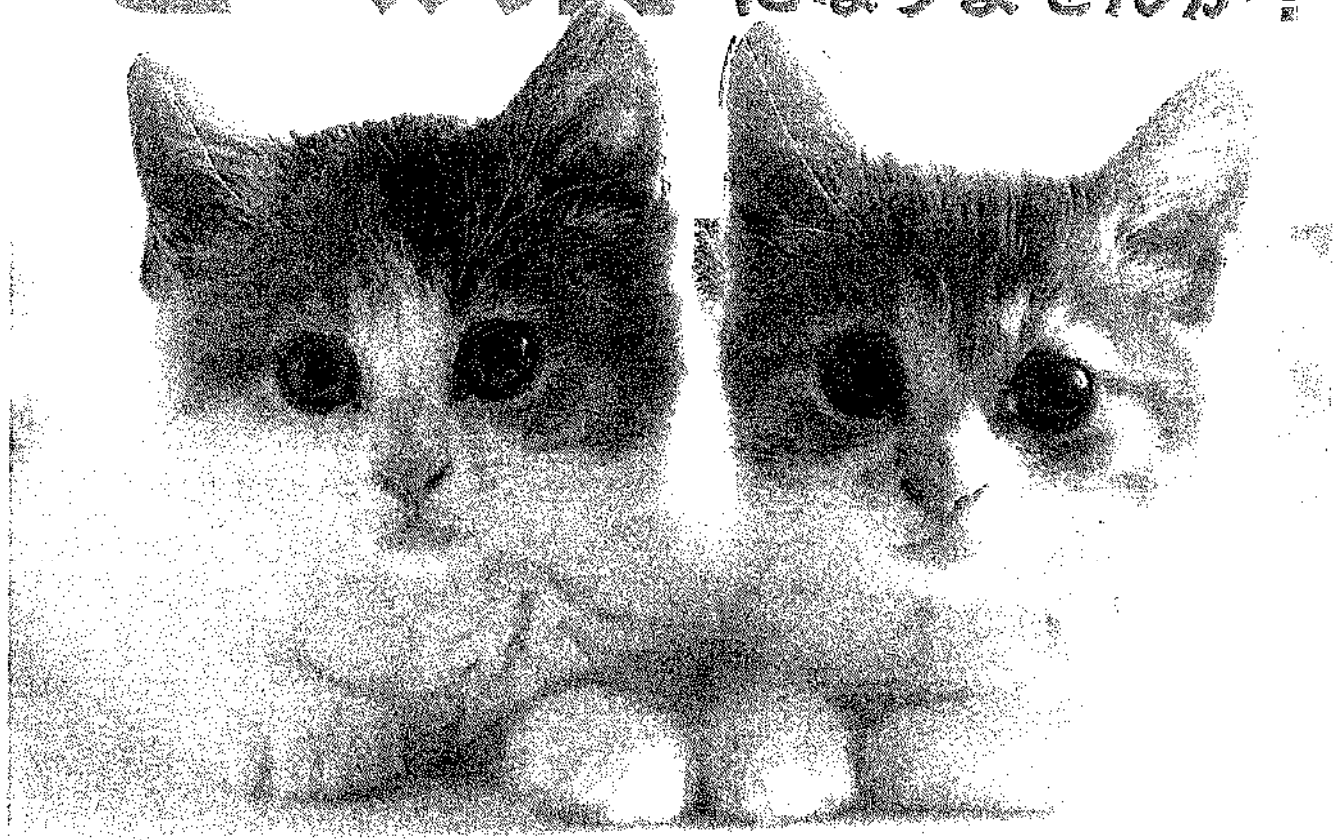
☎ 03-3880-5375(直通)

東京都動物愛護相談センター

☎ 03-3302-3507

あなたも・・・

# 地域猫活動協力員 になりませんか?



飼い主のいない猫の大切な命を守りながら、

ゴミを荒らす ふん尿で汚される 子猫が増える など...

猫のトラブルを減らす地域活動を実践したい!

地域猫活動協力員には、以下の活動内容をお願いしています。

1

適切な場所でのふん尿場所（トイレの設置等）の確保や誘導、しつけ。

2

時間どおりのエサやり、水やりと猫の食べ残し等の片付け。

3

地域住民に対し、活動について理解が得られるよう努めること。

4

災害時等に、区や町会・自治会等と連携して猫に関係した防災・防犯活動に協力。

問い合わせ 足立保健所生活衛生課・直通 ☎03-3880-5375

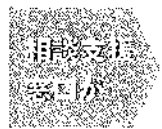
令和4年度  
START!

# 動物愛護 相談支援窓口 ができました!

＼こんなときはご相談ください。たとえば…/



飼い主のいない猫が地域が増えて、  
子猫も生まれているようだ…



- 捕獲・不妊去勢手術を無料\*で実施します。  
※「地域猫活動協力員」として登録・活動できる方に限ります(裏面参照)
- 子猫は一時保護し、譲渡先も探します。

そのほか、飼い主のいる犬・猫についても、譲渡先探しなどの  
相談を受け付けています。

不妊去勢手術をした猫は、  
耳をV字カットしています



オス:右耳



メス:左耳

ご不明な点や詳細は、ご相談ください!

☎ 03-3880-5375

(足立保健所生活衛生課・直通)

※電話相談等は区職員が対応いたしますが、一部業務をNPO法人に委託しているため、  
内容によっては委託業者が引継ぎ対応します。

ADACHI CITY



## 視察報告書

日時 5月22日(水)

視察先 成田市公設地方卸売市場

説明者 成田市経済部卸売市場 場長

成田市経済部卸売市場 主幹

NAXJAPAN ゼネラルマネージャー通関士

株)JALカーゴサービス 成田市場チーム リーダー

視察者 前迫直美 蛭子秀一 中尾健一 田中敏行

報告者 前迫直美

成田市の公設市場は、2年前に成田空港の隣地に開設、好立地を生かし、全国、海外からの直通の流通が、最速で出来る環境にあり、業者のみならず、一般の方も入れる仕組みになっている。新しいがゆえに、冷凍技術などあらゆる面で、最新のものになっている。当日は、施設内も入っている業者から直接ご案内をしていただき、いかに優れているか、ご教示いただいた。施設の中、市内の小学校の社会見学に対応できるよう、工夫をされている。また、事前お聞きしたいことを連絡しており、丁寧な説明がありました。

## 質問事項

設計業者選定にあたっての留意点

新たな公設卸売市場に取り組むまでの背景としての市の考え方

構想から実現までの期間

民間活用で苦労された点、特に留意した点

市の設計によっての入札だとお聞きしていますが、プロポーザル方式

検討は、なかったのか。入札不調の主な要因など

新たな公設卸売市場開始から2年、2年たったからこそ、わかる課題な

ど問題点があれば、どのようなものか。

今後の展望、展開があればご教示ください。

2024年5月28日

## 《視察報告書》

日時 2024年5月22日 午後2時～3時半

視察先 千葉県 市川市

説明者 企画部 行政経営・DX課 課長様  
同課 主幹様



出席者 前迫 直美、蛭子 秀一、田中 俊幸、中尾 健一

報告者 中尾 健一



視察内容 『DX推進』について

視察目的 市川市DX憲章、DX事業の実績、これらのDXなどについての知見を深める

### ■概要

日本社会ではこの中でIT化の遅れが浮き彫りになった。また日本社会は、少子高齢化に伴う税収減、公共施設の老朽化、情報通信技術の発展と産業構造の変化などが起こっていた。

市川市は、これらの状況を踏まえ、今後の自治体のあるべき姿を、

- ① リソース（職員と予算）の効率化
- ② 社会情勢に柔軟に対応できる組織
- ③ 多様化する市民ニーズに応えるきめ細やかなサービスの提供

などが大事であると認識し、平成31年度から国に先立ちDXの推進に着手を開始した。

### ■市川市DX憲章の策定について

令和元年、第1回DX推進本部会議を開催。DX関連事業について協議が行われた。その中で市川市が進めるDXを明文化した市川市DX憲章を策定し、令和2年4月に一般公開した。

DX憲章は、組織を挙げて整合性の取れたDXを計画し遂行するために必要な指針及び判断基準を内外のステークホルダー間で共有する内容である。

## ■これまでの主な取り組みと実績

1. **ワンストップサービスの実施:** 市民がワンストップエリアで待機し、担当部署の職員が手続きを完了させる仕組みが市民から高く評価されています。
2. **オンライン申請とキャッシュレス決済の拡大:** 市民サービス向上と感染症拡大防止、職員の事務効率化を目指して、オンライン申請フォームは700を超える事業に導入済みです。手続きの約27%がオンライン化されています。
3. **児童虐待対策:** 児童虐待に対する早期対応を目的とし、市が保有する子供に関する情報を集約するシステムを活用して「虐待リスクの高い家庭を抽出」しています。
4. **ITを活用した災害対策:** 災害時における市民の安全確保を目的に、市内に設置されたセンサーの情報を、ITツールを使い監視しています。異常を検知すると、速やかな災害対策を実施しています。

その結果、令和5年度には約1万時間の業務時間を削減しました。

## ■これからのDX推進

1. **RPA (ロボティック・プロセス・オートメーション) の活用:** 職員の業務負担の軽減を図ります。
2. **AI-OCR システムや議事録作成システムの導入:** 業務効率化、省力化を目指します。

## ■未来の展望

2020年度末までに電子市役所を実現し、「来なくてよい市役所」を目指しています。AIやRPAの導入により、職員は市民と向き合う仕事やアイデアの実行に集中できるようになります。

## ■所感

市川市 DX 憲章は、DX に精通した事業者に委託し策定・公表することで、市の明確な将来像を内外に示し、関係者間で認識を共有しました。この憲章に基づき、内部業務の効率化を効果的に進めたことは、優れた戦略であると評価できます。

また、3年間にわたる職員研修も実施されました。初年度は基礎知識と意識付け、次年度は普及と応用知識、3年目には実業務をテーマとしたワークショップが行われ、組織全体での継続的な改善が可能となりました。これらの取り組みの結果、先進的な DX 推進が実現しました。

この市川市の取り組みを尼崎市に還元し、DX 推進が自主的かつ積極的に実施される組織の構築に取り組んで参ります。

以上

## 行政視察（会派）レポート

2024年5月28日

日時： 2024年5月23日（木） 10:00～11:30

視察先： 埼玉県鴻巣市役所 市民生活部 市民課

参加者： 前迫直美、蛭子秀一、中尾健一、田中俊幸

報告者： 田中俊幸

### <調査内容>

#### 「書かない窓口」について

鴻巣市では令和4年から、来庁者の負担軽減と待ち時間の短縮、新型コロナウイルス感染症拡大防止策の観点、職員の時間外勤務の削減を目的に、書かない窓口システムを導入・運営をされており、その具体的な制度の内容と、詳細を調査しました。

導入の目的は、いずれも尼崎市にも当てはまる内容で、尼崎市に於いてはどのように取り入れられるのかを確認いたしました。

導入にあたっての来庁者の負担軽減と待ち時間の短縮においては、書類を書かなくてよい負担軽減と、来庁者の待ち時間も平均して3～5分の短縮を実現。

導入後の市民の反応も、「申請書を書かなくてよいので楽になった」

「手続きが早く終わり、待ち時間が短いのでよかった」とのことで、評価も上々とのことです。

感染症の防止においては、書類を書かなくてよいので、様々な人的接触を避けることができ、事務的ミスも大幅に軽減することができた

とのことです。また、職員の時間外勤務の削減についても、月平均全体で約94.5時間の時間外勤務の削減ができているとのことです。

手続き受付後のバックヤード職員の入力作業も大幅に減少したことに伴い、確認作業に専念ができ、証明書の申請書を電子保管とすることで、書類の保管スペースも減少し、書類記載台も撤去したことによって、待合スペースも広くなったとのことです。

導入にあたっては、大規模な庁舎改修やシステムコンピューター導入などはなく、既存の総合行政システムの中に窓口受付機能として追加することで実現をすることができたとのことで、市民課窓口も合わせて視察をしましたが、既存の市役所新館の1階を窓口として、

受付、待合スペースも広々としていました。

住民票作成の手続きの流れ自体もスムーズで、わかりにくい点もなく、時間的にも早くて快適でした。

### <感想>

既存の総合行政システムの活用で導入が可能とのこと、本市でも導入が難しいことはないように感じましたが、本市の本庁舎ではスペースの関係や、市民導線の確保、また、人口が鴻巣市と比較して4倍近くになるため、来庁者の数も多く、どのように導入を推進できるか、課題と検証も必要であると感じました。

例えば、各サービスセンターから先に導入することや、様々な工夫や検討ができないものか、意見交換もできました。

これからの行政運営においては、書かない窓口や、職員の働き方改革においてDX化は必然で、本市も具体的にどのように導入していかるか検討・検証を重ねていかなければならない時期にきていますので、今回の視察を本市の行政システムの改善に生かしていけるよう、取組んで参りたいと思います。



# 「書かない窓口」の導入について

## 1 導入の目的

申請窓口の混雑や職員の時間外勤務が常態化している中で、新型コロナウイルス感染症拡大防止策である密の解消を含め、窓口業務改革を行うことが急務となった。

そのため、来庁者の申請手続きの負担軽減や待ち時間の短縮が可能となるシステムを導入する。

また、導入に伴い業務フローの見直しも同時に行いながら事務の簡素化を実施し、市民サービスの向上と職員の業務効率化を一体的に図る。

〈導入するまでの主な経緯〉

令和2年度 : 市民課窓口業務の現状把握・改善策の検討

令和2年10月～11月 : システムのデモンストレーション、先進地（深谷市）に視察、先進地アンケートの実施

令和2年12月 : 補正予算議決

令和3年1～3月 : 業者選定

令和3年3月 : 契約締結

令和3年4月～ : 窓口業務の見直し、システム設計・構築

令和4年1月17日 : システム運用開始

〈システム導入のコンセプト〉

### ①書かない

受付窓口にて端末を配置し、職員がヒアリング受付を行いながら申請書・届出書を作成する。申請者は内容確認を行い、署名のみ行う。

### ②待たない

受付窓口において入力したデータを住基システムへ連携させ、入力作業の簡素化を行う。また、システム導入に併せて業務フローや窓口体制の見直しを行い、待ち時間の短縮を図る。

### ③間違わない

市民課にて住民異動処理の終了後、申請者ごとに手続き案内表を発行する。他課では、市民課の住基異動情報を連携し、事前に来庁者の情報を把握する。

### ④ペーパーレス

電子サインを活用し申請書のペーパーレス化を行い、文書保存量の削減を図る。

## 2 導入のための初期予算（税込）（※財源：新型コロナウイルス感染症対応地方創成臨時交付金）

既存の基幹系システム（総合行政システム）の機能を活用及び一部改修を行う。

①システム構築委託 24,200,000 円

②機器購入費 4,400,000 円

合計 28,600,000 円

〈導入機器〉

デスクトップPC、二要素認証機器、電子サイン機器、カードスキャナー、プリンタ（各5台）

## 3 機器等の維持費用（税込）

①機器保守（5年間） 機器購入費に含む

②システム利用料（5年間） 3,300,000 円

## 4 その他の窓口運用に係る機器等の費用等（参考）

①セミセルフレジ2台導入（「書かない窓口」と同時運用開始）4,180,000 円（機器購入費+5年間分の保守費用）

②広告付き番号案内表示機更新（令和4年5月下旬運用開始）広告放映料収入 16,500 円/月

## 5 対象窓口・対象手続

### ①対象窓口

市民課（本庁）

### ②対象手続

- ・証明書交付申請（住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍謄抄本、その他の証明書等の交付申請。  
※ただし、（公用請求・職務上請求・戸籍証明書の広域交付）を除く）
- ・住民異動届（転入届、転居届、転出届など）
- ・印鑑登録申請
- ※マイナンバーカード・電子証明書関係の申請書等は、本人確認をした上で、住所・生年月日・性別をプレ印刷した申請書を発行できる（カード申請書再交付申請書、暗証番号初期化・変更届、電子証明書発行・更新申請書など）
- ※戸籍謄抄本等の発行は、別システムのため、申請受付のみ対応
- ※戸籍届出受付、臨時運行許可申請、住居表示設定等は対象外

## 6 窓口案内表対象課

国保年金課、介護保険課、障がい福祉課、保育課、子育て支援課、こども応援課、収税対策課、税務課、選挙管理委員会事務局、環境課、経営業務課、学務課、健康づくり課

## 7 主な取組み・導入の効果について

### （1）市民サービスの向上の観点

- ①申請書等を記入する負担がなくなった。
- ②届出者の属性（年齢、世帯構成、国保加入有無等）に応じた手続き案内表の発行により、住所変更手続終了後の他課での手続きが分かりやすくなるとともに、住民異動情報の連携により、効率化された

### （2）職員の事務負担の軽減の観点

- ①申請書等の記入方法を説明する負担がなくなった
- ②申請書等の記入時間等の削減および記入漏れ・聞き取り漏れによる手戻りの減少により、手続き全体の処理時間が短縮された
- ③受付後のバックヤード職員の入力作業が大幅に減少したことに伴い、確認作業に専念できるようになった
- ④証明書の申請書を電子保管とすることで、紙で保管する申請書の量が減少し、書類の保管スペースが減少した

### （3）その他

- ①申請書等の記入で使用した記載台の撤去により、待合スペースが広がった

## 8 今後の課題について

- ・現状の運用方法について検証し、更なる運用方法の最適化
- ・マイナンバーカードを利用した転入手続（マイナンバーカードの手続きを含む）
- ・国の動向や技術的動向を踏まえた、窓口業務改革を継続する（令和7年度導入見込の標準化システムとの連携など）。

以上

●「書かない窓口」導入の効果について

区分 全般	説明	効果	区別
<p>●市民課の職員数(窓口担当職員のみ) 正職員 7人 会計年度任用職員 9人</p> <p>●市民課の超過勤務時間(前年同月比(除全体)) 令和4年4月~令和4年12月(▲850.5時間) 1か月平均(▲94.5時間)</p> <p>※令和4年1月17日から運用開始しているため、比較は、令和4年12月まで</p>	<p>①市民課の職員数(窓口担当職員のみ) 正職員 7人 会計年度任用職員 9人</p> <p>②市民課の超過勤務時間(前年同月比(除全体)) 令和4年4月~令和4年12月(▲850.5時間) 1か月平均(▲94.5時間)</p> <p>※令和4年1月17日から運用開始しているため、比較は、令和4年12月まで</p>	<p>(ア) 職員数 (イ) 超過勤務時間</p> <p>(ア) 市民の方は申請書・届書自体を書かない (イ) 市民の方は申請書・届書の記入の仕方に迷うことがない (ウ) 職員が市民の方に申請書・届書の記入の仕方を説明する必要がない</p>	<p>①書かない</p>
<p>●「書かない窓口」利用件数 (令和5年度( )内は令和4年度)</p> <p>①証明書受付件数 28,898件 (32,923件) ②住民異動届受付件数 6,734件 (6,957件) ③印鑑登録受付件数 3,655件 (3,670件) 合計 39,287件 (43,550件) (※システム上の受付登録件数より)</p>	<p>【時間短縮の具体例のイメージ】市民の方の待ち時間(住民票の写しの申請の場合)</p> <p>①申請書の記入 3分 ②受付 1分 ③滞留 1~2分 ④発行までの滞留時間は発生しない ⑤証明書発行 1分 ⑥内容確認 1~2分 ⑦会計処理 8~10分</p> <p>市民の方の待ち時間(転入者1人の場合)</p> <p>①住民異動届の記入 3分 ②受付 3分 ③滞留 1~2分 ④手戻り 数分 ⑤入力・確認 10分 ⑥滞留 1~2分 ⑦確認 5分 ⑧市民への完了報告 1分</p> <p>市民の方の待ち時間(転入者1人の場合)</p> <p>①住民異動届の記入 3分 ②受付 6分(届書を書かないため、届書内容の確認作業はないが、届書情報を入力するのため、一定の時間はかかる)</p> <p>③滞留 1~2分 ④手戻り 数分 ⑤入力・確認 10分 ⑥滞留 1~2分 ⑦確認 5分 ⑧市民への完了報告 1分</p> <p>市民の方の待ち時間(転入者1人の場合)</p> <p>①住民異動届の記入 3分 ②受付 6分(届書を書かないため、届書内容の確認作業はないが、届書情報を入力するのため、一定の時間はかかる)</p> <p>③滞留 1~2分 ④手戻り 数分 ⑤入力・確認 10分 ⑥滞留 1~2分 ⑦確認 5分 ⑧市民への完了報告 1分</p>	<p>(ア) 申請書・届書等自体を書かないので、上記①の時間短縮 (イ) 証明書発行について、申請書作成と証明書発行を同時に行い時間短縮 (ウ) 申請書・届書作成の際にシステム上で必要なチェックを行うので、申請・届出事項の漏れがなくなり、また不備が最小化され、処理の手戻り件数が大幅に減少</p>	<p>②待たない</p>
<p>●「書かない窓口」導入について、色々なパターンがあるため、一概に評価できないが、5分以上の時間短縮効果は期待できる</p>	<p>【時間短縮の具体例のイメージ】市民の方の待ち時間(転入者1人の場合)</p> <p>①住民異動届の記入 3分 ②受付 6分(届書を書かないため、届書内容の確認作業はないが、届書情報を入力するのため、一定の時間はかかる)</p> <p>③滞留 1~2分 ④手戻り 数分 ⑤入力・確認 10分 ⑥滞留 1~2分 ⑦確認 5分 ⑧市民への完了報告 1分</p> <p>市民の方の待ち時間(転入者1人の場合)</p> <p>①住民異動届の記入 3分 ②受付 6分(届書を書かないため、届書内容の確認作業はないが、届書情報を入力するのため、一定の時間はかかる)</p> <p>③滞留 1~2分 ④手戻り 数分 ⑤入力・確認 10分 ⑥滞留 1~2分 ⑦確認 5分 ⑧市民への完了報告 1分</p>	<p>(ア) システムにより必要なチェックを行うので、申請・届出事項の漏れがなくなり、また、内容の不備が最小化 (イ) 住民異動届出について、届出人の属性(年齢、世帯構成、加入医療保険等)を基に、システムで判定され関連手続きのリストを提示することにより手戻り漏れを回避 (ウ) 地理に関連手続きに関する住民異動情報が連携されることにより、手戻り漏れを回避</p>	<p>③間違わない</p>
<p>●「書かない窓口」導入について、色々なパターンがあるため、一概に評価できないが、5分以上の時間短縮効果は期待できる</p>	<p>【時間短縮の具体例のイメージ】市民の方の待ち時間(転入者1人の場合)</p> <p>①住民異動届の記入 3分 ②受付 6分(届書を書かないため、届書内容の確認作業はないが、届書情報を入力するのため、一定の時間はかかる)</p> <p>③滞留 1~2分 ④手戻り 数分 ⑤入力・確認 10分 ⑥滞留 1~2分 ⑦確認 5分 ⑧市民への完了報告 1分</p> <p>市民の方の待ち時間(転入者1人の場合)</p> <p>①住民異動届の記入 3分 ②受付 6分(届書を書かないため、届書内容の確認作業はないが、届書情報を入力するのため、一定の時間はかかる)</p> <p>③滞留 1~2分 ④手戻り 数分 ⑤入力・確認 10分 ⑥滞留 1~2分 ⑦確認 5分 ⑧市民への完了報告 1分</p>	<p>(ア) システムにより必要なチェックを行うので、申請・届出事項の漏れがなくなり、また、内容の不備が最小化 (イ) 住民異動届出について、届出人の属性(年齢、世帯構成、加入医療保険等)を基に、システムで判定され関連手続きのリストを提示することにより手戻り漏れを回避 (ウ) 地理に関連手続きに関する住民異動情報が連携されることにより、手戻り漏れを回避</p>	<p>④ペーパーレス 待合スペース</p>

## 「書かない窓口」質問項目回答（尼崎市議会 公明党 視察）

## 1. 鴻巣市の人口・年齢分布の概要について

別紙「鴻巣市の人口」令和6年5月1日現在 参照

## 2. 「書かない窓口の導入した経緯。どのようなきっかけで、導入を検討し、実施開始まで何年かかったか。また、導入にあたって大規模な庁舎改修や、システム・コンピューター導入などがあったのか。」について

## ●導入の目的

- ①来庁者の申請手続きの負担軽減・待ち時間の短縮
- ②新型コロナウイルス感染症拡大防止策である密の解消
- ③職員の間外勤務の削減

## ●導入するまでの主な経緯

- 令和2年度 : 市民課窓口業務の現状把握・改善策の検討
- 令和2年10月～11月 : システムのデモンストレーション、先進地（深谷市）に視察、先進地アンケートの実施
- 令和2年12月 : 補正予算議決
- 令和3年1～3月 : 業者選定
- 令和3年3月 : 契約締結
- 令和3年4月～ : 窓口業務の見直し、システム設計・構築
- 令和4年1月17日 : システム運用開始

ヤルしじふ台設置

## ●導入にあたって大規模な庁舎改修や、システム・コンピューター導入などについて

導入にあたって大規模な庁舎改修や、システム・コンピューター導入などはありません。

既存の総合行政システムの中に、窓口受付機能として追加することで、「書かない窓口」の機能を実現しています。

機器構成については、市民課窓口にも、以下の機器を設置しました。

デスクトップPC、二要素認証機器、電子サイン機器、カードスキャナー、プリンタ（各5台）

また、住民と対話しながら受付を行うことから、受付カウンターをハイカウンターからローカウンターに入替をしました。

3. 「導入前と導入後の予算の違い。」について

●導入のための初期予算（税込）（※財源：新型コロナウイルス感染症対応地方創成臨時交付金）

既存の基幹系システム（総合行政システム）の機能を活用及び一部改修を行う。

①システム構築委託	24,200,000 円
②機器購入費	4,400,000 円
合計	28,600,000 円

●機器等の維持費用（税込）

①機器保守（5年間）	機器購入費に含む
②システム利用料（5年間）	3,300,000 円

4. 「導入前と導入後の人員の違い。また、業務負担の軽減のなど。」について

●市民課の職員数（窓口担当職員のみ）

	令和3年4月1日時点（導入前）	令和4年4月1日現在（導入後）
正職員	8人	7人
会計年度任用職員	7人	9人

●市民課の超過勤務時間（前年同月比（課全体））

令和4年4月～令和4年12月（▲850.5時間）

1か月平均（▲94.5時間）

※令和4年1月から運用開始しているため、令和4年12月までの比較（同一年度内で比較）

●業務負担の負担軽減について

- ①住民に対する申請書等の記入方法の説明に要する負担がなくなった
- ②申請書等の記入漏れ・聞き取り漏れによる再確認のための手戻りの減少に伴う負担軽減
- ③転入等の手続きにおいて、受付後のバックヤード職員の入力作業が大幅に減少したことに伴い、確認作業に専念できるようになった（受付の際に届書情報を入力することで、その情報を異動データとして、取り込むことができる）
- ④証明書の申請書を電子保管とすることで、紙で保管する申請書の量が減少し、書類の保管スペース・保管の手間が減少した

5. 「導入後の市民の反応と、どのようなご意見やお声があったか。」について

- ・「申請書を書かなくてよいので楽になった。」
  - ・「手続きが早く終わり、待ち時間が短いのでよかった。」
- など

6. 「書かない窓口が利用できない市民はいるのか。また、その方々にはどのような対応をしているのか。」について

「書かない窓口」を利用せずに受付する場合として、

●窓口が非常に混雑した場合（「書かない窓口」との併用）

→物理的に窓口が使用できないため

●外国人住民が複数人の同時転入

→複数人（複数世帯）で同時に転入届をする場合があり、同じような状況で転入届出を行うことが多いことから、一人一人「書かない窓口」で説明しながら対応するよりも、紙ベースで処理をした方が容易な場合がある。また、日本語が分からない者もいるため、代表者に説明した後、複数人まとめて対応する場合もある

●戸籍証明書の広域交付の受付の場合

→「書かない窓口」機能が実装されている総合行政システムとは、別端末で操作する戸籍システムにより処理をする必要があることや相続手続で連続した戸籍証明書の交付が求められることも多く交付対象の戸籍を簡単に特定できないなどの理由により、紙による申請書で受付を行っている

などがあります。

7. 「今行われている手続きと、今後拡大予定の手続きはどのような業務があるのか。また、DX化においては、将来的にはどのような市役所を目指していくのか。」について

●現在行われている手続き

(1) 対象窓口

市民課（本庁）のみで実施（※他課や支所では行っていない）

※なお、市民課で受付した住民異動データは、関係各課の必要な手続きの際の異動者情報と連携される

(2) 対象手続

①証明書交付申請（住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍謄抄本、その他の証明書等の交付申請）

※ただし、（公用請求（国の機関や地方公共団体からの請求）・職務上請求（弁護士や司法書士等からの請求）・戸籍証明書の広域交付）を除く）

②住民異動届（転入届、転居届、転出届など）

③印鑑登録申請

※マイナンバーカード・電子証明書関係の申請書等は、本人確認をした上で、住所・生年月日・性別をプレ印刷した申請書を発行できる（カード申請書再交付申請書、暗証番号初期化・変更届、電子証明書発行・更新申請書など）

※戸籍謄抄本等の発行は、別システムのため、申請受付のみ対応

※戸籍届出受付、臨時運行許可申請、住居表示設定等は対象外

●拡大の予定

びったりサービスの活用など国の動向や、情報システムの標準化により、各課業務フローの見直しが必要な状況もあり、現在のところ拡大の検討は行っていません。

●どのような市役所を目指すのか

窓口業務の改善は引き続き必要と考えますが、行政手続のオンライン化、電子化を進め、来庁しない市役所を目指す。

8. 「今現状、抱えておられる課題や、問題点」について

●転入届の入力について

転入処理の多くは、紙ベースの転出証明書に印刷された情報を目視で確認し、システムに手入力する運用となっております。一から手入力をしている状態であり、原理的に入力ミスをなくすことができません。住民基本台帳システムの根本的な運用の問題であり、転出地から情報を連携するなど仕組みがない限り、容易に解決しないものと考えます。

なお、マイナンバーカードを利用した転入手続きでは、転出地から転出情報を住基ネットから取得し、転入地の住民基本台帳システムに取り込むことができ、入力する時間の大幅な削減や入力ミスが発生する可能性がほぼなくなります。現状では、紙ベースによる転入届が約7割とまだ多い状況です。

(令和5年度の転入届出件数等)

- ・転入届全体 3,719件
- ・特例転入 1,134件
- ・特例転入割合 30.5%

※特例転入とは…マイナンバーカードを利用した転入手続き

●マイナンバーカード自体の処理について

マイナンバーカード保有者については、マイナンバーカード自体の手続き（住所変更に伴うICチップ内のカード券面事項の更新、カード追記欄への変更後住所の記載、署名用電子証明書の失効に伴う再発行）が必要となります。これらの手続きは、「書かない窓口」とは関係なく（申請書の発行のみ実施）、負担軽減につながらないため、全市町村共通の課題です。

●標準化システムの導入後の運用について

令和7年度後半には、地方自治体の業務の標準化システムの導入が求められています。これらのシステムと「書かない窓口」との連携することについて、どのような連携方法が可能なのか、現時点では、はっきりしていません。国の動向や技術的動向を踏まえながら、検討を行う必要があります。

以上