

令和4年11月13日

行政視察活動記録

総務常任委員会
委員長 真部 茂

年月日	令和4年10月13日 から 令和4年10月14日 まで
場 所 及び目的	場所：埼玉県鴻巣市 茨城県土浦市 目的：行政のデジタル化について

年月日	令和4年10月13日 (木)
相手方 及び目的	埼玉県鴻巣市 市民生活部市民課、総務部ICT推進課 「書かない窓口」について 従来、市役所の窓口においては、手続きをするたびに申請書に住所や氏名の記入が必要である。昨今の電子機器の技術の発展により、「書かない窓口」の取組では、来庁者の負担軽減や待ち時間の短縮が可能となっており、なおかつ今般のコロナ禍において、密の解消にも効果があると考え、この取組について、行政視察を実施した。
内容・ 結果等	鴻巣市では、令和4年1月から、市民生活部市民課の窓口で行う住民票の写しや印鑑登録証明書等の請求手続き、引越し等の住民異動手続において、申請書の記入が不要となる「書かない窓口」システムの運用を開始している。 このシステム導入の4つのコンセプトは、①書かない、②待たない、③間違わない、④ペーパーレスであり、来庁者が求める各種証明などについて、受付窓口に端末を配置し、職員がヒアリング受付を行いながら申請書・届出書を作成し、来庁者がシステム画面上に電子サインで署名することで申請が終了する。証明書等の発行後は、セミセルフレジで支払いするという流れである。 この導入の経緯については、申請窓口の混雑や職員の時間外勤務の常態化及び新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、窓口業務改革の必要があり、まずは市のデジタル・トランスフォーメーション推進計画の中で行政手続のデジタル化のひとつとして位置づけることを決定し、実際はDX推進計画の策定を待たず、新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金を財源として本事業を実施したことであった。

導入においては、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い、予算額としてシステム構築委託に24,200千円、各5台のデスクトップパソコンや電子サイン機器などの機器購入費に4,400千円を要した。このほか、維持費用として5年間のシステム利用料3,300千円が必要とのことであった。

導入の効果としては、来庁者が申請書などを記入する負担がなくなった、また、待ち時間が短縮されたなどの市民サービスの向上が図られた。さらに、申請書などの記入方法の説明する負担がなくなった、また、記入漏れや聞き取り漏れによる手戻りが減少することにより手続きの処理時間が短縮されるなどの職員の事務負担も軽減されたとのことであった。

実際に市民生活部市民課の受付窓口において、来庁者の手続きの様子を見学したところ、これらの導入の効果が実感できるものであった。



備 考

(参加者) 総務常任委員会委員 5名
審議監、プロジェクト推進室 1名、議会事務局 1名 計 8名

年月日	令和4年10月14日（金）
相手方 及び目的	<p>茨城県土浦市 市長公室行革デジタル推進課 「つちうらリモートコンシェルジュシステム」について</p> <p>さぬき市は、比較的面積が大きく、また本庁舎が市の北西部の端に位置しており、さらに、支所・出張所では利用できる業務の種類が少ないうえ、昨今の支所・出張所の再編や、これらの開庁日も減少している。土浦市では、いわゆるテレビ会議システムである「つちうらリモートコンシェルジュシステム」を使い、支所や出張所から本庁舎の担当職員に対して、相談や申請を可能としており、この取組について、行政視察を実施した。</p>
内容・ 結果等	<p>土浦市では、令和3年10月から、本庁舎と外部施設（支所・出張所、各地区公民館など）をテレビ会議の形式で接続し、市民が本庁舎に来庁しなくとも、最寄りの外部施設で各種申請、届出をすることが可能な「リモートコンシェルジュシステム」の運用を開始している。</p> <p>このシステムは、市内の支所・出張所、各地区公民館など計17か所の外部施設に市民が利用するための呼出し用の機器を設置し、本庁舎や教育委員会には、担当職員が扱う応答用の機器を24か所に設置し、最寄りの外部施設で各種申請、届出やその他の相談をすることを可能とするものであった。</p> <p>なお、申請、届出をした場合、発行された証明書などは、郵便で届けられるとのことであり、運用実績としては、令和4年10月現在、月80件程度とのことであった。</p> <p>この導入の経緯については、新型コロナウイルス感染症に対する土浦市独自の感染症予防対策事業のひとつとして、新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金を財源とすることを見込み、市の上層部で協議後、市議会で議決した。スピードを重視するため、まずシステムの導入を決定し、その後、関係各課に案内して進め、早期の運用開始を実現したことであった。</p> <p>導入した機器については、特別なものではなく、一般的なテレビ会議システムであり、ネットワーク環境下で遠隔でテレビ会議ができれば良いことから、指名競争入札で採用したものである。</p> <p>導入に要した費用は、パソコンやその周辺機器（タッチパネルディスプレイ、ウェブカメラ、マイク等）のほか、システムライセンス5年分の権利使用料を含み計23,669千円。このうち、新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金21,120千円を財源としているとのことであった。</p>

土浦市としては、この取組は、電話による問合せでは物足りず、面談と同水準の相談ができるといったイメージであり、本庁舎への来庁はもちろんのこと、電子申請や郵送による申請も困難である市民への最後の手段といった位置付けであり、費用対効果ではなく、市民がコロナ禍の中、密を避けるこの取組により、市民サービスの向上を図るものであるとのことであった。

実際に土浦市役所内の機器を使い体験したところ、テレビ画面でお互いの顔や書類等が確認でき、利用者側からすると安心感が得られ、また、職員側からすると、申請内容が画面で確認できることから、効率的な処理ができると感じた。さらに利用できる申請・届出の種類も多岐にわたり、驚くべきものであった。



備 考

(参加者) 総務常任委員会委員 5 名
審議監、プロジェクト推進室長、議会事務局 1 名 計 8 名