

# 行政視察報告書

令和4年 1月 21日

会 派 名 江政クラブ  
会派代表者 河合 正猛  
(参加者：田村徳周)

行政視察の結果について、次のとおり報告します。

①

年 月 日	令和3年12月20日(月)
視察時間	午前10時00分～午前11時30分
視 察 先	犬山市役所
視察項目	書かなくていい窓口について

# 行政視察報告書

①

年月日	令和3年12月20日（月）
視察時間	午前10時00分～午前11時30分
視察先	犬山市役所
視察項目	書かなくていい窓口について

## ■目的

昨今、市民に対する行政サービスの向上は必須です。そのうちの一つに「窓口での対応」があります。すなわち、各々所要の手続きにおいて申請をすることがありますが、不慣れな方も多く、何をどのように記入してよいか分からない、正しく記入できているか分からない（例えば、記入できていなければ再度記入のため行政より説明し直し等、双方にとって時間が余計にかかる）、同じことを何度も記入しなくてはならない等々、市民・行政双方にとって不都合なことが多々あります。

今回、犬山市において、どのような状況（行った結果）になっており、今後どのように対応が進んでいくのか調査し、当市における「窓口対応」の扱いを検討する際に向けての参考にします。（※犬山市では平成28年9月には「ワンストップ窓口」が開始されており、現在は全ての手続きが対象。）

## ■内容

### 【書かなくていい窓口のコンセプト】

動線の見直し、申請書様式の見直しでは限界があるため、

- ①必要な手続きの案内、申請書の作成を職員がサポート
- ②付随する手続きも市民課窓口で案内

### 【運用方法及びシステムについて】

#### ア) 市民課の「書かなくていい窓口」

市民課の「書かなくていい窓口」は本庁と出張所で実施。

#### イ) ①窓口受付支援システム、②申請書作成ツール（エクセル）

##### ①窓口受付支援システム

・「転入等の異動」と「他課の付随する手続き」（手続き時に市に住民情報がないケース）

異動届の作成及び異動に伴って必要な手続きの申請書作成

→窓口にて転出証明書や在留カード等のOCR処理を行いデータ化することで、異動届を作成。併せて異動に関連して必要な手続きの申請書の作成が可能。来庁者は各届出や申請書に署名をしていただくのみ。

##### ②申請書作成ツール（エクセル）

- ・他課の付随する手続き
- ・証明書交付等異動を伴わない単独の手続き

窓口支援システムで作成した異動届の情報や住基システムに登録されている情報を元に申請書を作成。または、異動を伴わない手続きの申請書作成（証明書交付申請など）

→ワンストップ対応のため、受け付ける市民課以外の手続きは多数に及ぶ。また、窓口受付支援システムに関連した手続きの申請書様式は複数登録できるが、全てをシステムに登録するのは現実的ではなく、エクセルで開発した申請書作成ツールを活用し、より多くの手続きを書かなくてよくしている。

結果として、令和3年12月1日時点にて11課86手続きが「書かなくていい」手続きとなる。また例として、死亡届出ワンストップの対応時間は102分から90分となり、12分の短縮。

#### ウ) 窓口の見直し

- ・申請書の記載台の撤去を行い、待合のための椅子を増設。
- ・立ったまま対応するための「ハイカウンター」を座って対応するための「ローカウンター」へ改修し、職員を窓口に常駐。

上記以外の解説として今後の展望ということで連携時間の短縮（運用の見直し）、情報漏洩対策（口頭でのやりとり）、繁忙期の対応（転入転出が多い時期の時間短縮に向けた取組）がありました。特に印象に残っているのは情報漏洩対策で、隣り合っている場合、間仕切りをしていてもどうしても聞こえてしまったり、あるいは、出張所も狭い部屋なので気を遣うとのこと。なるべく「聞き取らなくていい」ようにするため、「目で見て確認できる」ようにし、案内・周知に努めるとのこと。

#### 【実務の見学について】

実際に、上記の座学の流れを議員が試しました。（試しのために行ったことは「住民票の取得」）座学だけではイメージできなかった実際の流れ、対応行動（市職員が行うこと、動き）、申請者の動きが分かったのは大変よかったです。例えば、どこの部分で実際に会話をしているのか、どの部分で時間がかかるのか等。申請内容によって一様ではないとは思われますが、リアルな動きを見学できたことは大きな収穫でありました。

#### ■所感

今回視察を行った、犬山市の「書かなくていい窓口」の取組は、市民サービスの向上を考える上、大変参考になりました。すなわち、いかに来庁者に寄り添いかつ、市職員の業務を円滑に進めていくか、ということです。

実務の見学で気づいたことは意外と市職員の手間が多かったこと。そのあたりを現場窓口の市職員の方にはばかりながら直接お尋ねしたところ、「正直、手間や仕事量は増えました。しかし、結果的に以前のような煩雑な手間（手続申請者⇄市職員で行ったり、来たりのやり取りなど）が減り、時間短縮になり、住民の方の満足度も上がっているように思われ、私たちもやりがいがあります」とのお答えでした。素晴らしいことです。座学中に「まだ職員も『書かなくていい窓口』の業務には慣れてはいない」と説明があり、確かにそのようにも見受けられましたが、慣れればもっとスムーズに流れるという可能性は充分でありました。

江南市において、「書かなくていい窓口」と同様の取組をすぐに取り入れることは現実的ではないにしても、「いかに、どれだけ市民に寄り添うか」「業務をおこなっている市職員の方のやりがい、満足度の向上」と言った取組は可能ではないかと考えさせられました。

今後の市庁舎内や行政サービスの向上に向けてのDXP化もあわせて勘案し、今後の市民サービスの向上の参考とさせていただきます。