

コロナ禍を改革の好機とし、前向きな姿勢で取り組み

千葉市は昨年、「コロナ禍への対応として」「ちばしチェンジ宣言」を发出、窓口業務の効率化と住民サービス向上の取り組みをいっそう加速させた。「コロナ禍を改革の好機」ととらえる前向きな姿勢に学びたい。

コロナ禍でも社会経済活動を維持できる環境づくりへ

「ちばしチェンジ宣言！」は、コロナ禍が深刻化・長期化の様相を呈し始めた昨年3月31日に发出された。「コロナ禍においても、社会経済活動が維持できるような環境づくりをめざす」宣言は、庁内だけでなく、市民や事業者に対しても広範な取り組みを求めるもので、総合政策局に新たに設置された未来都市戦略部スマートシティ推進課がとりまとめた。

庁内の取り組みは、「行政手続」と「庁内業務・勤務体制」の改革、および「オープンデータの活用促進」からなっており、窓口の混雑緩和、非対面・非接触化に関係するのが行政手続きの改革である。具体的な施策は、

- ① 郵送、オンラインの徹底活用
- ② 事前申請のファストレーン、混雑状況のネット配信
- ③ 行政手続きの原則オンライン化の3つに大別される。

待ち時間の短縮に寄与 転入・転出届の事前申請

①の郵送、オンラインの徹底活用
の中心的施策は、「転入・転出届の事前申請」である。

住民異動に関する届出内容を、各区役所の市民総合窓口へ行く前にPCやスマートフォンから事前申請すると、届出書が自動作成されるといふサービスで、平成29年1月に導入された。事前申請者は来庁時に窓口で本人確認書類の提示と、届出書の確認・署名だけで手続きが完了する。

記載台で届出書を書いたり、窓口で説明を受けたりすることがなくなつたため、導入以降、事前申請者の滞在時間は大幅に短縮化された。

ただ利用者が、異動関連届出全体の3%程度にとどまっているため、チラシの配布やツイッター、LINEの市公式アカウントによる情報発信のほか、この2月からは、不動産仲介業の店舗にもチラシを置かせてもらい、転入者に対する周知も図っている。

ちなみにこの事前申請は、「ちばし電子申請システム」を使用する。クラウドサーバ上で、各種届出や申請などの手続きができるプラットフォームで、千葉県と県内自治体が共同で運用している。

事前申請を優先処理 混雑状況のネット配信も

チェンジ宣言を機に、事前申請者の待ち時間をさらに短縮し、ひいては全体の滞在時間短縮にもつながるサービスも始まった。それが、②の「事前申請のファストレー

ン」である。

開始当初は、申請者が事前申請している旨をフロアの案内係に伝え、それを受けた窓口職員が優先処理するという形だった。今年1月からは、券機で「事前申請」等のボタンを押すだけで、自動的にその旨が窓口職員に伝えられるようになった。システム更新により実現した新たな仕組みで、さらなる効率化が図られた。

同じく②にある、混雑状況のネット配信も、チェンジ宣言を機に始まったものだ。開始当初は、待ち人数や

区役所窓口混雑状況配信サービスの画面。6カ所ある区役所の市民総合窓口における「最終呼出番号」「次回呼出予定番号」「待ち人数」「待ち時間」「保留人数」が手続きごとに表示される



市民局市民自治推進部政推進課課長補佐の田中秀和さん

予想待ち時間などの数字を表示した各区役所の掲示板をウェブカメラで撮影、それをYouTubeでライブ配信していた。数字そのものを配信することが、システム上でできなかったためだ。

これも今年1月のシステム更新を機に、数字そのものをブラウザ上で表示するシステム配信が可能になった。また新システムでは、発券機でメールアドレスまたはLINEアカウントを登録した人に対し、順番が近づく通知する機能も加わり、3月1日から運用されている。来庁者が安心して庁舎外で待ち時間を過ごせることで、マイナンバーカードの申請、交付で来庁者が増えているなか、待合スペースの混雑緩和に役立っている。

市民局市民自治推進部政推進課課長補佐の田中秀和さんは、区役所の業務を統括する課としての姿勢を、

検索や問い合わせを行う負担の軽減と受給漏れ防止、さらには職員の負担も減らすこのサービスは今年1月から運用されている。総務局情報経営部業務改革推進課課長の佐藤正則さんは、「対象となる制度は現状で23ですが、今後、市民の反応も見ながら、拡充していきたい」という。



総務局情報経営部業務改革推進課課長補佐の佐藤正則さん

こう説明する。「市民の方が今、どういうことでお困りなのかを分析し、ICTの技術を用いて、市民サービス向上と職員の負担軽減を同時に図ることができると考えています」。

市民サービスという点では、「あなただけ使える制度お知らせサービス」にも触れておきたい。本人の同意のうえで市が保有する住民情報を活用し、各種手当の受給や健康診査など、各種制度の対象者となる可能性のある人にLINE通知メッセージで個別に知らせるといったサービスだ。市民が



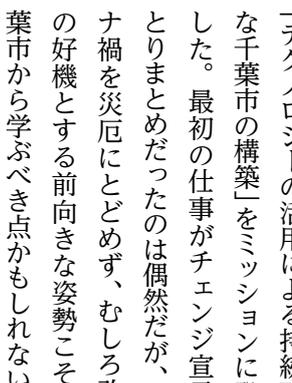
総務局情報経営部業務改革推進課行政改革担当課長の小林崇さん

③の行政手続きの原則オンライン化も、着々と進んでいる。

業務改革推進課行政改革担当課長の小林崇さんによると、前述の「ちば電子申請システム」がマイナンバーカードによる本人確認に対応する目的が立ち、スマートフォンなどを使い、オンラインで自宅から申請・交付できる手続きが一気に増える可能性が出てきたという(マイナンバーカードを活用したコンビニ交付は実現済み)。

「以前から、クラウドを運用する協議会にマイナンバーカードによる本人確認への対応を要望してきた立場としては、コロナ禍により『やらなければいけない』ではなく、『いずれやるべき施策が、前倒しでできるようになった』という認識です」と小林さんは語る。

コロナ禍で前倒しできた いずれやるべき施策



総合政策局未来都市戦略部スマートシティ推進課課長の鈴木規宏さん

その言葉を継いで、「前倒しが可能になったのは、コロナ禍で市民や事業者の意識が変わったことも大きい」と語るのは、総合政策局未来都市戦略部スマートシティ推進課課長の鈴木規宏さんだ。コロナ禍において、社会全体があらゆる場面で「非対面・非接触」の取り組みを続けた結果、「たとえば今は、住民説明会ですらオンライン開催が受け入れられるようになった。市民と行政が、同じ方向を向いて改革に取り組める状況にあると思います」と鈴木さんはいう。

スマートシティ推進課は、将来的に人口・税収の減少が予測されるなか、「テクノロジーの活用による持続可能な千葉市の構築」をミッションに発足した。最初の仕事はチェンジ宣言のとりまとめだったのは偶然だが、コロナ禍を災厄にとどめず、むしろ改革の好機とする前向きな姿勢こそ、千葉市から学ぶべき点かもしれない。



総合政策局未来都市戦略部スマートシティ推進課課長の鈴木規宏さん

※LINEを活用したサービスについて/LINEによるデータ管理問題で千葉市は3月20日、LINEを活用したサービスについて記者発表を行った。記者発表では、LINE株式会社から、外部からの不正アクセス、個人情報の漏えいがあった旨の説明を受け、市としてLINEを活用したサービス提供を継続すること、およびLINE以外の代替手段も用意していることが示された。なお今後の取扱については、状況に応じて必要な対応を取ることとしている(4月9日現在)。