

市民と職員の負担を軽減し コロナ対策にも有効な「書かない窓口」

「書かない窓口」とは、来庁者が書類の申請書や届出書を書かずに手続きできる窓口のこと。深谷市に先行して北海道北見市や千葉県船橋市などでも導入されており、昨今はコロナ禍における感染防止対策としても注目されている。

新庁舎の供用開始と 同時に始める

深谷市では昨年7月27日、新築した本庁舎の供用開始と同時に、証明書発行や異動の届出に際し、市民が申請書・届出書(以下、申請書等)を書くことなく手続きできる「書かない窓口」を始めた。住民票、戸籍謄(抄)本、印鑑登録証明、課税証明、住民異動届、印鑑登録など市民課と市民税課の一部が執り行う手続きが対象だ。

導入の背景について、市民生活部市民課課長の真下智己さんは、「お客さま(市民)と職員の負担軽減という2つの側面があります」と語る。

申請書等を簡略化してわかりやすい形にはしていたが、それでも市民にとって手書きで書類を作成すること、

関連手続きで同じ内容を何度も書くことは、大きな負担となる。またそれに伴い、職員は書き方の説明や窓口への誘導をしなければならぬ。にもかかわらず、申請書等の不備による手戻りもあり、窓口での聞き取りと書類の補正も重なる——というのが、以前の状況だった。

「書かない窓口」は、こうした状況をどのように解決したのか、以下、見ていきたい。

誰でも正確・迅速に できる窓口業務を実現

申請・届出を受け付ける本庁舎1階ロビーに記載台はない。市民は来庁すると発券機で受付番号を受け取り、順番が来たら、「書かない窓口」に案内される。

窓口職員は、運転免許証など本人確認書類をチェックした後、4情報(氏名・住所・生年月日・性別)を申請書等へ反映させるが、すべてを入力する必要はない。「窓口業務支援システム」(以下、支援システム)が4



新本庁舎と1階ロビー。「書かない窓口」は、総務省・平成30年度業務改革モデルプロジェクトで実施した「セルフサービス化による窓口業務改革事業」の成果も踏まえ、実現した

情報を所持しているため、口頭や本人確認書類から4情報いづれかの頭文字を入力するだけで候補が出る。それを本人確認書類と照合し確定するだけで良い。

支援システムに4情報がない市外からの転入者などの場合は、本人確認書類の券面をOCRで読み取り、そのデータを申請書等に反映させることもできる。窓口職員は、読み取られた4情報に間違いがないかチェックするだけだ。OCRは運転免許証、マイナンバーカード、在留カード、特別永住者証明書に対応しているため、特に日本語で申請書等を書くことが難しい外国人への対応が、以前より格段にスムーズになった。

申請者から聞き取る必要事項は、支援システムが逐一、窓口職員にガイ

ダンスする。たとえば住民票の場合、「世帯主との続柄を記載するか」「本籍を記載するか」「マイナンバーを記載するか」といった質問が順番を追って画面に表示され、その返答を入力するだけで、不備のない申請書が出力される。それを申請者が確認、署名すれば、申請書は完成だ。支援システムは、「誰でも正確・迅速にできる窓口業務」を実現したといえる。

このことは、3月から4月にかけて繁忙期を迎える市民課にとって、大きなメリットとなる。市民課課長補佐の清水昌彦さんは、こう語る。「窓口業務を画一的にマニュアル化することは難しく、主に口頭で指導してきました。ただ、繁忙期と異動の時期が重なるため、新入職員や異動してきたばかりの職員に対する指導の時



市民側から見た「書かない窓口」。「書く」のは、署名のみ。署名用のボールペンはその都度消毒される。ペンを入れる箱は、「消毒済み」と「使用後」に区別



職員側から見た「書かない窓口」。左のノートパソコンが支援システムの端末。中央のタブレットは発券機の呼出機、右がOCR

間をとることが難しく、以前はミスや遅滞も起こりがちでした。支援システムを導入して初めて4月を迎えますが、こうした事態は起こりにくくなると期待しています」。

申請書等の内容を 住記システムに自動入力

支援システムは、バックヤードの業務効率化にも寄与する。

申請書等の内容を住民記録システム（以下、住記システム）に職員が入力し、それをまた別の職員が審査して交付に至る——というのが、バックヤードの業務フローだ。支援システムはこの入力部分を、住記システムとの連携を図り、RPAソフトウェアを導入すること

によって、自動化したのだ。

「住記システムとの連携は、支援システムで得られた副産物IIテキストデータを二次利用できないか、という発想から生まれたものです」と語るのは、支援システム導入プロジェクトメンバーの一人、市民課の吉野彦太郎さんだ。

深谷市の支援システムは、先行して「書かない窓口」を始めた北海道北見市のシステムを活用したのだが、住記システムとの連携機能と、前述したOCRによる本人確認書類券面からの読み取り機能は、深谷市が独自に付加した。ちなみに、住民異動届のデータに関しては、埼玉県共同クラウドサーバと接続、支援システム

とのデータ授受が行えるようになっていた。

こうした自動化、効率化により、申請から交付までの時間は、以前に比べて大幅に短縮された。詳細な比較検証はしていないというが、現在、一般的な住民票や印鑑証明書ならば、本人確認から出力まで、わずか1分程度しか要しない。

新型コロナウイルス感染防止の観点でいえば、そもそも不特定多数が触れる記載台は存在せず、申請書等の書き方を質問するなど、職員との対面の機会もほとんどなくなった。支援システムによる「書かない窓口」は、市民と職員の負担軽減という当初の目的達成とともに、コロナ禍においては、感染拡大防止という側面でも役立つこととなった。

コンセプトは「総合窓口」

住民異動届と同時に、個々に必要な関連手続きとその担当課を抽出し一覧にした「関連手続き案内表」が自動作成されることも、支援システムの大きな特徴だ。

以前も同様の一覧表はあったが、関連手続きすべてを網羅する一覧であったため、職員が個々に必要な手続きを示したり、申請者が自分で判断

したりしなければならなかった。手続き漏れも起こりがちだったが、それも解消された。

深谷市では「書かない窓口」について、行財政改革を担当する企画財政部企画課と関係各課が協議、今後、その対象とする手続きを増やしていくことも検討している。

「書かない窓口」も「関連手続き案内表」も、その根底にあるのは、「総合窓口」というコンセプトだ。そして定数削減の中、職員の負担を増やすことなくこれを実現するには、ICTの導入が前提となることを、深谷市の事例は示しているといえよう。



左端は、市民課課長の真下智己さん。右端は市民課課長補佐の清水昌彦さん。中央の3人は、市民課・支援システム導入プロジェクトのメンバー。左から吉野彦太郎さん、小林愛さん、萩野正崇さん