事例No.	2966
公表年度	R5
団体の属性	一般市
団体名	埼玉県深谷市

事例区分	DX

タグ	・ICT ・（行政改革）業務の効率化 ・組織改革

事例種類	DX

事例内容・タイトル

書かない窓口（窓口業務支援システムの導入）

出典

令和5年度調査研究：先進事例調査研究事業

〇書かない窓口（窓口業務支援システムの導入）

・取組団体：埼玉県深谷市

・取組内容：窓口業務支援システムへの入力による申請書作成支援

・推進体制：（導入時）窓口自動化検討ワーキンググループ

企画課４名　ICT 推進室３名　市民課４名

・事業予算：約 4,460 万円（一般財源）

１．埼玉県深谷市の概要

人口：141,477 人（令和５年８月１日時点）

職員数（一般行政部門）：1,059 人（令和５年４月１日時点）

総面積：138.37 ㎢

図表１　深谷市の位置図



出所：深谷市ホームページ

２．取組の背景・目的・内容

（１）　取組の背景・目的

「少子高齢化による社会保障費の増大・税収減により、財政状況は厳しさを増す中で、労働人口も減少し、当然ながら市役所の職員数も減少することが想定されるような社会状況の中、市民サービスを維持、向上するためにはより一層、業務の効率化が必要である」という背景のもと、行政改革の一環として平成 30 年度より事業を実施した。

導入当初は総務省の業務改革モデルプロジェクトの事業採択を受け、窓口業務の在り方を見直し、ＩＣＴを活用した業務の効率化を行うための事業として、まずはパイロット的に市民課の業務に着手し、その結果を踏まえ、令和元年度に庁内ワーキンググループを立ち上げ、新庁舎に向けたシステムの導入について検討を行ってきた結果、より市民に優しく、分かりやすい

窓口の実現と効率的な行政サービスの提供を実現できる「窓口業務支援システム」の導入に至っている。

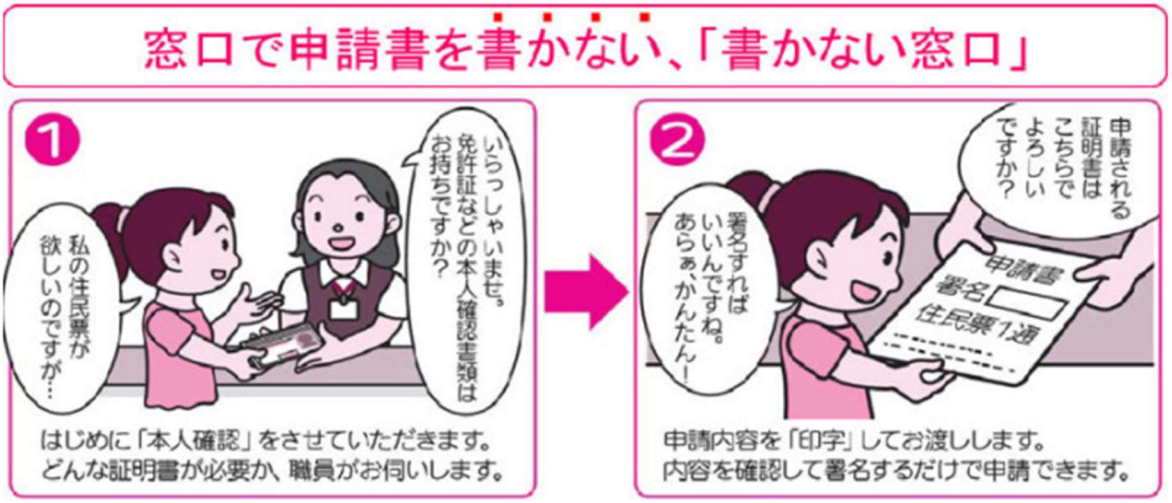
（２）　取組の内容

市民課では、各種証明発行から印鑑登録、住民異動届に関する書類等について、市民からの聞き取りにより職員が申請書の作成を支援する『書かない窓口』を新庁舎移転後の令和２年７月から行っている。

本庁舎１階市民課窓口に「窓口業務支援システム」であるマイナンバー利用事務系端末及びＯＣＲ機器を各１台設置しており、職員が市民から住所・氏名・生年月日などの情報や申請内容を聞き取り、マイナンバーカードや運転免許証などの本人確認を行った上で、同システムへ入力することで申請書の作成を支援している。

令和２年７月、新庁舎の共用開始とともに運用が始まった書かない窓口は、直近の実績として、令和４年度 117，642 件の証明書発行や住民異動 10,184 件（内訳：転入 4,193 件、転出 3,678、転居 2,313 件）と、数多くの利用実績があった。

図表２　書かない窓口のイメージ図



出所：深谷市ホームページ

３．取組の成果・今後の方針

（１）　成果

市民を始めとした来庁者側からのメリットとして、窓口に来て申請書を探す手間や書き方がわからない、といったことがなく、印刷された内容を確認し、署名するだけで申請することができるため、市民にわかりやすい窓口の実現が図れている。さらに、住民異動手続きの際は、職員の聞き取りにより、入力した内容が自動で住基システムに反映されるため、入力時間が削減でき、受付後の待ち時間が大幅に削減できる。さらに、聞きとった内容をシステムが自動判定することで、個々の状況に応じた手続き案内一覧が出力されるため、利用者は迷わずに、そ

して漏れなく、その他の手続きを済ませることができるようになり、利便性の向上に繋がっている。

申請の受付を行う職員側からのメリットとしては、窓口で聞き取ったデータが住基システムに自動的に反映されるため、職員が行う住基システムへの入力業務や申請書の書き直しといった手戻りがなくなるなど業務の効率化を図ることができている。さらに、これまで記載台で職員が行っていた申請書等の記載方法を説明補助業務が無くなるといった事務の省力化を図ることができている。また、システムには手続き案内のガイダンス機能があるため、新たに担当となった職員への窓口対応や入力方法の説明が省略でき、教育コストの削減もメリットの一つとして挙げられる。

（２）　今後の方針

令和５年 12 月 25 日に「窓口サービス改善プロジェクトチーム」が発足した。引っ越しなどライフイベントに由来する子どもや福祉関連の手続きまで、市民課に限らず、「書かない窓口」ですべて完結するようシステムの横展開を順次進め、更なる行政サービスの向上のために、早期の実現を目指している。

【参考】

・深谷市ホームページ　『書かない窓口』をはじめました！

https://www.city.fukaya.saitama.jp/soshiki/shiminseikatsu/shimin/oshirase/1596015444330.html