事例No.	2314
公表年度	R4
団体の属性	一般市
団体名	福岡県宮若市

事例区分	行政改革

タグ	・（行政改革）業務の効率化 ・ICT ・RPA

事例種類	働き方改革の取り組み

事例内容・タイトル

窓口サービスのデジタル実装による業務効率化とCS向上の取り組み

出典

地方公務員月報（令和４年６月号）

宮若市

窓口サービスのデジタル実装による業務効率化とCS向上の取り組み

宮若市総務課情報政策係

〈はじめに〉

宮若市は、人口約二万七〇〇〇人、高齢化率は三五・六％となっており、人口は減少傾向にありますが、高齢化率は上昇を続けています。

福岡県の北部に位置し、福岡市と北九州市という両政令指定都市のちょうど中間にあるため、福岡都市圏と北九州都市圏に両属しているような状況にあります。

市内には国道や鉄道の駅がなく、移動手段はもっぱら自家用車かバスになりますが、自家用車で福岡市や北九州市までは約四〇分、高速バスを利用すると新幹線の駅のある小倉駅や福岡空港まで約五〇分で到着します。

宮若市は元々炭鉱のまちとして栄えていましたが、平成三年にトヨタ自動車九州を誘致し、自動車のまちとして生まれ変わりました。また、現在では、宮若市と株式会社トライアルホールディングスにおいて、リテールＡＩ技術開発拠点の開設等に関する連携協定を締結し、構想名を「リモートワークタウン ムスブ宮若」として、日本初のリモートワークタウンづくりに取り組んでいます。

〈窓口サービスのデジタル化〉

▼取組みの背景

窓口サービスのデジタル化に取り組むきっかけとなったのは、市民からの苦情の声でした。

手続きに時間がかかりすぎる、待たされる、何度も同じことを聞かれるし書かされる等、様々な問題が指摘され、改善は喫緊の課題でした。

しかしながら、簡単には解決できない大きな問題の存在により、多くの課題は解決されることは

なく、長い年月が経過してしまいました。

▼大きな問題

当時の本市の庁舎は、建築から六〇年以上が経過しており、手狭で矮小な庁舎でした。

通路や待合スペースが狭く、来庁者の動線が確保できないため、人の移動がしづらい上に、待合スペースと相談窓口が接近しすぎており、個人情報の取扱いが非常に難しいという問題もありました。

また、執務室側が高く、通路側が低いという構造になっていましたので、必然的に職員が来庁者を見下ろす格好になり、窓口対応のために職員は通路に降りて対応するようなこともしばしばありました。

さらに、執務室は書類やパソコンなどの機器類の保管スペースが十分に確保できず、狭く使いづらい状況にありました。高く積まれたキャビネットや物の山で隣や対面の窓口が見えづらく、窓口間の連携が非常に取りづらいという問題もありました。

このような状況では、市民の方々の窓口対応に関しての評判が良いはずはありませんでした。

▼新庁舎の建設による窓口サービスの抜本的な見直し

国内外で地震や大雨等大規模災害が頻発する中、防災・減災の観点から防災拠点となる市役所庁舎が新たに整備されることとなりました。

新庁舎のコンセプトとしては、これからの市民ニーズの高度化・多様化等を踏まえ、円滑な市民サービスの提供、高度情報化に柔軟に対応可能な設備の充実、職員の執務環境の改善などが掲げられ、ＩＣＴ技術を積極的に活用して行政サービスの質の向上を図ることが求められることになりました。

新庁舎の建設により、窓口業務に関する構造上の問題が解消されることとなり、頓挫していた窓口サービスの抜本的見直しの機運が高まってきました。

▼窓口サービスのデジタル化の取り組み

新庁舎のコンセプトに適合する新たな窓口サービスの仕組みを構築するため、関係課で組織する「宮若市窓口業務改善ワーキングチーム（以下「ワーキングチーム」という。）」を立ち上げ、窓口業務の改善に取り組むことにしました。

まず、基本方針を策定し、ワーキングチームメンバーのベクトルを一致させることにしました。そして、改善を検討する窓口サービスは、複数の窓口にまたがる転出入、出生死亡等住民異動に伴うものとそれに付随する業務としました。

基本方針は、

⑴市民を無駄に歩かせない。必要以上に待たせない。

⑵同じことを何度も聞かない。書かせない。

⑶各種証明書（住民票、税証明書等）は発行窓口を集約する。

⑷可能な限りＩＣＴを活用して事務効率を向上させる。

の四つに設定しました。

▼窓口サービスの基本方針

⑴市民を無駄に歩かせない。必要以上に待たせない。

・業務の棚卸の実施による業務フローの抜本的な見直し

業務の効率化を図ることで、無駄を省き、事務処理時間を短縮することができます。

・問診フローの作成

改善対象となる窓口事務約五〇〇件について、棚卸を行うことで事務の最適化を行い、事務処理に必要な情報を聞き取るための問診フロー（対象となる二七の住民異動ごとに作成した、家族構成等諸条件を考慮したＹｅｓＮｏフローチャート）を作成することで、正確かつ効率的に必要な情報の収集を行うことができます。

・たらい回しの回避

決められたルールに基づいて問診をしていくため、誰がヒアリングしてもばらつきがなく、必要

な手続きを正確に把握できるため、事務のたらい回しや手戻りが発生しません。

⑵同じことを何度も聞かない。書かせない。

・情報の共有

ヒアリングした結果を関係課で共有する仕組みを構築することで、窓口ごとで必要事項の聞き取りを行う必要がなくなります。

・申請書への転記

申請書等が必要な場合には、ヒアリング結果を基に得た情報を申請書に転記することで、申請者の記入の手間を省くことができます。

⑶各種証明書（住民票、税証明書等）は発行窓口を集約する。

・専用窓口の設置

専用窓口を設けることで、住民異動の動線と証明書発行の動線を分離でき、効率的な事務処理が可能となります。

⑷可能な限りＩＣＴを活用して事務効率を向上させる。

・総合支援型窓口システムの構築

ワーキングチームで協議を重ねていく中で、基本方針を実現するためには、現行の基幹系システムとの連携を考慮した、窓口業務に特化したシステムの構築が必要という結論に達しました。

▼総合支援型窓口システムの概要

①問診フローの管理、②ヒアリング結果の関係課への情報共有、③手続書の作成、④申請書類の管理、⑤申請者の手続き状況管理、の五つの機能を有しています。

①問診フローの管理

職員は、システム上で表示される設問に基づいて申請者にヒアリングし、結果を入力していくことで、申請者が手続き上必要となる情報を収集できる。

②ヒアリング結果の関係課への情報提供

①で得た情報について、手続きが必要な関係課は申請者の情報を共有できます。これにより、関係課は申請者にはどのような事務処理が必要なのか、家族構成はどうなっているのか等の情報を事前に確認することができます。

③手続書の作成

①で得た情報を基に、申請者が必要となる事務処理の一覧が確認できる「手続書」を作成します。

④申請書類の管理

申請書等手続きに必要な書類約四〇〇種類をシステムに登録しており、必要に応じてプリントアウトして申請者に渡します。その際、住所氏名等ヒアリング時に得た情報を印字して印刷することができます。

⑤申請者の手続き状況管理

申請者が今どの手続きを行っているのか、処理漏れ等がないかを関係課で情報共有できます。

▼システム利用のメリット

・転入の場合は、基幹系システムに情報がないため、転出届を基に情報を入力していく必要があるが、市民の住民異動の場合、基幹系システムと連携して情報が取得できることから、申請者情報等必要な情報の入力は不要となる。

・問診フローをシステムで管理することで、職員のスキルで結果が左右されることがなく、正確かつ迅速なヒアリングが可能となる。

・システムに入力した情報の共有や利用（申請書への印字等）を簡単に行うことができる。

・申請者に手続書を提示することで、何のための手続きをどこで行うかを認識させられ、手続き漏れを防ぐことができる。

・情報共有により、次の窓口でも対応準備ができるため、スムーズに窓口事務を行うことができる。

・税や使用料の滞納者情報は、担当係に情報が連携されるため、転出時の捕捉が可能になる。

▼さらなる窓口サービスのデジタル化の取り組み

総合支援型窓口システムは、令和二年五月の新庁舎開庁の目玉の一つとして利用が開始されました。

新庁舎では、窓口がわかりやすく配置されていて案内もしやすく、窓口間の連携も取りやすいことで、以前のような混乱やトラブルは減りました。

その上、総合支援型窓口システムの利用により、より迅速にわかりやすい対応が可能となり、市民の方々からはそれなりの評価はしていただいていました。

しかしながら、我々はまだ改善できる点があるのではという思いから、知恵を絞り、申請者の満足度向上のために、待ち時間のさらなる短縮、間違いや手戻りの防止に着目し、これらのことをデジタルの実装で解決できないか検討を進めました。

▼解決のポイント

総合支援型窓口システムでは、申請者は市役所に来庁し問診フローに従って必要事項のヒアリングを受け、情報をシステムで管理するという考え方であったため、どうしてもヒアリングに時間を要する仕様になっていました。

このヒアリングの時間を短縮もしくはなくしてしまうことができれば、さらに処理時間が短縮できるはずで、スマホなどを使ってＷｅｂ上で必要な情報を入力し、それを総合支援型窓口システムに連携ができればと考えました。

以前、ホームページ上でそのようなサービスを展開している自治体があるという話を聞いたことがあったため、システムベンダーに協力依頼をし、調査を行った結果、次のような仕組みのシステムを構築することで実現できそうだという朗報が届きました。

▼ＩＣＴツールの活用による情報連携の概要

①スマートフォンやパソコンなどを使って問診フローを専用フォームに組込み、必要事項の入力を

行う。
②入力したデータをデジタル化（ＱＲコード化）する。
③スマホに保存するか印刷するなどして市役所にＱＲコードを持参し、リーダーに読み込ませ必要な申請書等を印刷する。
④ＡＩ-ＯＣＲなどを活用し、データ化した上でシステムにＲＰＡを使って自動入力させる。
というものでした。

この案を基に、さらに検討した結果、③の工程の印刷をせず、読み込んだデータを一時ファイルに書き込むことでデータ化し、④のＲＰＡを使って自動入力させようという改善を図りました。

▼ＩＣＴツールの活用による情報連携の導入メリット

・ヒアリングにかかる時間が入力された内容の確認のみとなり、処理時間が大幅に短縮される。
・申請書等への記入の必要がない。
・申請書を見ながらシステムに入力する必要がなくなるため、処理時間の短縮や入力誤りの防止につながる。
・紙の申請書を保管する必要がなくなり、すべてデータで管理できるため、保管スペースを確保する必要がなく、検索がしやすい。

▼本市における導入事例

テスト運用を行うにあたり、諸条件を勘案し、児童手当現況届の受付を選択しました。

・氏名（ふりがな）、性別、生年月日、職業、配偶者の有無、郵便番号、現住所、電話番号、監護の有無、所得状況　等々（児童一人の場合で、二八項目程度を入力する必要がある。）

○システム入力に要する時間
従前：一件当たり約八分
システム導入後：確認時間含め約二分
導入効果：一件当たり六分、対象者約一六〇〇人（約一六〇時間の削減）

しかしながら、令和四年度からは児童手当現況届の提出が原則不要となってしまいましたので、今後は、この考え方を基に様々な手続きに展開していくように考えています。

〈今後の課題や目標〉

現状では、どんなに仕組みを改善しても完全に紙をなくしてしまうことは不可能であるため、紙媒体に記載された情報をいかにデジタルデータ化するかを検討していく必要があり、大きな課題だと思っています。

デジタル化の最大の障壁は、市民側ではなく、職員の意識を変革させるところにあり、時間と労力を要します。

今は少しずつ実績を作りながら職員の理解を得るような地道な努力を続けていますが、自治体ＤＸ推進計画によると令和七年度が一定のゴールと目されているようで、少しピッチを上げていく必要があるかもしれません。

現在、複数の先進自治体で実証実験が行われている取組みで、本市も最終的にはそのようになればと思っているのが、市役所に行かなくてもすべての行政手続きができる「デジタル市役所」の実現です。

市民が行政手続きのために来庁しなければならないような状況をできるだけ減らし、職員の窓口対応の負担を削減することにより、行政サービスの拡充のための施策を考え実行する職員を確保できるような自治体を目指していきたいと思っています。