事例No.	2965
公表年度	R5
団体の属性	一般市
団体名	栃木県真岡市

事例区分	DX

タグ	・（行政改革）業務の効率化 ・ICT ・クラウド

事例種類	DX

事例内容・タイトル

書かない窓口（３ない窓口の実現）

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（３ない窓口の実現）

・取組団体：栃木県真岡市

・取組内容：様々な行政手続きをオンラインで完結できるスマート申請システムの導入

・推進体制：デジタル戦略課　デジタル政策係　４名

・事業予算：かんたん窓口システム使用料：3,377 千円（※機器リース費など含む）

スマート申請システム使用料：2,640 千円

（デジタル田園都市国家構想交付金活用）

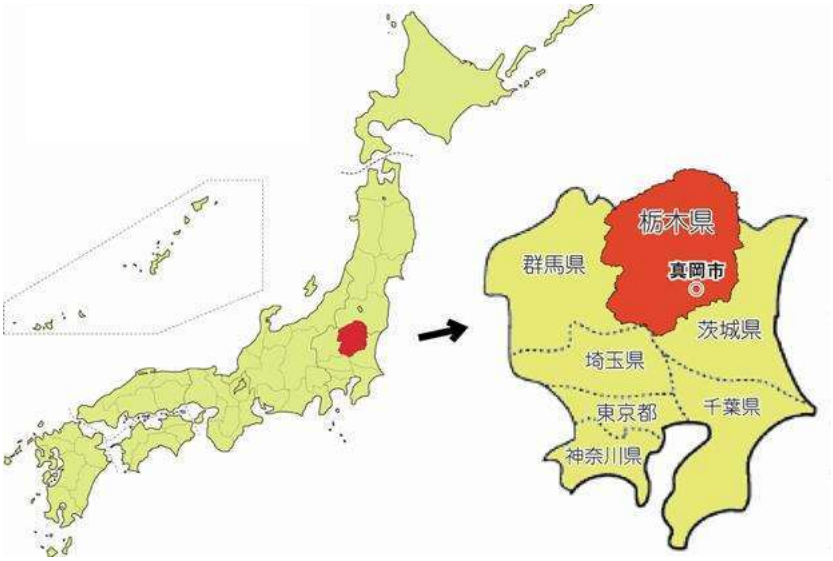
１．栃木県真岡市の概要

人口：77,385 人（令和５年８月１日時点）

職員数（一般行政部門）：494 人（令和４年４月１日時点）

総面積：167.34 ㎢

図表１　真岡市の位置図



出所：真岡市ホームページ

２．取組の背景・目的・内容

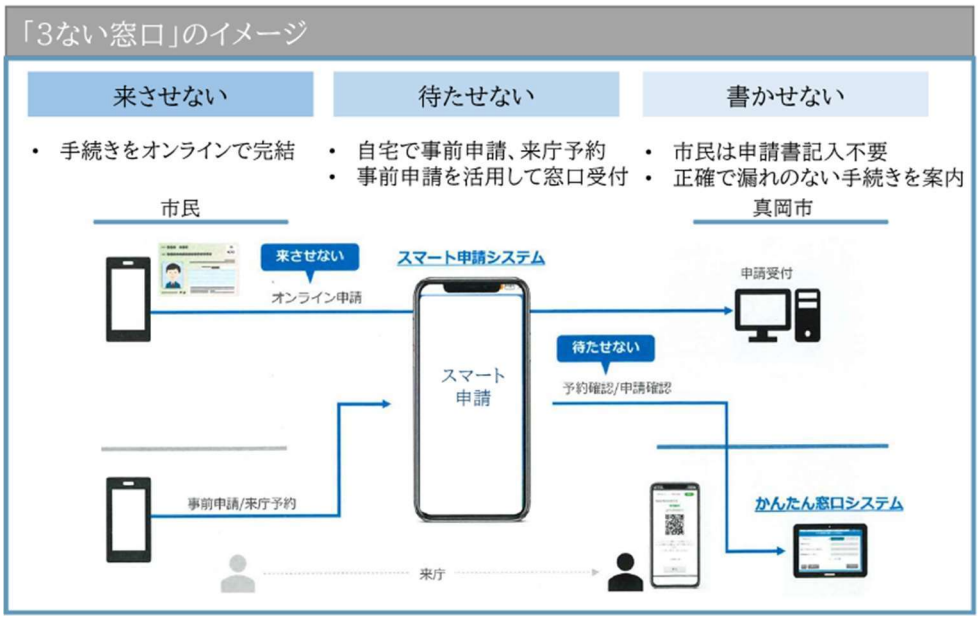
（１）　取組の背景・目的

転入・転出の手続等の際、新庁舎移転前の旧庁舎においては、市民課の待合スペースは狭く、待合番号表示等もなかったため、繁忙期には１時間以上も市民を待たせることもあった。さらに、課の配置もばらばらであったため、次の手続きのため、一旦屋外に出て別の建屋に行く必要があり、全ての手続が完了しないままに帰宅されるなど、市民、職員双方にとって非常に不便であった。

このため、令和２年９月の新庁舎移転にあわせて、市役所内において窓口の在り方を検討した上で、市民にとっては簡単かつスピーディな申請・届出を、窓口応対にあたる職員にとって

も事務の効率化と業務負担の軽減のため、市民に申請書を書かせない・手続きで迷わせない窓口システムを導入し、現在は更に一歩先を行くサービスとして、「来させない」「待たせない」「書かせない」行政サービスを提供する「３ない窓口」の実現を目指している。

図表２　「３ない窓口」のイメージ



出所：真岡市 DX 戦略計画より抜粋

（２）　取組の内容

株式会社ＴＫＣの「ＴＡＳＫクラウドかんたん窓口システム」を活用し、マイナンバーカードとタブレット端末などを利用して、窓口での各種証明書の交付申請などを“かんたん”に行えるようにし、①証明書交付申請においては、証明書の交付申請書の記入が不要　②手続き案内・申請書作成支援として、住所異動の際に市民が質問に答えると利用可能な行政サービスを自動判定し、そのまま申請書を作成といったサービスを実施している。

更に令和４年度にスマート申請システムを導入し、真岡市オンライン申請システムとして、現在 240 件以上の各種行政手続きや申し込みをパソコンやスマホから行うことができる環境となっている。システムの選定にあたっては、利用者及び職員のユーザーインターフェースが優れていること、かんたん窓口システムと連携して事前申請内容を窓口での手続きに反映できることなどが選定理由となっている。手続の加除修正については、デジタル戦略課がサポートをし、各課の職員の手で行っている。

３．成果・課題

（１）　成果

「かんたん窓口システム」により転入・転出の際は、市民課を起点として、国保や子育て関係など、関連する部署で必要な手続をシステム上で把握することができるようになったため、事前に手続きの準備をしておくことで、待ち時間を更に短縮することが可能となった。

また、従前は職員が家族構成等の確認を行い、必要な手続についても判断していたが、システムの導入により、設問に回答することによって、システム上で必要な手続について判断可能となったため、市民に正確に案内できるとともに、経験の少ない職員や会計任用職員でも対応が可能となった。

また、「真岡市オンライン申請システム」では、240 件の手続きを用意し、延べ 13,000 件以上の利用状況となっており、オンライン申請による「来させない」、事前申請や来庁予約による「待たせない」、かんたん窓口システムや事前申請内容確認による「書かせない」窓口の実現に寄与している。

（２）　課題・今後の取り組み

市民課窓口での受付用タブレットは３台のみの設置であるため、ピーク期には紙での受付も併用しており、窓口レイアウトと併せてタブレットの増設はできるか、また、必要なデータを入力後、申請用紙を出力し、サインしてもらう運用をしており、画面上でのサイン及び申請用紙の廃止（データ管理のみの一本化）ができるかどうか等、紙の廃止についての検討が必要となっている。

窓口システムを導入していない部署もあるため、利用範囲・対象業務について、再度精査拡大が必要となる。

令和４年度より、引越しワンストップサービスが開始したことにより、住民のライフイベントに合わせた、便利で簡単な窓口（タッチポイント）が求められている。真岡市においても、手続きで窓口を回ってもらうという、従来の常識にとらわれない、より住民目線でのサービスに再構築していることを目指している。

【参考】

・真岡市 DX 戦略計画
https://www.city.moka.lg.jp/kakuka/digital_senryaku/gyomu/seisaku_keikaku/13456.html

・真岡市ホームページ　令和４年度 人事行政の運営等の状況
https://www.city.moka.lg.jp/material/files/group/4/jinji04.pdf