

行政窓口サービスのあり方について

近年、情報技術の発展と社会環境の変化は、行政窓口サービスのあり方に大きな変革を迫っています。従来の対面窓口サービスに加え、電話、メール、オンライン、チャットボット等、多様なチャネルを介したサービス提供が求められています。またマイナンバーカードの普及活用もあり、窓口での対応総数や内容も変わってきています。

国においてはフロントヤード改革の推進や自治体情報システムの標準化の動きがあり、市においても、公共施設等総合管理計画の見直し（公共施設の適正配置や総量縮減）を行うなど、ハード面の環境が大きく変わる時期にあります。

こうした状況をふまえ、窓口サービスの目的と役割を見直し、利用者にとってより利便性が高い窓口サービスの具体的なあり方を検討します。

＜行政窓口サービスのあり方を検討する背景＞

- ①国のフロントヤード改革
- ②自治体情報システムの標準化
- ③公共施設等総合管理計画の見直し

①国のフロントヤード改革について

これまでからも窓口改革に取り組んでいます、

- ・個別の取組（オンライン申請システムの導入等）
- ・小規模自治体等で取組の進捗に差が生じている

という現状になっています。

そこで国として、

- ①自治体フロントヤード改革をパッケージで推進し、業務プロセスの見直しを図る
- ②人口規模別に団体を伴走支援し、成功事例を創出
- ③総合的な改革のノウハウ等を提供し、横展開を促進を通じて、デジタル田園都市国家構想交付金との連携し、強力に横展開を進めていくとされています。



長浜市では、各種申請・届出、予約申込など庁外向けの行政手続の電子化や、税務証明の発行を市民課窓口への一元化などに取り組んでいます。

自治体フロントヤード改革が目指すもの

コンセプト

- ①マイナンバーカードの活用で住民との接点の多様化・充実化（オムニチャネル化）

②データ対応の徹底

- ③庁舎空間は、単なる手続きの場所から多様な主体との協働の場へ

イメージ

～各自治体の実情に応じた創意工夫で、新しいフロントヤード（住民と自治体の接点）を～

A 自宅で

- ・来庁せずにオンラインで手続き完結
- ・来庁したい時も自宅で簡単予約



i 自宅で予約



ii スマホからオンライン申請

- ✓ 困った時はチャット（有人・ボット）で相談
- ✓ マイナンバーカードで本人確認



B 近場で

リモート窓口を活用し、行政手続き（オンライン申請）をサポート
本庁職員とリモート相談も



郵便局



公民館

C 庁舎で



住民スペースの拡大

住民が集う協働の場
行きたい場所へ

- ✓ 手続きのための記載台・専用カウンターを削減
 - ✓ 業務の効率化・人的配置の最適化により、職員の時間を確保
- 相談・交流や企画立案などきめ細やかな対応へ



紙ではなくデータ対応
（対面でもタブレット活用）

データ処理のための バックヤードは集約化

処理状況をデータで見える化
・BIツールで分析

データに基づく改善
（データドリブンな行政運営）



D 自治体と住民との接点の充実化

マイナンバーカードの更なる利活用シーンの拡大



- (例)・避難所受付における利用
・地域公共交通における利用

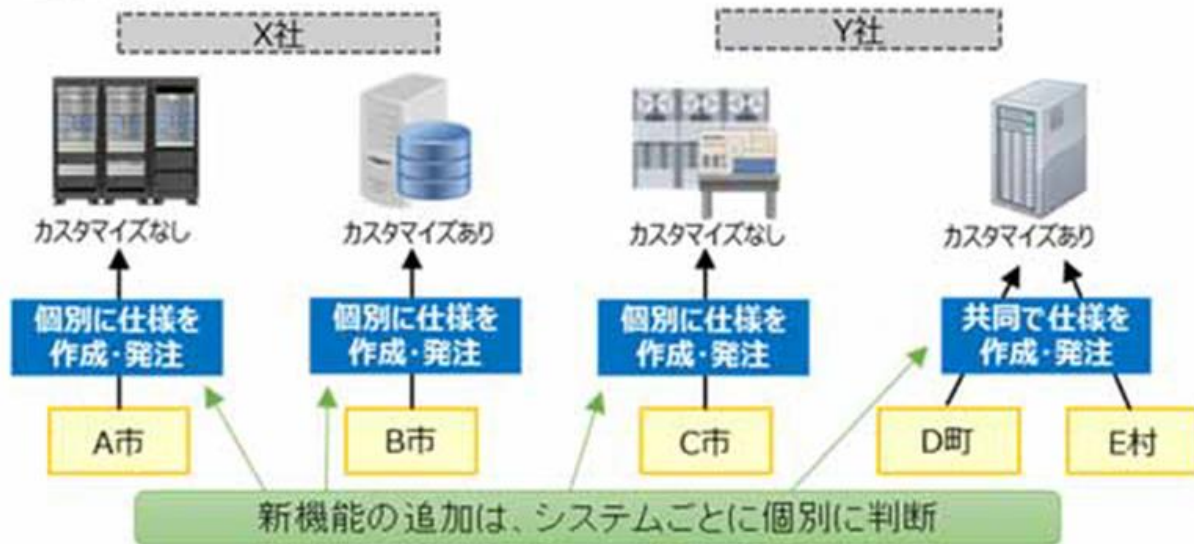
②自治体情報システムの標準化

対象20業務について、移行への準備作業を行い、令和7年度末までに国が定める標準準拠システムへの円滑な移行を目指します。

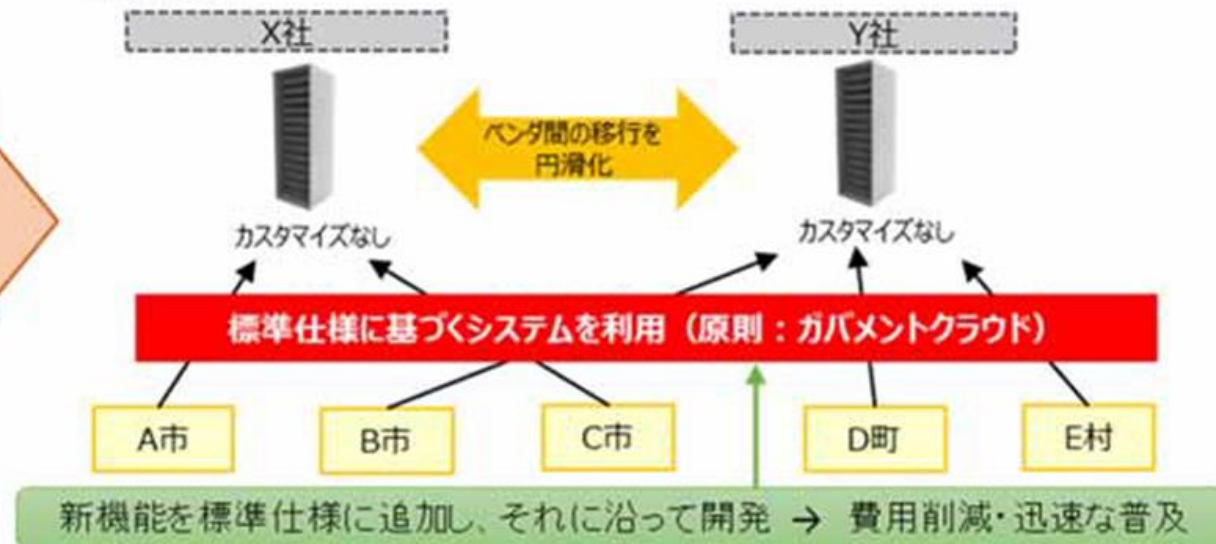
※対象業務：児童手当、子ども・子育て支援、住民基本台帳、戸籍の附票、印鑑登録、選挙人名簿管理、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、戸籍、就学、健康管理、児童扶養手当、生活保護、しょうがい者福祉、介護保険、国民健康保険、後期高齢者医療、国民年金

情報システムの標準化イメージ

【標準化前】



【標準化後】



標準化後を見据えたサービスや業務のあり方について、根本的な見直しや再構築を進めるためのロードマップを作成します。

③公共施設等総合管理計画の見直し

本市は2度の合併を経て、同等規模自治体と比べ非常に多くの公共施設等を保有しており、これら施設等の総量縮減や長寿命化に向けた取組を進めていくために、長浜市公共施設等総合管理計画（平成27年3月策定）及び当計画に基づく個別施設計画（平成29年3月策定）を策定しました。

しかし、これらの資産の維持管理費用や更新費用が本市財政を圧迫しつつある状況にあることから、これまでの取組や進捗状況を検証するとともに、財政計画との整合を図りつつ、国の指針や様々な社会情勢の変化を踏まえて公共施設等のあり方を検討していきます。

<現計画概要>

●公共建築物の数値目標

- ・40年間（H27-R36）で延床面積を34%削減（約233,000㎡）
- ・10年間（H27-R6）で延床面積を6%削減（約41,000㎡）

●インフラ資産の数値目標

- ・40年間で更新費用を33%以上削減（約564億円）

●計画の進捗状況

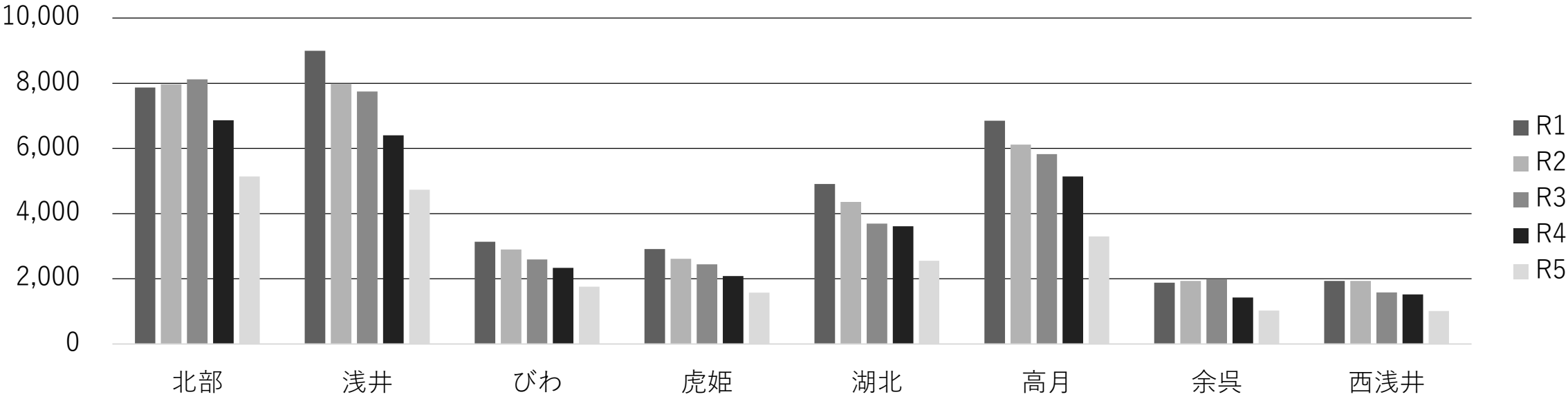
- ・計画策定時から令和4年度末までで、公共建築物の延床面積5.1%削減（約34,900㎡）



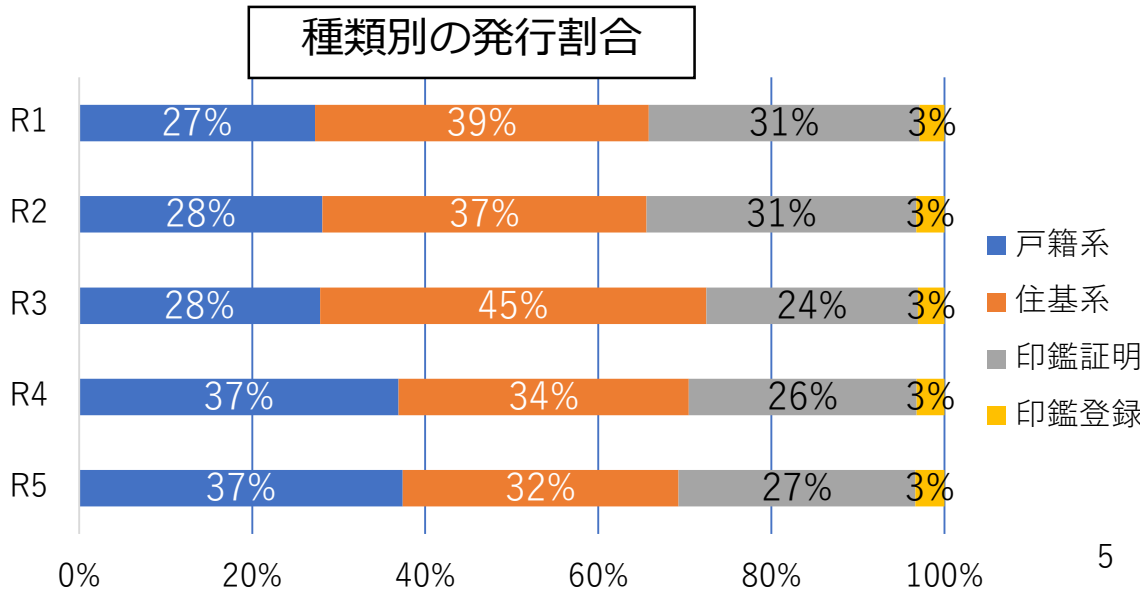
公共施設の総量縮減に向け、施設の統廃合も考えなければならないが、それにより住民サービスの低下をできる限り抑えるために、どのようなことが考えられるか検討が急務となっています。

1. 窓口サービスの現状

➤ 北部合同庁舎、各市民サービス窓口ごとの年度別証明書発行件数の推移 ※R5年度はR6年1月分まで
＜戸籍関係、住基関係、印鑑証明の合計数 ※窓口及び自動交付機の合算＞

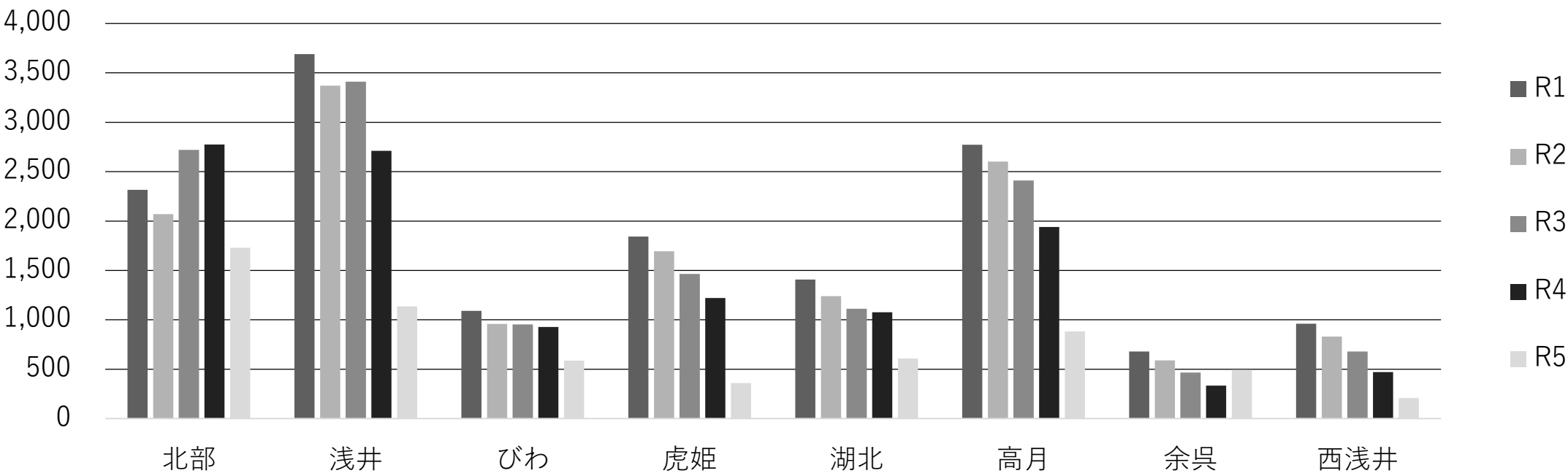


北部合同庁舎にはR2年8月から自動交付機を設置。
各支所はR5年3月かららくらく窓口交付機設置。
※自動交付機では、申請から発行・支払まで対応
※らくらく窓口交付機は、端末で申請し窓口で支払及び交付を受ける。
※自動交付機やらくらく窓口交付機で取得できる証明書
住民票(写し)、住民票記載事項証明書、印鑑証明書、戸籍証明書、戸籍附票(写し)、所得証明書



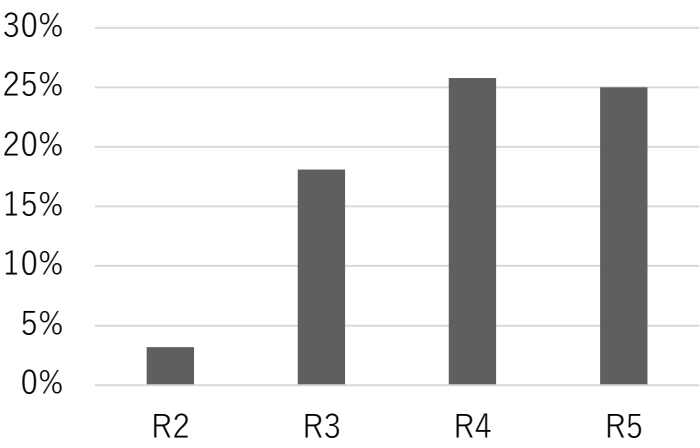
1. 窓口サービスの現状

➤ 北部合同庁舎、各市民サービス窓口ごとの証明書発行件数の推移 ※R5年度はR6年1月分まで
＜所得証明、納税証明、固定資産証明等の合計数 ※窓口及び自動交付機の合算＞



北部合同庁舎に証明書自動交付機を設置し（R2.8）、R3.8月から軽自動車税証明自動交付機を設置各窓口に、らくらく窓口交付機を設置（R5.3）

北部の自動交付機
利用割合



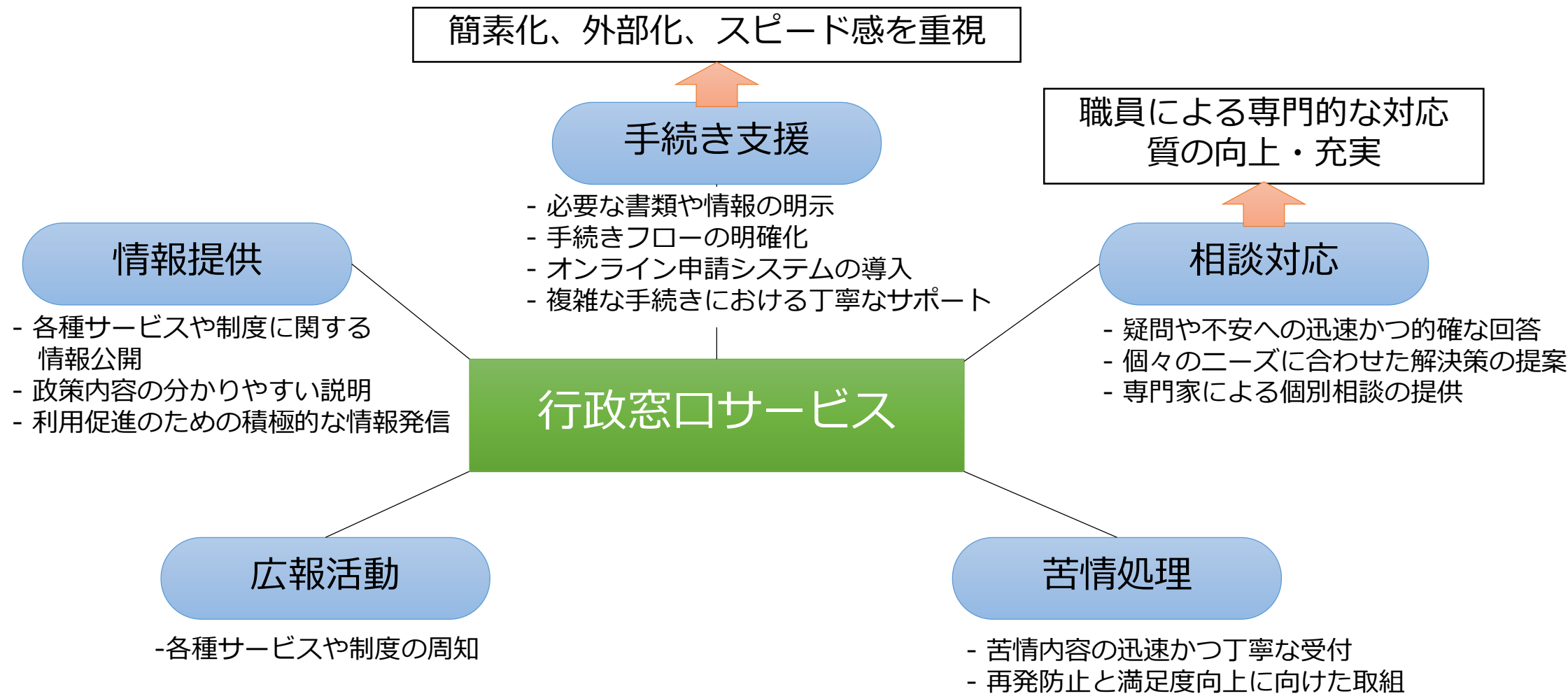
1. 窓口サービスの現状

➤ 北部合同庁舎（くらし窓口課）、各市民サービス窓口における業務内容（事務分掌規則から抜粋）

	北部合同庁舎（くらし窓口課）	各市民サービス窓口
共通する業務	市民生活部各課の受付交付業務 例）住民税の申告受付、市税・国保料等の収納、税の証明、届出受付など 戸籍、住基、印鑑登録、埋火葬許可、マイナカード交付など 国保、後期高齢及び国民年金の届出や申請受付、国保被保険者証交付、福祉医療受給券の申請交付など 健康福祉部業務 例）児童手当受付、介護認定受付、高齢者サービス申請受付	
くらし窓口課のみ 対応する業務	ごみの減量対策、不法投棄対策、犬の登録など しょうがい者手帳受付、生活保護申請受付、保育園入所受付	

2. 行政窓口サービスの役割

行政窓口の役割は、単に各種証明書の発行や申請手続きだけでなく、手続きに不慣れな方へのサポートや個別の相談対応、制度やサービスに関する情報の提供・周知、時には苦情やクレームへの対応など多岐にわたっています。



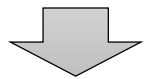
3. 窓口サービスにおける課題と窓口サービスの改善（改革）に向けた取り組み

➤ 利用者にとっての課題

- ・手続きの煩雑さ（必要書類が多い(取得に時間がかかる、必要書類が分かりにくい)
- ・手続きの流れが複雑（どの窓口に行けばよいか分からない、手続きの順番が分からない）
- ・専門的な知識が必要（書類の記入方法が分からない、専門用語による説明が多くて分かりにくい）
- ・時間や場所の制約（平日にしか窓口が開いていない、遠隔地に住んでいる人は窓口に行くのに時間がかかる）

➤ 行政（職員）側にとっての課題

- ・窓口業務量の増加（複雑化するニーズへの対応（高齢者や外国人向けの手続きやサービス対応、働き方や家族形態の多様化など）
- ・職員の負担（長時間労働や専門知識の必要性、手続きの複雑化など）
- ・デジタル化の遅れ
- ・財政的な制約（人件費や施設維持費、システム管理費などランニングコストがかかる）



上記の課題をふくめ、デジタル化の進展や社会環境、市民ニーズの変化、行政改革の推進として、これまでいくつかの窓口サービスの改善に取り組んできました。

《主な取組》

R3～：各種オンライン申請、手続きガイドサービス、証明発行窓口の一元化（市民課・税務課）、
窓口の外部委託（市民課、しょうがい福祉課）

R4～：呼出機能付き番号案内表示システムの導入、らくらく窓口証明サービスの導入

4. 議論いただきたい論点

国の「自治体フロントヤード改革」の考え方に基づき、住民との接点の多様化・充実化を進めていきます。その検討にあたっては、より簡素でスピーディーな対応により利用者の利便性向上を図ること、また単に民間委託やデジタル化を進めるのではなく、業務変革と住民サービスの向上につなげることを重視して取り組みます。

そこで、持続可能なサービス提供をめざし、どのような窓口サービスのあり方や改善が必要か、以下の点を中心に、ご意見、ご議論をお願いします。

■利用者目線のサービス提供について

時間や場所の制約を受けずに利用できる、分かりやすく簡素に手続きができるために、どのようなことが考えられるか？合わせて窓口サービスの担い手をどう最適化するか？

例) タブレット等を通じたリモート支援、行政MaaS※¹の導入、AIチャットボット※²等ICT技術をどのように活用できるか？

例) 高齢者やITリテラシーが低い人に対して、どのようにサポート対応するとよいか？

例) 簡易な申請受付・交付は外部委託に、個別相談や非定型な業務を直営とするなど、どのような公民連携の形があるか？

また外部委託において、モニタリングや個人情報保護など適正な運用とするための留意点や取組は？

■合併して広域となった自治体としてのサービスのあり方について

現在のサービスの提供方法（場所）は、市庁舎窓口とコンビニや一部スーパーなどでの自動交付機で対応しています。従来までの全市的・統一的なサービス提供方法から、各地域の実情やニーズあるいは特色を生かすなど、今後どのようなサービス提供方法が考えられるか？

例) 民間施設に行政窓口サービスの受け皿づくり（郵便局、大型量販店、医療機関など）

例) 公共・民間ふくめたサービス提供窓口の集約や拠点化

行政MaaSの仕組み

MONET開発のマルチタスク車両を活用して住民の方がアクセスしやすい場所まで行政サービスを届ける移動型行政サービスです。

マルチタスク車両と市庁舎はオンラインで接続され、市職員が現地に移動する事無く、各種申請や相談に対応することが可能となります。



マイナンバーカード申請



オンライン相談



期日前投票所としての活用

行政MaaSの事例1（福島県いわき市）

いわき市では、中山間地域等における行政サービスの利便性向上やスマートシティの推進を図ることを目的に、出張行政サービス「お出かけ市役所」を実施。令和4年度までは、実現に向けた実証を行ってきましたが、令和5年度より通年でサービスを提供します。

車両で対象地域を訪問し、各種相談業務のほか、住民票や税証明書等の申請受付及び発行業務を行うとともに、マイナンバーカード新規申請を受け付けます。

【令和5年度の主な活用予定業務】

- 住民票・税証明等発行、マイナンバーカード新規申請等
- 市総合防災訓練
- 母子健康相談 等



マルチタスク車両

行政MaaSの事例2（北海道三笠市）

三笠市の市民の相談窓口となる「移動市役所」として、MONETのマルチタスク車両を使用し、マイナンバーカードによる本人確認を通して各種証明書の発行などを行います。また、災害の発生時には、このマルチタスク車両が避難所などに出向き、J-LIS（地方公共団体情報システム機構）の被災者登録システムを利用して、マイナンバーカードによる被災者名簿の登録や、罹災証明手続きなどを行うことができる窓口として活用する予定です。

AIチャットボットの例



こんにちは！僕は大津市の観光キャラクター、「おおつ光ルくん」です！
大津市によく寄せられる質問についてお答えしますよ。

初めての人は「ボットの使い方について教えて」を見てね。

ボットの使い方について教えて

ごみの出し方（分別方法はこちら）

引っ越したい

新型コロナウイルスについて

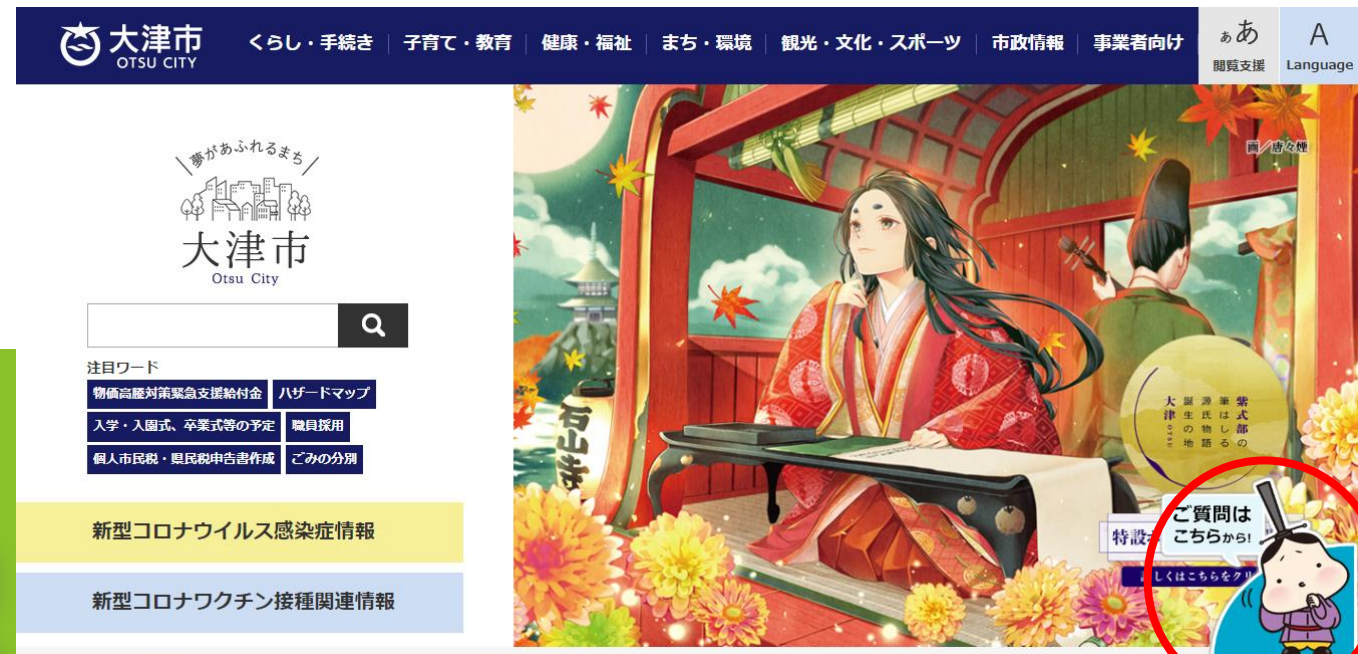
マイナンバーカードについて

ごみの出し方（分別方法はこちら）

こちらの中から知りたい内容を選択してください。

ごみの出し方

ご質問内容を入力してエンターキーを押してください。



大津市 OTSU CITY

くらし・手続き | 子育て・教育 | 健康・福祉 | まち・環境 | 観光・文化・スポーツ | 市政情報 | 事業者向け

ああ Language 閲覧支援

夢があふれるまち

大津市 Otsu City

注目ワード

- 物価高騰対策緊急支援給付金
- ハザードマップ
- 入学・入園式、卒業式等の予定
- 職員採用
- 個人市民税・県民税申告書作成
- ごみの分別

新型コロナウイルス感染症情報

新型コロナワクチン接種関連情報

大津市観光キャラクター「おおつ光ルくん」のイラスト

ご質問はこちらから！

AIチャットボットとは、データやログをもとに自己学習したAIが質問に対して回答するプログラム。ユーザーが自然な言語で質問した内容に対し、できるだけ的確に返答します。