

議員特別研修実施報告書

報告議員名	佐藤 誠洋	報告日	令和6年7月26日
調査研究・研修等 名称	北海道北見市・網走市 「書かない窓口」の取り組みについて		
実施日	令和6年7月2日(火)～4日(木)		
会場	北海道北見市・網走市		
調査研究・研修等の 概要	<ul style="list-style-type: none">北海道北見市 「書かない窓口」の取り組みについて北海道網走市 「書かない窓口」の取り組みについて		
調査研究・研修等の 成果と感想	<ul style="list-style-type: none">北海道北見市 市民目線に立った窓口対応を目指し、市民・職員両方の目線で課題を洗い出し、地元企業とともにシステムの独自開発に結び付けたとのこと。当該システムは他自治体でも導入され、特許料として1,000万円の雑収入を得たとのこと。 転入と印鑑証明の申請手続きの実演では、本人確認後、聞き取りを行い、出力された用紙に氏名を記載するだけで手続きが終了した。また、処理事務のチェックもシステム上自動で行われるため、職員負担の軽減も図られていた。北海道網走市 「スモールスタート」をキーワードとして、住民異動届や住民系証明書発行など、出来るところから「書かない窓口」を実践していた。内容確認をタブレットで行い、その後、紙を出力して本人が署名する方式であった。将来的に法改正が行われれば、タブレットに署名する方式に変更する予定とのこと。 現時点では教育委員会等の他部署との連携は行っておらず、ワンストップサービスには至っていないとのこと。 <p>両市とも、市民サービスの向上を目指し、デジタル技術を活用しており、目的と手段が的確である。このような市は、市民から住み続けたいと思われる市であり、そこで働く職員もモチベーション向上が期待される。</p>		

※調査研究・研修等の成果を証する書類の写しを添付してください。