

## 議員特別研修実施報告書

報告議員名	青山 豊	報告日	令和6年7月19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"><li>・北海道北見市 「書かない窓口」の取り組みについて</li><li>・北海道網走市 「書かない窓口」の取り組みについて</li></ul>		
調査研究・研修等の 成果と感想	別紙参照		

※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。

## 特別研修報告

### ☆書かない窓口

#### ●北見市

窓口サービスの改善策として職員から提案された。取り組みは平成28年度から始まり、デジタル庁の大臣や政務官が視察に訪れたほか、デジタル通信関連の賞を受賞するなど評価を得ている。

ポイントは「住民目線」と「職員目線」。オンラインが進むこの時代に、市民の利便性橋上と職員の業務効率化を実現するための手段として「書かない、やさしい、窓口を回らない」ワンストップ化の選択をした。書かないだけでなく、結婚や引っ越しなどのライフイベントにおける各種手続きが一気にできる。

事業化にあたっては利用者目線で考えるために、ライフイベントの手続きにおいてどんな窓口を回ればどのくらいの時間がかかるか？を新入職員が体験調査し、平均約2時間半という結果から証明申請書の統合や申請書様式の統一化、庁内実施体制の構築などの改善策を図った。

ワンストップ化は導入までの庁内調整が難しい。いわゆる「ヨコのカベ」。そして、導入だけでなく、日頃の情報整理やツールの整備、情報提供の改善といった「業務整理」をしておかないと生かされない。

#### ●網走市

庁舎移転を見据えて、窓口来訪のAI化を目指した市長からの指示を受けて、現場から挙がってきた政策。財源は国からの交付金と一般財源が半々。

いわゆる「ヨコのカベ」にぶつかり、できることから始めるスモールスタートを選択。市民係窓口と子育て関連での運用となっている。

導入目的は「来庁者の手続き簡略化でサービスの向上を図る」、「職員によるサービスの差（経験年数）をなくし、業務効率化で負担軽減」と明確。庁舎移転後に全庁的な運用を目指す。

住民にとっても、職員にとっても非常に有効な仕組みであると実際の現場を見て感じた。横手市に導入する場合は庁内の理解を得る努力と、いきあたりばったりの運用にならないように、事前の業務整理をしておくこと。この2点に留意して進めてほしいと思う。