

## 議員特別研修実施報告書

報告議員名	播磨 博一	報告日	令和6年8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	・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	別紙のとおり		

※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。

## 北見市における窓口サービス改善の取り組みについて

北見市では窓口業務の効率化を目指して独自の改革に取り組んでいた。ねらいは市民の利便性の向上と職員の業務の効率化にあった。たとえば転入手続きで役所に相談に行くと、これまでは複数の窓口案内され何枚もの書類を記入し多くの時間を要し、ときには一度だけではすまなくて再度足を運ばなければならないということもあった。これが多くの自治体窓口の現状ではないだろうか。北見市では「書かない+ワンストップ窓口」を目指し取り組みを進めてきた。実際に窓口の現場を見学したがしっかりとマニュアル化された手順どおりに対応が進められ、住民票などはほんの2、3分で交付される様子には感心した。

## 網走市における窓口支援システムについて

さまざまな手続きに訪れる市民に対して「書かせない、迷わせない窓口」を目指した取り組みを視察した。市民にはデジタル技術を活用して住民サービスの向上を図り、また来庁者の手続きの簡略化、滞在時間の短縮につなげる一方職員にとっては業務の効率化により負担軽減を図り、あわせて経験年数によるサービスの差をなくすことを目的としていた。事業を開始するにあたっては庁舎内のコンセンサスが取れておらず、市民係と子育て係のみのスモールスタートになったことで、いかに全庁舎的に拡大するかが課題として挙げられた。

窓口を見学させてもらったが市民にとってはかなりやさしい対応がなされており好評のようでした。今後予定されている庁舎移転に合わせ一層のサービス向上を目指すということであった。横手市においても研究すべき取り組みであると感じた。なお網走市においてはトップからの指示があり取り組みを始めたとの話がありました。