



様式第5号 (第5条関係)

令和5年3月16日

益田市議会議長
河野 利文 様

議員 中島 守

益田市議会政務活動費の交付に関する条例第6条第1項に基づき、下記のとおり提出します。

令和4年度政務活動費収支報告書

1 収 入
政務活動費 120,000 円

2 支 出

(単位：円)

科 目	金 額	備 考
調 査 研 究 費	156,440 円	北海道北見市役所視察
研 修 費		
広 報 費		
広 聴 費		
要請・陳情活動		
会 議 費		
資 料 作 成 費		
資 料 購 入 費		
人 件 費		
事 務 所 費		
合 計	156,440 円	

3 残 額 0 円

(注) 備考欄には、主たる支出の内訳を記載する。

政務調査費支出報告（調査旅費）

氏名 中島 守

視 察 先	北海道北見市			
調 査 日	令和4年8月10日			
視察内容	北見市ワンストップ推進事業について			
経 費	交通費	円	宿泊費	円
		円		円
		円		円
	合計 156,440 円			
<p>北見市は、北海道の大雪山連峰とオホーツク海までのオホーツクの人口 114,000 人、面積では 1,427 平方キロの中核都市で平成 18 年 1 市（北見市）3 町（端野町・常呂町・留辺蘂町）が合併し、東西の長さは 110km にも及んでいる。</p> <p>玉ねぎの生産量では全国 2 位を誇っている。通年型カーリングホールを有しロコ・ソラーレなどカーリングのまちとしても有名である。市民の窓口は市役所本庁舎、3 総合支所、5 支所出張所合わせて 9 か所。</p> <p>「書かない窓口」を実現する事業化の今日までの取り組みの状況について、北見市市民環境部 窓口課川島佳子課長により丁寧な説明をいただいた。</p> <p>利用者目線に立って <u>2012 年（平成 24 年）新入職員が市役所窓口を利用してみたら実験</u>を皮切りに、予算をかけずにできることから実施できることを若手職員が市長にプレゼンし、翌 2013 年度より事業化を開始。</p> <p>こうした職員の体験が改善の考え方を身に着け、これが推進の原動力になった。</p> <p>平成 25 年度から目的を <u>市民サービスの向上</u>と <u>職員の業務効率化（業務量の削減）</u>とするワンストップサービス推進事業を本格的にスタート。市民サービス向上は市民にわかりやすく、やさしい窓口サービス、（手続きのわかりにくさ、負担感、二度手間を減らす）、業務の効率化では業務の手順を見直し、整理して仕事を進めやすくすることを具体的に示している。</p> <p>以前、北見市においても窓口業務は紙の受付と職員の手入力の基本であった。関連手続きの案内は職員の力量に左右され、案内不足が頻発していた。また、来庁者は手続きごとにカウンターに移動し、その都度来庁理由の説明や本人確認を求められ、同じ内容を何度も書類に記入するという負担があった。</p>				

窓口支援システム導入後、来庁者は入り口付近にいるフロアマネージャーに“何の手続きをしにきたのか”を伝えるだけで、確実に目的の場所に行けるようになった。

案内に従って窓口に行けば、職員が必要事項を口頭で聞き取ってシステムに入力。来庁者は署名するだけで多くの手続きがワンストップで完了。

住民票・印鑑証明・戸籍証明・税証明などの申請書はそれぞれ種類ごとに徴求していた申請書様式を標準化して、市役所の様々な窓口業務の様式を共通的なデザイン・レイアウトにすることによって、市民の書く回数と窓口を回る回数を減らすことができるようにした。

益田市でも現状は同じである各課や手続きごとに本人確認の手順や基準が異なっていたものを、住民票交付の際の本人確認を基本として統一化。

フロアの改善により分野別の案内表示（課名の表示は前面にしない）と来庁者の導線の改善を実施。

また、フロント業務を担うシステムを独自開発した。受付業務をシステムで支援する仕組み（窓口支援システム）と受付に必要となる行政手続きの情報を整理し、データベース化するシステムを情報政策課職員で開発した。

北見市では、窓口課という他部課の所管する事務を詰め合わせた住民サービスに特化した課【公営住宅・畜犬・ワクチン・医療費助成・介護・年金・バス・障がい・児童手当・学校・国保・税証明】を設立。この窓口課では他部課から業務の委任を受け手続きの代理受付や手続きの案内を行う。責任の所在は委任する側と受任する側で整理。

川島課長が最後に現在大きな潮流となっている自治体 DX について、北見市が目指すものは、窓口支援システムを活用した「書かない窓口」とは、DX の目指すところは業務の効率化、簡素化でシステムを利用した DX の「一部」に過ぎない。

「デジタル化」：単純なデジタルへの置き換え。

「DX」：システムを利用した業務の改善。

最後に、住民目線の行政サービスの目指すものについて

・若年層を中心に、電子申請などが可能なユーザは積極的に誘導してデジタルの恩恵を最大限享受してもらおう。

・それ以外の層は、行政の窓口にしっかりとデジタルの要素を取り入れ、手続きの簡素化によってデジタルの恩恵を享受してもらおう。

今までデジタルの恩恵を受けにくかった窓口での手続きについても、しっかりとデジタルの力を取り入れることで、「誰一人取り残さない」デジタル化を実現できる。

電子申請も窓口業務もどちらも強化が必要だと締めくくられた。

窓口支援システムが横展開され、埼玉県深谷市、越谷市、北海道岩見沢市で採用され、北見市にはシステムの著作権料が収入として入る状況となっている。

益田市におかれても、市民サービス向上・職員の業務効率化の目的のための「書かない窓口」の取り組みを是非すすめて欲しいとの言葉をいただいた。

益田市においても、国のデジタル庁設置に伴う体制整備を目指して行革・DX推進室が設置されたのを受け、市民窓口サービスの改善へ向けた職員研修が開始されていると聞いた。

この視察をして、益田市でも目的を「市民サービスの向上」と「職員の業務効率化」と定めたワンストップ推進事業の必要性を感じた。今後会派としてもこの取り組みを後押ししたい。

領 収 証

No 013304

中 島 守 様

令和 4 年 8 月 19 日

領収金額	百万	千	円
	¥	156	440



但し 8/9、11 舟客券 宿泊代金にて

上記金額正に領収致しました



島根県知事登録 2-9号 全旅協保証社員
 株式会社 **全国観光公社**
 〒698-0023 島根県益田市常盤町5番29号
 TEL (0856) 22-1144
 FAX (0856) 22-1141
 E-mail: info@zenkannet.jp

