

記者懇談会の記録

日 時	令和 3 年 12 月 24 日（金）14：30～14：55
場 所	水道庁舎 4 階 会議室
記者数	9 人

1 証明書発行分野における「書かない窓口」の導入について

（市長）

この庁舎での最後の記者懇談会になりますのでよろしくお願いします。

1 月 4 日からの新庁舎の供用開始に当たりまして、現在、岩見沢市で取り組みを進めております「スマート・デジタル自治体」の具体化の一つである行政窓口のスマート化、市民サービス課の窓口におきまして、申請書を書かずに手続きができる「書かない窓口」を導入いたします。

具体的には、マイナンバーカードや運転免許証などの本人確認書類を職員へ提示していただき、聞き取りに答えていただくことで、職員がシステム入力を行い、申請書類を作成します。その申請書の内容をご本人にご確認をいただいたうえで、間違いがなければ、署名をしていただくことで、申請手続きが完了するというものになります。

対象となる手続きは、住民票、戸籍証明書、印鑑登録証明書、税証明などの証明書発行に関する 63 の手続きですが、住民異動や世帯変更に関する手続きなどにつきましても、導入後の運用の検証を行いながら、追加していく予定でいます。

この「書かない窓口」の導入によりまして、申請手続きの簡略化と時間短縮、また、事務処理の効率化が図られるものと期待をしています。

また、本日のこの後の内覧会では、デモンストレーションを実施いたしますので、是非ご覧いただきたいと思います。

< 質疑応答 >

（北海道新聞）

この書かない窓口、昨日北見市にデジタル庁長官が視察に来ましたけれども、空知含め近郊で同様の取り組みをしている自治体があればお聞きしたかったのですが。

（市長）

これは、若手職員でつくる CFT の中で、デジタル自治体、スマート自治体の具体化としての窓口改善ということで、全国も含め視察も含めいろいろと検討してもらったのですが、やはり北見市が一番優れているということで、実際に北見市に視察調査をして帰ってきてもらったのですが、空知ではまだないと思います。道内でも北見市だけですかね、北見市に次いで岩見沢市ということになるのかもしれませんが。

(北海道新聞)

資料についてですが、転入届の部分はこれからの運用検証を行いながら追加の対象となるということで、事後処理の部分は、転入届が終わって住民票も出せるぐらいのタイミングがこの最後のところでしょうか。私、転入届を出したときに30分かかった記憶があまりなかったので、他の処理も全部入れての30分なのかなと思ったのですが。

(市長)

これは転入届を受理した後の事務として内部的な完結も含めると、ということになるかと思うのですが。

(北海道新聞)

そうするとその転入した人が、住民票が欲しいというときにはこの事後処理の後の対応となりますか。

(市長)

そうですね。これはできるだけ早い段階で、この転入届の受付も導入したいと考えていますが、できるだけ可能なものについては、1月4日からということで考えています。私も2日前にデモンストレーションを受けたのですが、案内表示もすべて変えましたので、例えば住民票と印鑑登録証が欲しいというときに、タッチパネルを押すと受付番号が出てきて、そこの窓口で待っていると表示が出るので、そこで窓口に行って聞き取りで、住民票ですねとか、印鑑登録証、他にはありますかとか、そういうやりとりをして、本人確認で運転免許証を見せて、そうすると、あとは職員の方で申請書類を作成しますので、その申請内容で間違いなければ署名するだけ、あとは出来上がって、料金を納めていただいて完了するというようなことになろうかと思います。

(朝日新聞)

現状の住民票11分というのも相当早いなどは思うのですが、私、別の市役所で住民票を取りに行くと1時間待たされたことがあります。これはまず常時このタイミングで今までも発行していたということですか。それとも窓口が混んでいるときはもう少しかかったとかそういうことはありますか。

(市長)

混み合うとどうしても時間が遅れてくるということはあると思いますが、これは確か検証するにあたって慣れていない職員で、市民として対応したときにどれぐらいかかるかというのを、実際にタイムを計測していますので、平均しておおむね11分程度かかっていたので、混み合うとさらにかかっているという状況にあったかと思いますが、それを4分程度短縮できるということでやっております。

(朝日新聞)

これは時短の部分だと思うのですが、簡略化は手続きする方にとってみたら確かに便利ですが、これにより効率化というのは、例えば窓口の人員を減らせるとか何か具体的な形としてあるのでしょうか。

(市長)

RPA を導入していますので、一つ一つ職員が手入力ということではなくて、一定の作業で成果品の証明書類ができてきますので、そういった意味では職員の大きな負担にはなりませんし、なおかつ業務時間が短縮されることによって、将来的に全体としての効率化が図られてくるということになるかと思えます。

それから今は市民サービス課の方で導入いたしますが、今後の方向性としては全体ですね。ワンスオンリー、デジタルファースト、コネクテッドワンストップ、というデジタル 3 原則ですけれども、そういった意味では受付の専門部署を作るという考え方も今いろいろ検討しているところです。もしくは各課でその書かない窓口を導入するという形になるかもしれませんが、将来的には受付専門の部署があった方が市民の方にとっては利便性が高いのではないかということで、それは今後の運用検証等も含めて、検討してまいります。

(プレス空知)

この RPA というのはそもそもどういうものですか。

(市長)

カタカナで言うとロボティック プロセス オートメーションなので、本当に簡単な入力ですべてが、要は入力作業のオートメーション化といったものです。

(プレス空知)

何かその特定の企業のシステムということではなくて、いわゆるそういうものの総称ということでしょうか。

(市長)

はい。RPA はもともとそういう省力化のための。

(プレス空知)

今ほど、将来的には各課で書かない窓口、同様なものをできる限り専門部署もということでしたけれど、証明書発行、住民異動、世帯変更、その他に例えば短期的なところで、運用で追加していこうかと考えているものはその他に何かありますか。例えば今ワンストップでやっている死亡届の後のもろもろの手続きですとか、そういったものもこの中に入るとか、というのはあるのでしょうか。

(市長)

今書かない窓口で、現在証明書ですけれども、これが 63 手続きと担当の方では整理してまして、やはり書かない窓口の対象外というのがあるんですね。それは様式の問題もあるのですが、住民異動ですとか戸籍の届け出ですとか、それを今度は書かない窓口に移行させていく、そういったことを今想定しています。

それから今後ですけれども、大きな方向性としてはやはり、これは自分の考えで、また職員といろいろ議論して詰めていきますけれども、大きな方向性としては窓口をやはり一元化した方が、利便性が高いだろうと思っていて、どのような証明関係でも。そうするとその窓口の専門部署を

作ることによって、あとはデータのやりとりでそこで全て交付事務を行う。ただ、協議などが必要なものについては担当課の方に行っていただければなりませんけれども。

その方向性と、それから現在その市民サービス課で導入するものと同じようなものを各課で導入するという考え方もないわけではないです。それでも効率化は図れるでしょうけれども、デジタル化、スマート化という分野でいくと、窓口の一元化、新たな窓口専門部署をつくるというようなことも視野に入れて検討しなければならないと思っています。

(NHK)

書かない窓口がデジタル化の一環として、というお話だったのですが、デジタルというのは、まさに今ご説明いただいた RPA を導入したという部分がデジタル化になるということでしょうか。それとも最初のシステム入力だとかに、最先端の何かプログラムが使われたりするのでしょうか。

(市長)

これは、本人確認した後の、必要な事項は職員が打ち込みますけれども、その後の証明書類の作成自体は RPA で行いますので、全体を通してですね。書かない窓口自体がデジタル化、デジタルを活用した窓口のスマート化という考え方になると思います。

(NHK)

では、RPA を使って、さらにここに書いてあるようにかなり時間が短縮できるというところがデジタル化のキモというか。

(市長)

それだけ待ち時間が短くなりますので、市民の方にとっては、より利便性が高まったということになるかと思っています。

(NHK)

最初に職員が聞き取りによって全部入力をされるということですが、これは従来からあったというか、従来は市民の方に書いてもらったものをこう書き写していたものが、その場で書き写せるようになったというその違いでしょうか。

(市長)

従来は申請書類もそれぞれ様式があって、例えば現在の窓口では、その申請内容によっては色分けした申請書類を何種類も置いているのですが、まずそこでどの書類にどういう記入をしなければならないのかということ、市民の方が考える必要が無くなった、何が必要なのかということさえお伝えしていただければ、必要なものについては申請書を作成するということになるので大幅な利便性の向上になると思います。

それから RPA を使って住基情報も全て確認した上で申請書類が出来上がってきますので、そういった意味ではより事務の正確性も増しますし、結果として業務の効率性も上がると考えています。

(朝日新聞)

住民の方にとっては大変簡略化されることはいいことだと思いますが、職員の方にとってはやることは全く変わってしまうわけですね。負担増はないと言ってよろしいでしょうか。

(市長)

負担増はないと思います。むしろ正確に短時間で処理できますので。負担増がないのと、また今後さらに、今検討を進めてもらっていますが、収納自体は今現金収納ですけれども、それをキャッシュレス収納でいち早く導入できるように、今、そういった検討もしてもらっています。

(朝日新聞)

それも含めて更にいろいろ手間が省けるということですね。

(市長)

はい。まだ、本当に1月4日からスタートラインにつきますということで、さらにそれを改善していく、あるいは全庁的に、全体のトータルシステムとしてどういう展開をしていくかというのは、これから運用検証しながらの検討になります。

(朝日新聞)

新しい庁舎も一応こういった市民対応が必要な部署についてはその窓口スペースというのは確保した上で運用されるわけですか。

(市長)

主に、現在の市民サービス課ですね、住民の異動関係、死亡関係を扱っている。その市民サービス課で扱っているものについては、税証明もそうですけれども、このシステムで書かない窓口で処理をしていくと。

(朝日新聞)

北見市がこのようなシステムを導入されたのはいつかということと、あとそれからそちらと同じベンダーさんを使ってシステム構築したのか、あるいはそのアイデアをもとに岩見沢市で独自に工夫を加えて作ったのかを。

(市長)

どこに視察に行くかというときに、全国ベースで例えば深谷市とかもかなり進んで、評判がいいところなのですが、やはり北見が一番優れているし、岩見沢市にとっても一番利便性が高いという判断をして見に行ったのですが、ベンダーは同じですね。北見市が始めたのは、2016年でしたか、北見市は庁舎自体がそれぞれで分散していましたので。ちょっと確認します。

(朝日新聞)

もしよろしければ、書かない窓口を作るためのコストとといいますか、どれくらいかかったかというところを教えてください。

(市長)

窓口業務システム、これがベンダーさんの関係になるかと思いますが、それと、住民情報のシステムの機能改修、それから業務の自動入力支援システム、これがRPAの分野ですけれども、こ

れら全体で 2,900 万円ぐらいです。

(朝日新聞)

これは初期導入費ということで、各システムの月々の経費はそれとは別にかかってくる。

(市長)

そうですね、ランニングコストは別途です。

(北海道新聞)

最初に受け付けの段階で今までは書いてもらっていたものを職員がやるということなので、ある程度、職員を置く人数は少し増やさなくてはいけないのかなと想定したのですが、そんなことはないですか。

(市長)

それはないですね。現状、増やさないでしょう。

(市民環境部長)

そうですね。窓口の職員は増やさずに。案内する職員は最初つけますが。

(市長)

1月4日からですので、受付方法が変わって、番号発券機が、金融窓口と同じように受付の札を取ったりしますので、そういったところを、より慣れてくれば特にそうしなくてもということはあるでしょうけれど、当初はやはりそういうことの案内を、コンシェルジュ的な対応をしてみたいと思います。

2 その他

<質疑応答>

(北海道新聞)

新庁舎ということで、空知の管内も中空知でゴールデンウィークにできたとか、役場機能の部分、国の起債制度もあってすごく進んだのかなと思うのですが、そのあたり、これから災害時の拠点という部分も含めて、岩見沢市にとっても前に進めたということでの国の制度がどれだけ意味のあるものだったかというその所感を教えていただけますか。

(市長)

岩見沢市は今回庁舎だけで 62 億円ぐらいの経費ですけれども、合併特例債を非常に有効に活用できたというのが一つと、それから合併特例債等が使えないところは、国の庁舎の建て替えの起債措置がありますが、それが今年度いっぱいでは確か切れるはずだったのがさらに延長になっていますので、そういった起債制度を活用して、より防災拠点としての庁舎、あるいは市民の皆さまのサービス向上のための庁舎、そういったものがより一層進んでいくと思っています。

今空知管内でも砂川は既に供用開始していますし上砂川町も供用開始していますし、岩見沢、そして深川市が今度建設に着工することになるかと思いますが、期間が延長されたことによって、

実はそういう要望も市長会等々でも出していて、それを活用して庁舎の改修あるいは改築の動きがさらに進んでいくと思っています。

(プレス空知)

12月です。月並みですが、今年1年振り返っていただいて、あと市民に向けてのメッセージというか、思いを聞かせていただけますか。

(市長)

広報の新年の挨拶でも書いたのですが、1年振り返るとやはり大雪で始まったというのが正直なところですね。それから夏には、7月の末に確か真夏日の35.5度という記録をいたしましたし、そういう自然状況で、7月の雨は14.5ミリぐらいしか降らなかったんで、10分の1弱ぐらいですけど、非常に気候、自然関係ではいろいろと影響が多かった年だと思っていますが、やはり何よりもコロナ禍だったというのが1年を通しての率直な感想かと思います。

ですから市役所の仕事で攻めか守りかというところ、コロナ禍というのはやはり守りですけど、そこはしっかり守っていかなくてはならない。それを守った上で、防戦一方ではなくて、例えばプラチナシティ、日本プラチナ大賞を受賞したり、あるいはスマート農業も5Gとローカル5Gでの実証がさらに進んだり、そういう攻めの分野でも一定の前進ができる年だったかなと思います。

ただやはりいろいろと制約もありましたし、市内経済でも大きくダメージを受けた業種等もございますので、手放しで喜べる状況ではないですけど、ただ、いろいろなことに挑戦を、守りながら挑戦もしてきた年なのかなというのが正直なところかなと思います。

来年はやはり新しい事業展開も含めて、例えばCOIネクストは、地域共創の場形成支援事業になりますので、地域の企業あるいは北海道大学、他の大学、そういう市民との共創の場ということの具体的なプロジェクト展開も考えていきたいと思っていますし、今年これまでの取り組みが来年以降の取り組みに向けてより花を咲かせることができるのではないかと大きく期待をしているというようなところでしょうか。

(注) この記録は、重複した言葉遣いや明らかな言い直しがあつたものなどを整理した上で作成しています。(作成：総務部秘書課広報係)