

保存年限   永・10・(5)・3・1 年   文書番号   8-1-0						
<input checked="" type="checkbox"/> 開示 <input type="checkbox"/> 一部開示 / <input type="checkbox"/> 不開示 (理由: 条例第 条第 号 該当)						
<input type="checkbox"/> 時限不開示 (開示: 年 月 日)						
議 長	副議長	局 長	次 長	係 長	係	

様式第3号 (第1項関係)  
 經理基準

行政視察報告書

令和 6年 1月 17日

会 派 名         みらい創造クラブ  
 代表者氏名     利根川  正  
 又は議員指名

1 視察議員名

利根川正 横山人美 加藤康太郎 東野恭行 阿部裕和

2 視察期間

令和5年 10月 30日 ( 月 ) から  
 令和5年 11月  1日 ( 水 ) までの  3日間

3 視察先

北見市～千代田区永田町

4 視察目的

- ・書かない窓口・ワンストップサービス推進事業の経緯と運用について
- ・こども大綱 (こども施策) について

5 視察の概要



# みらい創造クラブ 行政視察報告書

## 視察日及び視察先

令和5年10月31日(火)  
北海道 北見市

令和5年11月1日(水)  
東京都 千代田区 永田町



## 出席議員

利根川正 横山人美 東野恭行 加藤康太郎 阿部裕和 (みらい創造クラブ)

## 視察テーマ

- ① 北海道 北見市  
「書かないワンストップ窓口(ワンストップサービス推進事業)の導入の経緯と運用について」
- ② 東京都 千代田区 永田町  
こども家庭庁「こども大綱(こども施策)について」

### ① 北海道 北見市

「書かないワンストップ窓口(ワンストップサービス推進事業)の導入の経緯と運用について」

## 視察先選定の理由

糸魚川市では、現在、DX推進計画を策定し取り組んでおり、その為には、既存の業務をそのままデジタル化するのではなく、現状の業務の根本的かつ本質的な課題に目を向け、業務改革を図った上でデジタル化することが必要だと考えます。また、それと同時に、職員の意識改革も図りながら市民への窓口サービス向上を図ることが重要だと捉えています。

北見市は、2009年から、いち早く窓口サービスの改善に取り組み、フロント業務を担うシステムの独自開発により、総合窓口対応や各種申請書の一括作成支援(書かない窓口)を可能としました。北見市の窓口サービス(書かないワンストップ窓口)の改善の取組は、デジタル庁の自治体窓口DXに関する取組として、先進事例としても取り上げられており、全国的にも注目されています。業務に携わる職員の負担軽減、並びに、市民サービスの向上を図れるこの北見市の取組は、糸魚川市においても参考にすべき好事例であると考え選定しました。

## 市の概要

北見市は、北海道の東部に位置する市で、オホーツク総合振興局の中核都市です。人口は約11万2千人、オホーツク圏最大の都市で、面積は1427.41平方キロメートル、北海道内では最も広い市です。

北見市は2006年に旧北見市と端野町、常呂町、留辺蘂町が合併して誕生しました。それぞれの地域は商工業、農業、漁業、林業などに特色があり、玉ねぎや白花豆の生産量が日本一で、ホタテ養殖発祥の地でもあります。

また、カーリングの町としても知られており、平昌オリンピックでメダルを獲得したロコ・ソラーレは北見市を拠点としています。

## 事業の概要と経緯について

北見市の書かない窓口事業とは、市民が証明書や届出書を書かなくても申請できるようにするサービスです。この事業の経緯は、以下の通りです。

- 2009年 窓口業務改善への取り組みを開始
- 2012年 職員が証明書の申請を体験して、記入の手間や時間がかかることを実感
- 2013年 窓口支援システムを導入して、職員が来庁者の情報を聞き取りして申請書を印刷する仕組みを構築
- 2014年 ワンストップサービス推進会議を設置して、庁内の業務整理や調整を行う
- 2015年 書かない窓口を本格的に運用開始
- 2020年 窓口課を新設して、窓口業務の管理や推進を担当
- 2021年 おくやみ手続きのまとめ受付を開始

この事業は、市民の手続きを簡素化し、職員の事務時間を削減することを目的とし、今後は各種手続きのオンライン化や受付部分のデジタル化も検討しています。

## 事業の効果と評価について

書かない窓口とは、市民が証明書や届出書などを書かなくても手続きできるサービスであり、市民は本人確認書類を提示し、職員と一緒にパソコンで申請書や届出書を作成します。

このサービスにより、市民の手間や待ち時間の短縮、また市役所職員の事務時間やミスが減らす効果があります。

RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）により、証明書の発行や住基システムへの入力などの定型的な業務を自動化しました。

また、ワンストップサービスが絶大な効果をもたらしました。関連する手続きをまとめて受付（ワンストップサービス）することで、利用者は複数の窓口を回る必要がなくなり、1カ所の窓口で対応してもらうことができ、手続きの漏れやミスが防止されました。

このサービスの始まりは、市民目線での窓口改革を進めるため、熱意のある職員の提案により、ワーキンググループや会議体を設けて実現しました。

改善できるところはなにか？を考え、証明申請書の統合化や、カラーボードを利用した手続きの分野ごとに色分けを行い分かりやすい案内表示へと変更、またライフイベントのワンストップサービスを目指すうえで、各課の手続きがどのように関連しているか把握するため「手続きチェックシート」の作成をするなど、まずはアナログで改善できることから取り組まれ、仕事の手順や、やり方を変える創意工夫に力をいれています。

アナログ改善で気づいたこと（窓口業務は情報処理）を基に、フロント業務を担うシステムの独自開発を行い、総合窓口対応や、各種申請書の一括作成支援（書かない窓口）が可能となりました。

このサービスは、自治体DX（デジタルトランスフォーメーション）の好事例として、大きな評判を呼んでおり、2021年には牧島前デジタル大臣の書かない窓口視察、2023年に行われた「夏のDigi田（デジでん）甲子園」では、ベスト4の取り組みとして表彰されるなど、大きな反響を呼びました。

このようなことから、他の自治体からも高い評価を受け、北海道岩見沢市、埼玉県深谷市、越谷市などにも北見市の書かない窓口が導入されています。



手続きの順番が分かる番号発券機

窓口は仕切られています

窓口業務における課題の実態把握のために、新人職員に窓口を利用してもらい、課題の抽出ができ、このことをきっかけに、たまにしか利用しない市民は、どう感じているのか？と、市民目線に立って考えはじめ、北見市は窓口の業務改善に取り組むこととなったと説明がありました。

新たなシステムを入れるだけではDXの推進にはならないとも説明があり、当市における窓口の課題は何か、どういった窓口にしていきたいか、ということを確認にし業務改善に取り組む大切さを学びました。

実際に、両親とお子さん3人の5人家族でのケースで転入手続きの体験をしましたが、小学校の入学等の手続きも含め、窓口を移動することなく5分程度で手続きを終えました。

書かない窓口というだけあり、会話の中で必要事項を聞き取りし、職員の方がパソコンに打ち込んで書類を完成させ、出てきた書類に自分の名前を書くだけで手続きを終えました。

大変、分かりやすく優しい窓口と感じましたし、手続きの漏れやミスも軽減され、職員の負担軽減にも寄与しているとのことでした。当市の窓口のあり方を明確にし、書かない窓口の導入に向けて取組を推進していくべきだと思いました。



転入の手続きを体験しました

「窓口業務の改善で一番初めにやれることは、ワンストップサービスだと思います。」との説明もありました。おくやみや出生に関すること、転入等の各課にまたがる手続きがワンストップで行える窓口の設置が望ましいと改めて感じました。

転入・転出届、世帯変更届、おくやみに伴う手続きに関する事など、それぞれに手続きの流れが分かりやすく記載されており、手続きの漏れやミスの軽減が図れることや、利用者も市役所の手続きは面倒だというイメージが払拭されたのではないかと思います。

また、市役所入り口に総合案内の「コンシェルジュ」を配置し、利用者が迷わないように手続き窓口の案内をしたり、庁舎内や窓口上部の案内板は、担当課名の表示をやめ、証明書、子ども・子育て、高齢・介護・障害など、利用者により分かりやすい表記とするなど、様々な工夫をされていました。

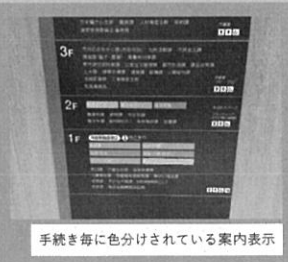
今後こういった取組についても調査・研究し、当市においても利用者により優しい窓口となるよう推進していくべきだと感じました。



フロア中央にコンシェルジュ



分かりやすい手続きのフロー



手続き毎に色分けされている案内表示

窓口DXは「業務改革」と「システム活用」の2つをセットで取り組むことが重要とされており、今回の視察で、デジタル庁の事業である「窓口BPRアドバイザー派遣事業」の説明もありました。

この事業はデジタル庁で委嘱した地方自治体職員等により、オンライン及び現地派遣による支援を、1自治体あたり原則3回実施され、その費用も無料となっています。

窓口DX化には、窓口における課題抽出の取組を進めることで内からの視点と、この「窓口BPRアドバイザー派遣事業」を活用し、外からの客観的な視点、両方の視点から併せて取り組むことが効果的だと考えます。

「窓口BPRアドバイザー派遣事業」の活用についても提案していきたいと思えます。

## ② 東京都千代田区永田町

### こども家庭庁「こども大綱(こども施策)について」

#### 概要及び視察先選定の理由

令和4年4月に「すべてのこどもや若者が将来にわたって幸せな生活ができる社会を実現」することを目的に、「こども基本法」が施行され、国や都道府県、市区町村など社会全体で、こどもや若者に関する取組を進める方針が示され、また、「こども家庭庁」は、令和3年12月に子育てや少子化、児童虐待、いじめなど子どもを取り巻く社会問題に対して本質的な対策を進め解決する為に内閣府に設置された新しい省庁で、こども政策の推進を担っており、こども家庭庁の取組やこどもに関わる政策の更なる理解を深め、今後の地方公共団体への支援策も含めて助言を頂くことによって、当市での「こども施策」へ活かしていく為、選定しました。

#### 取組内容(主なもの)

「こども大綱」・・・従来の「少子化社会対策大綱」、「子供・若者育成支援推進大綱」及び「子供の貧困対策に関する大綱」を一元化し、さらに必要なこども施策を盛り込む取組。

「こども基本法」・・・こども施策を社会全体で総合的かつ強力に推進していくための包括的な基本法。令和4年6月に成立し、令和5年4月に施行

「こどもまんなか社会」の実現・・・こども・若者のみなさんの声を聴き、反映し、こどもや若者の視点に立った政策を実現するとともに、各府省庁や地方自治体と連携し、こども・若者の意見を聴き政策に反映する取組を社会全体で推進。

「こども若者★いけんぷらす」・・・こどもや若者が様々な方法で自分の意見を表明し、社会に参加することができる取組。

「こどもデータ連携実証事業」・・・潜在的に支援が必要なこどもや家庭を把握し、プッシュ型・アウトリーチ型の支援につなげるためのデータ連携の取組を実証的に支援。

「都道府県こども計画、市町村こども計画」・・・市町村は、国の大綱と都道府県こども計画を勘案して、市町村こども計画を作成するよう、それぞれ努力義務が課せられている。

#### 所感

昔と違い、子どもを取り巻く厳しい現状がある今、すべての子どもの命と権利が守られ、安心して成長できる世の中にしていくことを目指していく必要があると感じました。

こども家庭庁ができましたが、しっかりと機能する事が大切であると感じたと同時に、私たちに何が出来るか、当市としてできることは何かを早急に考えなければならないと感じました。

既存3大綱（少子化社会対策大綱、子ども・若者育成支援推進大綱。子どもの貧困対策に関する大綱）の内容を含む「こども基本法」に基づき、こども政策を総合的に推進するため、政府全体のこども施策の基本的な方針等を定める「こども大綱」が、12月に策定され、この「こども大綱」に基づき、「こども家庭庁」のリーダーシップの下、政府全体のこども施策が推進されていきます。

また、「こども基本法」においては、地方公共団体の責務や、地方公共団体の義務の定めがあり、第5条には「地方公共団体は、基本理念にのっとり、こども施策に関し国及び他の地方公共団体との連携を図りつつ、その区域内におけるこどもの状況に応じた施策を策定し、及び実施する責任を有する」とあり、努力義務として、第10条では、「市町村こども計画の策定」、第13条、第14条には、「関係機関・団体等の有機的な連携の確保」が定められています。

あわせて、第11条では、「地方公共団体は、こども施策の策定・実施・評価するに当たり、子どもや子育て当事者等の意見を聴取して反映させるために必要な措置を講ずるものとする」とあり、「こども家庭庁」においても、「こどもわかものいけんの会」や子育て当事者向け「公聴会」、「こどもわかものパブリックコメント」、「こども若者★いけんぷらす」「こども団体・若者団体ヒアリング」を通して、時には、意見を誘導しない、誘導してはいけないとの信条のもと、話を始めるまで40分ほど、じっと待つこともあったそうです。

そうして積み重ねてきた2万件に及ぶ意見・声を聴き、政策に反映していこうとする姿勢と、こどもの意見の政策への反映までを、①事前準備②意見聴取③意見反映④フィードバック（サイクル）する仕組みづくりを、念頭に、推進事業が展開されており、地方公共団体としても、こどもや若者の状況や特性は多様であることを認識し、その最善の利益を第一に考え、安心・安全を確保して取り組まなければならないと、また、意見反映の在り方やプロセス自体にこどもや若者の声を反映し、常に改善しながら進めることが重要であると理解することができました。

少子化、いじめ、不登校、児童虐待、ひとり親、保育サポートなど、子どもに関する問題は、年々深刻化している中で、これまで複数の省庁がそれぞれに管轄していた体制を見直し、一元的に担うことにより、政策全体の司令塔となり、すべての子どもの命と権利を守ることを目指す「こども家庭庁」ですが、具体的な施策については国も都道府県も市町村も手探り状態な感が否めませんでした。まずは、これからの動向をしっかりと見届け、自治体や議会として、全体の動きに「遅れることなく」施策や取組を始めること、勇気を持って「トライアンドエラー」を繰り返しながら、こどもたちと取り巻く環境に向き合い続ける必要性を感じました。



『こどもまんなか社会』の実現に向けて当市において、また、市議会議員としても、これからの未来を担うこどもや若者の声を尊重し、意見を聴き、政策に活かしていかなければならないと感じました。

先ず初めにできることとして、こどもや若者の意見を聞くアクションを起こし、こどもや若者にとってよいことは何かを考え、それを実施、発信し、地域社会や市民に広く参加を呼びかけていくことを、始めていきたいと思います。

全ての子ども達の幸せのために、国はこども大綱の中の「こども基本法」の推進と社会への浸透を地方自治体に促しているが、こどもたちや、子育て世代の方々が、何をもって「幸せ」と感じるのか探究する必要を感じています。その幸せの定義は、こども達の年齢ごとに細分化され、複雑なものと考えます。

さっそく糸魚川においても、地方版「こども若者★いけんぷらす」を実践し、こどもを取り巻く社会を、我々大人が実感したいと考えます。そこから見えてくるものを、今後の糸魚川の政策実現に役立てたいと考えます。