

令和7年度（2025年度）第1回熊本市市役所改革推進委員会－議事要旨

1 日時

令和7年（2025年）9月25日（木）午前10時～正午

2 場所

オンライン開催

3 出席委員（敬称略）

澤田道夫、小林義人、源明美、森田操、加藤貴司、八幡彩子、藤原千晶

4 配付資料

資料1 窓口受付時間の短縮について

資料2 「書かないワンストップ窓口」の導入について

5 次第

（1）開会

（2）委員紹介

（3）総務局長挨拶

（4）事務局職員紹介

（5）会長・副会長選任、挨拶

（6）議事

① 窓口受付時間の短縮について

② 書かないワンストップ窓口の導入について

（7）閉会

※会長を澤田委員、副会長を八幡委員に選任

6 議事録（要旨）

※この議事録は、文章の校正にあたり生成 AI を活用して作成しています。

議事① 窓口受付時間の短縮について

〔改革プロジェクト推進課〕

【資料 1】に基づき説明

〔小林委員〕

業務効率化や職員の働き方改革の必要性は理解できるので、全体的にはこの方向で進めていったいいのではないかと思います。

窓口来庁者アンケートで、短縮により影響を受ける市民の割合が来庁者全体の 1.7%という報告があったが、やはり、自治体の業務としては決して軽く見てはいけない数字だろうと思う。どのような事情でその時間には利用ができないのかを詳しく把握し、適切な対応をとって欲しい。

窓口受付時間の短縮の目的の一つに「市民サービスの質の向上」とあるが、具体的にどのようなことを指すのか。

〔改革プロジェクト推進課〕

「市民サービスの質の向上」については、具体的には、待ち時間の短縮やデジタル化による利便性の向上などを想定している。現状では、職員の勤務時間と窓口開庁時間が同じであるため、業務効率化や利便性向上のための検討時間が確保できない状況にある。窓口受付時間の短縮によって生み出した時間を活用し、様々な利便性向上に繋げていきたいと考えている。

〔源委員〕

業務改善を進める必要があるという姿勢は理解できる。

受付時間の短縮については、「行ったのにやっていない」ということがないよう、周知を徹底して欲しい。

〔森田委員〕

資料 1 の 4 ページについて。16 時半から 17 時以降の窓口来庁者について、どのような職種で、何を目的にこの時間帯に来られたのかは分析されているか。

また、9 ページの電話対応について。電話対応は 8：30～17：15 対応とあるが、仮に急な対面での対応が発生した場合、臨機応変に対応されるのか。

〔改革プロジェクト推進課〕

市民アンケート（LINE アンケート）では、職種や目的についての聞き取りはしていないが、資料 1 の 7 ページで示している窓口来庁者アンケートでは、8 時半から 9 時、16 時 30 分以降の来庁者に対して、どういう目的で来庁したのか、他の時間帯に来ることができない方にはその理由を尋ねた。来庁目的としては「証明書の交付やマイナンバーカードの手続き」、理由としては「仕事でこの時間以外は来ることができない」とする回答が多かった。

市民アンケート結果では、最も窓口利用の多い手続きは「証明書の発行」で、これはコンビニ交付で対応が可能であり、周知を徹底することで影響を受ける方を減らせると考える。二番目に多い「マイナンバーカードの手続き」についても、日曜日に営業しているマイナンバーカードセンターを案内することで対応できると考える。

オンライン環境がない方や、どうしても窓口での手続きが必要な方については、個別に事情を伺い、手続きができないということがないよう対応してまいる。

〔加藤委員〕

短縮により影響を受ける市民の割合が、来庁者全体の 1.7%とある。この 1.7%を切り捨てるわけにはいけないので、しっかりと検証して欲しい。

先行自治体の状況ということで宮崎市の事例があり、否定的な意見が 1, 2 件とあるが、どのような意見だったのか教えて欲しい。

〔改革プロジェクト推進課〕

宮崎市の担当者にお伺いしたが、苦情としては受付時間短縮を知らずに来庁された方から「知らなかった」という意見があったとのこと。

事前周知をしっかりと行ってまいる。

〔藤原委員〕

資料 1 の 2 ページの説明で、目的が「市民目線」「職員目線」「財政的目線」であり素晴らしいと思った。一方で、受付時間短縮により確保された時間をどう活用するのか、すでに計画はあるのか。人は時間の使い方に慣れるので、早めに「空いた時間を何に使うか」を考え進める方が効率的だと思う。

3 ページの「窓口手続き件数の推移」について。熊本市は、マイナンバーカードの保有率が全国でもトップクラスだと聞いている。マイナンバーカードによる証明書のコンビニ交付率を上げるためには、令和 5 年度、6 年度での伸び率が少ないことを踏まえて、利用されない 43%の方々が、なぜコンビニ交付を利用されないのかの理由が知りたい。

次に、市民アンケートで「窓口時間に関する LINE アンケート」と「窓口来庁者アンケート」で対象者が異なると思うが、窓口来庁者の方に時短に関するアンケートはとったのか。

9 ページについて。受付時間を 9 時から 16 時 30 分とした理由はあるのか。

周知についての提案だが、企業への協力依頼や人事部門へ情報提供を行うなどの工夫も有効だと感じた。

最後に、電話対応については、8 時 30 分～17 時 15 分までとなっているが、時間設定の背景や理由を教えて欲しい。

〔改革プロジェクト推進課〕

まず、短縮により生み出した時間を何に使うかという点だが、職員の接遇スキルの向上や D X（デジタル化）の推進をメインに検討を進めてまいる。

コンビニ交付については、R 6 年度の交付率は 57%で、令和 5 年度から R 6 年度にかけて伸び率が少ない状況にある。なぜ、コンビニ交付が利用されないのかという理由は個別に取っていないが、以前、窓

口でお尋ねした際には「窓口の方が安心」「コンビニで発行される証明書はコピーだと思っていた」という意見があった。今後は、コンビニ交付について丁寧な周知を行ってまいりたい。

次に、アンケートについて。アンケートでは、時間設定に関しては8時30分～9時と16時30分～17時15分を短縮する前提で質問を行った。「何時から何時が良いか」という設問ではなく、「こういう目的で短縮することについてどう思うか」という聞き方を行った。その結果、約8割の方から「取組むべき」という回答をいただいたもの。

次に、受付時間を9時から16時30分に設定した理由について。他都市との比較ではなく、3つの目的を達成すべく、市民への影響を1割未満に抑えつつ、最も効果が得られる時間帯として設定したもの。

次に、電話対応について。今回の窓口受付時間短縮は区役所や出張所など36部署が対象であり、全庁的に実施するものではない。電話対応については、全庁で揃え短縮しない方針である。

最後に、周知について、企業への告知協力のご提案をいただいた。今後、検討してまいる。

〔八幡委員〕

事務局からの窓口受付時間の短縮方針案には賛成。

ただ、働いている方の中には時間の制約があり来庁が難しい方もいる。コンビニ交付やマイナンバーカードセンターの利用を周知することが重要。時間短縮については、窓口をはじめ、市政だよりやホームページなどでの周知を徹底して欲しい。

窓口受付時間の短縮は、一見、利便性の低下と受け止められる可能性があるが、時間外勤務削減によるコスト削減効果もある。税金の効率的な活用という観点からも、窓口受付時間短縮のメリットは大きいと考える。削減見込みが示されているが、実際どのくらい削減されたのか、実際の結果も適宜公表してもらいたい。

〔澤田会長〕

委員の皆様から概ね賛成の意見をいただいた。

意見として多かったのは、短縮により影響を受ける1.7%の利用者に対して、きちんとした対応策を検討して欲しい。あと、コンビニ交付やマイナンバーカードセンターの利用も踏まえ、事前の周知徹底をお願いしたい。

また、企業への協力要請という提案があったが、企業の皆様にもご協力いただきたい旨、市長からの呼びかけや記者会見での発信も有効だと思う。

実施にあたっては、しっかりとした説明、対応をお願いしたい。

議事②「書かないワンストップ窓口」の導入について

〔デジタル戦略課〕

【資料②】に基づき説明

〔小林委員〕

市民サービスの向上、業務効率化の両面でデジタル化による取組として期待できる。ただ、イメージがわからない部分もあるので、参考とした他都市の事例や、その効果・課題について教えて欲しい。

〔デジタル戦略課〕

他都市の事例だが、政令指定都市では、浜松市、さいたま市、岡山市が導入済みであり、千葉市、熊本市が来年1月に稼働予定となっている。参考としたのは、北海道北見市で、最も先進的な取組を行っており、北見市の「書かないワンストップ窓口」を参考としながらシステムを構築している。九州では、鹿児島市が同じシステムを導入しており、繁忙期に最大7時間かかっていた待ち時間が半分になった事例がある。

課題は、業務効率化をどう実現するか。システム導入だけでなく、業務のやり方を見直し、職員の負担軽減や時間外勤務削減につなげる必要があると考える。

〔源委員〕

非常に良い取組みだと思う。一点言うならば、手続きに行き最短で終わる、待ち時間がないという観点からみれば、オンライン予約ができれば、双方に良い仕組みとなるかと思った。

〔デジタル戦略課〕

予約制は一部の窓口で導入している。例えば、児童扶養手当現況届の受付は、混雑を避けるため事前予約制（Web予約）を採用している。今後は、オンライン申請の普及を最優先としつつ、窓口での手続きについても予約制を検討してまいらる。

〔森田委員〕

最近、市役所で手続きをしたが、書類記入も減り、待ち時間も短くなり、大きな改善だと思う。

データを活用するのであれば、事前予約だけでなく、事前入力できる仕組みがあれば、もっと時間短縮できるのではないかと。セキュリティなどの課題はあると思うが検討をお願いしたい。

〔デジタル戦略課〕

事前入力は横須賀市などで導入事例があるが、入力ミスや添付書類不足による手戻りが多い状況であり、本市ではまだ導入していない。ただ、マイナンバーカードの活用で添付書類や入力ミスを減らせる仕組みが整えば、導入を検討したいと考えている。

〔加藤委員〕

窓口支援システムが1月から稼働開始とのこと。あと2か月程だが、進捗状況を教えて欲しい。また、各区への導入時期や計画はどうなっているかも教えて欲しい。

〔デジタル戦略課〕

進捗状況であるが、システム構築と職員研修の両面で準備を進めている。システム構築は順調で、10月には仮想テスト環境が整う予定。職員研修は10月以降、各区役所でロールプレイング研修を実施する。

区役所への展開は、まず中央・東・西・南・北の5区役所で1月から同時スタートする。その後、総合出張所には令和9年度以降に拡大予定である。

〔藤原委員〕

「行かない・書かない・待たない窓口」のうち、「行かない」はオンラインでワンストップ化するところを指しているのか、それとも別の意味なのか確認したい。

また、職員が窓口でヒアリングしながら入力する作業について、自宅で事前入力できれば時間短縮になると思う。最終的には完全オンライン化で「行かない窓口」が実現するとありがたい。今後の方向性を教えて欲しい。

また、職員が窓口でヒアリングしながら入力するとあるが、将来的には業務委託を検討しているのか伺いたい。職員には市民サービス向上や企画業務に注力してほしいので、今後の配置など考えがあれば教えて欲しい。

また、「ぬくもりのある窓口」とは具体的にどのようなものを想定しているのか。デジタル化と非デジタル業務の切り分け方針も教えて欲しい。

さらに、引っ越しと死亡に伴うワンストップ化が第一弾、出生・結婚・離婚が第二弾とのことだが、結婚や離婚と引っ越しが同時に発生する場合の対応はどうなるのか。

最後に、現状のアウトカム指標で、窓口滞在期間 119 分に対して、窓口利用者の満足度 79%と高い理由が気になる。期待値が低かったのか、他の要因があるのか、教えて欲しい。

〔デジタル戦略課〕

1 点目「行かない」の意味は、オンライン申請を指す。本市には約 4,400 の手続きがあり、本人確認や原本提出が必要な手続きを除き、令和 9 年度までにオンライン化を進める方針である。窓口手続きも順次オンライン化し、自宅で手続きが完結できる仕組みを目指してまいる。

2 点目、引っ越し先の状況だが、この「書かないワンストップ窓口」は、現在、国全体で進めているフロントヤード改革の一環である。県内では高森町が導入済である。今後、順次全国的に広がっていくものと考えている。

3 点目、窓口業務を職員がやるのかということだが、本市としてはバックヤード業務を外部委託していく方向で考えている。

4 点目、「ぬくもりのある窓口」については、市民に寄り添うことができる窓口、職員の接遇力向上に努めてまいる。

5 点目、デジタルと非デジタル業務の切り分けについてだが、基本的には、定型業務はデジタル化し、非定型で市民対応が必要な業務は職員が対応するといった、定型か非定型でデジタル化の切り分けをするという考え方である。

6 点目、引っ越しと婚姻などが重なる場合も、同じ窓口で手続きができる。令和 9 年度には婚姻手続きも対象となるので、その際には一体的な手続きが可能となる。

最後に、アウトカム指標について、窓口滞在時間と窓口利用者の満足度では、調査対象者が異なる。満足度については、毎年実施のアンケート結果によるもの。いずれにせよ、滞在時間短縮と満足度向上の両立を目指して取組んでまいる。

〔八幡委員〕

この取組みで、複数の窓口にまたがる手続きを市民にわかりやすく提案できる窓口になることを期待する。市民は出生届や死亡届などに加えて、不随する手続きにどのようなものがあるか、わからない方が多い。システム導入により将来的には自宅で手続きができるようになるかもしれないが、システム利用が

苦手な方は市役所で職員に相談しながら進めたいと思う。

今回、ワンストップ窓口の対象手続きで「引っ越し」が挙げられているが、それ以外にワンストップ窓口で対応できるメニューはどのようなものがあるのか。第一弾、第二弾以外に、どのようなメニューが想定されているのか、市民はイメージしづらいので、今後の充実を期待したい。

また、書かないワンストップ窓口を導入したことで、窓口滞在時間の短縮や、待合スペース削減など、成果の見える化もお願いしたい。

〔デジタル戦略課〕

オンラインでの手続きが難しい方や、職員と相談しながら手続きを進めたい方が、様々なライフイベントに伴った手続きで窓口に来られるということで、今回導入の窓口支援システムでは、職員がヒアリングし、必要手続きを一覧化、漏れなく案内できる仕組みを導入する。

加えて、ワンストップ化は、まずは、手続きで最もニーズが高く関連する手続きが多い「引っ越し」と「死亡」を、次に「出生」「結婚」を対象にと考えている。今後も、拡充に向けて検討してまいる。

また、今回、記載台の削減や縮小が期待されるため、スペース効率化が進むと考えるため、今後の新庁舎整備に反映できるよう検討してまいる。

〔澤田会長〕

どんな手続きをすればいいかわからないということは必ずあると思う。人と話したいのは自分のやりたいことがわからないからというケースが多いと思うので、そこで人の温もりや優しさにもつながる対応をお願いしたい。

オンライン手続きについても、ぜひ検討をお願いします。

1月からの実施に向け、引き続きのご尽力をお願いしたい。

委員の皆様からの多数のご意見をいただいた。これらの意見を参考に、より良い市政改革に努めて頂ければと思う。

以上で、本日の市役所改革推進委員会を終了する。