

# 津久見市総務常任委員会

## 【行政視察報告】

視察日：令和7年10月28日(火)

場 所：東京都狛江市

参加者：内田隆生、丸木一哉、知念豊秀、高野幹也、井戸川幸弘 随行：藤岡 愛

目 的：『書かない窓口について』

## 書かない窓口を導入しています

令和6年12月より、市民の利便性向上及び業務効率化を目的とした「書かない窓口」を導入しています。

書かない窓口は、市民課における「転入」、「転出」等の住民異動に関する手続きにおいて、マイナンバーカード等の読み込みや聞き取り内容を職員が入力することで、手書きによる各種届出作成の手間を省略するものです。

また、部署間で情報を引き継ぐため、各窓口での手続きの度に手書きで記入する負担を軽減します。

■  [書かない窓口運用イメージ.pdf](#) [ 232 KB pdfファイル ]

### 対象手続き

市民課における「転入」「転出」「転居」「出生」の手続き及びそれらに関連する他部署での手続き

**本人確認書類** ※以下の書類があると、スムーズに手続きできます

- ・ マイナンバーカード
- ・ 運転免許証
- ・ 在留カード
- ・ 特別永住者証明書
- ・ 運転経歴証明書（平成24年4月1日以降に交付されたもの）

## 狛江市（こまえし）

狛江市は、東京都の多摩地域東部に位置する市。東京都区部に接し、ベッドタウンとしての性格を帯びるが、多摩川を中心として自然が多く残り、将来市像として「水と緑のまち狛江」を掲げる。日本で 2 番目に面積が小さい市である。

面積：6.39km<sup>2</sup>

人口：83,699人（2025.11.11推計）

狛江市民の約8割が保有するマイナンバーカードを行政手続きで活用し、利便性の向上と業務の効率化を図るため、「書かない窓口システム」を導入します。各種証明書の申請やライフイベント（転入・転出・転居、結婚、出産等）にかかる手続きについて、来庁者は申請書等を窓口で記入する必要はなく、必要事項を職員に答えるだけで希望する申請手続きが完了することになります。

## ■導入の範囲

- 市民課における各種証明書の申請や住民異動届の作成
- 転入や出生などによる行う手続き（児童手当、医療証、学校の転入手続き等）

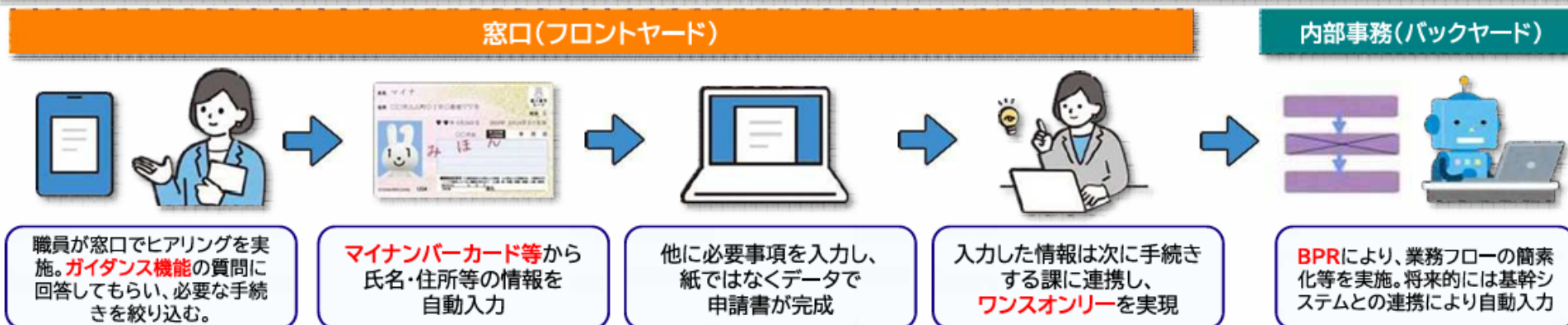
## ■導入時期

令和6年12月（予定）

## ■補正予算額

6,213千円（東京都市長会 窓口DX推進事業助成金を活用）

## ■業務のDX（手続きイメージ）



## 市民目線に立った窓口サービスの充実・深化

## ガイダンス

いくつかの質問に回答してもらうことで、その市民に応じた転入届け出後に必要な手続きを案内

必要な手続きを「迷わせない」



## カメラOCR

マイナンバーカード等の券面に記載されている氏名・住所等をカメラで読み取り、申請書データに自動入力

マイナンバーカードの利活用  
入力の負担軽減「書かせない」

## ワンスオンリー

QRコード等を各窓口で読み込み、前の窓口で入力した情報を申請書データに自動入力

同じことを「何度も書かせない」





# 書かない窓口運用手順

## 転入・転出・出生・転居

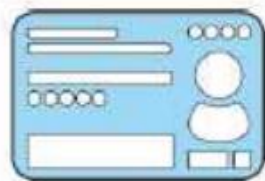
### 1 発券



市民課で発券した番号札は、  
他課でも継続して使用できる

目的別に番号札を発券

### 2 本人確認



本人確認書類読み取り  
マイナンバーカード  
運転免許証等

### 3 聞き取り/システム入力



データ反映+印刷



来庁者から異動内容を聞き取り、  
職員がシステム入力

### 4 署名/申請完結



来庁者は、印刷された申請書に  
相違がなければ、署名をする

### 5 システム入力



住民記録システムへ入力

### 6 関係課への案内



QRコード入りの案内用紙を渡し、  
関係部署へ案内

### 7 関係課での処理



関係部署でQRコードを読み取るこ  
とで、市民課からの情報を引き継ぐ

# 窓口・執務室レイアウト図

総合案内

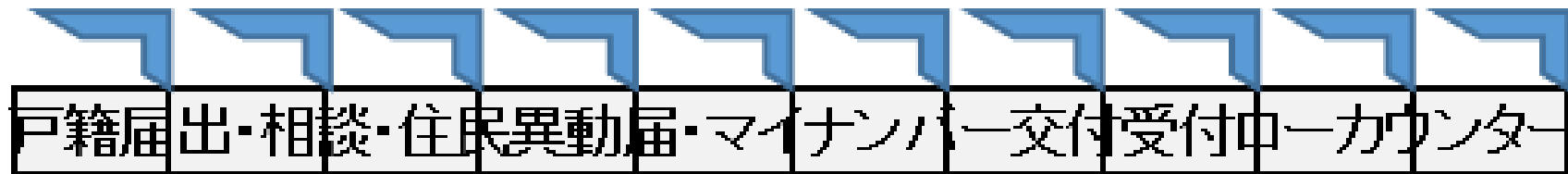
記載台

市民待合スペース

フロアスタッフ

発券機

パーティション



カウンタースタッフ

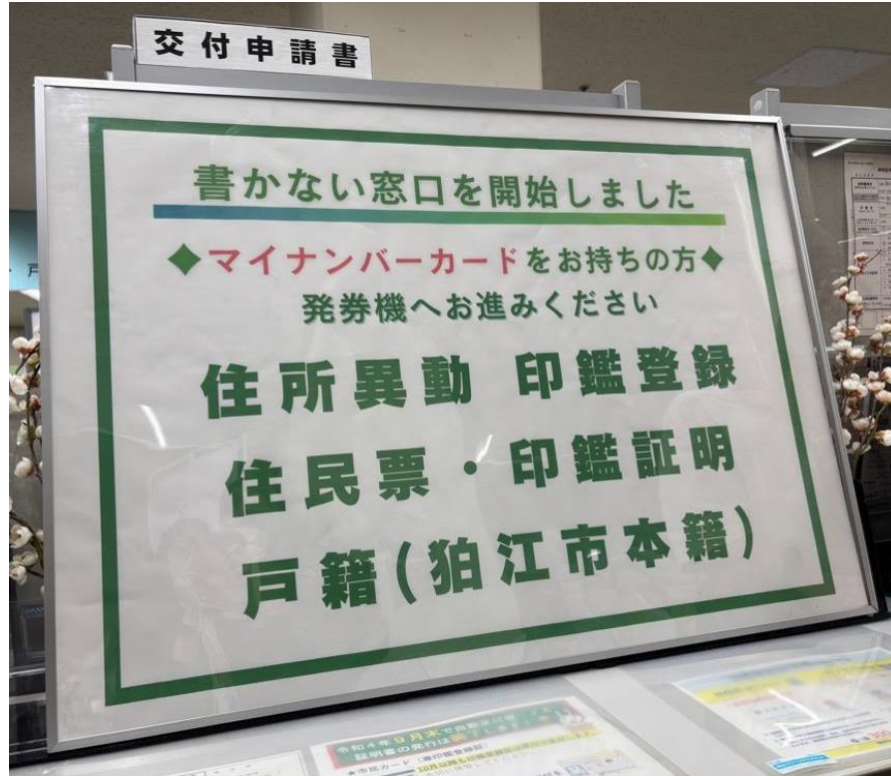
※フロントヤードは、カウンタースタッフ、フロアスタッフも含め民間委託職員

## バックヤード(市職員の執務スペース)

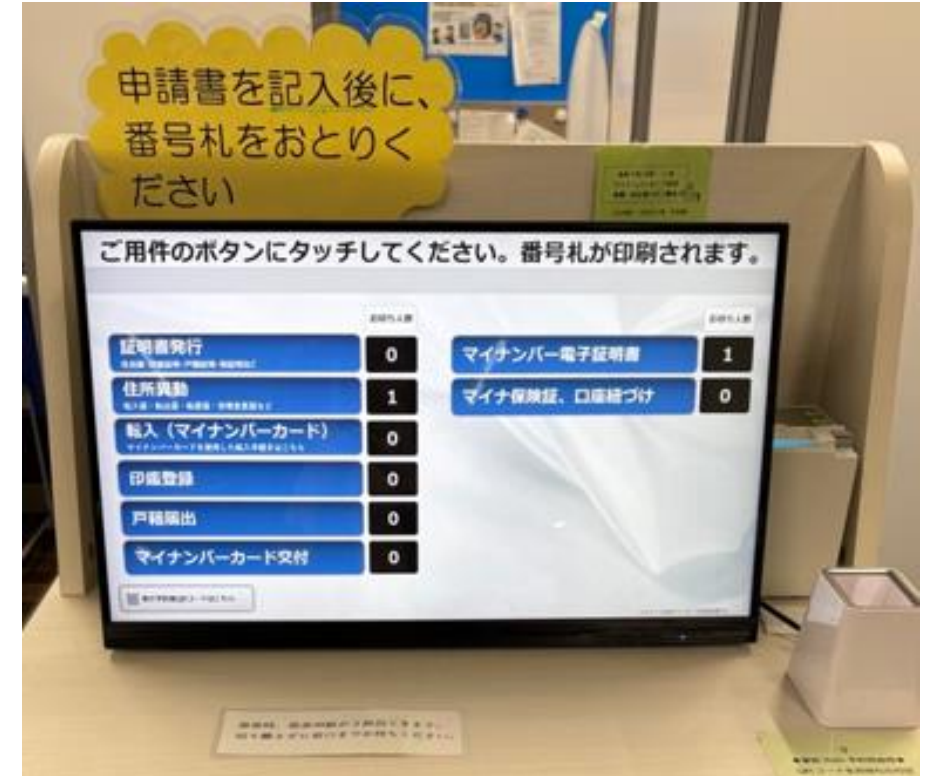
※職員が窓口立たなくて済むため、確認作業、法的チェック、その他の業務に専念できる。



## 記載台表示板



## 発券機



## 視察の様子



# マイナンバーカードを持っていれば、「住民票」「戸籍」「印鑑登録証明書」関係も書類を書かずに発行が可能

## 住民票・戸籍・印鑑登録証明書等 交付申請書

1305

受付	作成	確認

最後に署名

①窓口に来た方		猪江市長 宛て		申請日：令和 7年 3月27日	
氏 名	生年月日	平成 2年11月15日	住 所	東京都猪江市 西和泉 1丁目 5番303号 電話 090-1234-5678	

マイナンバーカードで自動入力

何が何部必要かは、状況に応じ、ヒアリングだけで済む内容であれば窓口委託職員が聞き取りながら赤ペンで書き込みを行うか、お客様に書いていただく。

住 民 票 関 係		
②証明に載せたい方		
<input type="checkbox"/> 窓口に来た方の住民票等		
<input type="checkbox"/> 窓口に来た方以外の住民票等		
住 所	<input type="checkbox"/> ①と同じ 猪江市	
氏 名 生年月日	大 昭 平 令 西 暦    年    月    日	
①と②の関係	<input type="checkbox"/> 本人/同じ世帯の方 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> その他…使いみちを記載ください	

必要な証明書 <input type="checkbox"/> 公的年金用		
種 類	通 数	
	世帯全員	世帯の一部
住民票	通	通
除(                      )を含む住民票	通	通
住民票除票		通
住民票記載事項証明書		通
不在住・不在籍証明		通
住民票に載せたい項目	<input type="checkbox"/> マイナンバー <input type="checkbox"/> 住民票コード 提出先： <input type="checkbox"/> 勤務先 <input type="checkbox"/> 証券会社 <input type="checkbox"/> 銀行 <input type="checkbox"/> その他 {                      }	
載せたい項目に✓を付けてください	<input type="checkbox"/> 世帯主・続柄 <input type="checkbox"/> 本籍・筆頭者 外国人： <input type="checkbox"/> 国籍・地域 <input type="checkbox"/> 通称名履歴 <input type="checkbox"/> 在留資格等・30条45区分・在留カード番号	

戸 籍 関 係 (猪江市の戸籍)	
③証明に載せたい方	
本 籍	猪江市
筆頭者の氏名	<input type="checkbox"/> ①と同じ
必要な方の氏名 生年月日	<input type="checkbox"/> ①と同じ 大 昭 平 令    年    月    日
窓口に来た方(①と③)との関係	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 配偶者 <input type="checkbox"/> 直系卑属(子・孫など) <input type="checkbox"/> 直系尊属(父母・祖父母など) <input type="checkbox"/> (                      )の代理人 <input type="checkbox"/> その他…下欄へ使いみちを記入ください
使いみち	

必要な証明書 <input type="checkbox"/> 公的年金用 <input type="checkbox"/> 児童扶養手当用			
種 類	通 数		種 類
	全部(謄本)	個人(抄本)	
戸籍	通	通	受理証明書
除籍	通	通	届書等情報内容証明書
改製原	通	通	届書記載事項証明書
戸籍の附票(現・除・改)	通	通	身分証明書
載せる項目 <input type="checkbox"/> 本籍・筆頭者 <input type="checkbox"/> 在外選挙登録 <input type="checkbox"/> 住民票コード	通		戸籍電子証明書提供用識別符号
{                      }	通		除籍電子証明書提供用識別符号
特記事項	<input type="checkbox"/> 戸籍の届出を最近(1ヶ月以内)している    月    日    届    へ届出 <input type="checkbox"/> (                      )の出生から死亡までの戸籍 <input type="checkbox"/> (                      )と(                      )の関係がわかる戸籍		

印 鑑 登 録 証 明 書	
※申請には印鑑登録証の提示が必要です。	
④番号	
必要な証明書	
窓口に来た方の印鑑登録証明書④	
必要枚数	枚
窓口に来た方以外の印鑑登録証明書⑤	
必要枚数	枚
住 所	<input type="checkbox"/> ①と同じ 猪江市
氏 名	
生年月日	<input type="checkbox"/> 大 <input type="checkbox"/> 昭    年    月    日 <input type="checkbox"/> 平 <input type="checkbox"/> 西 暦
⑤番号	

本人確認	
免許証 番号カード	通
旅 券 障害者手帳	通
在留カード	通
特永証	通
保険証	通
学生証	通
社員証	通
生保証	通

Q	A
<b>導入経緯と目的</b>	
1 狛江市が「書かない窓口」を導入するに至った背景や課題は何ですか。（利便性向上もしくは業務効率化、システム更新等のタイミングだったのでしょうか。）	副市長から市民課のDX戦略目標として「ブライダルサロン化」の構想が掲げられました。DXで、〈行かない＝証明書発行はコンビニで〉〈書かない＝記載台の廃止、タブレットの配置〉〈待たせない＝完全予約制〉を実現し、市民一人ひとりに丁寧に対応する快適な空間を創っていくための第一歩としてとなります。総務省令和5年度フロントヤード改革事業に応募しましたが落選しました。そのため、財源の制約がありました。
<b>実際の運用面</b>	
2 窓口での「書かない手続き」の対象範囲（住民票、印鑑証明、児童手当、税関連など）をご教示ください。（全課への取次ぎをしていますか。）	【市民課】転入、転居、転出、出生、振り仮名の届出、住民票・印鑑証明・狛江市の戸籍、印鑑登録、マイナンバーカード電子証明書 【市民課で受付する他課業務】妊娠届、飼い犬に関する届出 【QRコードで引き継ぐ課】高齢障がい課（介護保険）、子ども若者政策課（児童手当）
3 どの課ですべての受付をしていますか。（窓口をどこに設置していますか。関係課への案内はどうしていますか。関係課へ案内する際に使用するQRコードの意味をご教示ください。）	市民課で行っています。
4 どの程度ペーパーレス化・入力自動化ができていますか。	入力自動化：マイナンバーカード、運転免許証、在留カードを読み取ることによる氏名、住所、生年月日の入力自動化及びシステム上の複写ボタンによる一部入力の簡素化 ペーパーレス化：申請書の統一を行ったことによる減、複写式だった住民異動届がシステムから出力されることによる印刷製本費の減
5 職員はどう操作し、市民はどう関わる仕組みになっていますか。	職員：システムの項目に沿って入力をします。項目によってはブギーボードに書いていただいたり、該当する手続きを指差していただくよう依頼します。出力後の帳票に署名をお願いします。 住民：職員の質問に口頭で答えていただく、ブギーボードに記入いただく、該当する項目を指差していただきます。印刷後の帳票に署名します。
6 マイナンバーカードがない市民には、どのように対応していますか。	免許証や在留カードがあればパシッドスキャンというOCR機器で読取ができます。ない方については、職員が手入力します。
7 聞き取りから、システム入力まで、どのくらい時間がかかりますか。	転入：約15分 転居：約11分 転出：約10分
8 情報を引き継ぐべき職員が不在の場合はどうしていますか。	そのような状況は発生していません。
9 直接、担当課に相談に行く場合は想定していますか。	関係課へ直接来庁した場合にもシステムを使用することができますが、現在は住所異動又は出生手続きで来た場合に使用しています。
<b>導入コストと体制</b>	
10 システム導入にかかった初期費用とランニングコストをご教示ください。	導入経費としてTKCに支払った費用は170万円程度。窓口専用PCやプリンタ、回線工事に360万程度。月額ランニング費用は20万程度です。
11 どのベンダー（企業）を利用していますか。	株式会社TKC「かんたん窓口システム」です。
12 専任職員や担当部署の体制はどうしていますか。	・市民課においては、窓口委託事業者が操作をしています。直感的に操作ができること、若い職員が多いことからスムーズに習得できています。 ・関係部署においてはQRコードを読み取り、印刷するだけの仕様となっていますので、不安なく使用ができています。
<b>効果と成果</b>	



Q	A
13 利用市民(特に高齢者やデジタルに不慣れな方)の反応はどうか。	職員が聞き取り、操作をするため、住民の操作はありません。ブギーボードも使用しているため、問題は発生していません。
14 職員の業務負担軽減、処理時間短縮、残業削減など具体的な効果はありますか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住基連携をしていないため、市民課の異動窓口での滞在時間は増えたものの、子ども若者政策課、高齢障がい課での滞在時間は減少しています。現状は、同じことを何度も書かせない、必要な手続きのみ案内することによる住民の利便性が主となっています。</li> <li>・住基システム標準化後、令和9年度に前方連携・後方連携によるバックヤード業務の軽減を行う予定です。</li> </ul>
15 利用率をご教示ください。(市民の何割が「書かない窓口」を使っていますか。)	転出・転居・出生・マイナンバーカードの電子証明書更新:100% 転入:転出証明書による転入全件、特例転入・ポータル転入は子育て世帯及び65歳以上の世帯に限り使用 証明書:証明書で来庁された方の約27%
課題や改善点	
16 運用してみてわかった問題点をご教示ください。(例:入力ミス、システム不具合、利用促進の難しさなど)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・パシッドスキャンによる運転免許証の読取される項目のうち、フリガナは漢字からのAI予測変換で行われます。転入時(住民異動届印字後、確認いただいた後に署名はいただいているのですが)、本来のフリガナと異なったフリガナで住基システムに登録されたことにより、年金手続きにおいて振り込みがされなくなった事象が発生しました。それ以降、転出証明書による転入の場合、フリガナは聞き取りではなく、手書きでお願いするようになりました。</li> <li>・住基ベンダがTKCではない自治体においての前方連携・後方連携に対し、積極的に取り組んでいないところがあり、連携を考えるとかなりの費用が見込まれることです。</li> </ul>
17 「書かない窓口」に適さない手続きや、逆に効率化しやすかった手続きはありますか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・書かない窓口を提供している事業者は複数あり、特徴も違うため、一概に言えませんが、共通していることは、システムを導入するだけではなく、アナログによるBPRも実施することが重要です。</li> <li>・一つの手続きで関係する課が多いほど、関係課における時間短縮が図れます。</li> </ul>
18 「転入」「転出」「転居」「出生」他、関連手続以外への展開を検討していますか。	検討していません。
19 現在 QRコード付用紙を関係部署へ提出しなければいけませんが、今後1箇所ですべての手続きが完結することを検討していますか。(ワンストップ窓口)	検討していません。
津久見市への応用の視点	
20 人口規模の小さい自治体で導入する場合、どの部分が簡素化できますか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・来庁された手続きで申請書が複数にわたり、何度も同じ情報を書く場合は簡略化できますし、手書きによって読めない字の補正や記入誤りの確認などに要する時間も削減できます。</li> <li>・書かない窓口の順番どおり職員が操作していけばよいと、経験が浅い職員でもすぐに使用でき、対応の平準化が図れます。</li> <li>・書かない窓口と住基システムが連携すれば、バックヤード業務の簡素化が図れます。</li> </ul>
21 新庁舎建設と同時に導入する場合のメリット・注意点はありますか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・設計部門と窓口部門が一緒になって考えていくことにより、理想とする窓口・動線が実現できると思います。</li> <li>・設計部門と窓口部門とのコミュニケーションがないと、決まった枠組みの中で決めていかないといけないため、窓口部門は苦勞するのではないかと思います。</li> </ul>
22 他自治体に導入を勧めるとしたら、まず何から始めるべきですか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現場職員も含めて他市への視察に行くことにより、意識・意欲が高まります。視察先は、同じ住基ベンダで書かない窓口を導入している自治体がいいと思います。</li> <li>・窓口体験調査を行い、利用者目線で考えることも効果的です。</li> <li>・デジタル庁の窓口DXアドバイザー派遣事業など、伴走支援する方がいると、進みやすいと思います。</li> </ul>

# 狛江市の「書かない窓口」導入のポイント

## Point 1

### ◆副市長の号令！

・副市長の「ブライダル・サロン化」の号令をきっかけに検討。「ブライダル・サロン化」とは、「行かない(コンビニ)・書かない(署名だけ)・待たない(WEB予約)」という市民に優しい窓口化のこと。

## Point 2

### ◆庁舎が古く「ワンストップは無理！

・市庁舎が古く、狭いため、組織や窓口の改変が必要な「ワンストップ」が難しかった。築50年以上を経過しており、耐震補強を実施済みではあるが、手狭である。

## Point 3

### ◆お金と時間がかかるので「ワンストップ」は無理！

・「ワンストップ」化は、数多くの部署にまたがる事務を集約する必要があり、手続きが複雑化する。特にシステムのベンダーが違う場合には、それを統合する作業に時間と経費がかかりすぎるため、一度に「ワンストップ」化するのが難しかった。今回の事業は、住基系のベンダーである株式会社TKCと取り組み、約170万円でできた。

## Point 4

### ◆ベッドタウンならではの需要に特化！

・都心に近いベッドタウンということもあり、子育て世代の転入・転出・出生・転居が多い。導入に先立ち、職員が仮定の来庁者の設定を用いて、窓口体験調査を実施。子育て4人世帯の場合では、市民課⇒学校教育課⇒子ども若者政策課での手続きが必要。窓口体験調査では最大で、記入した様式の枚数6枚、名前の回数22回、住所の回数7回、生年月日の回数15回にものぼり、手続きに必要な所要時間は、1時間30分から2時間を要した。津久見市の場合では、超高齢化社会に特化することも必要か？

## Point 5

### ◆中長期の目標で、段階的な改善をめざす！

・「ワンストップ」化するには、時間と経費がかかるため、すぐにできるところから始め、段階的に広げながら、将来的には、書かない窓口の情報を基幹系と連携させることで、さらなる改善をめざす。

## Point 6

### ◆市民の利便性向上と業務改善

・将来的には、さらなる市民の窓口滞在時間の削減といった利便性の向上及びバックヤードの業務改善、職員の負担軽減をめざす。

# 視察を終えての成果及び所感

- ◆窓口での申請時に複数の書類に名前や住所を繰り返し記入することなどがないか、申請時の煩雑さ(名前などを複数回記載するなど)の改善点の洗い出しを行った方が良いと思えた。
- ◆津久見市の場合、新庁舎へ移行するにあたり、2階のフロアに申請が必要な課がそろうと思われるので、申請者の動線や申請時の書類の内容の改善を検討する必要があると思われる。
- ◆津久見市が業務効率化の観点で『書かない窓口』の導入も、今後検討する必要があると思われた。
- ◆「書かない」限定を、4項目程度にしぼって調査・検証している点を評価できる。実際に、市民にとって何がメリットなのかを「市民目線」で取り組むことの基本的な行政の在り方を学べた。
- ◆窓口業務において、システムを導入し業務を委託することにより、市民サービス及び生産性の向上を図っている。将来的にはマイナンバーカードの活用も含め、津久見市にも必要になると考える。
- ◆「書かない窓口」の取組では、各種手続きを大幅に簡素化することができ、窓口での待ち時間が短縮されるなど、市民サービスの向上に大きく寄与していると感じた。また、津久見市においても、こうした利便性の高い窓口DXの早期導入を検討・推進すべきだと考える。
- ◆印象的だったのは、ホールスタッフや窓口スタッフの笑顔の対応。民間委託ということだが、「書かない窓口」システムの導入は、この民間委託業務をフルに効率的に機能させるためのツールとして導入されたものだと感じた。また、このことによって、市民の利便性や満足度の向上、バックヤードの市の職員の業務改善や負担軽減に大いに寄与していると感じた。