

JIAMでは、令和6年8月21日～23日の3日間の日程で、「デジタル技術を活用した窓口業務改革の推進」をテーマに研修を実施しました。

デジタル技術を活かして、自治体窓口ではオンライン申請の普及や「書かない窓口」の導入が進んでいるなか、住民・職員双方の負担軽減を実現される窓口業務改革に必要な知識や手順、調査方法などを学びました。

今回は、市役所窓口の混雑解消という市民目線の改革に取り組んだ静岡県裾野市の「頼りになる窓口」創出事業についてご紹介します。

“頼りになる窓口”づくり

# 日本一市民目線の行政サービスを目指す



裾野市

## 静岡県裾野市

人口4万8,639人、世帯数2万1,765世帯（令和7年2月1日現在）。静岡県の東、麗峰富士の麓の標高2,169～78.5mに市域が広がる。東京まで約100kmの位置にあり、東に箱根外輪山、西には愛鷹連山を望む、温暖な気候と豊富な地下水に恵まれた地域である。高度経済成長期から企業の立地が相次ぎ、昭和63年に東名高速裾野I.C.が供用されてからも新たな企業が進出して産業の集積が進んだ。令和2年には、実証都市「ウーブンシティ」建設が決定、7年秋にオープンが予定されている。







お子さま連れで来庁されたご夫婦。カウンターはプライバシーを守り、相談しやすい環境がつけられている。

住民の困り事を解決する場であり、そのためにあるべき窓口の姿として、①行かなくても済む、②行ってもすぐ終わる、③待っても苦にならない、④安心して相談できる、⑤次の時には改善されている、の5点を示した。

窓口やバックヤードのレイアウトを検討していく中で、気づいたことがあった。それが記載台の存在だった、と山下さんは話す。「市民の多くはまず記載台で申請書を書き、その後、カウンターの職員がそれを確認します。それなら、一緒に書類をつくれれば、空間も時間も省略できますね」。業務を検討していく中で、記載台を不要にしても作業に支

障がないことがわかった。デジタルのソフトシステムを導入しなくても、徹底した市民目線でアナログレベルの初期設定を見直すことで業務の合理化が実現することを理解した職員たちの中に、「できるかもしれない」という気運が高まったという。

令和5年12月には、おくやみ関連手続のワンストップサービスを開始、市民から好評を得た。迅速に処理する「書かないワンストップ窓口」、庁舎内を「回らない窓口」、そして住民の悩みを解決する「安心して相談窓口」を実現するため、作業の合理化を検討しながら問題を解決し、新しい窓口のレイアウトに反映させていった。

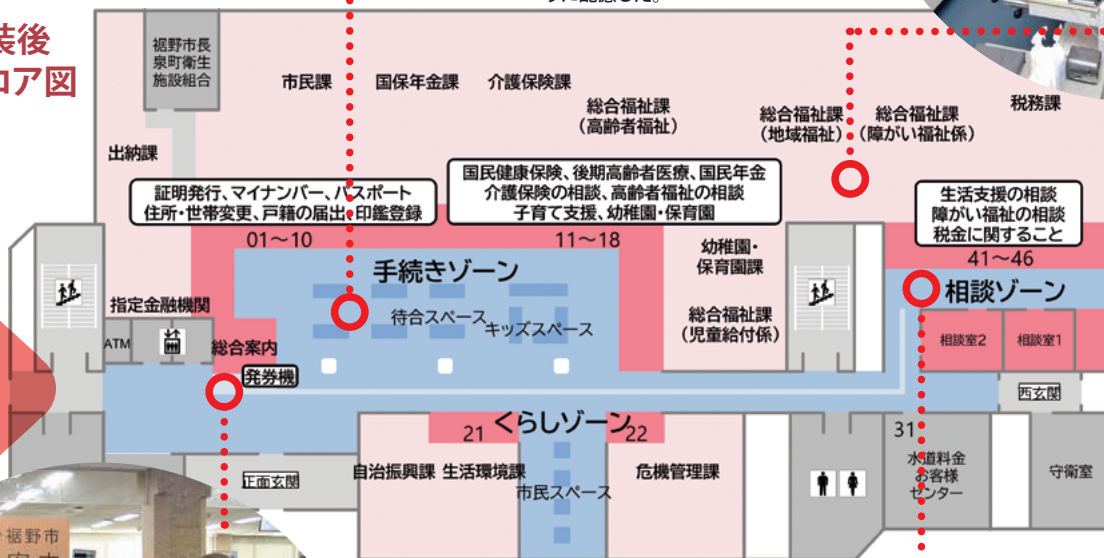
1時間待ちの窓口の解消を目指してから約2年弱。令和7年1月14日、市役所1階の窓口フロアを一新し、29日には「書かないワンストップ窓口」が実現した。

バックヤードはカウンター後ろとオフィスとの間に動線を確保し、相談者に関係部署の担当者がそれぞれ対応できるように配慮した。

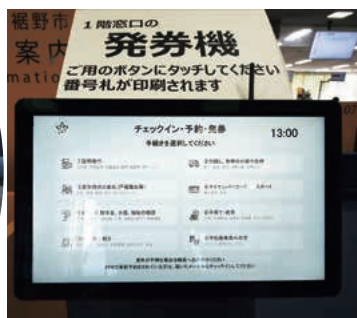


手続きゾーンのフロントヤード。パーティションがあり、プライバシーを保ちながら対応。

## 新装後フロア図



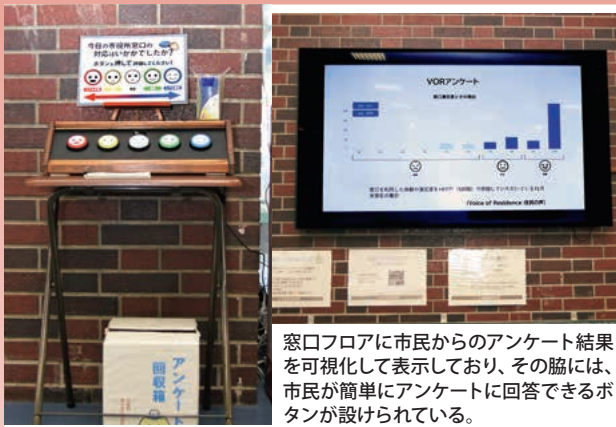
これまでしきりのなかった窓口から、個別ブースや相談室を設けてより安心感が得られる相談ゾーンへ。



予約・発券システムの導入により令和6年のゴールデンウィークは最長18分の待ち時間となった。







窓口フロアに市民からのアンケート結果を可視化して表示しており、その脇には、市民が簡単にアンケートに回答できるボタンが設けられている。

職員や職場の体温計「職員向け説明型ダッシュボード」で市民アンケートや処理時間のまとめを見て、職員は自分たちの状況を確認する。



及川涼介副市長。平成29年4月総務省入省、マイナンバー制度等を担当。令和2年7月(株)グラフアーに転職し、自治体の行政手続きデジタル化などを支援。令和4年4月から現職。

## 市民に寄り添う市役所になる

「書かないワンストップ窓口」は実現を見た。オンライン化を進めるため、若い世代を対象にした幼稚園の入園手続も開始した。しかし、「ワンストップ」といっても、“安心できる相談窓口”には時間と人材が必要です。たとえば、母子手帳は多くの手続の一つとして案内するより、保健師からいねいに説明してもらいたいですよね。速さも大切ですが、専門性の高さやじっくりと相談できる環境づくりにも注力していきます」と話す山下さんに、今回の改革の成功要因を聞いてみた。それは職場の業務環境の引き上げだったという。デジタル化の遅れが指摘されていた中、「職員一人ひとりにモバイル端末が提供されました。無線LANの導入、インターネットへの容易な接続が実現したことで、職員のモチベーションは大いに上がりました」。

投資を推進したのが、今回の業務改革を牽引した及川副市長である。「日

本一市民目線の市役所」という目標を打ち立てたこと、窓口は市民の皆さんが悩みを解決できる場所であり、市役所は頼りになる場であること、あるべき窓口の5つの要素など、実現すべき姿を言語化して職員に提供できたことは大きかったと思います。デジタル部だけではなく、各部署が同じ目線で課題を聞き取りながら、解決策を一緒につくっていく必要があります」と、短期間での改革実現について語る。その上で「伴走支援」という言葉を挙げた。「窓口業務改革は市民課をはじめ、多くの課にまたがる取り組みです。担当であるデジタル部が、各課の業務に関してマラソンランナーの伴走者のように愚直に汗をかいて寄り添ったことで、皆が付いてきてくれました。まず、どのような窓口にして、住民にどのような価値を提供したいのか、明確なビジョンがなければならぬ。そして、それを実現するために現場で皆が汗をかくことです」。

副市長は、今後も事業の不断の見直

しを図りつつ、市民が「次の時には改善されている」と感じられる、改革の継続と発展を目指している。その目安となるのが、アンケートを通して吸い上げる市民の反応と要望である。アンケート結果は窓口だけではなく、職員向けのダッシュボードとして公開され、職員が自分たちの業務が適切かどうかを知る“体温計”として活用されている。

「フロントヤード改革」という言葉が広がってきているが、改革そのものが目的ではない。裾野市は日本一市民目線の市役所を目指す中で、デジタルを活用し、市民にどんな価値を提供できるのか考えながら仕事をしている。デジタル化は市民に寄り添い、市民のよりよい生活を提供するための手段の一つなのだ。

行政事務がデジタル空間に移行していく今、裾野市の市民・職員の全体最適を目指したシステムづくりは、今後も続けられていく。

【取材・写真提供 裾野市デジタル部業務改革課】



手続きスペースのキッズスペース。窓口で手続きする親にかわって、職員が対応することも。