

書かない窓口について、現在、国が進めている基幹システムのガバメントクラウドへの移行を踏まえてお伺いいたします。近年、全国の自治体において市民中心の行政サービスへの転換が急務となっております。

特に市民サービスの利便性向上と職員の業務効率化を同時に実現する仕組みとして注目されているのが、いわゆる書かない窓口です。本市でも同じネーミングのサービスはありますが、どうやら中身の充実具合に差があるようで、7月に委員会視察で訪れた北海道北見市では、来庁者が紙に記入する手間を大幅に削減し、転出、転入、出産、死亡など、ライフイベントを届け出る際、庁内の関係部署を渡り歩くことなく総合窓口のような場所でワンストップで手続きが完了する仕組みを構築し、大きな成果を上げていました。

一方で書かない窓口の前提には、基幹系情報システムの柔軟性や住民情報のリアルタイム連携、職員端末、ネットワーク環境の最適化など、高度なデジタルインフラが必要であり、ガバメントクラウドへの移行と密接な関係にあります。

そこで今回は、本市において書かない窓口のレベルアップを見据えた上で、現時点でどのような課題が想定され、今後ガバメントクラウド移行とどのように整合させていくのかという観点から、以下5点お伺いいたします。

先行する自治体では市民が各種申請に対して手書きすることなく、職員との対話の中で手続きが完了する書かない窓口を導入し、高齢者や障害のある方への配慮といったユニバーサルサービスとしても評価されています。本市においてもおくやみコーナーのように、市民に優しい窓口の実現に向けた取組が進められているところではありますが、現時点で本市における書かない窓口についての認識をお伺いいたします。

また、単なるデジタル化にとどまらず対話型、ナビゲーション型の窓口サービスをどう設計していくかが重要とされますが、その点も踏まえてお聞かせください。

御承知のとおり、書かない窓口のレベルアップには、住民基本台帳、税、保険、福祉などの基幹系情報と窓口での対応端末との連携が不可欠です。つまり書かない窓口は単体で成立するものではなく、庁内システム全体の再設計が前提となる以上、ガバメントクラウドへの移行時期と密接に関係してきます。

本市の基幹系情報システムがガバメントクラウドへ段階的に移行されていく中で、書かない窓口に必要なデータ連携や業務設計はどのタイミングで検討されるのがいいと思いますか。システムの責任者として、工程管理について、どのようにお考えかお伺いいたします。

特にガバメントクラウドは、クラウド第一原則に基づいて国が推奨している移行方針であり、財政的な支援もある一方で、自治体側にとっては既存システムとの相互接続の難しさやベンダーロックインのリスクも含んでおりますが、本市としての移行戦略と書かない窓口の連動は描かれているのでしょうか。

書かない窓口のレベルアップは見た目のデジタル機器導入ではなく、根本的には業務の再設計が求められる取組です。申請書のフォーマットが変わるのではなく、住民の意図をどう酌み取って処理に変換するかと

いう本質的な業務改革であると認識しております。

本市においては、現在どの程度まで各業務の標準化、B P Rに取り組んでおられるのか。書かない窓口に対応可能な業務フローの転換について、D X計画推進プロジェクトチームは、庁内での合意形成や現場対応をどう進めていくのか、現状の課題を含めてお伺いいたします。

また、対話型窓口の成功には職員のスキルアップも欠かせません。高齢者や障害のある市民と円滑に意思疎通を図りながら、適切なサービスへとナビゲートできる対人能力とデジタル端末操作の両方が求められるからです。人材育成という観点から、研修計画や配置転換など、どのような体制整備が予想されるのかも併せてお聞かせください。

ガバメントクラウドを活用することで、複数の自治体間での情報共有やA I、R P Aの導入が容易になるという利点がある一方で、個人情報の管理体制については一層の慎重さが求められます。書かない窓口では、職員が聞き取りにより個人情報を画面に入力しクラウド経由で情報がやり取りされるため、操作ログの管理やセキュリティ対策は極めて重要です。ガバメントクラウド環境下での個人情報管理に関するガイドラインの整備や運用上の対策について、どのような準備を進めているのかお伺いいたします。

書かない窓口は単なるデジタル改革にとどまらず、行政の在り方そのものの刷新であり、高齢者や障害者、外国籍の住民など、あらゆる人が分かりやすく利用しやすくなる真のユニバーサルサービスで、自治体の信頼性向上にもつながる重要施策と捉えております。

本市として書かない窓口のレベルアップに向けたロードマップについて、今後どのように設定して市民への周知と社会的合意形成を行っていくのか、その方針と時期をお示してください。

また、単なる利便性向上ではなく、書かないことによって職員が市民と向き合う時間が増えることへの意義や、人に優しい行政の象徴となるような取組をどう位置づけるのか、行政哲学としての視点から御見解をお伺いいたします。

○議長（田窪秀道） 答弁を求めます。加地企画部長。

○企画部長（加地和弘）（登壇）
書かない窓口について、お答えいたします。

まず、基幹業務システム標準化、ガバメントクラウドへの移行計画と書かない窓口との連動についてでございます。

本市の基幹業務システムの標準化及びガバメントクラウドへの移行につきましては、令和8年3月末の導入をめどに、現在、計画的に作業を進めているところでございます。

書かない窓口につきましては令和6年3月にシステムを導入し、市民課において証明書発行や各種異動手続を中心に取組を進めており、今後ガバメントクラウドへの移行に合わせて機能も移行し、標準準拠システムとの連携を図ることで移行後においても書かない窓口への対応を推進していく予定でございます。

今後の書かない窓口への対応におきましては、特に転入手続など、複数の担当課に関わる情報連携が必要となる業務において、システムによる円滑な情報連携を行うことで、よ

り効果的な窓口サービスにつながるものと認識いたしております。

しかしながら、現時点の標準準拠システムにおいては、こうした情報連携機能は実装されておらず、今後、標準化後の機能追加や仕様変更の動向を注視していく必要がございます。

本市といたしましては、こうした動向を踏まえつつ、データ連携や業務設計、工程管理について検討し、書かない窓口による市民サービスの向上に努めてまいります。

次に、各業務の標準化、B P Rの取組状況及びD X計画推進プロジェクトチームの進め方についてでございます。

書かない窓口システムにつきましては、令和5年度事業として導入したものであり、導入に当たっては、主に窓口業務を担う市民課に特化した庁内プロジェクトチームを設置し、検討を重ねた上で整備を行いました。

今後、より質の高いサービスの提供に向け、書かない窓口のさらなる展開と定着を図っていくためには、業務の標準化やB P Rの視点を取り入れ、全庁的な取組として進めていくことが重要であると考えております。

そのため、特定の部局に限らず、幅広い関係部門の参画による部局横断的なチームの再編、構築が必要であり、様々な視点からの意見を集約し全庁的な情報共有を図ってまいります。

また、業務フローの見直しやデジタル実装を推進していくに当たっては、各部署における現場対応能力の向上や専門的な知識を有する人材の育成も重要であると認識しており、今後はこうした人材の確保、育成にも力を入れていきたいと考えております。

次に、個人情報管理に関するガイドラインの整備や運用上の対策についてでございます。

ガバメントクラウドにつきましては、情報セキュリティマネジメントシステム認証の取得をはじめ、国が定める厳格な基準を満たした事業者のみがサービス提供を許可されており、高度な情報セキュリティが確保されているものと認識しております。

また、本市の庁内環境からガバメントクラウドへの接続につきましては、L G W A N接続方式を採用し、加えてネットワーク運用管理につきましては、常時監視体制を構築し、安定した運用とセキュリティの両立を図っております。

今後におきましても、国が示す地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドラインに準拠し、適切な運用体制の下で、個人情報の管理を徹底してまいります。

○議長（田窪秀道） 沢田市民環境部長。

○市民環境部長（沢田友子）（登壇） 現時点での、本市における書かない窓口についての認識について、お答えいたします。

令和6年3月から市民課窓口において職員が市民に聞き取りながら申請書を作成、印刷し、その内容を確認し署名していただくことで手続が行える書かない窓口のサービスを開始いたしました。このサービスにより、氏名や住所等を記入する負担が軽減されるほか、誤字脱字や記入漏れ等の防止が図られるなどの効果が

あり、市民に優しい有効な窓口サービスであると認識しております。

また、手続に不慣れな方に安心感を与える対話型や申請者の状況に応じた手続案内を行うナビゲーション型の窓口サービスにつきましては、今後、調査研究すべき課題であると認識しております。

次に、書かない窓口のレベルアップについてでございます。

まずは引き続き書かない窓口について、市民の皆様への周知に取り組み、多くの方に利用していただけるよう努めてまいります。ロードマップを含めた今後の方針や時期につきましては、庁内プロジェクトチームにおいて業務の標準化等と併せ検討してまいります。

また、書かないことにより職員が市民と向き合い、聞き取りながら手続を進めることで、市民と職員との対話が増え、来庁された方に、より市役所を身近に感じていただけることとなり、行政事務効率優先から市民の利便性向上を考えた、市民に優しい窓口に大きく寄与するものであると考えております。

○議長（田窪秀道） 渡辺高博議員。

○3番（渡辺高博）（登壇） 御答弁ありがとうございます。少々先走った質問に理事者の皆様も戸惑われたのではないかと思います。書かない窓口のレベルアップは市民の利便性向上のみならず、自治体における業務の合理化、さらには行政の信頼性の回復にも直結する取組だと思い質問させていただきました。

この経緯の中でガバメントクラウドの中に包含されるシステム自体、その下位に入ってくるシステムの内容というのがまだはっきりしていないということで、願わくば本来でしたら評価のされている、いわゆる全てが包含されて一括でできるような仕組みになってくれば、一々各自自治体で作る必要もないのかもしれないというようなお話も伺いました。

そうはいえ先行する自治体では、既に独自で作られているところもあるので今回御提案をさせていただいた次第なんですけれども、要はその自治体の方とお付き合いする中で感じたのが、市民目線の行政改革を実行していくということに対して温度差がすごく出るなというようなことを感じておりまして、行政改革の成果が最も市民目線に見える形で現れるのが窓口対応ということで、窓口の雰囲気が変わったことですごくその市の雰囲気が変わったというようなことを伺いましたので、今回取り上げさせていただきました。

実際、北見市で開発されたパッケージというのは既に50を超える自治体で導入されまして、十分に検証も行われていると聞いております。また、転入の際にはそれぞれ導入された自治体から改めて北見市に来るというようなことで、同じパッケージ、アプリケーションを使って作成した書類を持参するようなケースも増えているようです。

先ほども言ったように、それがそもそもガバメントクラウドの中に包含されてしまえば、全国の自治体と同じようなことができるんだと思います。なのでそれを待つのも一つの手だと思うんですけれども、ただシステムの開発に関しましてはそうやって先行する自治体がある以上、従来からの横並びの行政サービスではなく、スピードを競い合う行政サービスが求められていることは事実

でして、これらのシステムを作るときにあったノーコードとかローコード、そういうようなものに対して非常にシステムの開発の手間が以前よりも変わって軽くなってきました。

そういう意味で言うと、今までも何度もそのシステムを書き換えるときに外注費用というものを計上されたりするケースがありましたが、これからはそういう外注したシステムの開発に関して庁内で内製化するようなことも頭に置いて、業務に精通した職員の方々の経験がそれぞれのアプリケーションに反映されるような、そういう時代になっていくのかなと思ったりしております。

それらのことも含めて、業務改革に向けて踏み出すきっかけとなるようにしていただきたいなと思っております。お願いして、次の質問に移らせていただきます。