

令和7年12月9日

豊頃町議会議長 中村純也様

総務文教常任委員長 大谷友則

総務文教常任委員会所管事務調査結果報告書

本委員会の所管事務について、調査の結果を次のとおり会議規則第77条の規定により報告します。

記

1 調査事項

(1) 書かない窓口導入による成果について

2 調査の方法

説明聴取

3 調査期日

令和7年11月10日

4 調査の経過と結果

本町では、来庁者の窓口手続における記入負担の軽減と窓口対応職員の業務負荷の軽減を目的に、令和7年1月から書かない窓口システムを導入している。

「書かない窓口」とは、来庁者が申請書や届出書などを自分で手書きすることなく、職員の支援により手続を完了させる仕組みのことである。具体的には、マイナンバーカードや運転免許証などの本人確認書類を機械で読み取ることで、氏名、住所、生年月日、性別といった基本情報が自動的に申請書等に印字され、その他必要事項を職員がシステム入力することで、来庁者が記入することなく申請書を作成できる仕組みのことである。現在は、役場で行われているほぼ全ての手続が書かない窓口システムに

より対応できるようになっている。

次に、書かない窓口運用に係る経費については、令和6年度に書かない窓口システムを導入し、事業費は4,400,000円で、財源はデジタル田園都市国家構想交付金（補助率2分の1）を活用し、1階窓口に顔認証機能付き書類作成サポートシステムを1台配置したほか職員サポート型の端末を各課に計7台配置している。

なお、当該システム運用保守に要する経費は、令和7年度予算額で年間234,000円である。

書かない窓口導入による成果については、一点目に来庁者の申請書記入の時間や待ち時間の短縮が挙げられる。従来、申請書の記入に1件あたり5分から10分程度要していたものが、書かない窓口の導入により1、2分で完了できるようになったことで、来庁者の待ち時間は平均3分から5分程度短縮された。

二点目は窓口対応職員の業務負荷の軽減であり、従来、申請書ごとに記載方法の説明や記入誤りなどの確認が必要であったが、書かない窓口の導入によってこれらの事務作業が省略できるようになった。

5 まとめ

本調査では、書かない窓口の導入によって、来庁者、窓口対応職員双方の負担が軽減されていることが確認できた。特に出生や死亡、転入転出などの住民異動に伴う複数の課にまたがる手続において効果が大きいと思われる。

なお、職員の業務負荷の軽減という点では改善の余地があり、例えば、住民基本台帳事務において大きな業務量を占めている受付後の事務処理は、書かない窓口システムと事務処理システムが独立しているため、従来どおり手作業で行われている。

委員からは、書かない窓口システムと事務処理システムとのデータ連携や定型的な入力処理を自動化するソフトウェアの導入などにより、窓口対応職員の事務負荷を更に軽減できるのではないかといった意見が出された。

以 上