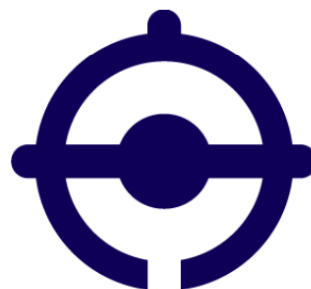


令和6年10月24日（木曜日）

## 千葉県船橋市



市章

### 1. 市の概要

○市役所の所在地

千葉県船橋市湊町2-10-25

○面積：85.62km<sup>2</sup>

○人口：647,319人（令和6年4月1日現在）

○世帯数：302,345世帯（令和6年4月1日現在）

○令和6年度一般会計当初予算：2,352億5,000万円

船橋市は、千葉県の北西部に位置し、都心や成田空港から近いばかりでなく、京葉港や豊かな交通網を併せ持つなど、非常に恵まれた立地条件を備えたまち。成田山に参拝する佐倉街道の宿場町として栄え、昭和12年4月1日に船橋町、葛飾町、八栄村、法典村、塚田村の2町3村が合併して「船橋市」が誕生した。

やがて東京に近いという地理的条件を生かして近代的な都市へと発展し、市制施行時には4万3000人ほどだった人口も、現在は64万人を擁する、全国有数の都市に発展している。

都市としての便利さだけではなく、沿岸部の恵み豊かな干潟「三番瀬」には、カニやアサリが生息し、漁業が盛んで、内陸部では商業、農地、住宅が広がり、現在も幅広い産業が行われている。

### 2. 視察内容

#### 【視察先】

- (1) 書かない窓口
- (2) おくやみコーナー

#### 【視察目的】

書かない窓口は、手続きの効率化等により住民サービスの向上や窓口の混雑解消となるものであり、杉並区でも令和8年度に構築、実装の方向で進めている。また、身近な方が亡くなった際の区役所での手続きに関する総合的な案内窓口としての「おくやみコーナー」は、杉並区でも令和6年9月より開設していることから先進自治体の具体的な取り組み、導入後

の成果や課題等を知ること、より区民ニーズに沿ったサービスへと展開していく際の参考になると考え視察した。

## 【視察概要】

### (1) 書かない窓口

#### ①導入の経緯と取り組み内容

住民異動手続きにおいて、様々な手続きを紙で届け出なければならず、市民の負担となり、待ち時間の短縮も課題となっていた。各種課題解消を行うため平成29年12月25日に「書かない窓口」の試験運用を開始、平成30年2月1日より本格導入した。

窓口上で住民が基本情報及び必要事項に答えていくだけで、手続き一覧が調べられ、かつ、それらの手続きに必要な届出書類等を電子で一括して作成できるサービスの構築を行った。

書かない窓口のコンセプトは、「かんたん」「正確に」「わかりやすく」。住民が窓口に来たら職員が申請の内容をヒアリングしながら、カウンターに設置されているパソコンで入力し、申請書類の作成を開始する。住所変更手続きに必要な住民異動届は、職員が作成した住民異動届に署名をするのみ。ヒアリングによって関連手続きに必要な申請書の一部（9業務20種類）も作成され、必要な各種申請書類を正確に作成することが可能となっている。また、手続き一覧や案内書を併用することで、役所側の案内漏れと申請者側の手続き漏れを防止できる。

外国籍の方には、外国語（英語、中国語、ベトナム語）と日本語が記載される。

導入時から大手企業の製品を使用していたが、令和4年3月に製品が撤廃となることをうけて書かない窓口の運用継続を検討するが、市民から好評なサービスのためやめる選択はなかった。結果、令和4年度以降は職員が作成したExcelにて運用を行っている状況。

#### ②導入の成果や課題と今後の取り組み

高齢者や体が不自由な方などが届出書を記載する手間を省略できることから、負担軽減につながり、好評を得ている。

課題1.情報の取り込みについて。令和3年度まで実施していたマイナンバーカードのICチップ活用方法では、マイナンバーカードを所持している方の情報しか読みとることができない。（例:家族4人で引っ越しした場合、1人だけしかマイナンバーカードを所持していない場合は残り3人は窓口システムで基本情報をすべて入力しなければならない。）

職員が作成したExcelにて運用を開始した令和4年度以降は、住基システム情報を活用し、異動事由によって取り込み方法は異なるが、住基連携することで世帯全員分の情報の取り込みが可能となった。

課題2.窓口滞在時間の増加。庁舎全体での滞在時間が縮小傾向にあるものの、情報入力に時間がかかるため戸籍住民課での処理時間は通常より増加。繁忙期等の異動者が多い時期は使用を停止している。（例：転入受付時の紙での受付は30分に対し窓口システムは45分）

今後は、令和7年11月に情報システムの標準化の移行完了予定のため、書かない窓口の新運用方法についても現在検討している。



### ③所感

従来、申請者は複数の手続きをする際、「氏名」「住所」「性別」「生年月日」の基本情報を何度も記入する必要があったが、書かない窓口の導入により、申請者は職員のヒアリングに回答するだけで申請書を作成でき、手続きの効率化や窓口の混雑解消に寄与している。一方で、申請者の窓口滞在時間が増加する課題もあり、課題解決のための動きを注視していきたい。また、現在は職員が作成したExcelで運用を行っているため、ヒアリングによって抽出される項目は船橋市の制度に適用するものとなっており、同システム（職員が作成したExcel）をそのまま杉並区で導入することは難しいと考える。和歌山県紀の川市では、今年1月から全国初となるデジタル庁が推進する自治体窓口DX SaaSを開始し、書かない窓口を始めた。自治体によってシステムが異なり、運用方法や課題等も異なるためさまざまな自治体の事例を調査し、住民の利便性向上と業務の効率化を図ることで更なるサービスの向上を目指したい。

## (2) おくやみコーナー

### ①導入の経緯と取り組み内容

亡くなられた際は、それに伴って多岐に渡る手続きが必要となり、おくやみコーナーやおくやみハンドブックは、これらの手続きを、大切な人を亡くされたご遺族が少しでも負担なく行っていただけるようにサポートするもの。亡くなられた方のご遺族が必要な手続きをスムーズに進められるよう、令和2年に戸籍住民課で、おくやみコーナーの受付開始とともに、戸籍住民課や各出張所などでおくやみハンドブックの配布も始めた。

おくやみコーナーは、事前予約制で、ご来庁いただいたご遺族と面談し、聞き取りながら得た情報をもとに必要な手続きを特定して、手続きの必要な窓口のご案内や申請書などの作成支援を行う。おくやみハンドブックは、ご自身でよりスムーズに進められるよう、市役所での手続きなどをまとめたパンフレットで、死亡届を出されたご遺族または葬祭業者に、戸籍住民課・各出張所・船橋駅前総合窓口センターでお渡ししている。

### ②導入の成果や課題と今後の取り組み

令和5年度の利用状況は、3,092件、1日平均12.7件で船橋市に住民登録がある死亡届で受理件数をもとにした利用割合は、49.5%となっている。高齢のご遺族は市役所での手続きになじみのない方も多く、手続きを安心して進められるようおくやみコーナー窓口でサポートを行ったり、おくやみコーナーの電話案内により必要な手続きを特定し市役所まで出向かなくても自宅近くの出張所等で手続きを進めることができる場合もあり、死亡手続きに関する総合相談窓口として、ご遺族等の負担軽減に寄与しており満足の声が多い。

また、令和5年度よりおくやみハンドブックの広告掲載事業により無償提供契約を締結し費用負担がゼロになったことでこれまでは配布制限を行っていたが現在は市民の希望者にも配布が可能となった。

今後は、ワンストップ化の推進に必要な庁内情報連携基盤の構築と事務スキルの向上に課題。各担当課の事務を受理するにあたって制度理解と添付書類等の審査力が必要となるが、例外的な処理も多く把握しきれない。すべてがわかる職員は存在しないため、広範囲の事務処理について制度説明と書類審査のスキルを持った職員を育成していく必要がある。



### ③所感

これまでは、亡くなられた際の必要な手続きがわからない、各種手続きが多岐にわたるため市役所内の複数の窓口を行き来しなければならないといった負担があったが、ご遺族がおくやみコーナーを利用することで、庁内の12課23業務を受け付けることができ、ご遺族の負担軽減につながっている。

おくやみコーナーは、市役所1階の戸籍住民課の一面に設けられており出生や婚姻の手続きをする窓口のすぐ横にあったが、スペースの問題からこの場所になったという。大切な人を亡くされたご遺族の心情への配慮やプライバシーの確保といった面からどこに設置するかは重要だと感じた。杉並区でも今年9月からおくやみコーナーを開設したが、開始して約2か月が経過した10月29日現在、利用状況は43名で1日1.5人ほどとなり、今後も需要が見込まれる。「どこに相談していいかわからなかったのがよかった」と好意的な意見がある一方で「仕事終わりだといけない」といった声もあるが、開始間もないので利用者の声を聞きながらより利用しやすいサービスとなることに期待したい。

