

令和 7 年度総務企画環境委員会 行政視察報告

中津市議会議員 大塚 正俊

1. 兵庫県伊丹市（7 月 23 日 13 時 30 分～15 時）

テーマ：スマート窓口システムについて

伊丹市（いたみし）は、兵庫県南東部の阪神間に位置する人口 194,821 人、行政面積 25 km²、兵庫県内で尼崎市に次いで人口密度 2 位を擁する市です。大阪国際空港（通称「伊丹空港」）の滑走路の大半を擁する都市で、大阪・神戸の衛星都市・ベッドタウンの一つとされています。

□スマート窓口システムの概要

伊丹市では、市民と職員の双方に優しい「スマート窓口」に取り組んでいます。これは〈行かなくていい〉〈書かなくていい〉〈待たなくていい〉の三つをコンセプトとするもので、令和 4 年 11 月の新庁舎開庁に合わせて「書かない窓口」（18 部署 141 手続き／2023 年 4 月 1 日現在）と「オンライン申請サービス」（136 手続き／同）を開始しました。これにより「いつでも・どこでも」手続きができるとともに、来庁して手続きを行う場合でも紙の申請書に手書きすることなく、設問に答えてタブレット上でサインをするだけで、市民の利便性向上と負担軽減を図っています。

ただ、これにより職員の負担が増えることになっては、せっかくの取り組みも長続きしません。そこで、導入準備では単に紙の業務をデジタルに置き換えるのではなく、申請フォームの工夫や手続き上のムダの削減などを図り職員の負担軽減にも取り組んでいます

□Smart Itami 3 つのレスとスマート窓口の基本コンセプト

1. 「書かなくていい」窓口

- ・液晶タブレットを用いることで、紙への手書きを不要に
- ・複数の申請書で共通の項目は一度の入力で完結

2. 「待たなくていい」窓口

- ・オンライン事前申請により窓口での処理時間短縮
- ・「書かせない窓口」で 1 件当たりの窓口処理時間短縮により、待合いの待機時間も短縮

3. 「行かなくていい」窓口

- ・自宅等でのオンライン申請完結により来庁レスに

□スマート窓口システムとは

市役所窓口での不満点に挙げられる書く負担を軽減

①おくやみに関する手続きに来庁した際に、最初に訪れる課(市民課)での記入内容を QR

コード化できる。⇒以降、他課の処理では同様の内容の記入が不要

②おくやみに限らず窓口業務課にはタブレット端末を設置。来庁者は従来の紙の申請書を記入する代わりに職員による入力内容の確認や電子署名のみで手続きを完了することができる。

□申請手続きが「らくらく・かんたん」に完了できます。

STEP1 事前申請で窓口の手続き時間を短縮！

- ・申請内容をオンラインで事前に回答いただくことで、窓口でのお手続き時間を短縮することが出来ます。もちろん、従来通り、事前申請しなくてもお手続きできます。

STEP2 窓口待合状況をリアルタイムで確認！

- ・番号発券システムの導入！

番号発券機から目的の窓口手続きを選択して、番号札を発券。番号の順番で窓口へ案内します。ライフイベントの手続きなどで複数の窓口で手続きが必要な場合は、何度も番号札を発券する必要はなく、最初の番号札を各窓口で引き継いでスムーズにご案内します。

- ・ディスプレイで待合状況を確認！

待合状況は窓口付近に取り付けられたディスプレイで確認できます。呼び出しの際は音声でも案内します。

- ・順番が近づいたらメールでお知らせ！

番号札に印字された二次元コードを読み取って、メールアドレスや電話番号を登録すれば、順番が近づくとメールでお知らせが届くので、好きな場所で待つことが可能です。

- ・待合状況をオンラインで確認！

リアルタイムで各種窓口の待合状況をスマホ等から確認できます。来庁前に待合状況を確認して、混雑している時間帯を避けることができます。

STEP3 スマート窓口で簡単・便利にお手続き！

- ・「書かなくていい」「待たなくていい」スマートな窓口を目指します。

窓口では専用のタブレットを使って、職員が申請内容を聞き取りながら、ご来庁者と一緒に必要な申請書を作成します。ご来庁者は、署名等の必要最低限の記入だけで、”簡単”に申請書を作成することができます。また、事前申請をされた方は、職員に二次元コードを提示すれば、オンラインで回答された内容で申請書を作成しますので、聞き取りに必要な時間も短縮され、大変”便利”です。

- ・別の窓口でも聞き取り内容を引き継ぎます。

市民課での引越届や死亡届（おくやみコーナー）等では、複数の窓口を回る必要がありますが、初めての窓口で聞き取りした氏名や住所等は、二次元コードを利用して別の窓口に引き継ぐので、何度も同じ情報を聞くことはありません。

□スマート窓口システム導入に要した経費と財源内訳(国補助・起債など)

- ・スマート窓口システム(TKC)
導入費:37,739 千円 【財源:新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金】
運用費: 8,283 千円
- ・スマート窓口システム(富士通)
導入費:34,100 千円 【財源:新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金】
運用費: 4,224 千円
- ・窓口タブレット(端末含む)
導入費:17,350 千円 【財源:新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金】
運用費: 0 円

□スマート窓口導入実績(2024 年 4 月～2025 年 3 月)

- ・107 手続き 25,433 申請について、スマート窓口による 記入レスを実現しています。

□オンライン申請ポータル登録者数と利用者数、及びオンライン決済の推移件数

- ・登録者数 ; R4 年度末、5 年度末、6 年度末で、1545 名、11776 名、30661 名
- ・利用者数 ; 集計なし
- ・オンライン決済 ; R5 年度 277 件、R6 年度 1581 件

■考 察

中津市においても「書かない市役所」を目指して取り組みを進めていますが、「おくやみコーナー」に行ってもいくつもの書類に、住所、氏名、生年月日等の情報を申請書に記載しなければなりません。伊丹市のシステム署名等の必要最低限の記入だけで、“簡単”に申請書を作成できるシステムや事前申請システム、オンライン申請の導入を早期に導入し、「待たせない市役所」「行かなくていい市役所」も実現すべきと考えます。

システムの導入には 89,189 千円もの予算が必要となりますが、新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金(100%)を活用したことは先見の明があります。現在、同様の補助金はありませんが、高率補助金や優良起債を活用して財源を確保すべきと考えます。

また、このシステムを導入するとなると庁舎 1 階の窓口スペースが手狭であるため、市営駐車場を立体駐車場とし、分庁舎の整備により窓口業務を 1 階フロアで完結できるようにするとともに、教育委員会や上下水道部を本庁舎に戻すことも検討してはどうかと考えます。