

# 行政視察報告書

令和 4年 1月 19日

会 派 名 江南藤クラブ  
会派代表者 大藪 豊数

(参加者： 大藪 豊数 )

研修参加の結果について、次のとおり報告します。

|       |   |
|-------|---|
| 年 月 日 | 令和3年12月20日(月)   |
| 視察時間  | 午前10時00分～午前11時30分   |
| 視察先   | 犬山市役所   |
| 視察項目  | 視察内容<br>『書かなくていい窓口』について<br>挨拶：犬山市議会 中村 貴文 議員<br>説明：市民課 林 和成 氏<br>その他の職員 |

# 行政視察報告書

|  |   |
|--|---|
| 年月日  | 令和3年12月20日（月）   |
| 視察時間   | 午前10時00分～午前11時30分   |
| 視察先  | 犬山市役所   |
| 視察項目   | 視察内容<br>『書かなくていい窓口』について<br><br>挨拶：犬山市議会 中村 貴文 議員<br>説明：市民課 林 和成 氏<br>その他の職員 |
| <b>■目的</b><br>江南市役所1階の混雑ぶりは、繁忙時期となると何人もが行列を作り、番号札を持って職員から呼ばれるのを待っている市民であふれている。犬山市役所では、何も記述することなく目的の公文書を受け取ることができるという。どのような仕組みで市民に負担を掛けずに事務作業が行われているかを調査研究し、江南市においても、できる事があれば、これを報告・提案していきたい。   |   |
| <b>■内容</b><br>1. たらい回し改善・死亡関連手続きから・・・<br>行政の各種手続きは分かりにくく、面倒くさいと感じる市民は多い。案件によっては複数の関係窓口で、多数の手続きが必要である。その移動や書類記入に多くの負担を感じているはずである。<br>犬山市に住んでいる方が亡くなると、死亡に関連する手続きは30種類ほどあり、その手続きを取り扱う担当課は12課にわたる。遺族は悲しむいとまも許されないのが、過去の犬山市の窓口であった。大切な方を亡くされ、精神的にも不安定な時に市役所内の各関係窓口に移動することは大きな負担であった。<br><br>2. 改善へ・・・<br>こうした状況を改善しようと、平成28年9月より、手続きに来庁された方が、各課の窓口に移動するのではなく、手続きに関係する課の担当職員が順番に来庁者の待つ窓口に来て手続きを行う形に見直しをした。<br>本来ならシステム改修を行い、抜本的に改善するのが理想だが、経費もかなり必要となるので、当面は職員が動くというアナログな方法で手続きに来られた方の移動の負担を軽減した。 |   |

### 3. その後の展開・・・

死亡に関連する手続きの業務改善は小さなことかもしれないが、これを応用していけば、更なる市民サービスの向上につながる。そんな考えから、過去を検証し、転入・転出・出生はもちろん、住民票や戸籍の謄本発行などに至っても、各種書類の記入負担を軽減するため、手続きの簡素化をはかった。

### 4. 急がばまわれ・・・

おそらく職員は大変だろうと思い、実際に聞いてみると『大変です』と正直に伝えてくれた。しかし、お年寄りなどが書類を提出する際、記述された文字が読めず、何度も訂正をお願いすることよりも、職員が聞き取りながら書いてあげた方が仕事を早く済ませられることを考えると、後者の方が良いことが分かる。

### 5. システムの充実化・・・

令和3年度になり、システム構築もして名実ともに書かなくてもいい窓口ができた。実際に犬山市の市民課窓口で、江南市の住民票の写しを発行してもらった。

申請したのは、江南市の住民であるが、受け取りのサインを書いただけで、印鑑もサイン以外の記述も全くすることなく、江南市の住民票の写しが取れた。しかし、隅っこに藤花ちゃんではなく、ワン丸くんが描いてある写しに違和感があった。

## ■所感

### ◎費用対効果を考える・・・

費用とは全てを現金化することばかりではなく、時間を費用に換算すると、これほど無駄な時間に注目したアイデアはないと思う。人件費と市民サービスの満足を天秤にかけた形とはなったが、そのどちらにもメリットがあったのであるから、江南市においても模倣すればよい。

### ◎新型コロナウイルス感染拡大の今だからこそ・・・

犬山市役所1階の市民課カウンター前、お昼ごろに市民が恐ろしく少ない。この日は数名だけがカウンターに腰掛けて職員とお話ししている。何か書いている様子はない。まさに感染症対策としても効果的である。

### ◎今後の課題・・・

すでに犬山市はシステムを構築しているため、受付もタッチパネルを使っているが、これをアナログで行うと、そこに行列ができる可能性がある。まずはこの行列をどう解消するかが課題であろうと考える。

### ◎結論・・・

すぐに取り組むべきであると考えた。