

令和6年2月9日

福津市議会
議長 高山 賢二 様

市民福祉委員会
委員長 米山 信

市民福祉委員会報告書

令和5年第6回福津市議会定例会において、議決を受けておりました閉会中の所管事務調査について、その調査結果を会議規則第110条の規定により、下記のとおり報告いたします。

記

1. 調査事項

市民課窓口の混雑対策について

2. 期日

令和6年1月12日（金）

3. 調査にあたって

現在、市民課窓口には住民票や戸籍証明書・所得証明書などの諸証明や異動手続等に多くの市民が来庁している。市役所1階のロビーは常に手続き待ちの市民で混雑している印象があり、特に繁忙期には長い待ち時間の発生が懸念される。本市では申請書はすべて手書きであり、記入に要する時間や書き違いの修正等で、対応に時間がかかっているのではないだろうか。先進自治体では手続きをデジタル化することにより、待ち時間の短縮と共に職員の作業負担も軽減できる「書かない窓口」の導入が進められており、本市でも導入の可能性はあるか、市民窓口の混雑対策の現状について、調査を実施した。

4. 調査結果

①来庁者について

申請者の男女比や年齢別について、窓口担当に聞き取り調査をした結果、手続きには本人や家族などが申請に来ており、年齢層などに偏りがないと捉えている。

引越しシーズンが年間通して一番の繁忙期である。令和4年度をみると窓口で証明書を発行した件数は、3月4,929件、4月4,321件となっており、閑散期は11月3,836件と12月3,623件であり、6月が4,907件と多くなっている。

また、呼び出しまでの待ち時間は概ね1分～4分となっている。令和4年度はマイナポイント事業によりマイナンバーカード関係の申請が急激に増加し、全体の待ち時間に支障が出たが、事業の終了と共に通常の状態に落ち着いている。

外国籍者対応については、福津市は外国人が約600人で技能実習生が多いと考えられ、窓口に来る時には日本語がわかる随行者と一緒にすることがほとんどで、コミュニケーションの不都合は生じていない。

②窓口業務について

異動に係わる申請書は1種類。証明書の発行は「住民票等・印鑑登録証明書交付申請書」「戸籍などの交付申請書」の2種類となっている。証明書発行の件数は平成30年度64,661件、令和4年度50,157件。津屋崎行政センターでは平成30年度は5,854件、令和4年度が2,904件と全体的に減少している。

窓口の職員体制は、市民課職員10人、再任用職員1人、会計年度任用職員14人、委託業者13人がシフトを組みながら窓口業務にあたっている。係は市民係と市民総合サービス係の2係あり、市民係では住民基本台帳事務などの事務事業をおこなう職員が5人、会計年度任用職員が12人、戸籍事務は職員3人が窓口業務にあたっている。市民総合サービス係は津屋崎行政センターの運営にあたる職員が1人、再任用職員1人、会計年度任用職員2人が窓口業務にあたっている。勤務形態として、再任用職員は週3日の勤務、会計年度任用職員のうち4人がフルタイムで、残り8人が週3日程度の勤務体制をとっている。

窓口業務に係わる一人当たりの業務量は、証明書発行であれば平均すると1日約60件から70件で、戸籍異動であれば約5件である。1件当たりの対応にかかる時間は証明書発行で約2分、住民異動で約20分～30分、戸籍異動で約30分～1時間かかっている。

平成28年度にスタートしたコンビニ交付については、当初年度当たり1,000件で推移していたが、マイナンバーカードの普及とともに増加し、令和4年度は12,805件で、住民票と印鑑証明の全体に占める割合が19%を超えている。令和5年度は約25%に伸びる見込みである。

書類作成・入力時に発生しやすいミスと予防策については、事務者が申請書に記入する際の誤りやパスワードの入力の誤りが発生しやすいので、予防策として記入の際は総合案内の職員がサポートをおこなっている。またパスワードの入力に関しては顔認証マイナンバーカードがスタートしたので、パスワードの管理が難しい事務者には顔認証を推奨している。

③設備について

待合室のレイアウトの改善は、平成 27 年度に窓口全体の改修をおこなった。また、令和 4 年 8 月に総合案内後方に「らくらく申請」の機器を設置した。設置後 9 月～11 月の 3 か月間で 125 件、令和 5 年度の同じ期間で 432 件と利用数は増加しているものの、業務の効率化までには至っていない。

④窓口に関する意見や要望について

窓口業務に関する意見や要望については 5 段階評価で 6 項目の市民アンケート調査を例年おこなっている。令和 5 年は平均 4.65 で概ね満足という結果となっている。令和 4 年度も同程度の評価であった。

⑤県内他自治体の窓口混雑緩和の取り組みについて

本市では窓口混雑緩和策として国が推奨する窓口DX「書かない窓口」の導入状況の調査をおこなった結果、導入する自治体は増加してはいるが、効果が上がっている自治体、あまり効果が上がっていない自治体、また撤退する自治体も出てきているとのことだった。本市で導入する場合の効果について、更に研究が必要であると考えます。

5. 委員会からの提言

今回の調査から、マイナンバーカードの普及に伴いコンビニ交付の割合も増加傾向で、窓口業務の混雑対策は概ね取られている。また本年 3 月から進められる戸籍謄抄本の添付の省略化や本籍地以外の市町村で発行が可能になる新システムの活用が始まることになっており、更なる混雑緩和も期待される場所である。

今後の窓口業務の混雑緩和に向け、総務省から「書かせない」「待たせない」に加え、「迷わせない」「行かせない」ことを目的とした「地方公共団体における窓口改革の取り組み」が公表された。この中には、「本庁舎と出張所にリモート窓口の設置」「移動自体が困難な方のための移動窓口による行政サービスの提供」「子育て世帯の優先受付レーンの設置」「窓口事務を行う職員の窓口利用体験調査」などの先進事例も示されている。今後は全庁的な取り組みを行うとともに、効果的な対策を計画的に進めていく必要がある。