

## 委員会先進地視察報告書総括表

1 視察日	令和 4年 7月 28日 ~ 7月 29日	
2 視察地・項目	① 埼玉県 入間市 市・町	死後の行政手続きデジタル化構想の協定締結について
	② 千葉県 船橋市 市・町	デジタル推進への取組について・書かない窓口への取組みについて
	③ 県 市・町	
	④ 県 市・町	
3 参加者	1. 城 幸太郎 委員長	7. 山口 弘宣 委員
	2. 光山 千絵 副委員長	8. 山口 理行 デジタル推進課長
	3. 田中 博文 委員	9. 百武 修一 随員書記
	4. 吉田 博 委員	10.
	5. 田中 秀和 委員	11.
	6. 古閑森 秀幸 委員	12.
4 視察経費	530,900 円 ※ ( 9 ) 人分	

# 委員会先進地視察報告書

報告者 城 幸太郎

1 視 察 日	令和 4 年 7 月 28 日		
2 視 察 地	埼玉県 入間市		
3 参 加 者	行財政改革等調査特別 委員会		
	1. 城 幸太郎	委員長	7. 山口 弘宣 委員
	2. 光山 千絵	副委員長	8. 山口 理行 デジタル推進課長
	3. 田中 博文	委員	9. 百武 修一 随員書記
	4. 吉田 博	委員	10.
	5. 田中 秀和	委員	11.
	6. 古閑森 秀幸	委員	12.
4 視 察 項 目	死後の行政手続きデジタル化構想の協定締結について		
5 視察先選定理由・目的	大村市に10月ワンストップサービスを目指し『おくやみコーナー』が設置される。入間市は遺族の負担を軽減する社会の実現のため、日本で初めての「埋火葬許可 DX 化推進に関する協定」を民間企業と締結したので先進地として視察先に選定した。		
6 視 察 内 容	<p>民間企業と行政とが連携し、エンディング領域のデジタル化及び行政のペーパーレス化推進に貢献するため死後の行政手続きや火葬場のオンライン予約などの実証実験をはじめた。</p> <p>★期間：令和4年7月26日～令和5年3月31日</p> <p>★参加企業：病院、葬儀場、火葬場が各1社</p> <p>◆<u>現在・・・すべてペーパー（来庁が必要）</u> ◆<u>将来・・・「来なくて済む市役所」</u></p> <p>【死亡診断書の発行】 医療機関⇒遺族</p> <p>【火葬許可証】 自治体⇒遺族 →→→デジタルで発行、連携、保管</p> <p>【埋葬許可書】 火葬場⇒遺族</p> <p>協定締結企業は2019年9月創業の新しい企業であり、遺品整理、骨董品買取のオンライン集客、ドローンパイロット派遣会社等を創業・運営し後に上場企業に売却してきた。今回もシステムを作り上げ最終的には売却するのではないかと考えられる。</p>		
7 委員会所見	<p>どこの自治体も死亡診断書、火葬許可証、埋葬許可証の手続きはほぼ葬儀社が代行しており金銭的には別として市民はそれ程負担を感じていないと考える。</p> <p>火葬後の行政的手続きの簡素化を目指す『おくやみコーナー』を開設するためのアイデアが見つけられると考えていたが当面は埋葬までのデジタル化を進め、次のステップで行政手続きのワンストップ化を目指すとのことであった。</p> <p>死亡診断書は法務省、火葬、埋葬許可証は厚労省であり火葬許可証は原則紙ベースと決められており高い障壁になっていると聞かされた。</p> <p>昨年、新設されたデジタル庁とも協議を進めているようだが、デジタル化だけに担当庁のリーダーシップが問われるし、庁が力を発揮出来なければすべての DX は前に進まないで入間市長と提携企業でデジタル庁に度々足を運んで協議している。</p> <p>デジタル庁もこの DX には関心を示しているとのことだった。</p> <p>日本の総人口は減少の一途をたどるが死亡者数は2040年～2045年まで増加が続くと</p>		

予想され葬儀の件数は増え続ける。

エンディング市場は葬儀市場だけで1兆6000億円/年、法事、法要、仏壇などの周辺市場で2兆3700億円/年、相続などの手続き関連や介護などの市場を入れると日本国内では珍しい高成長が約束された巨大市場である。

地場産業がほとんどの葬儀業をデジタル化によるDXで連携し事業の拡大を計画しており、いち早くイニシアチブをとりたいのだと感じさせられた。

葬儀もやはりビジネスなのだと改めて考えさせられた視察だった。

以上

# 委員会先進地視察報告書

報告者 光山千絵

1 視察日	令和4年7月29日	
2 視察地	千葉県 船橋市	
3 参加者	行財政改革等調査特別委員会	
	1. 城 幸太郎 委員長	7. 山口 弘宣 委員
	2. 光山 千絵 副委員長	8. 山口 理行 デジタル推進課長
	3. 田中 博文 委員	9. 百武 修一 随員書記
	4. 吉田 博 委員	10.
	5. 田中 秀和 委員	11.
	6. 古閑森 秀幸 委員	12.
4 視察項目	デジタル推進への取組について	
5 視察先選定理由・目的	オンライン申請や書かない窓口について参考とするため	
6 視察内容	<p><b>船橋市について</b></p> <p>東京湾奥の中心部に位置する県下第2の都市で、政令指定都市を除く市として最も人口が多い。9路線35駅と充実した鉄道網があり、東京のベッドタウンの性格が強い。船橋駅周辺や臨海部には大型商業施設が立地する首都圏有数の商業激戦地。</p> <p>説明：総務部 デジタル行政推進課 DX推進係 宮内大史郎 係長 市民生活部 戸籍住民課 飯田宏行</p> <p><b>1. デジタル化推進について</b></p> <p>理由：行政の仕事は増大傾向にあるが職員数は増えず、将来的には減少が見込まれる。市民サービスの維持、向上のためには、業務の負担軽減が必須。</p> <p>デジタル化推進の方向性</p> <p>(1) 2つの視点 視点1 単にデジタル化することが目的になっていないか 視点2 真に利用者目線に立ったものか</p> <p>(2) 5つの基本方針</p> <p>基本方針1 デジタル技術を活用した便利で快適な市民サービスの提供 基本方針2 デジタル化による行政運営の効率化 基本方針3 誰一人取り残されない、人にやさしいデジタル化 基本方針4 徹底的な安全性の確保 基本方針5 職員の意識改革と人材育成～デジタル化のカギは人なり～</p> <p><b>2. オンライン申請について</b></p> <p>市独自のシステムを導入して約2年、現在1,033様式を公開している。オンライン申請受付総数は127,521件</p>	

特に職員採用試験申込のオンライン受理率は 92.9% (R2 年度)

### 3. オンラインシステムの選択肢 (R2 年度当時)

県の電子申請システムを共同利用・・・経費が安く、人的コストも軽減可。柔軟性は低い。

市独自のシステムを導入・・・費用は高いが、柔軟に運用できる。研修体制も充実。

ぴったりサービス拡充を待つ・・・国の動向次第となるが、補助金等の活用が期待出来る。

### 4. 書かない窓口について

開始日：平成 30 年 2 月 1 日

(H29 年度総務省の業務改革モデルプロジェクトとして採択された後)

実施場所：戸籍住民課 住民移動窓口 (最大 6 窓口)

対象手続き：住民異動届 (転入・転出・転居・世帯変更)

#### かんたん

- ・「住民異動届」の作成を職員が代行
- ・申請者はヒアリングに回答し、職員が作成した住民異動届に署名するだけ
- ・その他、関連手続きに必要な申請書の一部 (9 業務 20 種類) も作成

#### 正確に

- ・「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

#### わかりやすく

- ・手続き一覧には申請書名、担当課、フロアを表示
- ・申請書を渡さない手続きでは担当課の場所や電話番号等を記載した案内書を渡し、後日手続きする際にも迷わないよう工夫

#### 導入効果

窓口滞在時間の短縮 マイナンバーカードあり - 7.3 分 なし - 4.3 分

導入前と比べ窓口サービスの住民満足度が 90.9% → 95% に改善

### 5. 課題

デジタル化推進の必要性を全職員が理解すること。組織文化・風土の変革が必要。

「書かない窓口」では申請者が多い時期、戸籍住民課でのヒアリングとシステム入力に時間を要して滞留が起きてしまうため、従来の申請方法で行わざるを得ない。

### 7 委員会所見

DX 推進を行う際に「デジタル化することを目的にしない」、「真に利用者の目線に立ったシステムとなっているか」という二つの視点を持って取り組んでいるという船橋市の担当者の話は大変熱が籠っていた。現在自治体職員は、仕事量の多さと人員の少なさから大変な負担感を抱いていると。将来的に益々人員不足は進むと思われる為、デジタル化による業務効率化を進め職員の業務負担軽減が必要であるとのことであった。

しかし、現場職員としては現状でも通常業務で多忙な中、さらにそれをデジタル化する

るという余力がないというのが本音であり、その説得に一番苦勞されているという。書かない窓口については、申請者にわかりやすく正確に手続きを行えるというシステムで市民の利用満足度も高いようだが、申請者が多い時期にはシステム入力で時間を要し窓口が混雑する為、従来の申請方法を行っているという。システム導入をしても、しばらくは従来の方法を併用する必要があるため、現場職員としては二重の負担感になりかねないと感じた。本市のDX推進についても船橋市と同様の課題が考えられる。本市も船橋市の「デジタル化することを目的にしない」、「真に利用者の目線に立ったシステムとなっているか」という二つの視点を持って、DX推進にあたると同時に、根本的な課題として業務量の多さがあるとするならその課題にも取り組む必要があると考える。