

北見市「書かない窓口」 網走市「どこバス」 視察報告書

2024年 4月 25日～26日



北見市



網走市

【目次】

2頁 視察行程

2頁～ 北見市「書かない窓口」について

23頁～ 網走市「どこバス」について

日本共産党 横浜市議団

〒231-0005 神奈川県横浜市中区本町 6-50-10 (市役所内)

TEL 045-671-3032 FAX 045-641-7100

2024年4月25日～26日にかけて、日本共産党横浜市議団（5人+政務活動員2人）は、北海道の北見市の「書かない窓口」、網走市の地域交通事業「どこバス」を視察しました。

【視察行程】

●4月25日（木）

11：15 羽田空港発

13：00 女満別空港着

レンタカーにて北見市役所に移動

15：00 北見市「書かない窓口」視察

レクチャー&窓口見学

北見市内に宿泊

●4月26日（金）

8：30 レンタカーにて網走市役所に移動

10：00 網走市「どこバス」視察

11：30 「どこバス」乗車

15：00 女満別空港発

17：00 羽田空港着

北見市「書かない窓口」

【書かない窓口とは…自治体DX白書より】

北見市では転居や婚姻など、ライフイベントに付随して発生する様々な手続きについて、カウンターを移動することなくその場で手続きが終わる「ワンストップ窓口」と、住民の書く手間を省略する「書かない窓口」を実施しています。

これらを組み合わせた「書かないワンストップ窓口」を実現するため、役所の対面窓口業務を、業務ノウハウを搭載したシステムで支援する仕組み（窓口支援システム）を構築しました。

窓口支援システムは「書かない」を実現できるシステムになっていますが、「書かない」に重きを置いているわけではなく、住民も職員も楽になるワンストップサービスを重視しています。

例えば転居の手続きの場合であれば、転居に付随して「国保」「児童手当」「医療費助成」

「転校」といった手続きをシステムが自動判定して、その場で受け付けする「ワンストップ窓口」となっています。

住民は申請書等に署名するだけで良いので「書かない窓口」という表現をしています。窓口で受け付けの時に使用している帳票類の大部分は、システムから印刷可能で、書かなくても手続きができるようになっています。

【窓口サービス改善の取り組み経過】

視察時の説明と北見市ホームページより

2011年（H23）

2月…北見市行財政改革推進計画（中期）内に「行財政改革について」を位置づける

“ITの便益を最大限に活用した事務処理方法の見直しにより、市民サービスの向上を図ると共に業務の改善に取り組みます。”

・窓口サービス向上研修「市民目線に立った窓口業務の改善」の実施

3月…職員提案「各種証明書申請書の発行および自動集計システムの構築」採用

8月…市役所のおもな窓口部署が「まちきた大通ビル」4階に移転集約となる。主要な手続きがワンフロアでできるように。

11月…「総合窓口推進プロジェクトチーム」の設置。市長、プロジェクトチームメンバー11名を任命。

2012年（H24）

2月…窓口来庁者アンケートの実施（窓口への市民評価調査）

・窓口関係課へヒアリングの実施（課題問題点の整理）

・総合窓口基本計画策定に向けた提言書作成

・窓口に関するアンケート調査報告書作成

5月…北見市 総合窓口庁内会議（課長級会議）設置

8月…「北見市 総合窓口基本計画（案）」を策定

・新人職員を利用者役とした、「市役所窓口体験調査」の実施。

9月…先行作業部会から庁内会議へ、市役所窓口体験調査を踏まえた改善提案。

(できることから改善 6つの具体策)

2013年 (H25)

1月…庁内会議の名称を「北見市ワンストップサービス推進会議」に改称

2月…北見市総合計画第5次実施計画(平成25年度～平成27年度)に掲載“ワンストップサービス推進事業”以後実施計画に位置付け

3月…北見市ワンストップサービス推進計画策定

8月…窓口での住民票・印鑑証明・戸籍証明書の申請が簡単に。証明申請書の記載支援「かんたん証明申請」スタート

10月…証明書のワンストップサービス開始
戸籍住民課で「所得課税証明書」「納税証明書」の取り扱いを開始

11月…市民サービスセンターで「所得課税証明書」の取り扱いを開始

12月…「証明書の交付窓口」で受付番号によるお呼び出しを開始(「広告付番号表示ディスプレイ」の設置)

2015年 (H27)

1月…窓口事務の取り組みについて、本人確認に関する基本的な考え方をまとめ、届出・申請等の手続きの際の本人確認を統一的に実施

・本人確認および申請書への署名を前提とすることで、申請書への押印省略化を推進

・申請書様式作成のガイドラインを定め、共通的なレイアウトにより様式の標準化を推進

10月…窓口支援システムの事務取扱要綱【窓口支援システム 運用スタート】

本庁戸籍住民課窓口にて、窓口支援システムを活用し、住民異動の受付支援(住民異動届のシステム出力)および関連手続きの届出書の記載支援の本運用を開始

2017年 (H29)

3月…市民サービスセンター、本庁税証明窓口、3総合支所、5支所出張所の窓口にて、

「かんたん証明申請」を窓口支援システムでの運用に移行

10月…3総合支所、5支所出張所の窓口にて、窓口支援システムを活用し、住民異動の受付支援(住民異動届のシステム出力)および関連手続きの届出書の記載支援を開始

2018年 (H30)

7月…窓口支援システムを活用し、ライフイベントの届出内容に応じて必要な手続きをシステムでお知らせする「手続き案内書」の本運用を開始

11月～「住民基本台帳システムの入力処理」および「証明書の出力処理」について、RPAを活用した自動化を検討するため、RPAソフトウェアの動作検証を実施。

12月…北見市ワンストップサービス推進会議にて、今後、ワンストップ化の対象とする手続きの範囲を確定。

2019年 (H31 R1)

2月…新たに「転出時の児童手当の支給終了の手続き」のワンストップ対応を開始。

3月…新たに「出生時の市営住宅入居世帯の同居届」のワンストップ対応を開始。

6月…「住民基本台帳システムの入力処理」および「証明書の出力処理」について、RPAを活用した自動化に向け、実証事業を開始。

9月…新たに3手続きのワンストップ対応を開始。(児童手当 額改訂請求手続き(出生)、児童手当 額改定届(減額)、児童手当 支給終了の手続き(消滅届))

10月…新たに2手続きのワンストップ対応を開始。(子ども医療費助成 転出手続き、ひとり親医療助成 転出手続き)、DV等による住民票の住所保護 新規受付時のワンストップ対応化

2020年 (R2)

2月…新たに1手続きのワンストップ対応を開始(飼育犬所有者の住所氏名変更手続き)

3月…新たに4手続きのワンストップ対応を開始(北見市バス乗車証所有者の氏名変更届、転出届、喪失届、出生時の「低体重児届」の受領

7月…RPAの導入により、「住民基本台帳システムの入力処理」および「証明書の出力処理」を自動化。

8月…新たに2手続きのワンストップ対応を開始（転入時の「児童手当 新規認定請求」、出生時の「児童手当 新規認定請求」）

10月…これまで進めてきた窓口業務のワンストップサービスを新庁舎で本格的に運用するにあたり、現行の戸籍住民課業務を再編し、新たに「窓口課」を設置。

2021年（R3）

3月…RPAによる戸籍全部事項証明書の自動出力操作を追加（全国初）

11月…おくやみ手続きのご案内 おくやみ手続きのまとめ受付開始（おくやみワンストップ）（取り扱う手続きはまとめ受付54種類、案内10種類）

2022年（R4）

7月…庁内会議の名称を「北見市ワンストップサービス運用会議」に改称

9月…デジタル庁「デジタル改革共創プラットフォーム」に「書かないワンストップ窓口導入手順書」を提供

2023年（R5）

4月…窓口課でのキャッシュレス決済の開始

視察時の説明資料



説明する吉田和宏市民環境窓口課管理係長



北見市
Mikawa City, Japan
ひと・まち・自然をらめく オホーツク中核都市

2024年度 視察用資料

北見市の窓口サービス改善の取り組みについて



【人口】 110,724人
 【世帯】 61,430世帯（令和6年3月末現在）
 【市の面積】 1427.41平方キロメートル（東西の長さ110km）
 平成18年3月5日、1市3町が合併
 （北見市・雄勝町・常呂町・雄辺島町）
 【9か所の窓口】 市役所本庁舎、3総合支所、5支所出張所

<トピックス>

- ・平成28年度 豊城興主催「行幸甲子園2016」グランプリ受賞（かたん人証明申請）
「窓口受理システム」運用開始 引越しの届出も「書かない窓口」化
- ・平成29年度 総務省 「業務改善モデルプロジェクト」受託
- ・平成30年度 必要な手続きを窓口受理システムでお知らせ「予約きき内書」運用開始
- ・令和3年度 おくやみ手続きのまとめ受付を開始
12月 デジタル庁「秋祭かたん次郎 来訪
- ・令和4年度 夏のDigital甲子園 実務部門（市）ベスト4
9月 デジタル庁 尾崎正樹大臣政務官 来訪
「書かないワンストップ窓口」導入手続書公開
- ・令和5年度 簡便の日・情報通信月間 北海道総合通信局長賞受賞
日本DX大賞2023 優秀賞受賞



役所の手続き（窓口）はなぜ面倒??

<住民目線>

- 1. たくさん書かされる
- 2. 窓口を回される
- 3. 時間もかかる
- 4. 何度も足を運ぶ…?

<職員目線>

- 1. 手続きや制度の複雑化、件数の増加
- 2. 職員数の減少
- 3. 経験の浅い職員の増加
- 4. 縦割りでバラバラ（課別、係別）
- 5. 「分厚いマニュアル」「伝承」頼り
- 6. 紙だらけ
- 7. 問い合わせも多い・・・ etc.

★Point!

- ・最も住民との接点が多く、業務量が多い。
- ・オンラインが進むからこそ、窓口はスリムに、スマートに、ワンストップに
- ・2040問題への対応（今の半分の職員で、今のままのやり方では対応困難に…）



削減可能な自治体

北見市の取り組みポリシー

書かない、やさしい、窓口を回らない

北見市の取り組みポリシー

利便性の向上 職員の業務の効率化



オンライン申請が進むからこそ、役所の対面窓口は、役所の中を回さない「ワンストップ化」が大切であること、そして、対面窓口の裏側はデジタル化し、進化させる必要性があります。

デジタルを使って、職員と一緒に手続きを進める。



ただシステムを入れるのではなく、大切なのは、よりよい窓口の姿を考え抜くこと。

デジタルは、業務改革の先にある。

はじめよう、「書かない×ワンストップ窓口」



② 北見市の窓口業務改善の経過

初期 ～事業化まで～



■ 新人職員による窓口利用体験調査(2012年)

記載台を探す・・・



申請書を探す・・・



申請書がバラバラ

わからなかった



利用者目線について考えた

窓口職員がひたすら説明

■ できることから改善 (2012年)

申請書の書き方を聞くために立ち寄る人も・・・

予算をかけずにできることから実施/若手職員が市長にプレゼン

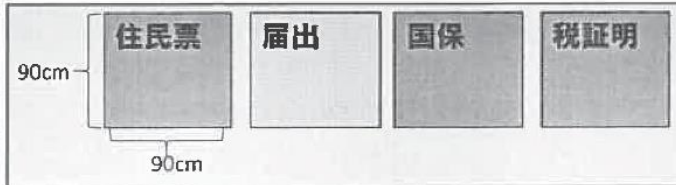
⇒2013年度より事業化

こうした職員の体験が、改善の考え方を身に付け、原動力になった

出典：北見市役所の窓口サービス改善の取り組み経過について <http://www.city.kitami.lg.jp/administration/town/detail/php?content=7237>

Copyright © 2022 Kitami City, Hokkaido, Japan, All Rights Reserved. 6

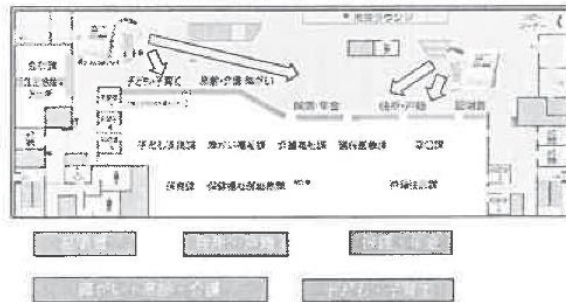
カラーボードを利用した案内表示の変更



できることから改善として
案内看板を職員が**手作業**で作成！



新庁舎のレイアウトにも職員
のアイデアが活かされています



手続きの分野ごとに色分けして表示

証明申請書の統合化 ⇒ 書く回数と窓口を回る回数が減る

before (+業務の集約)



After

誰が

誰の

何を

審査用

証明書の種類や
種類ごとの確認事項は
明細行として収録

1枚で済む

わかりやすい

記入が少ない

ライフイベント別「手続きチェックシート」

手続きをもれなく案内

ライフイベントのワンストップサービスを目指すうえで、まずは「手続きチェックシート」を作成しました。役所の各課の手続きがライフイベントでどのように関連しているかを把握することにも役立ちます。



作成は引越しや戸籍の届出に合わせた7種類（転入、転居、転出、出生、婚姻、死亡、離婚）

・A3タテ見開き



引越しや戸籍の届出に伴って必要となる役所の関連手続きを分野別に一覧化したもの。

発展形「おくやみ手続きガイド」



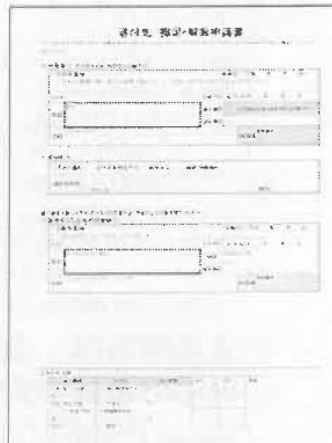
デザインにも工夫が

- ・分野や条件から、当てはまる手続きを自然に探せる。
- ・課名ごとではなく、「分野別」。



申請書様式の標準化

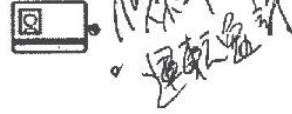
市役所の様々な窓口業務の様式を共通的なデザイン・レイアウトに



- ・氏名、生年月日、住所などの位置はおおよそ同じ
- ・記入や確認の流れに沿った順番
- ・統一的なレイアウト

事務処理にも効率的！

本人確認の統一的な実施



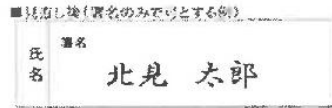
課や手続きごとに
本人確認の手順や基準が異なっていたため、
住民票交付の際の本人確認を基本として統一化

北見市本人確認の取り扱いに関する規則

認印の省略化

本人確認を前提として、押印の必要性に乏しい認印を
原則省略化できることとした。

※法令等で押印が義務付けられている手続きを除く



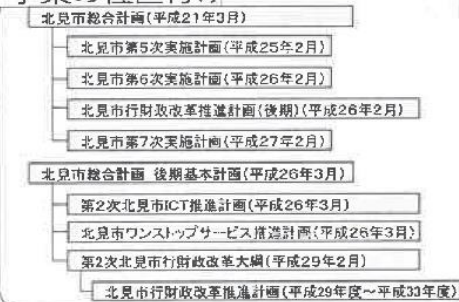
北見市届出書等の押印省略に関する規則

プロジェクトの進め方

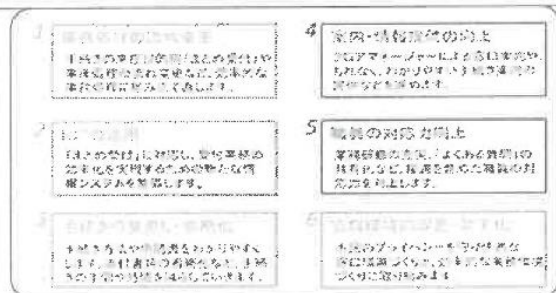
実施体制を作る

①組織の中で、事業計画として位置づけてもらう

事業の位置付け

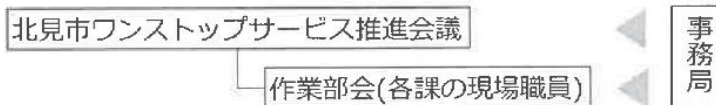


北見市ワンストップサービス推進計画(H25)



②実施事項は、会議体で合意（お墨付き）をもらう

③現場の職員が動けるようにしてもらう（作業部会）

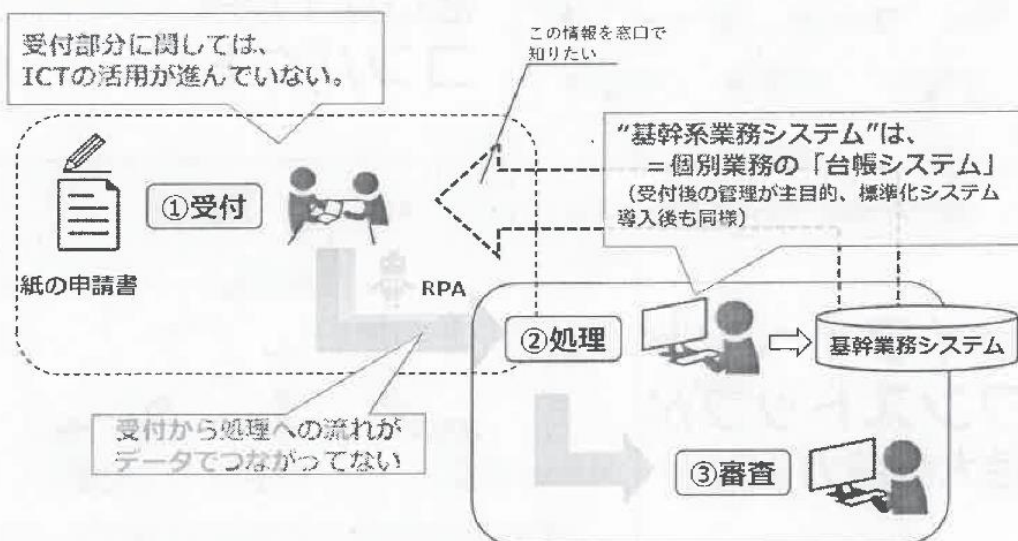


② 窓口支援システムの導入

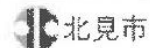
北見市の取り組み事例 (システムを組み合わせる ~DXの「D」登場~)



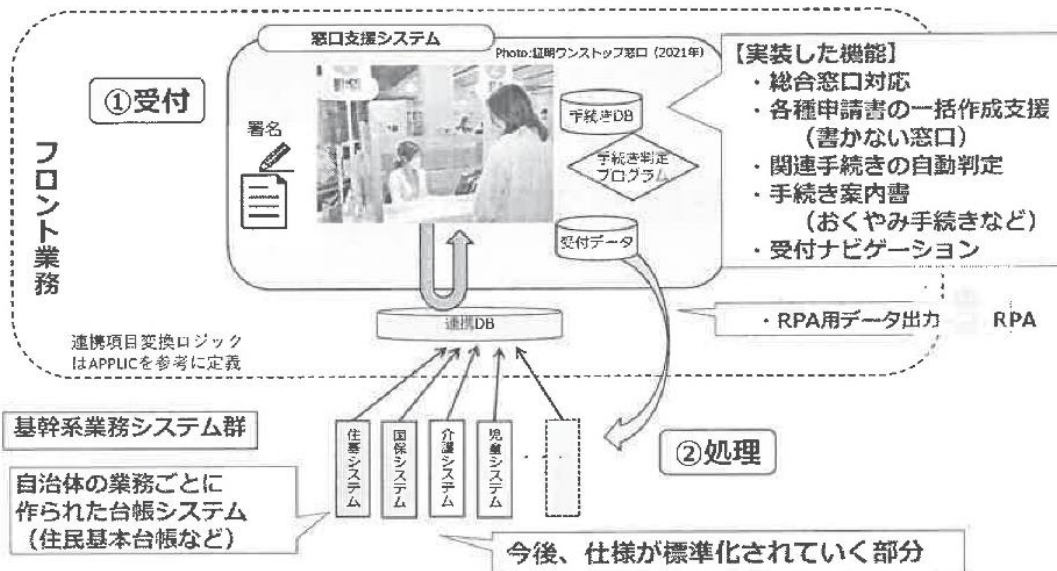
ICTが活きる部分<窓口(対面)受付>



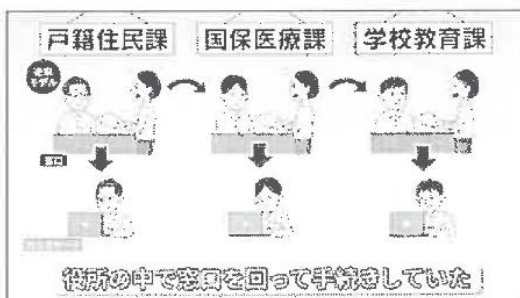
フロント業務を担うシステムを独自開発 (H27・H28)



- ・受付業務をシステムで支援する仕組み
- ・受付に必要なとなる行政手続きの情報を整理し、データベース化



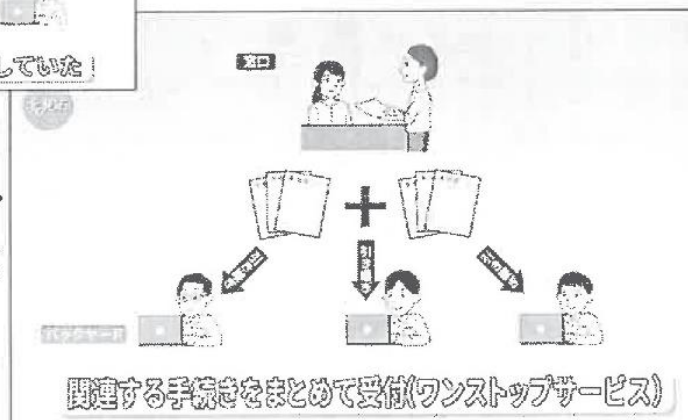
ワンストップ実施の効果



窓口は1か所
コンパクトに

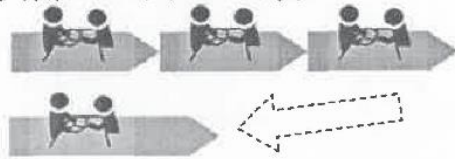
画像引用
デジタルの日
オンラインイベント

ライフイベント
ワンストップが
絶大な威力

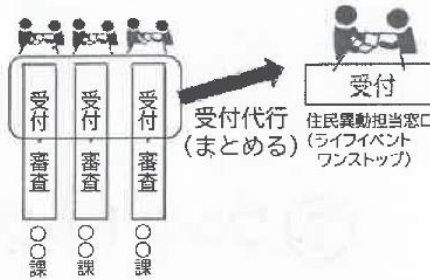


ワンストップサービス実施の効果

まず、回らなくなることが効果



定型的な受付業務を集約することでスケールメリットが出て、各課の受付対応業務も浅く広く削減される。



住民から見て

<効果>

- ・1か所で手続きが終わる
- ・手続きがもれなく案内される
- ・何度も同じことを言わなくて良い

ほかにも、いろいろ！

職員から見て

<効果>

- ・役所の中で窓口を回る数の減少

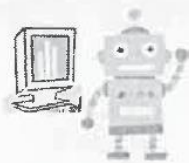
↓
・窓口を回らなくなる分の職員対応の減少

↓
内部事務や相談業務、その他の業務に注力するリソースを、広く積み上げて生み出す

RPAによる自動処理の導入

RPA (Robotic Process Automation/ロボティック・プロセス・オートメーション)

動作シナリオを組むことで、定型的なパソコン操作を自動実行できるソフトウェア技術



導入済

①各種証明書の出力操作

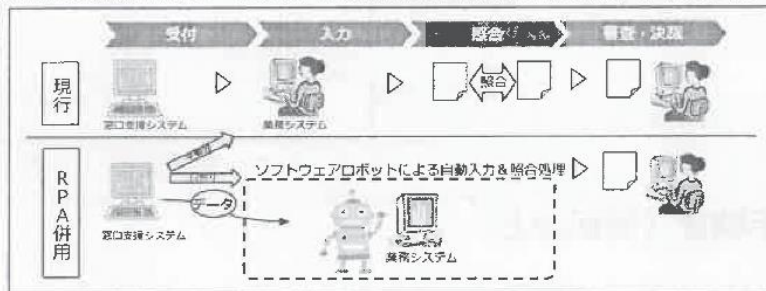
住民票・印鑑証明・所得課税証明
戸籍全部事項証明 (全国初)

※戸籍全部事項証明書の発行については法務省からの許可を得て実施

②住民基本台帳システムの入力処理

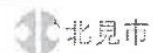
転入・転居・出生など

窓口支援システムで受付した申請データを使って、業務システムの定型的な入力操作を自動的に行うことができる



② ワンストップサービス

ワンストップ対象範囲の整理

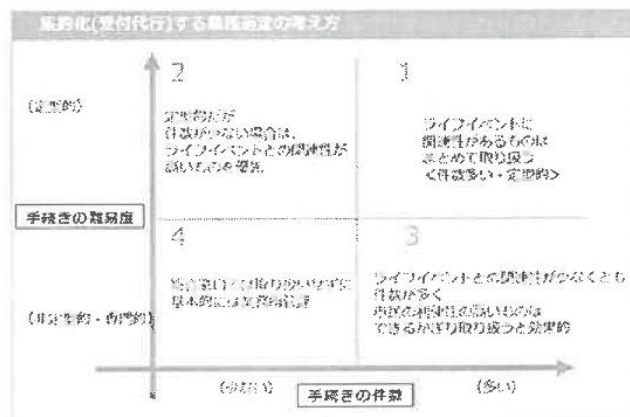


① 証明

- ・住民票、戸籍、税証明など

② ライフイベント

- ・件数が多い
 - ・比較的簡易
 - ・定型的
- ⇒ 受付代行



③ 個別手続き (国保など)

実施範囲大

よく言われる形態・・・

ワンフロア型

ワンフロアに窓口関係を集約し、来庁者を回らせる方式

人海戦術型

手続きごとに職員が入れ替わり対応する方式

スーパーマン型

幅広い手続きを受付できるベテラン職員を養成する方式

システム活用型

受付システムの支援を使って関連手続きを受付する方式

どの方式であっても、
(あるいは総合窓口を目指さなくても)

- ① ライフイベントに伴ってどの手続きが発生するか
- ② それらをどの範囲まで案内するか

情報の整理、ツールの整備、案内や情報提供の改善などの業務整理は変わらず必要

↓
それらをどこまで受付代行したり、担当課に引継ぎするかの範囲の問題

※新庁舎やフロアの階層はひとつのきっかけとなるが、絶対条件ではない・・・

既にワンストップ対応していた手続き

分野	受付代行している手続き
保険年金	国保 ・国保加入、金庫、脱退 ・特定同一世帯証明書交付 ・保険証、認定証等の回収(転出・死亡)
	年金 ・国民年金の資格得喪
	介護 ・介護保険の資格得喪 ・保険証 書替えの受付
	後期 ・後期高齢の資格得喪
子ども	母子 ・母子手帳への証明(出生)
医療助成	・医療費助成3制度 受給者証の書替え(届出書の提出は国保医療課)
高齢障がい福祉	一受付代行なし
学校	・校区指定と入学通知書の交付 ・就学指定変更(転居のみ)
税	・所得課税証明書、納税証明書 ・所得課税証明書交付に係る所得なし申告
その他	・100歳以上の死亡(弔電受付)

上記以外にも、受付代行までは行っていないが、自動判定で案内を行っている手続き多数あり

+ ワンストップ対応を拡充した手続き (H30年度検討結果)

- ・届出書の受取がメインとなるものを主に選定(簡易・定型的)
- ・手続きの必要性はシステムで判定し、申請書はシステムから出力する
- ・例外的な対応や相談を伴う場合は担当課へ案内する

分野	新たにワンストップ化する手続き	新規	変更	喪失
子ども	・児童手当	認定請求(転入・出生)	額改定(転入・出生・死亡)	転出、死亡
	・子ども医療費助成	新規申請(出生)	住所変更	転出
ひとり親	・ひとり親家庭等医療費助成			転出
高齢障がい福祉	・重度心身障害者医療費助成		住所変更	転出
	・北見市バス乗車証		氏名変更	転出、死亡
税	・口座振替申請		転入、世帯変更	
	・送付先指定申請		転入、住所変更	
その他	・市営住宅		河越届(出生)	
	・畜犬		登録事項変更届	
	・ワクチン	接種申請		
生活保護	・異動届		住所変更	

※生活保護の異動届は今後、実施予定。

北見市版 おくやみワンストップの概要



北見市役所 おくやみワンストップサービスについて

死亡届の提出のあとは、亡くなった方や遺族の状況に応じて様々な手続きが必要となります。ご遺族の手続きの負担を軽減するため、それらの手続きをわかりやすくご案内するとともに、市役所での手続きについては、できるだけあちこちの窓口を回ることのないよう、「おくやみワンストップサービス」を開始しました。



1. 死亡に関する手続きの流れや必要な手続きをご案内

- ・市役所で手続きが必要となる事項のご説明
- ・市役所以外で必要となる手続きのご案内
- ・市役所以外の手続きで必要となる証明書の取得支援

2. 手続きのまとめ受付（ワンストップ）

- ・市役所での手続きのうち、簡易なものは、まとめて受付します。受付した書類は、担当課へ引継ぎします。
- ※相談を伴う場合は、担当課の職員が対応する場合があります。

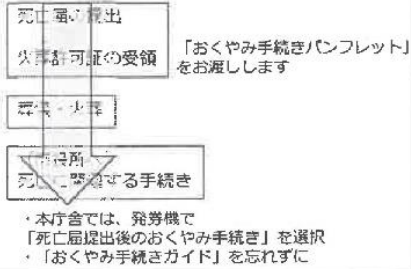
3. 書かない窓口

- ・必要事項を職員が聞き取りしながら、申請書の作成を支援します。
- ・必要事項が印字されるため、内容を確認し署名するだけで提出できます。

【北見市版のキャッチコンセプト】（運用面）

- ・予約がいらない
（死亡届の受付時にシステムで手続きを判定するため、市役所側で予約に基づく事前の情報収集や書類の準備作業が不要）
- ・専用窓口は設けない
（窓口支援システムがあれば受けられる）
- ・専用職員がいらない
（システムの支援により、担当職員を固定にしなくても対応できる）

【ご利用方法】



デジタルのチカラを活用しています
おくやみワンストップサービスの実施にあたっては、北見市役所の窓口業務を支えている「窓口支援システム」を活用することで、必要な手続きの判定や申請書の作成などで手作業を削減し、業務の効率化を実現しています。

② 今、自治体に求められていること

「デジタルトランスフォーメーション」への対応



システムを入れればいいでしょ？ X

ITツールを使いながら、
仕事の手順や、やり方を変える創意工夫



役所全体に関係する、地道で膨大な作業

- ・プロジェクトの立案、組み立て、運営
- ・実務の整理、関係者の調整、 etc . . .



必要なこと

- ・組織を巻き込み、調整が求められる
- ・制度を理解し、システムを理解する力
- ・担当課と情報部門の橋渡しとしての役割



システム導入が目的ではない！

何を解決したいのか、ありたい姿、どういう窓口にしたいのか。
本来の目的に立ち返ってからシステム化を。

「DX」 = 「業務改革」 = BPR

※BPR=ビジネスプロセス・リエンジニアリング
目的向かって既存の組織や制度を抜本的に見直し、業務フロー等をデザインし直しすること

業務を変えずにツールありき型（調運先行）で進めると . . . ?

- ・このシステムがほしい！
- ・業務は変えたくない！
- ・うちの部署だけほしい！



- ・こんな何に使うの？
- ・思ったのと違うかも。
- ・部署ごとに異なるシステムが導入？



※業務を変えないでツールだけ導入すると . . .

- ・やりたいことができない
- ・一部の機能しか使われない
- ・フロントのみの「デジタル化」

じっくり議論して課題解決型（BPR）で進めると . . .

- ・この課題を何とかしたい
- ・こんな風に業務を変えたい
- ・こんなことできたらいいな



- ・こんな機能がほしい
- ・こんな使い方がしたい
- ・みんなでBPRしようよ！



目的に見合った機能のものが
手に入って、みんなHAPPY



参考: 牧島前大臣 北見市視察(2021.12.23)

フロント業務とバックヤード業務の効率化を一気通貫で、セットで実施することをご理解いただけました。

■ フロント業務



窓口支援システムを活用したフロント業務のデジタル活用(ワンストップ窓口)の様子

■ バックヤード業務



バックヤードで2台のRPAがフロントからのデータを受け取り、基幹システムへ自動入力する様子

引用: 2022.2.18 牧島大臣記者会見より

2. 質疑応答

【問】 話が裏切りまして、先日、大臣が御容でれた北海道の北見市の皆さんでなければ、善かない窓口というのが重要ということで、これは政府としてもどういうふうにして支援して前進させていくか、教育も含めて導入しつつあるという話も聞いていますので、その点お伺いできるでしょうか。

【答】 ありがとうございます。

先日もお話ししてありますが、この取組を一つのモデルとした、「善かない窓口」、様々な課題を克服しているところをしっかりと見つけています。民間企業も既に導入しているところも多く、政府においても民間のノウハウが活かせるように取り組んでいます。また、この取組を進める上で、民間企業との連携が非常に重要だと考えています。また、この取組を進める上で、民間企業との連携が非常に重要だと考えています。また、この取組を進める上で、民間企業との連携が非常に重要だと考えています。

行政の利便性を、行政の業務の効率化、この取組を進める上で非常に重要だと考えています。また、この取組を進める上で、民間企業との連携が非常に重要だと考えています。

この取組を進める上で、民間企業との連携が非常に重要だと考えています。また、この取組を進める上で、民間企業との連携が非常に重要だと考えています。また、この取組を進める上で、民間企業との連携が非常に重要だと考えています。

① 利用者の視点 から考える

- ・ 「利用者」とは？
→携わる職員も、業務や仕組みの“利用者”
- ・ サービスデザイン思考
→ 「おいしい牡蠣の養殖を行うためには森の整備が重要」
⇒自分たちの業務や仕組みの使いにくい点を
ひとつひとつ改善することが必要！

② 窓口業務は 情報処理 である

手続きの種類や方法、必要な持ち物・・・→大量の情報

⇒情報の整理 + システムの活用がカギを握る



- ・若年層などを中心に、
電子申請などが可能なユーザは積極的に誘導。
⇒住民はデジタルの恩恵を享受。

＜国も含めた全体的な戦略＞



- ・それ以外の層は？
⇒行政の窓口を改革し手続きを簡素化。
デジタル活用により恩恵を享受できる場合も。

＜自治体の自助努力＞

今まで面倒だった窓口の手続きも、
業務改革（BPR）と、必要に応じてデジタルの力を取り入れることで
「誰一人取り残されない」 社会を実現できるのではないのでしょうか。
⇒ **電子申請も窓口業務改革もどちらも重要。**



オンライン申請が進むからこそ、
役所の対面窓口は、役所の中を回さない
「ワンストップ化」が大切。

誰ひとり取り残されない窓口対応が
求められる今こそ、
対面窓口の裏側はもっと効率のよい形にする
業務改革が必要。

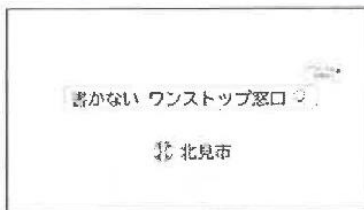
「誰ひとり取り残されない」デジタル社会とは



引用
河野太郎(@konotarogomame),
2022年8月27日、午前10時10分、ツイート

詳しい資料を掲載しています

デジタルは、業務改革の先にある



これまでの取り組みで得られたノウハウについて他自治体の業務改革に資するため、取り組み経過年表や様々な資料を公開しています。

・夏のDigi田甲子園 北見市「書かないワンストップ窓口」(YouTube)
<https://youtu.be/uxKFhFm0WYw>

・平成29年度 総務省「業務改革モデルプロジェクト」
https://www.soumu.go.jp/ken/02evosei04_04000061.html

・北見ワンストップサービス推進計画(平成25年度)
<https://www.city.kitami.lg.jp/>

・デジタル庁「デジタル改革共創プラットフォーム」
<https://www.digital.go.jp/news/4PB81KNv/>

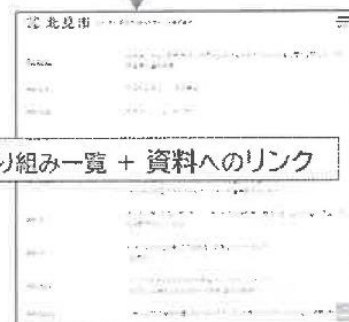
北見市ウェブサイト内

「北見市役所の窓口サービス改善の取り組み経過」

<https://www.city.kitami.lg.jp/administration/town/detail.php?content=7237>

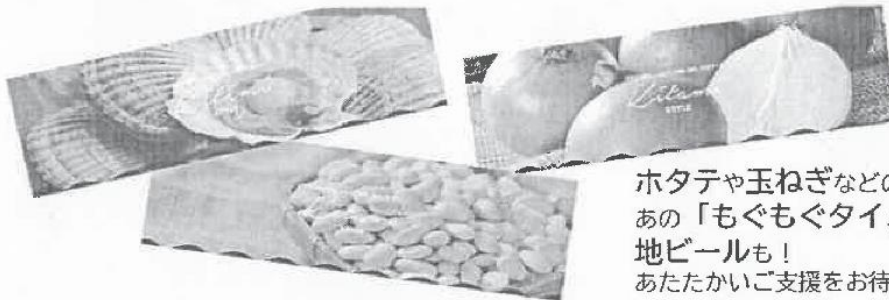
北見市 取り組み経過

検索



お集まりいただいているなか恐縮ですが・・・

ふるさと納税



ホタテや玉ねぎなどの特産品のほか、
あの「もぐもぐタイム」のお菓子や
地ビールも！
あたたかいご支援をお待ちしています。

ご清聴 ありがとうございました



実際の窓口で業務の流れを体験



網走市「どこバス」

2020年度から取り組まれているもので、車両は10人乗りの乗用車。網走市が補助金を金出し、民間バス会社（網走バス株式会社）が運営する。現在、網走市内に227ヶ所の停留所があります。

利用方法は、電話で予約すると、乗車したいバス停にバスが来る仕組み。路線バスのような経路や時刻表はありません。市外在住の方でも利用できる。

事業が始った理由は、「路線バスの利用が少ない日中は小型バスで間に合うのではないか」「利用者の要望に応じてバスを配車してはどうか」との声が高まったことが背景。

料金は一回500円（回数券でお得な制度あり）で、バスよりは高いけど、タクシーよりは安い設定。

2023年度は延べ約5万人が利用しました。（人口約3万6千人）を指示されたこともあって、介護保険の7段階と同じものにした。65歳以上の80%をカバーできるとしています。



視察時の説明資料

網走どこでもおでかけ 「どこバス」について



網走市商工労働課 電話0152-44-6111（内線292）

網走市の概要

- 網走市は、流水が狭岸し、海が閉ざされる地域としては最も南に位置する北緯44度のまち
 - 地勢はおおむね南方に高く、藻琴山を経て阿寒の雄峰を望み、西は網走湖・能取湖を経て北見平野に連なる
 - 網走川は流量11.5km、阿寒群峰を源に、津別川・美幌川等と合流して網走湖に入り、再流してオホーツク海へ、その下流に市街地を形成。
- 市街地近くには虹床連山を眺望できる名勝天都山や、ラムサール条約登録湿地の濁沸湖など大小5つの湖沼が点在する自然と景観に恵まれた大地。
 - 気候は、一年を通じて晴天が多く、年間降水量・降雪量は少ない。
 - 海に面するため寒暖差も少なく、寒気も海流の影響もあり内陸部に比べると和らいでいる。
 - 寒冷な北海道においても過ごしやすい地域であるとともに、地震や台風など自然災害が非常に少ない地域。

- 人口 35,759人 (令和2年10月1日現在/令和2年国勢調査)
- 面積 471平方キロメートル
- 位置 北緯44度02分 東経144度14分
- 気温 最高36.7℃ 最低-15.9℃
[年平均8.7℃]
- 降水量 年間838.0mm
- 最大積雪深 46cm
- 日照時間 年間2,066.1時間

※令和5年気象データ

地震が極めて少ない地域

- 1926年から2023年(97年間)で
震度3以上が20回 (うち震度4は3回)



1

網走市の概要

- 主要産業 (令和4年度_市統計)
 - (1) 農業 農産生産額：126億9000万円 (うち畑作3品が119億3,800万円)
畜産生産額：255億3,300万円 (うちブロイラーが129億6,400万円)
 - (2) 漁業 海面生産額：144億1,200万円 (主にサケ、ホタテ)
内水面生産額：3億9,800万円 (主にシジミ)
加工品生産額：161億2,000万円 (主に冷凍製品、魚卵製品)
 - (3) 観光 観光客数：141万600人 (うち宿泊者37万5,800人)
※コロナ禍前の平成30年度は147万2,600人 (うち宿泊者35万4,700人)
- 商工業 (経済センサス統計)
 - (1) 商業 商品販売額：763億1,300万円 (平成28年統計)
 - (2) 工業 製造出荷額：471億8,600万円 (令和2年統計)
- スポーツ合宿 (令和4年度_市統計)
陸上競技ほか68団体、983名、延べ宿泊人数7,752名 経済効果：約3億円

2

交通アクセス



3

交通アクセス



4

◎網走市の路線バスの現状

- ・人口減少や自家用車の普及により、バスの利用者数は30年間で約5分の1にまで減少しています。
- ・朝と夕方は通勤通学で一定の利用がありますが、日中の利用は少ない状況です。
- ・こうした状況でも、決まった時間に決まった経路を大型バスが走っています。
- ・一方、乗客からは便数の少なさやバス停までの距離について指摘があります。

2

◎路線バスの利用者数



3

◎現状を踏まえた検討

- ・ 利用の少ない日中の時間帯は、小型バスで間に合うのではないか。
- ・ 利用者の要望に応じてバスを配車してはどうか。



網走バス(株)と市では、こうした状況を踏まえ、令和2年度から予約制のバスを運行する実証実験を行うことにしました。

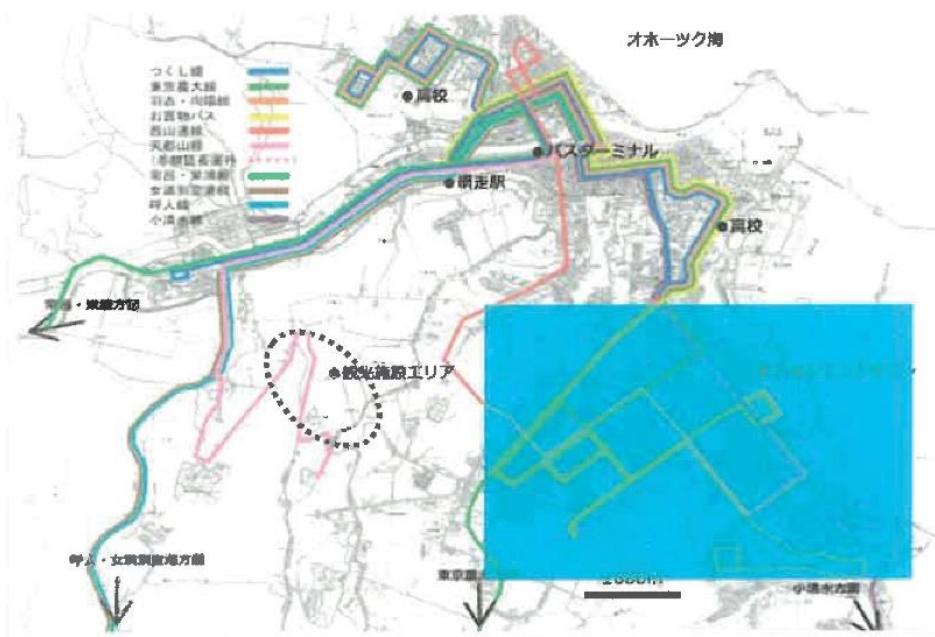
4

◎予約制バス「どこバス」の特徴

- ・ **電話等で予約**をすると、乗車したいバス停にバスが来てくれます。
- ・ 路線バスのような**時刻表や経路はありません**ので、目的地まで最適な経路を走ります。
- ・ タクシーではないため、**バス停での乗り降り**が必要となりますが、安価な料金で利用できます。
- ・ **小回りが利くワゴン車**（10人乗り）を使用しますので、路線バスより**バス停が増えます**。

5

令和2年度 どこバス運行エリア



8

地域別 人口

表 2-1 各地域別人口割合

地域	地域別人口(人)	地域別人口割合	地域	地域別人口(人)	地域別人口割合
津町	10	0.0%	美里	53	0.1%
網走港	1	0.0%	登壇内	172	0.4%
錦町	454	1.2%	浦士別	179	0.5%
旭岸町	364	1.0%	新町	670	1.7%
鯉町	646	1.7%	神町	1,011	2.6%
字三郎	1,451	3.7%	台町	1,548	4.0%
字天湖山	333	0.9%	つくしヶ丘	2,895	7.4%
明海	44	0.1%	蘭環	1,814	4.6%
平和	82	0.2%	津・洞洞	120	0.3%
卯塚内	606	1.6%	北浜・丸万	315	0.8%
越成	42	0.1%	鹿取・鹿取港町	204	0.5%
倉多山	319	0.8%	二ツ岩・賀野	247	0.6%
二見ヶ岡	161	0.4%	大田	1,162	3.0%
八坂	21	0.1%	内陸ヶ丘	2,013	5.2%
呼人	1,249	3.2%	南楽	1,404	3.6%
東網走	35	0.1%	南西	1,715	4.4%
中橋	135	0.3%	北栄	417	1.1%
豊郷	66	0.2%	北西	2,445	6.3%
海畔	560	1.4%	駒場北	1,726	4.4%
昭和	23	0.1%	駒場南	3,891	10.0%
山笠	109	0.3%	南興	5,521	14.7%
梅郷	124	0.3%	字南興	1,660	4.3%

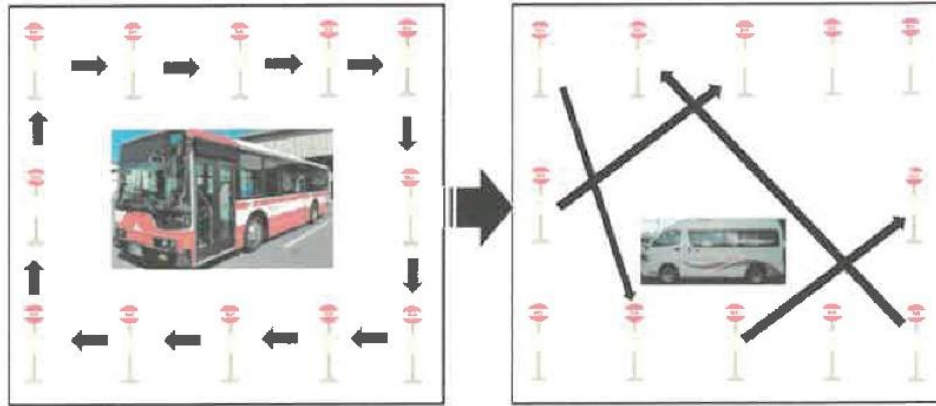
・人口カバー率 市全体の47.4%

9

路線バスとの比較

【路線バス】

【どこバス】



6

地域別 人口

4 地域別人口

地域別人口を見ると、湖見、駒場、つくしヶ丘及び餅満の人口が多く、市内人口の5割近くを占めています。



資料：国勢調査（平成27年）

図 2-8 地域別人口の分布

7

網走どこでもお出かけ「どこバス」運行開始



- 実証期間：令和2年8月1日～11月30日
- 運賃：1乗車300円
- 運行エリア：市内人口密集地域
- 停留所：既存84カ所+新設30カ所
- 予約方法：電話またはアプリ予約
- 利用者数：959人
(路線バス全体：532,779人)

網走市におけるAI運行バス導入について地域公共交通活性化協議会での承認を経て、網走市が事業主体となって実証運行試験を開始。

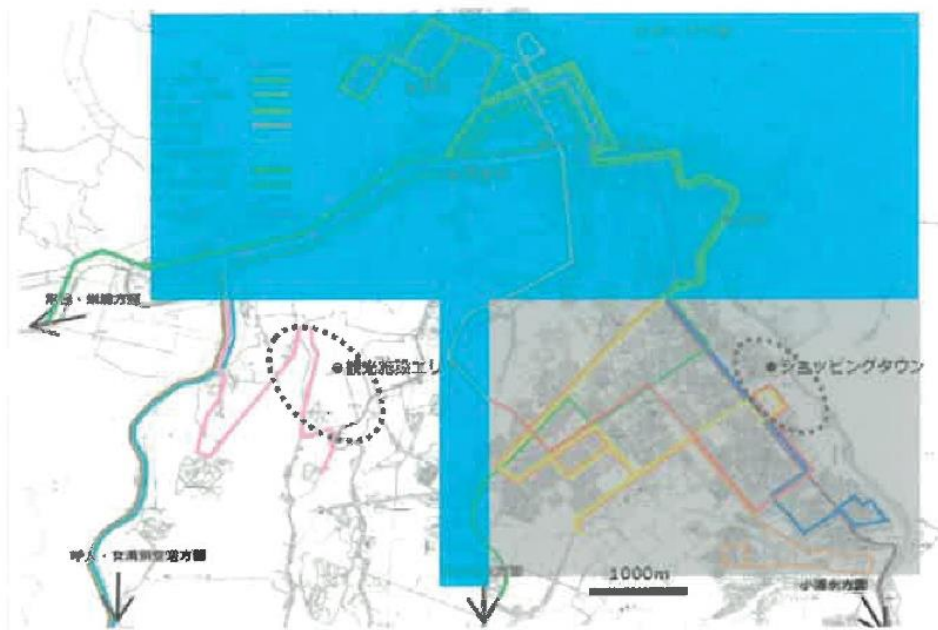
- ・事業主体 = 網走市
- ・運行委託事業者 = 網走バス
- ・運行システム提供 = NTTドコモ

10

令和3年度 どこバス運行エリア

現存エリア

拡大エリア



11

地域別 人口

表 2-1 各地域別人口割合

地域	地域別人口(人)	地域別人口割合	地域	地域別人口(人)	地域別人口割合
港町	10	0.0%	突置	53	0.1%
南津田	1	0.0%	谷横内	172	0.4%
錦町	454	1.2%	富士山	1,739	4.6%
海岸町	394	1.0%	新町	670	1.7%
緑町	646	1.7%	新町	1,011	2.6%
宇三越	1,451	3.7%	新町	1,548	4.0%
宇天藤山	333	0.9%	つくしヶ丘	2,895	7.4%
福江	44	0.1%	福地	1,814	4.6%
平和	82	0.2%	栄・海濱	120	0.3%
卯原内	606	1.6%	北浜・丸丁	315	0.8%
越前	42	0.1%	能登・能取港町	204	0.5%
鷺ヶ山	319	0.8%	二ツ宮・新町	247	0.6%
二見ヶ崎	161	0.4%	大曲	1,162	3.0%
八坂	21	0.1%	同慶ヶ丘	2,013	5.2%
陣人	1,249	3.2%	南浜	1,404	3.6%
津崎津	35	0.1%	南西	1,715	4.4%
中園	135	0.3%	北東	417	1.1%
養部	66	0.2%	北西	2,445	6.3%
漁師	560	1.4%	駒場北	1,728	4.4%
崎田	23	0.1%	駒場南	3,891	10.0%
山里	109	0.3%	瀬見	5,521	14.7%
特選	124	0.3%	宇津見	1,690	4.3%

・ 人口カバー率 市全体の87.8%

12

令和3年度 どこバス運行概要

- 実証期間 : 令和3年6月1日～令和4年3月31日
- 運賃 : 400円または700円
- 運行エリア : 路線バス市内線のほぼ全域
- 運行時間 : 9時～16時
- 停留所 : 227カ所
- 運行台数 : 5台
- 利用者数 : 7,083人
(路線バス全体 : 587,897人)



13

令和4年度 どこバス運行エリア

既存エリア 拡大エリア



地域別 人口

表 2-1 各地域別人口割合

地域	地域別人口(人)	地域別人口割合	地域	地域別人口(人)	地域別人口割合
滝町	10	0.0%	安藤	53	0.1%
駒走里	1	0.0%	香根内	172	0.4%
鏡町	454	1.2%	橋土別	179	0.5%
海津町	394	1.0%	新町	670	1.7%
鏡野	646	1.7%	新田	1,011	2.6%
字三城	1,451	3.7%	内町	1,546	4.0%
字天原山	333	0.9%	つくしヶ丘	2,895	7.4%
新田	44	0.1%	新田	1,814	4.6%
平和	82	0.2%	栄・清瀬	120	0.3%
加藤内	606	1.6%	北浜・丸万	315	0.8%
藤森	42	0.1%	能取・能取増町	294	0.8%
轟多山	319	0.8%	二ツ宮・警絆	247	0.6%
二見ヶ原	161	0.4%	大田	1,162	3.0%
八幡	21	0.1%	向陽ヶ丘	2,013	5.2%
呼人	1,249	3.2%	南栗	1,404	3.6%
東網志	35	0.1%	南西	1,715	4.4%
中藤	135	0.3%	北栗	417	1.1%
藤森	66	0.2%	北西	2,445	6.3%
藤森	560	1.4%	駒込北	1,726	4.4%
昭和	23	0.1%	駒込南	3,891	10.0%
山原	109	0.3%	湖尻	6,521	16.7%
梅郷	124	0.3%	茅渚見	1,690	4.3%

・人口カバー率 市全体の91.0%

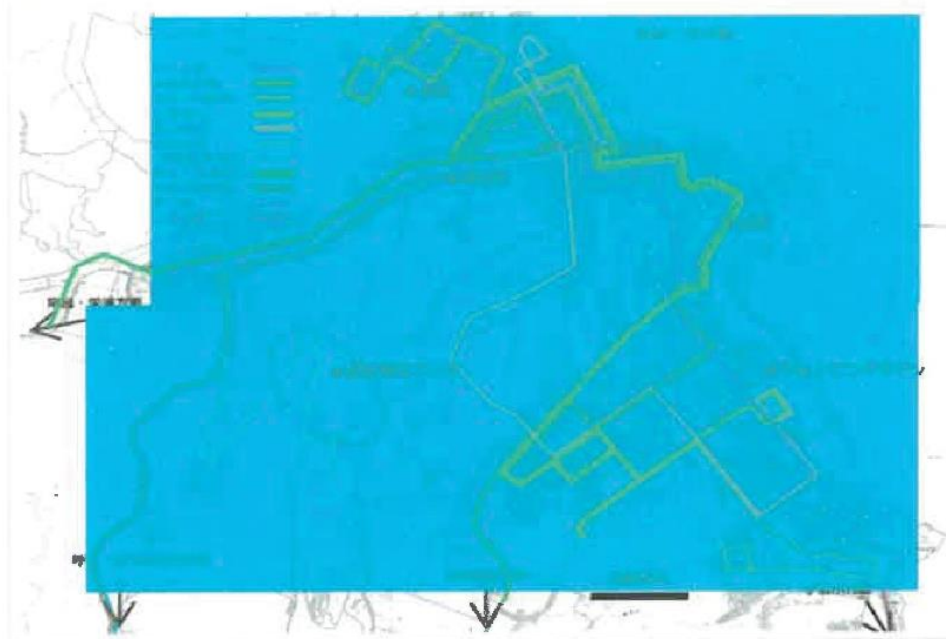
令和4年度 どこバス運行概要

- 実証期間 : 令和4年4月1日～令和5年3月31日
- 運賃 : 500円または700円
- 運行エリア : 路線バス市内線のほぼ全域及び呼人地区
- 運行時間 : 9時～16時
- 停留所 : 292カ所
- 運行台数 : 5台
- 利用者数 : 40,234人
(路線バス全体 : 602,891人)



16

令和5年度 どこバス運行エリア (本格運行)



17

◎網走バス(株)の路線バス定期券提示で1回につき100円で乗車いただけます。

◎幼児(小学生未満)はおとな一人につき(一般利用)一人が無料となります。

20

◎定期券について

月額

対象者	販売価格	1回あたりの料金 (20回乗車の場合)
一般	6,000円	300円
アプリ利用	5,000円	250円
65歳以上	4,500円	225円
65歳以上かつ アプリを利用	4,000円	200円

21

どこバス運行概要（令和5年度～）

- 本格運行：令和5年4月1日～
- 運賃：500円または700円
- 運行エリア：路線バス市内線のほぼ全域及び呼人地区
- 運行時間：9時～16時
- 停留所：298カ所
- 運行台数：5台



18

◎料金について

料金は同一エリア内の移動・エリアをまたぐ移動の2種類です。

区分	料金（片道）	
	同一エリア内の移動	エリアを越える移動
一般	500円	700円
子ども	250円	350円
障がい者	250円	350円

19

◎回数券について

販売価格 3,000円

対象者	額面	1回あたりの料金	
		500円	700円
65歳以上	4,000円	375円	525円
アプリを利用	4,000円	375円	525円
65歳以上かつ アプリを利用	4,500円	333円	466円

※回数券・定期券は網走バスターミナルなどで販売
 ※購入時に65歳以上であることを確認

22

◎利用状況について (R5.4~R6.3)

順位	停留所	乗車回数	降車回数	合計
1	218_駒場ショッピングタウン東口(駒場8行)	3,578	3,051	6,629
2	229_駒場8丁目(バスターミナル行)	2,410	1,852	4,262
3	811_網走バスターミナル(4)乗り場	1,999	1,448	3,447
4	519_エコーセンター(バスターミナル行)	1,497	1,526	3,023
5	74_向陽ヶ丘病院	1,244	1,081	2,325
6	520_エコーセンター(大曲行)	1,442	730	2,172
7	75_厚生病院玄関前	1,228	866	2,094
8	118_潮見10丁目(羽衣行)	829	914	1,743
9	1_DCM網走店	892	807	1,699
10	62_西3プラザ	899	785	1,684

28

◎今後の検討課題

※運行エリアに関すること

※運行時間に関すること

※料金設定に関すること

等々

24

実際に乗車しました。網走市役所近くから→網走駅 約5分 運賃は一人500円

