

地方公共団体における 窓口業務に関する調査

2023年度 要約版



調査背景と目的

デジタル庁は、地域住民と地方公共団体（以下「自治体」と称する）職員、双方の負担が少ない窓口体験の実現を目的として、自治体窓口のDXを推進している。これまでも民間ノウハウを活用した窓口業務の改善などが促進されてきたが、デジタル庁が「自治体窓口DXSaaS」という新しい環境を提供することで、今後「書かない窓口」の普及がさらに進むと考えられる。しかし一方で、政府の自治体DX推進計画に対して、現場ではDX人材の不足や組織体制、予算の確保などの問題が浮き彫りになっている。今回は、自治体の「書かない窓口」設置状況や開発が進められている「自治体窓口DXSaaS」の利用意向や推進課題など、多くの課題を抱える現場職員が考える「書かない窓口」に関する実態の把握を目的として電話調査を実施した。

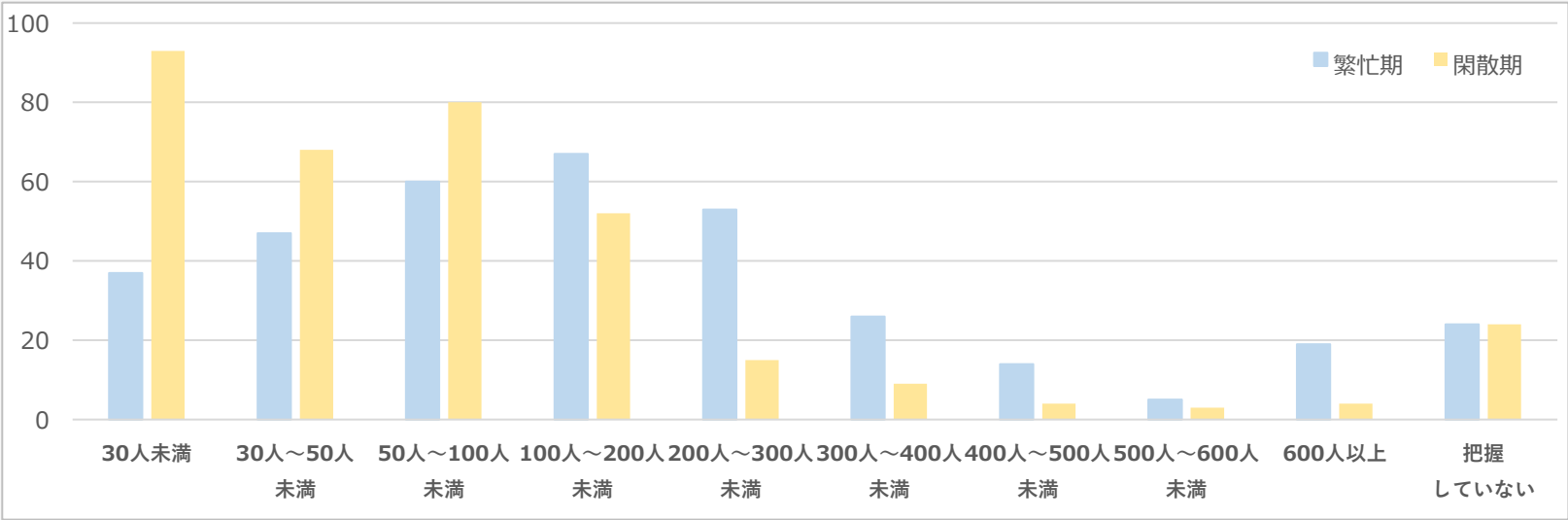
調査方法	電話調査
調査期間	2023年4月24日(月) ～ 2023年5月24日(水)
調査エリア	全国
調査対象	地方公共団体 424団体の住民窓口部門 (人口80万人未満の地方公共団体を中心)
有効回答数	352団体
主な調査項目	書かない窓口の設置状況、自治体窓口DXSaaSの 利用意向、申請管理システムの導入状況等
調査機関	株式会社 マーケティングウェア

繁忙期は約75%、閑散期は約88%の自治体が1日あたりの来庁者数が300人未満

来庁者数は自治体規模の影響を受ける。今回の対象自治体（人口80万人未満が中心）での来庁者分布は、下記グラフとなる。繁忙期でも来庁数300人未満がボリュームゾーンで全体の約75%以上を占めている。さらに閑散期になると来庁数300人未満が全体の約87%を占める結果となった。

繁忙期	合計	30人未満	30人～50人未満	50人～100人未満	100人～200人未満	200人～300人未満	300人～400人未満	400人～500人未満	500人～600人未満	600人以上	把握していない
	352	37	47	60	67	53	26	14	5	19	24
	100.0%	10.5%	13.4%	17.0%	19.0%	15.1%	7.4%	4.0%	1.4%	5.4%	6.8%
閑散期	合計	30人未満	30人～50人未満	50人～100人未満	100人～200人未満	200人～300人未満	300人～400人未満	400人～500人未満	500人～600人未満	600人以上	把握していない
	352	93	68	80	52	15	9	4	3	4	24
	100.0%	26.4%	19.3%	22.7%	14.8%	4.3%	2.6%	1.1%	0.9%	1.1%	6.8%

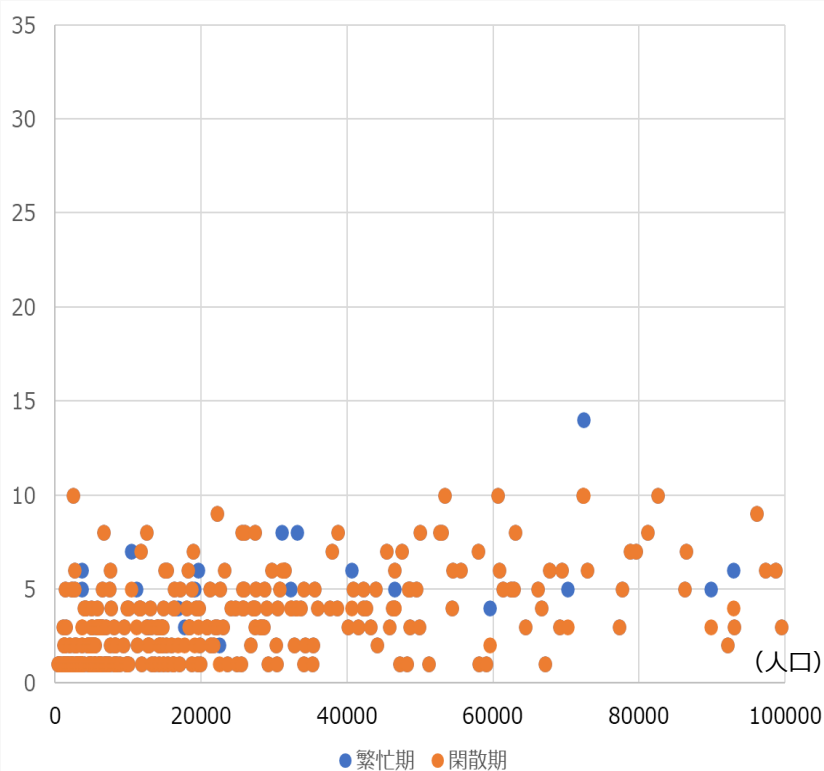
繁忙期と閑散期の来庁者数の分布



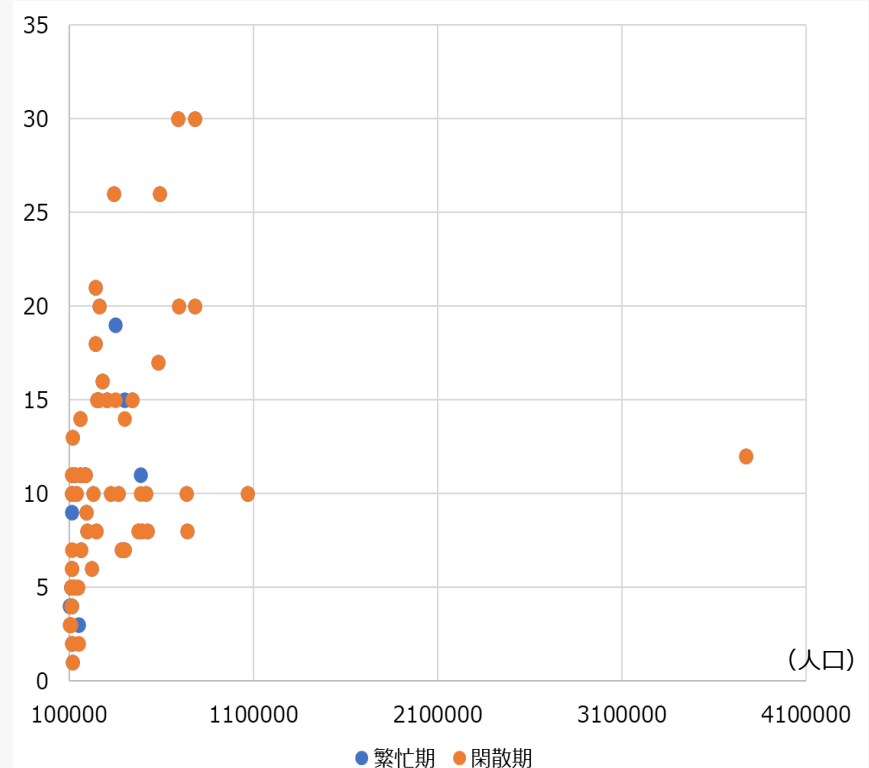
➤ 人口10万人を境に住民対応窓口数は増加傾向にある

対象自治体を人口に置き換えて横軸を人口、縦軸に住民対応窓口数としたのが下記のグラフとなる。閑散期は青色、繁忙期は橙色、繁忙期と閑散期で窓口数が変わらない場合は、橙色で表現している。ほとんどの自治体は、繁忙期と閑散期で窓口数を変えていないことがわかる。また人口10万人以下では窓口数は10席以下であるが、10万人以上で住民対応窓口数は増えていく傾向がみられる。

■ 人口10万人未満の地方公共団体における住民サービス窓口数



■ 人口10万人以上の地方公共団体における住民サービス窓口数

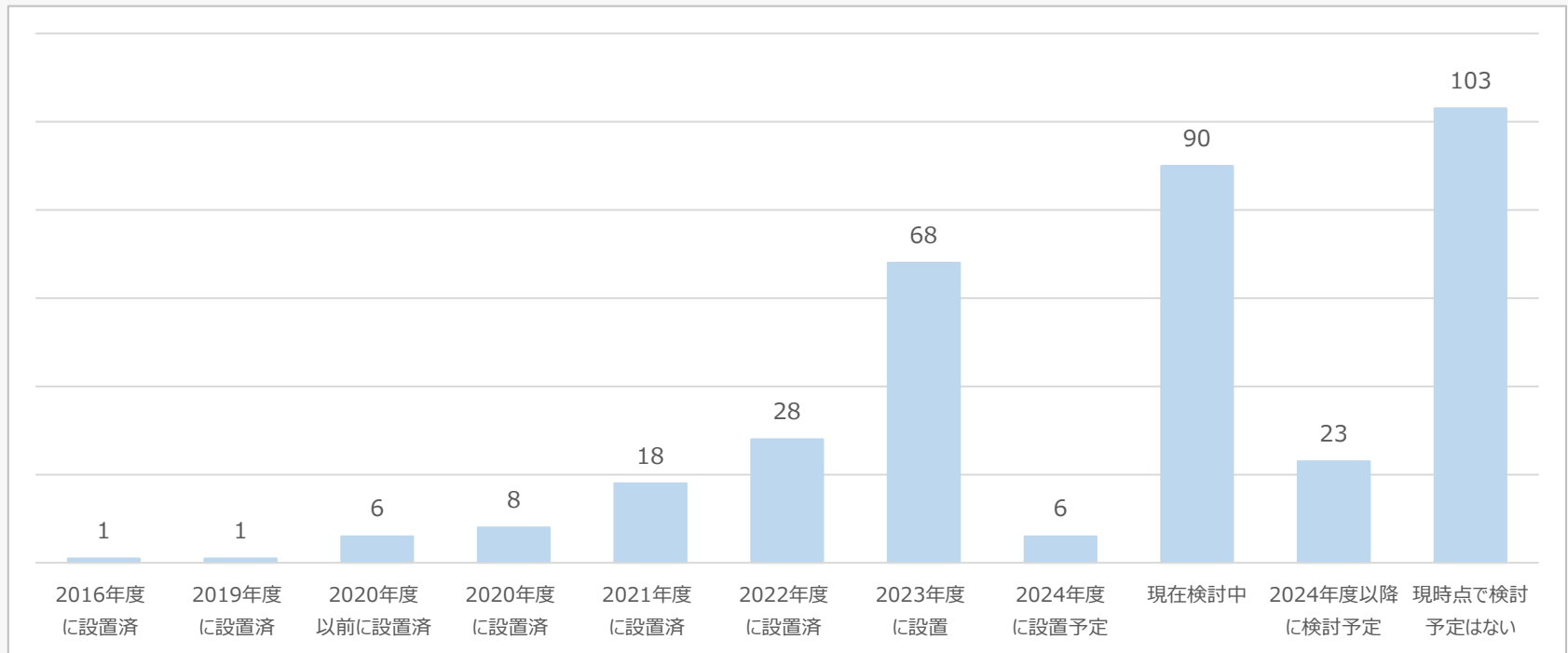


➤ 全体の約39%が2024年度までに設置を計画（設置完了）している

対象自治体では、2022年度以前に書かない窓口が設置している件数は回答352団体中62団体（約18%）であった。今後設置を予定（2023年度設置、検討中）している自治体187団体（約47%）と合わせて半数以上を占めている。検討予定のない自治体は、103団体（約29%）あるが、そのうち人口2万人未満の自治体が75団体（約73%）と大半を占めている。

合計	2016年度に 設置済	2019年度に 設置済	2020年度以前に 設置済	2020年度に 設置済	2021年度に 設置済	2022年度に 設置済	2023年度に 設置	2024年度に 設置予定	現在検討中	2024年度以 降に検討予定	現時点で検討 予定はない
352	1	1	6	8	18	28	68	6	90	23	103
100.0%	0.3%	0.3%	1.7%	2.3%	5.1%	8.0%	19.3%	1.7%	25.6%	6.5%	29.3%

■ 書かない窓口の設置（設置済・計画）状況



➤人口規模が小さいほど、書かない窓口の設置（計画）率は低い

人口2万人以上の自治体では、35.1%～73.3% の割合で「書かない窓口」は導入済（2023年度設置含）である。一方、人口2万人未満の自治体では、33.3%～61.8% の割合で「書かない窓口」の検討予定がないと回答している。人口規模が小さくなる程、検討予定がない割合は高くなっている。主な理由としては、「来庁者数が少ない」「窓口が混雑しない」「高齢者などへは職員が手厚くフォローできている」などの意見があった。

■ 人口規模別の書かない窓口の設置状況

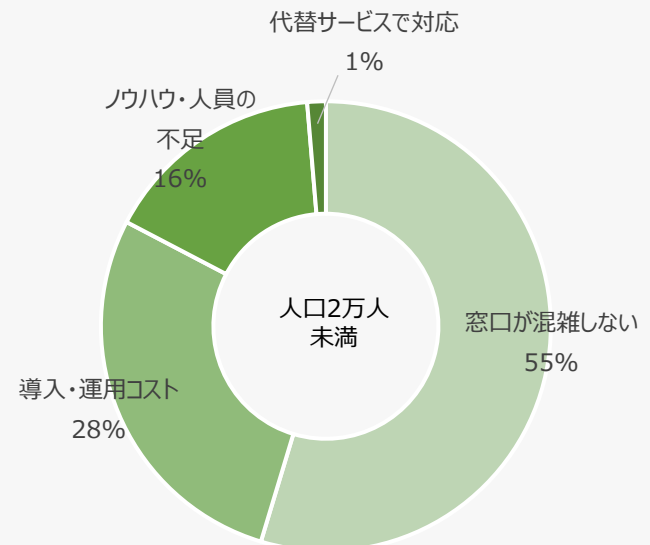
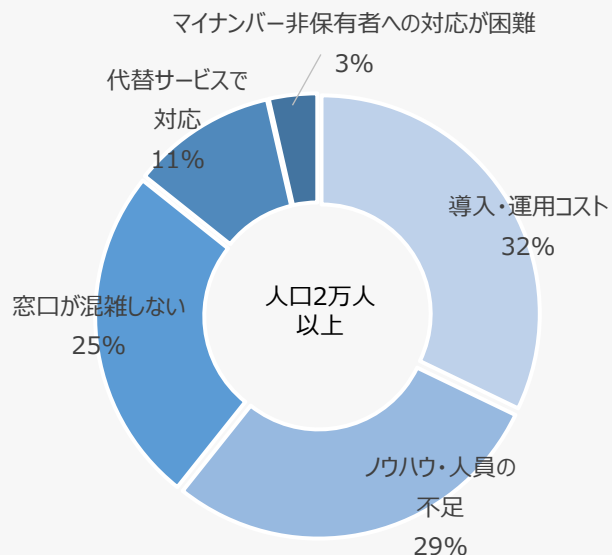
	合計	2016年度に 設置済	2019年度に設 置済	2020年度以 前に設置済	2020年度に 設置済	2021年度に 設置済	2022年度に 設置済	2023年度に 設置	2024年度に 設置予定	現在検討中	2024年度以 降に検討予定	現時点で検討 予定はない
人口5千人 未満	55 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 3.6%	5 9.1%	0 0.0%	11 20.0%	3 5.5%	34 61.8%
人口5千～ 1万人	46 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.2%	0 0.0%	1 2.2%	9 19.6%	0 0.0%	8 17.4%	5 10.9%	22 47.8%
人口1万～ 2万人	57 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.8%	0 0.0%	3 5.3%	3 5.3%	9 15.8%	1 1.8%	16 28.1%	5 8.8%	19 33.3%
人口2万～ 3万人	37 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 13.5%	8 21.6%	2 5.4%	13 35.1%	2 5.4%	7 18.9%
人口3万人 ～5万人	48 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 4.2%	6 12.5%	12 25.0%	0 0.0%	15 31.3%	2 4.2%	11 22.9%
人口5万人 ～10万人	45 100.0%	0 0.0%	1 2.2%	0 0.0%	2 4.4%	4 8.9%	5 11.1%	7 15.6%	3 6.7%	15 33.3%	1 2.2%	7 15.6%
人口10万 人～20万 人	30 100.0%	1 3.3%	0 0.0%	0 0.0%	4 13.3%	4 13.3%	2 6.7%	12 40.0%	0 0.0%	3 10.0%	2 6.7%	2 6.7%
人口20万 人～50万 人	21 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 19.0%	1 4.8%	4 19.0%	3 14.3%	3 14.3%	0 0.0%	3 14.3%	3 14.3%	0 0.0%
人口50万 人以上	13 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.7%	0 0.0%	1 7.7%	1 7.7%	3 23.1%	0 0.0%	6 46.2%	0 0.0%	1 7.7%
合計	352	1	1	6	8	18	28	68	6	90	23	103

➤約47%の自治体が、窓口は混雑していないと認識

書かない窓口を「現時点では検討しない」と回答した自治体103団体のうち、人口2万人未満の自治体が75団体（約73%）、人口2万人以上の自治体が28団体（約27%）の割合であった。人口2万人未満の自治体の全回答数は158団体なので、およそ半数近い自治体が、書かない窓口の検討予定はないと回答したことになる。代替サービスでの対応とは、キオスク端末やコンビニでの証明書交付を意味している。

合計	窓口が混雑しない	導入・運用コスト	ノウハウ・人員の不足	代替サービスで対応	マイナンバー非保持者への対応
103	48	30	20	4	1
100%	46.6%	29.1%	19.4%	3.9%	1%

■ 書かない窓口を検討しない理由



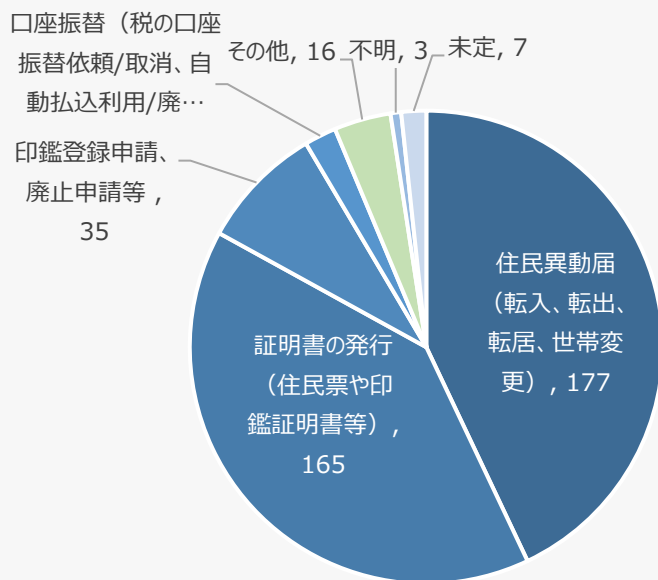
▶ 住民異動届や証明書の発行がメイン業務となっている

書かない窓口の対象業務は、住民異動届（転入、転出、転居、世帯変更）と証明書の発行（住民票や印鑑証明書等）が多い。住民異動届（転入、転出、転居、世帯変更）を最優先で選択した（単一選択）した自治体は43団体、証明書の発行（住民票や印鑑証明書等）を最優先で選択した（単一選択）した自治体は32団体であった。書かない窓口「その他業務」では、お悔やみや出生に関する届出処理が、16団体中8団体（約50%）である。特にお悔やみは高齢者による手続きが多く、書かない窓口による手続きの有効性が期待されている。

（複数回答有）

合計	住民異動届（転入、転出、転居、世帯変更）	証明書の発行（住民票や印鑑登録申請、廃止申請等）	口座振替（税の口座振替依頼/取消、自動払込利用/廃止）等	その他	不明	未定
412	177	165	35	9	16	3

■ 書かない窓口の対象業務



その他（16件）の内訳

合計	お悔やみ	お悔やみ・出生	マイナンバー申請	マイナンバー4情報の出力
16	6	2	2	1
マイナンバー再設定	マイナンバー再交付	戸籍（出生・結婚等）	国保加入、医療子育て関連	子ども医療費（転入）
1	1	1	1	1

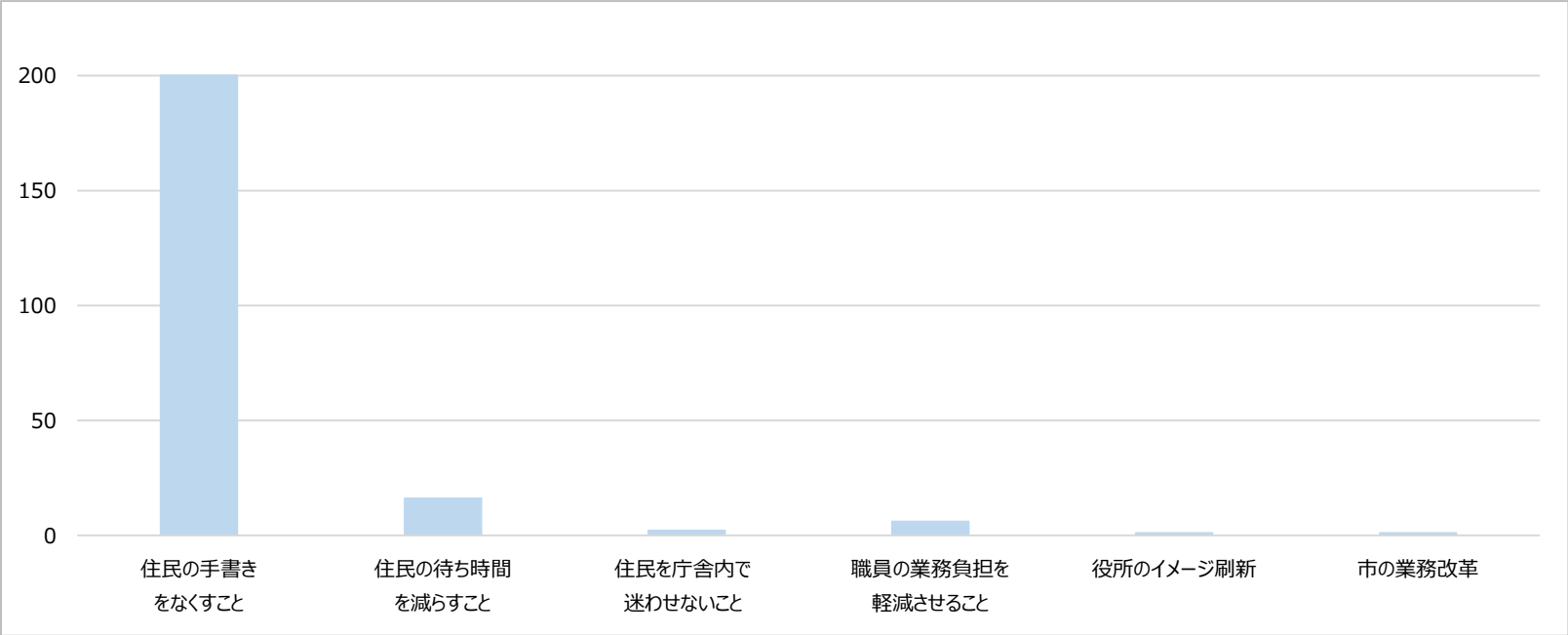
➤導入効果としては、「住民の手書き作業を減らしたい」が最多

書かない窓口を設置済または検討中と回答した226団体のうち、書かない窓口の導入効果（期待含）として最も多いものは、「住民の手書きをなくすこと」であった（200団体（約89%））。一方、「職員の業務負担を軽減させること」は6団体（約3%）しかなく、自治体は、書かない窓口の導入は職員の負担軽減には繋がらないという見解をもっている。

（複数回答有）

合計	住民の手書きをなくすこと	住民の待ち時間を減らすこと	住民を庁舎内で迷わせないこと	職員の業務負担を軽減させること	役所のイメージ刷新	市の業務改革
226	200	16	2	6	1	1
100%	88.5%	7.1%	0.9%	2.7%	0.4%	0.4%

■ 書かない窓口の導入効果



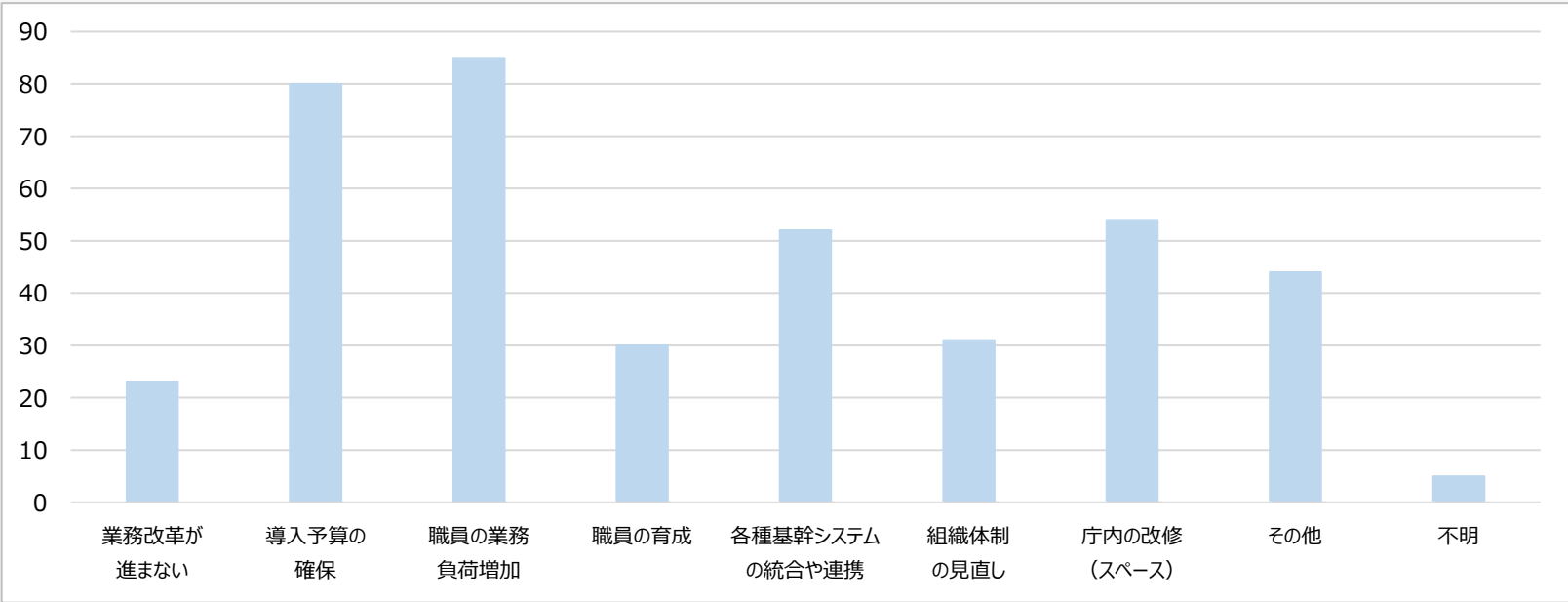
➤ 約38%の自治体が職員の業務負担の増加に対する懸念をもっている

書かない窓口を設置済または検討中と回答した226団体では、書かない窓口の推進課題は、職員の業務負担増加が85団体（約38%）が最も多い。続いて、導入予算の確保、庁内の改修（スペース）とある。書かない窓口を「現在検討中」である自治体54団体では、庁内の改修（スペース）を課題として考える自治体が25団体（約46%）と半数に迫り、市民課スペース拡張が必要だと考えている自治体は多い。

（複数回答有）

合計	業務改革が進まない	導入予算の確保	職員の業務負担増加	職員の育成	各種基幹システムの統合や連携	組織体制の見直し	庁内の改修（スペース）	その他	不明
404	23	80	85	30	52	31	54	44	5

■ 書かない窓口の推進課題

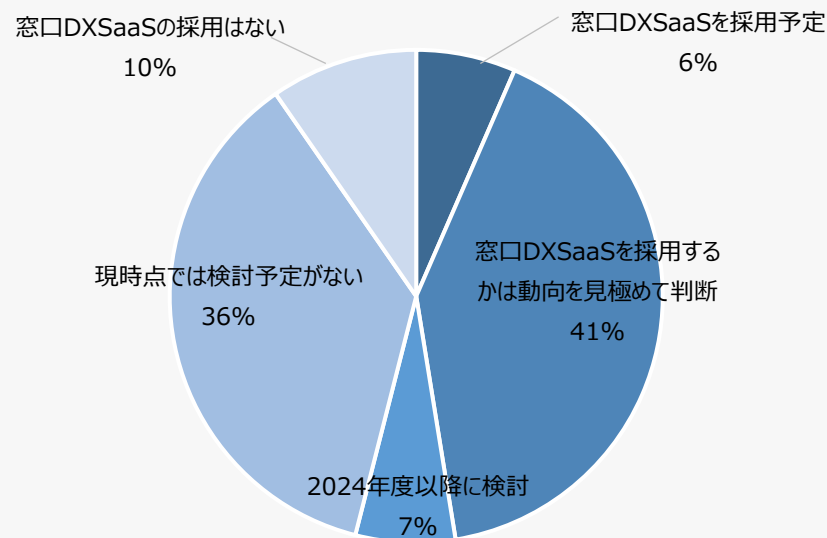


➤ 採用予定は約6%、見極めに慎重な姿勢の自治体が大半である

自治体窓口DXSaaSの採用もしくは検討余地があると回答した自治体は190団体（約54%）。しかし採用予定と明確に表明したのは僅か23団体（約6%）であった。書かない窓口設置済（2022年以前）の自治体62団体のうち自治体窓口DXSaaSを採用予定と回答した自治体は5団体（約8%）、2023年度以降に設置・検討予定の自治体187団体のうち窓口DXSaaS採用予定と回答した自治体は18団体（約10%）であった。

合計	窓口DXSaaSを採用予定	窓口DXSaaSを採用するかは動向を見極めて判断	2024年度以降に検討	現時点では検討予定がない	窓口DXSaaSの採用はない
352	23	144	23	128	34
100%	6.5%	40.9%	6.5%	36.4%	9.7%

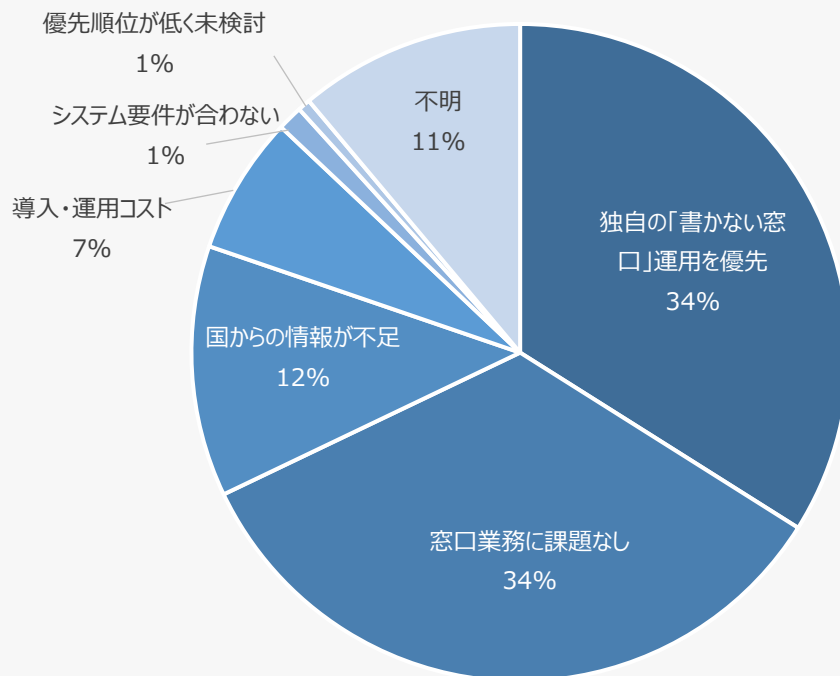
■ 書かない窓口DXSaaSの利用意向



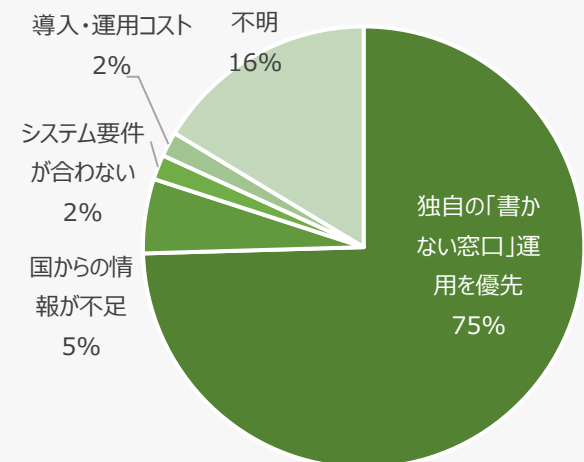
➤ 約34%の自治体が、「独自の書かない窓口」を優先と回答

自治体窓口DXSaaSを「採用しない」「検討予定はない」と回答した自治体162団体のうち、その理由として約34%の自治体が独自で構築（もしくは予定）の書かない窓口の運用を優先すると回答した。既に書かない窓口を構築済の自治体に限定すると約75%の自治体が独自の書かない窓口の運用を優先と考えている。また調査実施時点では、自治体窓口DXSaaSの情報が不足しており、導入の判断ができないと回答する自治体も約12%あるが、情報の不足については、先述した独自の書かない窓口を優先すると回答した自治体からも声があがっている。

■ 自治体窓口DXSaaSを導入しない理由



書かない窓口を導入済の自治体で、自治体窓口DXSaaSは「採用しない」「検討予定はない」と回答した理由（55件）



資料をダウンロードいただき
ありがとうございました。

テレマーケティングサービスのご紹介

BtoBアウトバウンド

多くの産業分野での調査実績

20年

年間プロジェクト数

約300PJ

年間コール数

約100万



👉 特長

- 社員オペレータを中心とした対話重視型の高品質なコール
- 産業分野毎に蓄積された、市場調査ノウハウのご提供
(調査企画・調査票設計・トークスクリプト)
- インサイドセールス、セミナーコール等への対応

👉 お問い合わせ

sales_div@marketingware.co.jp または
[お問い合わせフォーム](#) から