

窓口業務改革状況簡易調査

回答時点 2023年6月21日 11時30分時点

回答団体 1,741団体

回答率 100%

A. 「行かせない」窓口業務改革について

リモート窓口

本庁舎と支所・出張所等と間をオンラインでつなぎ、ビデオ会議システムを通じて相談業務等を行う窓口をいう。

	導入している	実証実験中	導入していない
全市区町村	106 団体 (6.1%)	32 団体 (1.8%)	1603 団体 (92.1%)
指定都市	5 団体	3 団体	12 団体
特別区	4 団体	1 団体	18 団体
中核市	10 団体	1 団体	51 団体
指定都市・中核市以外の市	70 団体	19 団体	621 団体
町村	17 団体	8 団体	901 団体

移動窓口

通常は庁舎で行っている窓口業務を、市町村職員が車両等に乗って移動し、移動先で行う窓口をいう。

	導入している	実証実験中	導入していない
全市区町村	61 団体 (3.5%)	8 団体 (0.5%)	1672 団体 (96%)
指定都市	3 団体	0 団体	17 団体
特別区	0 団体	0 団体	23 団体
中核市	8 団体	1 団体	53 団体
指定都市・中核市以外の市	39 団体	4 団体	667 団体
町村	11 団体	3 団体	912 団体

B. 「迷わせない・待たせない」窓口業務改革について

総合案内

庁舎の窓口を案内するための案内をいう。

	導入している	実証実験中	導入していない
全市区町村	891 団体 (51.2%)	5 団体 (0.3%)	845 団体 (48.5%)
指定都市	19 団体	0 団体	1 団体
特別区	22 団体	0 団体	1 団体
中核市	56 団体	0 団体	6 団体
指定都市・中核市以外の市	542 団体	3 団体	165 団体
町村	252 団体	2 団体	672 団体

ライフイベント別ワンストップ窓口

	導入している	実証実験中	導入していない
全市区町村	438 団体 (25.2%)	12 団体 (0.7%)	1,291 団体 (74.2%)
指定都市	14 団体	0 団体	6 団体
特別区	8 団体	0 団体	15 団体
中核市	45 団体	1 団体	16 団体
指定都市・中核市以外の市	238 団体	6 団体	466 団体
町村	133 団体	5 団体	788 団体

「導入している」と回答した団体（438 団体）における、ライフイベント窓口の種別（複数回答可）

	出生関係	子育て関係	結婚関係	引越関係	おくやみ関係
全市区町村	151 団体 (8.7%)	95 団体 (5.5%)	110 団体 (6.3%)	152 団体 (8.7%)	388 団体 (22.3%)
指定都市	6 団体	3 団体	5 団体	6 団体	13 団体
特別区	0 団体	1 団体	0 団体	0 団体	6 団体
中核市	8 団体	6 団体	6 団体	13 団体	38 団体
指定都市・中核市以外の市	61 団体	31 団体	38 団体	65 団体	214 団体
町村	76 団体	54 団体	61 団体	68 団体	117 団体

予約システム

	導入している	実証実験中	導入していない
全市区町村	216 団体 (12.4%)	15 団体 (0.9%)	1510 団体 (86.7%)
指定都市	12 団体	2 団体	6 団体
特別区	12 団体	0 団体	11 団体
中核市	31 団体	1 団体	30 団体
指定都市・中核市以外の市	136 団体	9 団体	565 団体
町村	25 団体	3 団体	898 団体

チャットボット

窓口を迷わせないため、来庁者に対する問い合わせに回答

	導入している	実証実験中	導入していない
全市区町村	191 団体 (11.0%)	23 団体 (1.3%)	1527 団体 (87.7%)
指定都市	8 団体	1 団体	11 団体
特別区	9 団体	0 団体	14 団体
中核市	19 団体	1 団体	42 団体
指定都市・中核市以外の市	119 団体	13 団体	578 団体
町村	36 団体	8 団体	882 団体

C. 「書かせない」窓口改革について

書かない窓口

来庁者又は来庁予定者が行う手続きにおける各種申請書等への記入について、デジタル技術を用いて簡便化しているものをいう。

	導入している	実証実験中	導入していない
全市区町村	304 団体 (17.5%)	55 団体 (3.2%)	1,382 団体 (79.4%)
指定都市	10 団体	5 団体	5 団体
特別区	7 団体	0 団体	16 団体
中核市	33 団体	2 団体	27 団体
指定都市・中核市以外の市	192 団体	27 団体	491 団体
町村	62 団体	21 団体	843 団体

「導入している」と回答した団体（304 団体）における、「書かない窓口」の種別（複数回答可）

	本人がネット で事前記 入	マイナンバ ーカードを 用いて読み 込み入力	本人が端末 （タブレッ ト等）に入 力	職員が聞き 取って端末 に入力	自治体が保 持している データを表 示	その他
全市区町村	118 団体 (6.8%)	115 団体 (6.6%)	74 団体 (4.3%)	142 団体 (8.2%)	72 団体 (4.1%)	59 団体 (3.4%)
指定都市	7 団体	4 団体	4 団体	5 団体	2 団体	2 団体
特別区	4 団体	3 団体	3 団体	1 団体	1 団体	2 団体
中核市	22 団体	9 団体	12 団体	20 団体	11 団体	5 団体
指定都市・中核市以外の市	71 団体	64 団体	38 団体	96 団体	50 団体	35 団体
町村	14 団体	35 団体	17 団体	20 団体	8 団体	15 団体

D.総合窓口の導入状況について（令和4年4月1日時点）

総合窓口

住民等からの各種申請等（戸籍・住民基本台帳業務、税証明、福祉業務等）に関する受付部署を複数部署から1部署に集約し、例外的なケースを除きワンストップで対応が完結する取組。

	導入団体数	市区町村数	割合
全市区町村	272 団体	1,741 団体	15.6%
指定都市	8 団体	20 団体	40.0%
特別区	7 団体	23 団体	30.4%
中核市	25 団体	62 団体	40.3%
指定都市・中核市以外の市	135 団体	710 団体	19.0%
町村	97 団体	926 団体	10.5%