市民関係部課長会議録

日時

令和 7 年 7 月 24 日（木） 午後 2 時 00 分から午後 3 時 00 分まで

会場

愛知県自治センター 4 階 大会議室

出席者

総務局総務部市町村課行政グループ　主査　永井　宏紀
総務局総務部情報政策課 DX 推進室　　主査　高田　芳洋
市・・・名古屋市スポーツ市民局地域振興部区政課長 榛村宣仁 始め３８名
愛知県市長会事務局 福井、武本

1. 開会

事務局

みなさんおそろいですので、ただいまより市民関係部課長会議を開催します。
本日は業務ご多忙の中、ご出席いただき、誠にありがとうございます。また、お忙しいところ、ご臨席賜りました愛知県の皆様方には心よりお礼申し上げます。

私は進行を務めさせていただきます、愛知県市長会事務局の福井と申します。どうぞよろしくお願い致します。

さて、愛知県市長会では 15 部門に分けて各種部課長会議を開催しており、そのうちの１つがこの市民関係部課長会議です。これらの会議は、各部門における課題等につきまして意見交換や情報提供を行い、また必要に応じて愛知県の方からご助言などもいただくことを目的として、例年開催しております。本日の会議においても積極的に議題をお持ち寄りいただきましたので、日頃の業務の参考としていただければ幸いです。

2. 挨拶

事務局

それでは、始めにご多忙の中、ご出席賜りました愛知県の皆様方よりご挨拶をいただきたいと思いますので、よろしくお願いします

愛知県（永井）

私は愛知県市町村課行政グループの永井と申します。本日はこのような会にお招きいただき、誠にありがとうございます。

本日お集まりの皆様方におかれましては、日頃から住民基本台帳や戸籍事務をはじめ、幅広い分野において住民の方々に最も近いところで業務にご尽力いただき、感謝を申し上げる次第でございます。住民基本台帳事務については、その適正な執行はもちろんですが、近年ではドメスティックバイオレンスの被害者保護のための支援措置など、住民の生命に関わる難しい事案や、最近では戸籍法の改正に伴う氏名の振り仮名に対する事務に多くの苦労があると存じております。本日もこのような会議を通じ、市民関係の事務が今後とも引き続き適正に執行されますことをご期待申し上げまして、簡単ではございますが、私からのご挨拶とさせていただきます。本日はよろしくお願いいたします。

愛知県（高田）

私ども DX 推進室では今年度から県内市町村の DX 課題への対応を支援する事業を開始いたしました。民間企業のデジタル人材を活用した措置としまして、各市町村の課題対応状況に応じた情報提供や伴走型の個別支援を行って参ります。本日の議題に挙がっていますが、窓口 DX を含むプログラム開発につきましては、デジタル庁が示すデジタル社会の実現に向けた重点計画に重点政策として記載をされており、特に取り組みが求められている現状でございます。現在支援事業の中で各市町村の皆様へ個別に課題のヒアリングを進めているところですが、本日は取り組みの最前線に立たれている市民関係部課長の皆様のお話を直接お聞きできる大変貴重な機会だと思っております。ぜひ今後の支援事業の推進の参考にさせていただきたいと思っております。改めまして、今年度新事業を進めていく中で、皆様の DX 課題解決の力になれるよう努めてまいりますので、よろしくお願いいたします。

3. 議題

事務局

ここからは資料に沿って進めさせていただきます。

出席者名簿について、愛知県情報政策課伴野様、犬山市さん、あま市さんが欠席となっております。また、蒲郡市さんの出席者に変更がありましたので机上配布しております。よろしくお願いします。

それでは議題に入ります前に、前回会議におきまして、建制番号順により今年度の会議進行の議長当番市として清須市さんに決定しております。清須市市民課長、藏城様、よろしくお願いいたします。

議長

本日議長を務めさせていただきます、清須市市民課の藏城と申します。よろしくお願いいたします。

議題に入る前に、本日の会議の進め方について説明させていただきます。

各市の状況は、前もって配布していただいておりますので、各市の状況の発表はとり行わず、議題ごとにまず提案市から趣旨説明をしていただきます。次に私から簡単にとりまとめ状況の説明をいたします。その後で、回答について補足説明がある市がありましたら、補足説明をしていただきます。その次に、議題提案市に各市の回答について追加質問したい市があるかどうか聞かせていただき、更に議題提案市以外の市で、追加質問や、ご意見があるか聞かせていただき、最後に必要に応じて愛知県の方からコメントをいただくという順番で進めさせていただきます。

また、この会議は、要望の場ではなく、情報や意見交換の場として開催するものですので、みなさまからの活発な意見と情報共有をお願いします。

（１）市民課窓口の DX 化について

議長

それでは議題 1 に進みます。市民課窓口の DX 化について、提案市であります名古屋市さんより趣旨説明をお願いいたします。

名古屋市

本市では、「待たなくてよい」「書かなくてよい」「分かりやすい」をコンセプトに、紙媒体や対面が前提となっている窓口業務に DX を導入することにより、市民サービスの向上や職員の負担軽減を目指しております。

そこで、今後の取り組みの参考とさせていただくため、各市の窓口 DX の状況、事務負担の大きいマイナンバーカードの交付事務等について、ご教示ください。

設問としまして、「書かない窓口」の実施状況、「待たない窓口」の実施状況、マイナンバーカードの交付事務の対策として実施しているもの、待ち時間短縮のために行っている窓口対応、電子証明書の写しについてどのように交付しているか、こちらについて議案とさせていただきました。

議長

ありがとうございました。各市の回答を見させていただきますと、（１）書かない窓口については２９市、（２）待たない窓口については２３市、（３）マイナンバーカード事務の対策については３２市、（４）待ち時間短縮の対応については２２市、（５）

電子証明書の写しの交付については２９市という回答となっております。それぞれ、何らかの対応を取られている市が多数あるように見受けられます。
それでは、各市の回答で補足説明したい市がございましたら、挙手をお願いいたします。
ないようですので、名古屋市さんの方で特に伺ってみたい市はございますか。

名古屋市
はい、岡崎市、一宮市、豊田市、蒲郡市、常滑市、知立市、尾張旭市、高浜市、みよし市、に質問させていただきます。
書かない窓口を実施した効果として、導入前と導入後のそれぞれの処理時間の変化について教えてください。

岡崎市
時間の計測はしていないが、市民が窓口に座っている時間は長くなりました。しかし、同じことを何回も書かせることはなくなりました。市民の負担軽減を目的としているため、窓口の時間延長は仕方がないと考えています。

一宮市
岡崎市さんと同様に、基本的には市民のストレス軽減を重視しています。
異動届とあわせて、住民票の申請だったり、印鑑登録であったり、マイナンバーの申請があるが、こちらについては、同じことを何回も書かせることはしていないので、時間短縮になっているのではないかと思います。

豊田市
豊田市では令和5年6月からスマート窓口システムを導入しており、窓口に住民異動届を出していただいた際に、それに付随する国保とか児童手当、印鑑登録等を一緒に受付して、申請書の発行までをしています。
令和2年の測定値だと、市民の滞在時間が平均33分30秒で、令和5年のスマート窓口導入後は、平均が26分47秒となって、6分16秒減少したということが検証できています。

蒲郡市
蒲郡市において書かない窓口を導入しましたのは、総合窓口として大きく改革した平成22年7月になります。
その際システムの改修を行いまして、国保担当など、児童手当といった業務を市民課窓口で行うことにより、市民課の業務量が増えましたが他課に行く必要がなくなり

ました。また、システムで帳票等が出てくるので市民の方には直接記入をお願いはしていない状況です。

当時の検討資料によりますと個別処理時間は資料として正確なものは残ってないが、全体として 4100 時間あった業務時間が 1100 時間に削減できたと書かれておりました。

常滑市

従前は申請書を全部手書きしてもらっていたのが、書かない窓口導入によって転出証明書等を読み込むことで申請書を作成するようにしたので、どのくらい時間が短縮したのか資料は残っていないが、入力時の間違いが減ったりするということで全体として業務量は軽減されたと思います。

知立市

実際の時間は計測していないので、職員の感覚になるが、市民の方が、申請書に記入して、手続きが終了するまで大体 10 分ぐらいは少なくなっているのではと思います。窓口にいらしたらその場で聞き取りをして、必要な手続きに対して申請書が打ち出せるものもあるので、他課に行っても、申請書を書かなくてよくなっています。この部分についても時間短縮できています。

尾張旭市

市民の負担軽減では、手書きの交付申請書の作成に 3 分から 5 分かかるところが、書かない窓口を使うと、1 年間統計をとった結果、平均で 1 分ちょっとで作成でき、67.9%の時間短縮となっています。窓口業務の受付から交付までは、時間を正確には計っていませんが、職員からの聞き取りによると、手書きであれば大体 6 分ほどかかるところが、書かない窓口では本人確認が不要となるため 4 分半ぐらいでできるということで 25%ぐらいの時間短縮になっています。

高浜市

高浜市でも書かない窓口をマイナンバーカードの読み取りを使って申請書を書かないような取り組みをしております。通常は職員 2 名でダブルチェックを行っているが、書かない窓口の場合は職員が 1 名でチェックを行っているので、その 1 回分の確認時間は短くなっていると思います。実際に今回の件を担当に確認したところ、あまり短縮には繋がっていないというということを伺っております。

みよし市

マイナンバーカードの関連事務として電子証明書の更新申請や暗証番号の初期化申請に「Caora」を導入して申請書を自動で作成しています。「Caora」を使って申請書を自動で作成することになりますので、市民の方が書く時間が、大体3分から5分ぐらいかかるのが、フロアマネージャー付で30秒ぐらいに短縮できています。

名古屋市

津島市さんにお伺いします。らくらく窓口証明書交付サービスの運用フローについて、既存の受付した住民票と混在してしまうのではと思われるが、どのように解決しているか。また「待たなくてよい」に、らくらく窓口は寄与しているか。

津島市

らくらく窓口証明書交付サービスは専用のプリンターを使用しており、通常の紙での申請書とは別の流れになっているので、既存の流れと混在することはありません。プリンターから排出後、即交付が可能であるため、らくらく窓口は待たなくてよい窓口として寄与しています。補足ですが、津島市も混雑状況のお知らせ等は、番号呼び出しシステムを実施しております。

名古屋市

日進市さんにお伺いします。入力待ちの時間に他課を案内する詳細について教えてください。また、マイナンバーカードの返却を外から確認する仕組みの詳細について教えてください。

日進市

あらかじめ保険や医療、学校等々の手続きが記載されている紙を渡して、入力待ちの間に順番に回って、最後に総合案内に戻ってきて呼び出し番号を確認してもらうように案内しています。入力が終わってからしかできない証明もあるので、受付して、他課を回っている間に作成し、窓口に戻ってきた際にまとめてお渡しするというような形になります。マイナンバーカードの返却を外から確認する仕組みについて、発券機で2次元コードがついた番号札を発券しており、スマホで読み込むと「日進市なう！」というサイトに繋がり、そこに発券番号を入力すると、返却できる状況か確認できるという仕組みです。

名古屋市

それではそこで1点だけお尋ねします。先ほどご回答の中で、紙で関係課を案内しているとのことでしたが、紙に記載されている関係課は、行き先の順番が決まっておらず、好きなところから回っていただいていますか。

日進市

そうですね。ただ基本的には近いところから順番に書いてありますので、フロアの行き来などはせず、順番通りに回るケースが多いです。

議長

それでは他に、追加で伺ってみたい市がございましたら、挙手をお願いします。特にないようですので、県の方からこの議題についてコメントなどあるようでしたらご発言をお願いします。

愛知県（高田）

冒頭の繰り返しになりますが、県では今年度から、市町村の技術推進支援の事業を開始しており、その中で窓口 DX に関しても個別に各市町村にヒアリングをして課題を抽出し、それに対して支援をしていきます。今ヒアリングを進めていますが、窓口 DX の取り組みに関して、体制面や、庁舎のレイアウトの問題があって進まないとか、来庁者の負担が減る一方で、職員の事務負担がちょっと増えるなど、様々なポイントで苦労しているとうかがっています。今年度の支援事業の中でヒアリングと伴走支援という形で個別の支援をしていくが、その中で見えてきた共通の課題や知見といったものは各市町村様の方に適宜共有させていただきたいなと思っておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

議長

ありがとうございました。議題１につきましては以上とさせていただきます。

（２）中長期在留者住居地届出等事務について（一宮市提出）

議長

続きまして議題２ 中長期在留者住居地届出等事務について、提案市であります一宮市さんより趣旨説明をお願いします。

一宮市

法改正により、在留カード等に住居地を記載するとともに電磁的方式により記録するものとされ、中長期在留者住居地届出等事務委託費で「マイナンバーカード在留カード等一体化情報機器整備費」が臨時で交付されるため、住居地等記録端末等を令和８年１月末までに準備する必要があります。端末設置や、スタンドアロン端末で住居地を在留カード等に電磁的方式により記録する事務の発生は、かなりの負担であるため、各市の状況をご教示ください。まず１つ目として、入管庁が積算した端末台数及

び現時点での購入予定台数を、2 つ目は、端末設置スペースの確保は容易か、3 つ目は、スタンドアロン端末はデータを連携できないが、在留カード等に書き込む住所は、ゼロからすべて手入力する予定か、4 つ目は、本庁舎以外の出先機関でも外国人の異動届を取り扱っているか、5 つ目は、外国人専用の窓口を設けているかをご教授ください。

議長

ありがとうございました。各市の回答を見させていただきますと、1 つ目の今回の端末購入について、多くの市で、国が示した台数より少ない数の購入予定のようです。2 つ目の設置スペースの確保も多くの市が苦慮しているようです。3 つ目の入力方法については、多くの市が手入力との回答ですが、いくつかの市では、何らかの方法が検討されているようです。4 つ目、5 つ目については、実施している市が少ない結果となりました。それでは、各市の回答で補足説明したい市がありましたら挙手をお願いします。

それでは、一宮市さんの方で特に伺ってみたい市はございますか。

一宮市

豊橋市さんは外国人の取扱いがかなり多いと思うが、出先機関で転入を取り扱わない理由を教えていただきたいです。

豊橋市

豊橋市の全体人口が 36 万 4000 人に対して、うち 2 万 2000 人ぐらいといった、かなり多くの外国人の方がおり、なおかつ外国人の方を取りまとめる業者もあり、一括で転入や転居を出してくることがあります。転入は入力作業が多く、なれない英語等を使うのでミスが発生しやすくなっています。窓口センターが市内に 8 ヶ所あり、職員が多いところは 7 人、少ないところで 2 人であり、外国人に精通するのが難しいです。また、入管とのやりとりや、多角的な判断が必要となる場面もありますので、なかなか体制として難しいと考えています。転居や転出についてはすでに住民登録でされているものでございますので、外国人と日本人であんまり変わらないと思うので、窓口センターでも対応しています。

議長

それでは他に、追加で伺ってみたい市がございましたら、挙手をお願いします。特にないようですので、県の方からこの議題についてコメントなどあるようでしたらご発言をお願いします。

愛知県（永井）

議題の中の委託費についてなんですが、国の機関である出入国在留管理庁さんが各市町村さんと直接やりとりをされているのが実情と把握しているので、県が関与している委託費でもないので、特にコメントはありません。

議長

ありがとうございました。議題２につきましては以上とさせていただきます。

（３）戸籍の振り仮名公証に伴う、住民票記載事項通知（9 条 2 項）受理事務について（一宮市提出）

議長

続きまして議題３ 戸籍の振り仮名公証に伴う、住民票記載事項通知（9 条 2 項）受理事務について、こちらも提案市であります一宮市さんより趣旨説明をお願いします。

一宮市

法改正により令和７年５月 26 日から、戸籍や戸籍の附票、住民票の記載事項に新たに「氏名の振り仮名」が追加されることになりました。戸籍の振り仮名が公証されると、本籍地から住民票記載事項通知（9 条 2 項）が住基ネット経由で送られ、住所地の住民記録システムに記録される流れであり、自動連携されれば手間はかからない認識のため、国からはシステム改修費以外の補助金はありません。一宮市の現状は、自動連携のエラーが多く、住民記録システムも標準システムではないため、手入力によるエラー修正にかなり手間がかかっています。そこで、情報共有のため、各市の状況をご教示ください。1 つ目は、住基ネットからの住民票記載事項通知（9 条 2 項）受理のエラーの割合、2 つ目は、住所地に「振り仮名の届」が提出された場合、住基ネット連携（９条２項通知）と、手入力（一般的な戸籍届出と同様）のどちらでもよいとされているが、住基ネット連携を選択しているか、3 つ目は、振り仮名の事務が増え、どこの自治体も業務負担となっていることと思うが、何か工夫した改善策などあればご教示ください。

議長

ありがとうございました。各市の回答を見させていただきますと、1 つ目のエラーの割合は多くの市では無しとの回答ですが、エラーが出る市は、高い割合であるようです。2 つ目の住基ネット連携は、行っているのが８市と少ない回答でした。3 つ目の工

夫したことについては、いくつかの市から改善点が回答されています。それでは、各市の回答で補足説明したい市がありましたら挙手をお願いします。

大府市

2つ目の回答にコメントを書いているが、選択してないので、ここは空欄に訂正をします。

議長

大府市さんの2つ目の回答について訂正をよろしくお願いします。

その他よろしかったでしょうか。それでは提案市の一宮市さんから特に伺ってみたい市がございましたらお願いします。

一宮市

半田市さん、碧南市さん、蒲郡市さん、江南市さん、小牧市さんにお聞きします。住基ネット連携にエラーがないとのことだが、住基システムは標準化済でしょうか。

半田市

標準化はまだ進んでおりませんで、今年の12月から標準化システムの運用開始という予定となっております。

碧南市

碧南市も、標準化はまだできておらず、戸籍のクラウド化のみで、住基と戸籍システムについては令和8年1月標準化稼働の予定でございます。

蒲郡市

住基システムの標準化はまだしておりません。令和8年1月から標準化の予定となっております。エラーが出ていないという回答になっていたが、幾分かは発生しており、その都度対応しています。

江南市

江南市におきましてもまだ標準化の方はできておらず、今年度の年末年始に切り換えを予定しておりますので令和8年の1月から稼動する予定となっております。

小牧市

本市につきましてもまだ稼働しておらず、今年の11月25日に標準化システムで稼働させる予定です。

一宮市

ベンダーが同一だからということでよかったでしょうか。

議長

回答いただいた市さんで住基と戸籍のベンダーが異なる市さんは挙手をお願いします。半田市さん、碧南市さん、蒲郡市さん、江南市さん、小牧市さんが異なるとのことですね。

それでは他に、追加で伺ってみたい市がございましたら、挙手をお願いします。

特にないようですので、県の方からこの議題についてコメントなどあるようでしたらご発言をお願いします。

愛知県（永井）

各市の状況につきまして特に県としてのコメントはありませんが、総務省から、戸籍の附票システムの不具合により、正しいふりがなが連携されないといった情報提供が随時されており、今後も総務省から情報提供があることが想定されるので、速やかに共有するように努めて参りますのでよろしくお願いします。

議長

ありがとうございました。議題３につきましては以上とさせていただきます。

（４）郵送請求における業務効率化について（清須市提出）

議長

続きまして議題４　郵送請求における業務効率化について、提案市であります清須市より趣旨説明をいたします。

当市では、現在、郵送請求での証明書交付について、申請書、本人確認書類、定額小為替を郵送にて請求してもらう、従来の手作業にて事務を行っています。今後、指定金融機関など銀行での定額小為替の交換業務が終了するような話もあり、業務の見直しが必要となってきます。そこで、今後の参考にするべく、各市の状況をご教示ください。 １つ目は、郵送請求キャッシュレスサービスなどのシステム導入の有無を、2つ目は、その他に効率化のための改善策や課題あればご教授お願いします。

各市の回答を見させていただきますと、キャッシュレスの導入について、未導入の市が大半との回答です。それでは、各市の回答で補足説明したい市がありましたら挙手をお願いします。

刈谷市

導入していないと回答したが、昨日から運用を始めています。

議長

導入していないという回答でしたが、昨日から運用を始められてるということで修正の方お願いしたいと思います。

それでは、清須市より質問をさせていただきたいと思います。あいち電子申請・届出システムと富士フイルムシステムサービス（株）が提供するサービスの大きく２パターンあるようです。まず、あいち電子申請・届出システムを利用している碧南市様、岩倉市様、あと個別システムでしょうか 名古屋市様は、個人の請求に対応しているという事かと思います。また、法人などからの請求には、富士フイルムシステムサービス（株）が提供するサービスを利用されている市がいくつかあるようです。個別の質問はありませんが、郵送請求については、今後の課題と思っており、まだまだ、これといった方法が見当たらないかなと思いました。

では、清須市から特に質問はございませんので、他に質問があれば挙手の方お願いしたいと思います。

豊橋市

郵送請求システムを導入されることで郵便小為替によって処理することと、その他のキャッシュレス決済で処理するものとのパターンがあり、職員負担が増加しているか教えていただきたいです。

議長

職員負担が増加していると感じている市さんは挙手をお願いします。田原市さんと碧南市さんの２市さんが、負担が増えていると感じているようです。

逆に導入したことによって負担が軽減されている市さんは挙手をお願いします。

負担が軽減した市はいませんね。

豊橋市

では田原市さんと碧南市さんに一旦どんなところが負担に感じられるか教えていただきたいです。

田原市

法人請求の件数は多くないが、負担は増えています。LoGo フォームによる申請は今年度の 4 月 10 日に始めたばっかりで、単一処理ではなく、ある程度まとめて処理します。今のところ件数は多くないが、負担としては増えていると感じます。

議長
　実際には今始められたばかりで、今後増えたときに、負担になるのではではないかなということですかね。

田原市
　そうですね。それに対してどう対処していこうかなというところです。

碧南市
　まず電子申請の方についてはマイナンバーカードがある個人のみで、郵送請求はカードを持っていない人や第３者請求と一緒になります。電子申請は少し増えており、キャッシュレス決済ができるが、返信用封筒の住所を書いてあげたりとか、切手を貼ってあげたりとか、そういう業務の負担が増えたと思います。

豊橋市
　本市も検討はしたいとは思っていたが、なかなか複線化するっていうのがハードルになっているので、その辺を聞きたかったです。ありがとうございました。

議長
　他によろしいでしょうか。特にないようですので、県の方からこの議題についてコメントなどあるようでしたらご発言をお願いします。

愛知県（永井）
　特にありません

議長
　ありがとうございました。議題４につきましては以上とさせていただきます。

（５）その他

議長
　続きまして議題５その他に入らせていただきます。せっかくの機会ですので、会全体を通して何かご意見・ご質問等ありましたら挙手をお願いします。

豊橋市

振り仮名通知を既に発送した市さんで、届け出が増えたと感じている、市さんがいらっしゃれば教えていただきたいです。

議長

振り仮名通知を発送されたという市さんあれば、挙手をお願いしたいです。

手を挙げていただいた、名古屋市さん、半田市さん、豊川市さん、豊田市さん、東海市さん、知立市さん、みよし市さんで、通知を送った以降で窓口の来庁者と届け出が増えたという感覚がある市さんは挙手をお願いします。

7 市さんが発送済みで、そのうち 2 つの市さんでは通知を送って以降、来庁者及び届出が増えていると感じているようです。

他には特にないようですので、続いて次第４次年度当番市の決定に入ります。

4. 次年度当番市の決定

議長

次年度の当番市について、事務局から説明をお願いします。

事務局

次年度の当番市についてですが、建制番号順によりまして、議長当番市は北名古屋市さんにお願いすることとなります。北名古屋市さん、どうぞよろしくお願いいたします。

事務局からは以上です。

議長

以上をもちまして、私の議長としての役割を終えさせていただきます。ご協力いただきましてありがとうございました。

5. 閉会

事務局

藏城課長様、ありがとうございました。これをもちまして市民関係部課長会議を閉会します。長時間にわたりありがとうございました。

なお、お車でお越しの方は、駐車券の押印をいたしますので、お申し付けください。また、お帰りの際は事故等に気をつけてお帰りください。ありがとうございました。