

# 令和3年1月 新春記者会見

と き 令和3年1月8日（金）  
午前10時30分から  
ところ 市役所202、203会議室

## 会見次第

- 1 市長あいさつ
  
- 2 市民サービス革命 . . . . . P 1
  - ① 「書かなくていい窓口」 . . . . . P 3
  - ② 証明書の「スマホ申請決済」 . . . . . P 5
  - ③ 証明書の「コンビニ交付サービス」 . . . . . P 6
  - ④ 「デジタル町内会」 . . . . . P 7
  
- 3 公文書管理条例 . . . . . P 9
  
- 4 子ども読書空間オープン . . . . . P11
  
- 5 質疑

## 「市民サービス革命」関連業務の進捗

平成27年度から、市民サービスの一層の充実（「親切、簡単、便利、わかりやすく」）を目指し、様々な業務改善に取り組んできました。その後、さらに市民の満足度を高めようと、市長が「市民サービス革命」を掲げたことから、令和2年1月に市職員の意識と取り組みの方向性を共有するため「市民サービス革命業務推進計画」（別冊）を策定し、本格的な取り組みを開始したところです。

これまでの取り組みの進捗と今後の事業展開について示すとともに、令和3年の主な取り組みを説明します。

### ◇窓口・手続き改革（迷わない、出かかなくてよい、書かなくてよい、簡単、便利）

事業内容	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4
◆ワンストップ窓口	(出生、死亡、婚姻など)							
◆パソコンを活用したオンライン電子申請手続きの導入	(県による市町村共同事業。現在46種類の手続きが可能だが、さらなる拡大を目指している)							
◆市役所窓口の色分け表示	(業務の種別で色分けし、窓口をわかりやすく案内)							
◆各種手続き業務フローを作成	(市民との情報共有)							
◆キャッシュレス決済の導入	(R2.9月 住民票、戸籍謄本、納税証明などの手数料)		(R2.10月 市税などの納付)					
◆コンビニ交付	(R3.2月 住民票、印鑑登録証明書)							
◆スマートフォンを活用したオンライン手続きの導入	(R3.1月 課税証明書、所得証明書、納税証明書)		(R3.3月 住民票、印鑑登録証明書、戸籍事項証明書)					
◆申請書類の記入を不要に	(住民票、戸籍謄本、転入転出、出生・死亡など)							
◆押印の見直し	(様式の見直し時に見直しだが、今年度国の動きに合わせて全体をチェック中)							

### ◇市民との情報共有（わかりやすい、必要な情報をすぐに、最適なタイミング）

事業内容	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4
市ホームページのリニューアル	(簡単アクセスと情報の充実)							
オープンデータの公開	(市民、民間によるデータの活用で便利な生活につなげる)							
スマートフォンアプリの活用	('てくてく'、'さんあーる'、'MaMa たす'、'コミバスロケーションシステム')							
見せ方・伝え方講座	(市民に的確に伝えられるノウハウの取得を目指す)							
広報犬山を横書きに統一	(読みやすい紙面を目指して)							
分かりやすい行政文書の活用	(役所言葉の排除でより分かりやすく)							
市役所1階に情報コーナー設置	(制度、手続等の情報の閲覧を可能に)							

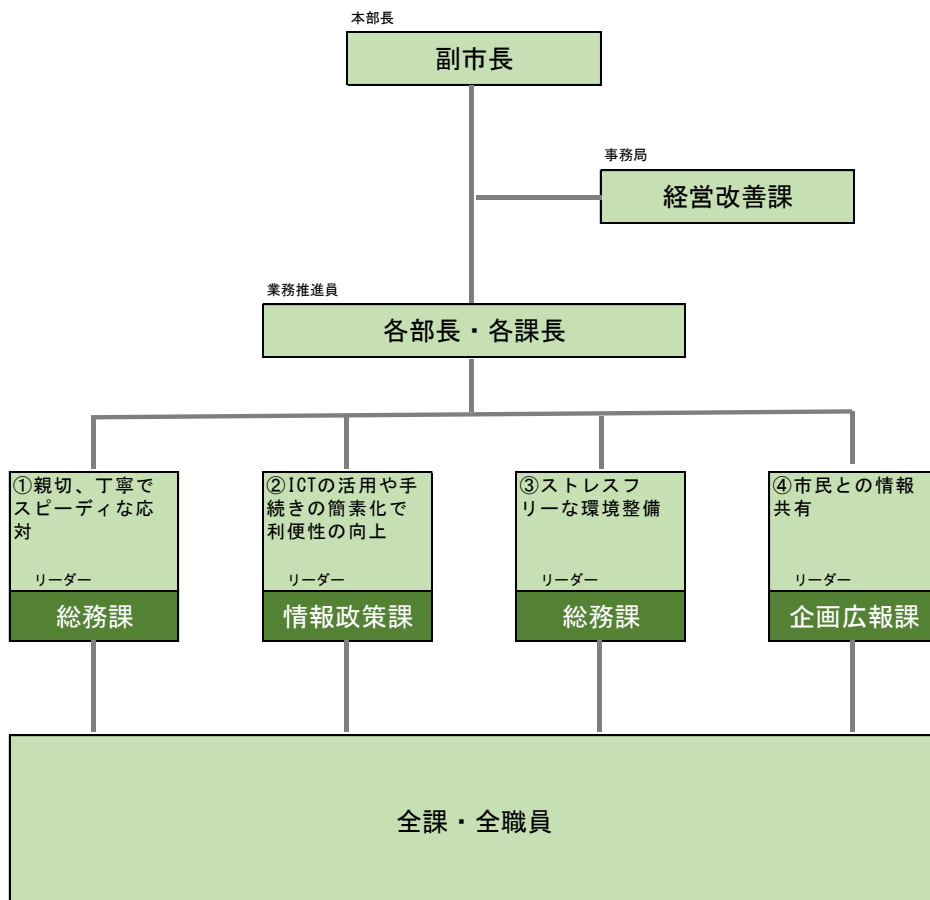
◇職員の接遇、市民対応 (能力向上、親切、丁寧、スピーディ)

事業内容	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4
職員実践 13 か条の徹底	(犬山市職員としての資質の確保)							
ミス防止とコンプライアンスの徹底	(市民からの信頼確保)							
業務の習熟度を高める	(OJT ほか各種専門研修、階層別研修など)							
あいさつの励行の徹底	(来庁者、職員間など)							

◇デジタル弱者への対応 (取り残さない、誰もが、楽しく、活用、便利)

事業内容	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4
情報機器 (パソコン・スマホなど) の利活用をバックアップ	(E-コミュニティネットワークと連携したパソコン教室の開催)							
	(地域へ出かけ、スマートフォンの操作・活用セミナーを開催)							

市民サービス革命業務推進本部体制



※上記の体制により、計画の業務推進スケジュールに沿った進捗を図るよう、定期的な進捗確認を実施していく。

**迷わない、簡単、楽々 !!**

## 書かなくていい窓口

市民課窓口で扱う、年間8万件の手続きを記入不要に

### ○令和3年度の取り組み（書かなくていい窓口）

市民課の窓口では、年間 8.8 万件の各種手続きに対応しています。このうち、出生届や死亡届など戸籍法で定められたものを除く、6.8 万件の証明書等（住民票写し 3 万件、印鑑証明書 2 万件、戸籍謄抄本 1.2 万件など）の発行手続きや、1 万件の住民異動関係の手続きを、新規に導入するシステムにより、申請書類の記入を不要とし、お客様が“書かなくていい”窓口になります。

- ① お客様は、窓口で必要な書類もしくは手続きを申し出ます。
- ② 職員はお客様の免許証や転出証明書などからシステムにより各種書類を作成
- ③ お客様は、作成された書類の内容を確認し、問題がなければ署名（サイン）をする  
これで終了です。

※お客様は、どの申請書に何を書くのかなど、迷うことなく、必要な書類や手続きが完了できます。

#### ＜参考＞

平成 27 年から「ワンストップ窓口」により、お客様が

**“移動しなくていい” 窓口を実現**

#### ○市民課窓口における手続きの負担を解消

転入、転出、死亡といった、大きなライフイベントの際の手続きは多岐に渡ります。例えば、住民異動手続の場合、子どもに関することや医療・福祉に関する手続きが重なり、①住民異動、②印鑑登録、③証明書交付、④児童手当、⑤子ども医療などの手続が必要です。そのため、手続きごとにお客様が各課の窓口へ移動して手続きしていました。

これを改善すべく、犬山市役所の市民課では住民異動に伴う様々な手続きは、お客様を各課の窓口へ案内するのではなく、必要な手続きを担当する各課の職員が、お客様の待つ市民課の窓口へ移動し、手続きを進めていく方式を取り入れました。

### ○効果とねらい（待たなくていい窓口）

上記サービスにより、お客様は、書類に記入する必要がなくなり、同じことを何度も書く、何を書けばよいか分からなくて迷う、といった負担や不安がなくなります。そうして、市役所の手続き時間を短くすることで、“待たなくていい”窓口を目指します。

この結果、お客様が

**NoWrite（書かなくていい）、NoMove（移動しなくていい）、NoWait（待たなくていい）**

窓口を市民課で提供していきます。

○運用場所、開始予定時期

書かなくていい窓口の実現箇所 犬山市役所 1階市民課窓口（出張所は含みません）

運用開始月 令和3年12月頃予定

○窓口での受付がこのようになります

現在	システム導入後
 <p>異動届等の書類を記入していただきます。</p>	 <p>書類の記入は必要ありません</p>
<p>受付をした順にお呼びします。 お待ちいただく間に、他の手続きが追加で必要かどうかを確認するため、チェックシートにより確認させていただきます。</p>	<p>受付をした順にお呼びします。 ご入用の証明書または手続きを確認させていただきます。</p>
 <p>記入内容の確認を行い、<u>不備があれば修正をしていただきます。</u></p>	 <p>転出証明書や免許証をお預かりし、<u>職員が異動届や申請書を作成します。</u>その他に併せて行う手続きが必要かどうかを聞き取り、それらの申請書も併せて職員が作成します。お客様は<u>署名（サイン）のみ行っていただきます。</u></p>
 <p>その他に併せて行う手続きがあれば、同じ場所に座ったまま手続きを行います。<u>申請書等の記入が必要な場合は記入をしていただきます。</u></p>	 <p>その他に併せて行う手続きがあれば、同じ場所に座ったまま手続きを行います。<u>申請書等は既に作成済みのため、記入の必要はありません。</u></p>
 <p>各手続き、案内が終わり次第終了です。</p>	 <p>各手続き、案内が終わり次第終了です。</p>

## 証明書の「スマホ申請決済」

愛知県内初。証明書をスマホで申請・決済できるサービスを開始。

1月から課税証明書、納税証明書 3月から住民票の写し、印鑑登録証明書など

令和3年1月4日より、スマートフォンとマイナンバーカード、クレジットカードを使って、課税証明書や納税証明書などの証明書を、オンラインで申請して手数料の支払いまでを行うことができる新しいサービスを開始しました。こうしたサービスの提供は愛知県内で初めてです。

従来型のオンライン申請では、手数料の支払い機能がなかったため、郵便小為替の購入や代引き手数料が発生し、利用者の手間や時間などの負担がかかるなどの課題がありました。今回導入するサービスで、これまでの課題を解決します。また、新型コロナウイルスの感染拡大を防ぐ「新しい生活様式」にも対応します。

令和3年3月からは住民票の写しや印鑑登録証明書などの交付申請サービスも開始予定です。

### 1. 証明書交付申請サービス開始（予定）時期

令和3年1月4日から 課税（所得）証明書、納税証明書

令和3年3月(予定)から 住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍全部(一部)事項証明書

※交付手数料は窓口と同じです。

※郵送料の実費（84円～）も必要で、これもクレジットカードで支払いできます。

### 2. サービス利用の流れ

マイナンバーカード、スマートフォン（マイナンバーカードが読み取り可能なもの）、クレジットカードが必要です。

- ①市ホームページからサービスにアクセス
- ②専用アプリをダウンロード（マイナンバーカードの読み取りに使用します）
- ③メールアドレスの登録を行い申請（Google、LINE アカウントとの連携も可能です）
- ④市で申請内容の確認後、証明書を郵送（市で申請を受け付けた後、3営業日程度で発送します。ただし、申請内容に不備がある場合は、申請者と個別に連絡のうえ発送します）



## 証明書の「コンビニ交付サービス」

2月1日から住民票の写し、印鑑登録証明書がコンビニで取得できます。

### ○これまでの手続き方法

【窓口での手続き】市役所または出張所で申請書を記入し、窓口へ提出、証明書の交付を受けて、料金を支払います。

【郵送での手続き】ホームページから申請書を印刷し記入します。郵便局で手数料分の定額小為替を買います。運転免許証などの本人確認書類のコピーを用意します。申請書、定額小為替、本人確認書類のコピー、切手を貼った返信用封筒を同封し、市役所へ郵送します。市役所で書類を確認し、証明書を発送します。

### ○コンビニ交付サービス利用方法

- ①多機能端末機にマイナンバーカードをセットし、利用者証明用電子証明書の暗証番号を入力
- ②希望する証明書（住民票の写し、印鑑登録証明書）を選択し、必要部数を入力
- ③手数料を投入 ※手数料は市役所窓口と同じ金額。
- ④証明書を受け取る



### ○効果とねらい

- ・土日祝も含め毎日（年末年始を除く）午前6時30分から午後11時00分までコンビニで証明書の取得が可能となり、市民の利便性が向上する。
- ・窓口の混雑が緩和される。
- ・先行自治体とサービスに差は生じないが、総務省の実証実験の事業として導入するため、比較的安価に導入できている。

### ○参考：マイナンバー交付率

令和2年7月31日現在 15.45%

令和2年11月30日現在 21.14%

# デジタル町内会

町内会運営における情報伝達などのデジタル化を支援します。

## I ねらい

これまで犬山市では、市民への行政情報等の伝達手段として、広報紙や回覧文書を町内会を通じて配布してきました。今後はこうした情報をデジタル化することで、町内会内部のお知らせや出欠席の報告などにも活用して、事前準備や配布などにかかる**町内会役員の方々の負担を減らし、軽減できた労力や時間を**、防犯防災活動や清掃活動など、実質的な町内・地域活動に利用していただき、**地域の活性化に繋げて**いただきたいと思います。

## II 背景

デジタル化については、過去に町会長へ実施したアンケートやいただいた意見では、**町内会役員のなり手不足**や、**高齢化による町内会業務の負担**が課題となっていたことから、町内会事務の負担軽減ができる手法として、スマートフォンやタブレットなどのスマートデバイスを利用する検討を進めてきました。

## III スケジュール

新年度となる令和3年度に、ご協力いただける町内会を募集・決定し、実証実験などのモデル事業を実施する予定です。

年度	令和2年度			令和3年度						
	1	2	3	4	5	6	7-12	1	2	3
町内会	周知期間		モデル町内会の募集		モデル事業実施への調整					
ソフト	モデルパッケージ実用化への業者調整						モデル事業実施	モデル事業検証・実施に向けての準備		



## IV 実証実験の内容

「**モデル町内会**」を選定し、令和3年7月からの実施を予定しています。なお、モデル事業実施にご協力いただける町内会の選定（3町内会程度）は概ね次の内容で募集する予定です。（詳細については検討中）

### 【モデル町内会認定基準】

- ・町内会の中で**モデル事業に参加することに賛同**を得られていること
- ・町内会全体の**50%以上がスマートフォン等で参加**できる町内会であること
- ・モデル事業についての**アンケートやヒアリングに協力**していただけること

※デジタル町内会に参加する経費

〈初年度〉初期設定費用＋基本料金＋利用料

※モデルとして参加した町内会は市が全額負担します。

〈次年度以降〉基本料金＋利用料

モデル事業の実施期間中は、スマートデバイスにダウンロードしたアプリケーションを使用し、**次の項目の実証実験**を予定しています。

- ・広報の電子配布
- ・市からの回覧文書の電子配布
- ・町内活動などの町内会の中でのお知らせの配布
- ・町内行催事の出欠席やアンケートについて、スマートデバイスで回答
- ・災害時を想定した、安否確認機能のテスト

## V 事業の今後について

モデル町内会の募集については、令和3年1月下旬から周知し、募集期間や募集内容などの詳しい説明を予定しています。

また、令和3年度のモデル町内会による実証実験の結果を踏まえ、モデル事業未参加の他の町内会への横展開を模索していく予定です。

## VI デジタル弱者への考え方について

スマートフォン等のデジタル機器を所有していない方や、操作が難しく利用を避けたい方には、紙媒体による広報の配布なども対応する予定ですが、町内会の負担軽減や費用対効果をより高めるため、市としてもアプリケーションの使用方法の説明会などを継続的に実施し、デジタル町内会の普及に向けて努めていきます。

## (仮称) 犬山市公文書管理条例

県内初<sup>※</sup>。規則や内規ではなく条例で公文書管理の仕組みを規定。  
令和3年2月議会に議案提出予定。

### I 内規による運用の問題点

現在の文書管理制度 = 「犬山市処務規則」などの内規により運用

- ➡ 保存年限の決定や文書の廃棄などを恣意的に行うことができってしまう。
  - ・ 時の為政者や行政組織が不都合なものを勝手に廃棄するなど。



市民との共有の知的資源である公文書の管理の仕組み（ルール）として脆弱

### II 条例化の意義（効果）

- 議会の議決を経る「条例」という形を採用し、附属機関による監視の目を取り入れることにより、公正なルールづくりと運用が担保される。
- 条例の制定により、「市民共有の知的資源」として公文書の適切な保存・利用を一層図ることができる。
- 市がその諸活動を現在及び将来の市民に説明する責務を全うでき、市民の市政に関する「知る権利」が尊重されることとなり、市政運営の検証の機会が保障される。

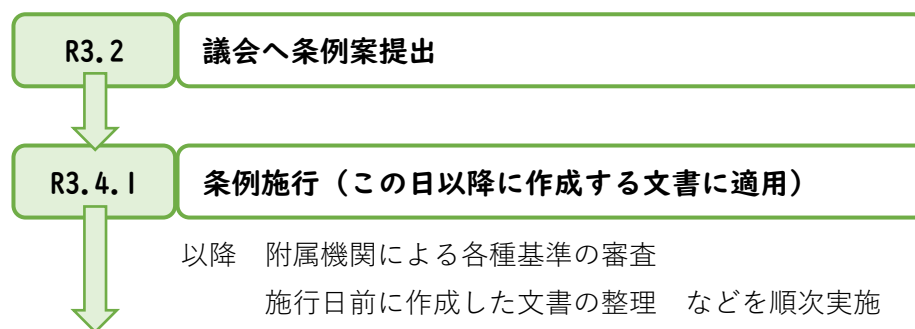
### III 背景

- ・ 公文書等の管理に関する法律（平成21年施行）の中で、地方公共団体における文書管理制度の条例化などの施策を実施することが求められている。
- ・ 国による不適切な公文書の取扱いが明らかになり、国や地方自治体における文書管理に対する市民・国民の関心の高まりがある。

#### IV 規定する主な内容

項目	内容
公文書とは何か	管理すべき「公文書」とは、「 <b>市民との共有の知的資源</b> 」であり、「 <b>市民が主体的に利用し得るもの</b> 」であることを明確に規定する。
公文書の作成義務を明記	市が行う事務や事業を、経緯も含めて確実に跡付けて検証できるよう、公文書の作成義務を規定する。
保存年限の有期限化	保存年限を有期限化し、「 <b>歴史的に重要で永久に保存すべき</b> 」公文書については、 <b>歴史的公文書</b> として保存する。
管理、保存、廃棄の状況が見える化	保存する公文書や廃棄する公文書の目録、毎年の公文書の管理、利用の状況を公表し、市民が公文書を利用しやすい環境を整える。
附属機関の設置	コンプライアンス確保のため、公文書の管理状況を点検する附属機関を設置する。附属機関では、おもに廃棄文書の確認や、公文書の分類・選別基準の審査を行う。
電子化の推進	事務の効率化、市民利用の推進を図るため、電子化の推進について規定する。

#### V 施行スケジュールなど



※ 公文書管理に特化した条例は、県内初。

# 子ども読書空間オープン

令和3年3月30日（火曜日）、犬山市立図書館の2階に  
「子どもと保護者が気軽に集える」子ども読書空間がオープンします。



[子ども読書空間イメージ]



[現状（12月22日撮影）]



[現状（12月22日撮影）]

## ○事業の目的

乳幼児から中学生に上がる前までの子どもを対象とし、子どもの読書活動推進に重点を置いた図書館整備を行うことで、子どもの読書率と図書館の利用率の向上及び読書による**子どもの読解力の向上**を目指し、子どもたちの健やかな成長と図書館のさらなる利用促進を図ります。

## ○事業の内容

「**読書キャンプ**」をコンセプトに、犬山の自然や歴史を感じながら本に親しみ、子どもと保護者が気軽に読書ができるよう、**2階展示室を「子ども読書空間」としてリニューアル**します。靴を脱いで寝転がって伸び伸びと読書ができるスペースもあります。

◆面積…198.47㎡

◆空間イメージ（インテリア）…

施設内は、テントやタープ、山小屋仕立てのベンチや丸太のベンチを設置し、壁には犬山城や城下町、木曾川や入鹿池、桜や紅葉をデザイン。

市内小中学生、子育て世代の保護者、図書館ボランティア等とのワークショップや、梶山学園大学の学生らとともに「読書キャンプ」のコンセプトやデザインを設定しました。

◆図書…絵本や児童文学書など約3,000冊配架予定。

オープンに合わせ、おすすめ本のブックガイドを作成。

◆運営支援…図書館ボランティア等の活用。

## ○事業効果

子どもの読書活動推進のための図書館整備を行うことで、市民全体の読書活動推進に繋げ、加えてボランティア活用等、市民協働による図書館運営が実現できる体制を拡充し、更なる図書館事業の充実を目指します。

## ○今後のスケジュール

### ◆子ども読書空間整備記念講演会

日時：令和3年2月13日（土曜日）

午後2時～午後4時

場所：南部公民館

講師：赤木かん子氏（児童文学者）

演題：子どもの読解力を育てるために図書館ができること

犬山ロータリークラブの地域貢献事業の一つとして、図書購入費の寄附（100万円）、展示用書架2台の寄贈、講演会講師の派遣をいただくこととなり、子ども読書空間整備記念講演会を開催します。なお、講演会当日に感謝状贈呈を行います。

### ◆子ども読書空間グランドオープン（予定）

日時：令和3年3月30日（火曜日）午前10時

※当日、オープニングセレモニーは実施しませんが、3月中に乳幼児とその保護者を対象としたプレイイベントや、内覧会を予定しています。

前澤友作氏（株式会社 ZOZO 創業者）が Twitter 上で募集していたふるさと納税の寄附先に犬山市が選ばれました。受領見込みの500万円のうち220万円で子ども読書空間のための図書及びブックトラック2台を購入し、さらなる充実を図ります。（令和3年度予算）