【参考】市民課におけるこれまでの取組／今後の取組について

資料2
議会説明資料

市民課では、これまでから、円滑な窓口運営に向け、職員の接遇・CS（お客様満足度）の向上や、業務改善に取り組むとともに、市民ニーズに対応したデジタル技術を活用し、より利便性を感じていただけるよう効果的かつ効率的な窓口業務を推進してまいりました。

本資料では、これまでの主な取組と、今後予定している取組をお示しさせていただくものです。

1 これまでの主な取組

(1)適切かつ円滑な窓口業務

職員の「シフト制」による勤務時間の割り振りや業務の平準化をはじめ、戸籍業務に係るアウトソーシングや、自宅などからリアルタイムで窓口の待ち人数や混雑状況を把握いただけるシステムの導入など、適切かつ円滑な窓口業務を行うための業務改善に努めてまいりました。

(2)デジタル化の推進

「電子申請サービス」として、住民票等の各種証明書の交付申請、建物等の新築届、本人通知制度の登録、マイナンバーカードの受取予約をWEB上で可能としたほか、マイナポータルからの転出の届出対応など、行政手続のオンライン化を推進してまいりました。

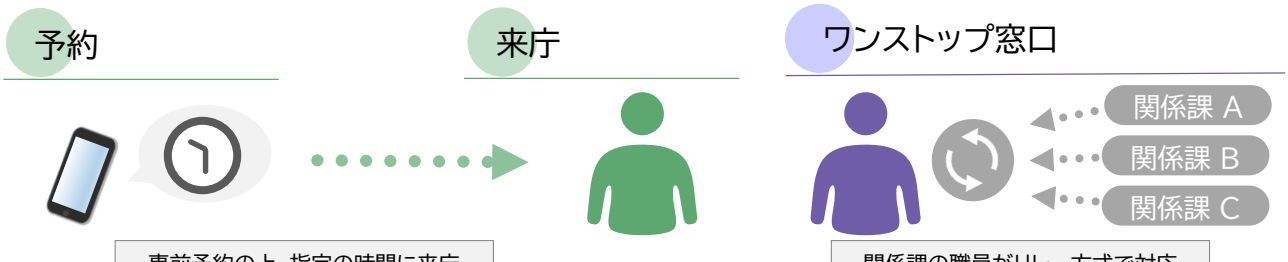
また、マイナンバーカードの普及促進に向け、個人宅や市内施設等に職員が伺う申請サポート事業を実施するなど鋭意取り組んでおり、現在の保有率は78.8%と、全国平均よりも高くなっております。これに伴い、各種証明書のコンビニ交付率も上昇し、毎年約1万件ずつ増加している状況です。

	R1	R2	R3	R4	R5
証明書発行件数（全体）	145,471件	144,737件	137,659件	143,640件	145,591件
うち、コンビニ交付	13,190件 （9.1%）	20,442件 （14.1%）	30,525件 （22.2%）	39,505件 （27.5%）	54,367件 （37.3%）

2 今年度の取組

(1)おくやみ窓口の導入【令和6年6月から】

身近な人が亡くなられた際の手続に係る御遺族等の不安や負担を軽減を図るため、御遺族等が各課の窓口へ移動することなく、一箇所で円滑に手続が行えるよう、ワンストップで受付・対応できる「おくやみ窓口」を導入しました。



(2)申請書作成支援システムの導入【令和6年10月から】

各種証明書の交付に係る申請手続の負担軽減等を図るため、マイナンバーカード等を用いて簡単な操作で申請書を作成できる「申請書作成支援システム」を導入しました。

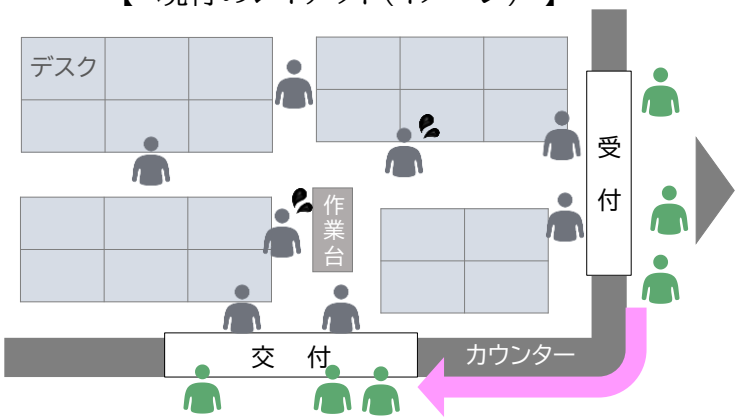
（画像出典：株式会社PFU）

3 市民課における今後の取組予定

■ 窓口レイアウトのリニューアル

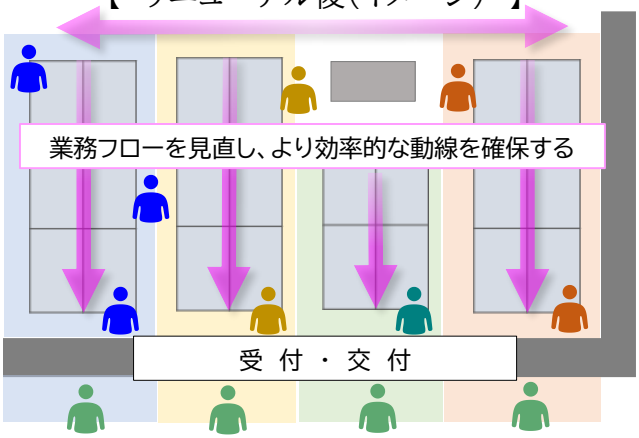
BPR(Business Process Reengineering)手法を用いて、現行の業務フローおよび窓口のレイアウトを見直し、新たな動線計画により、来庁された方の移動距離および手続ごとの対応時間の短縮を図るとともに、より分かりやすく、利用いただきやすい窓口空間の実現に取り組みます。

【 現行のレイアウト(イメージ) 】



受付～交付までの間、一定程度の移動距離が生じている

【 リニューアル後(イメージ) 】



4 全庁的な今後の取組予定

(1)窓口相談等の予約

窓口での待ち時間の短縮や、混雑の緩和、人員配置を含めた事前準備の効率化を図るため、電子申請サービスを活用し、来庁日時を事前に予約いただける窓口業務を拡大します。

(2)キャッシュレス対応の推進

各種証明書の交付手数料や施設の利用料について、多様な納付方法を提供するため、キャッシュレス対応の機器を導入します。

(3)アナログ規制の点検・見直し

デジタル化を阻害しているアナログ的な手法を前提とした規制や手続について、国が示すマニュアル等を踏まえ、全庁的な点検・見直しを行います。

(4)フロントヤード改革の推進

電子申請サービスによるオンラインでの手続が可能な業務を拡大するとともに、窓口業務等の国の標準準拠システムへの移行(標準化)後、「書かない窓口」の取組として、「窓口DXSaaS」の導入も視野に入れた横断的な業務の整理を検討します。

(5)その他

引き続き、通常の開庁時間以外の対応として、守衛室(庁舎総合管理業務)による24時間体制や、各所属での当番制による対応など、限られた人員の中での体制を整備します。

市民課では、上記のとおり様々な窓口業務の取組を推進してまいりましたが、マイナンバー制度や戸籍の振り仮名への対応など、新たな行政需要が発生する中、窓口の準備や片付け、業務連絡、情報の共有等を行う時間を、定められた勤務時間内につくることができない現行の働き方を続けた場合は、行政サービスの提供に影響を及ぼす懸念があります。

今後も、開庁時間の見直しとともに、上記の取組を含め、市民の利便性の向上と行政運営の効率化を図るための取組を推進してまいりますので、御理解いただきますようお願い申し上げます。