

(1) 検討の背景及び目的

市役所における窓口業務は多岐に渡り、利用者も市民・関係団体・事業者など多様であり、様々な手続きや申請のために来庁されます。また、1人の利用者が1回の来庁で複数の手続きを行うことも珍しくなく、**複数回書類を記入することや移動・滞在時間が長くなるなど大きな負担となっています。**

また、マイナンバーカードによる手続きのオンライン化やコンビニでの証明書交付など、市役所の窓口に来なくても必要な手続きや証明書の発行ができる**デジタル化の取組も進められ、市民サービスの向上が図られています**が、一方で、制度の多様化・複雑化により、**対応する職員への負担は増大しています。**

こうした社会情勢の変化、市民ニーズの多様化・複雑化や職員の働き方改革等に対応するために、**将来の市役所窓口のあり方を検討し、必要な改革・改善を進めることを目的**としています。

(2) 検討体制

【窓口改革推進検討会】（事務局） 政策調整課

- 総合政策部: 人事課、情報推進課
- 総務部: 総務課、税務課
- 生活安全部: まちづくり推進課
- 市民健康部: 市民課、国保医療課
- 福祉子ども部: 保育課
- 建設部: 施設管理課
- 教育部: スポーツ課
- 会計課

各部より代表の1課を選出。ただし、窓口業務の多い、総務部、市民健康部については2課選出。加えて情報システム所管課である情報推進課を選出。係長級以上の職員が参加。

窓口改革に向けた取組の検討にあたっては、内閣府地方創生推進室が実施している「令和7年度デジタル実装伴走支援」の採択を受け、内閣府及び委託先の監査法人トーマツからのアドバイスを受けながら進めました。

また、庁内でのアンケート調査などを実施したうえで、令和7年3月から5回の検討会を開催し、意見交換を進め、次の方向性について取りまとめました。

(3) 窓口改革の目指す姿

※デジタル庁ホームページ自治体窓口DXより

住民が抱える課題

何度も同じ項目を書かされる
都度、窓口で待たされる
複数の窓口に戻される

職員が抱える課題

申請書ごとに記入方法の説明が求められる
記入内容の確認作業が多岐に渡る
業務の複雑化に伴い、業務が属人化する

書かないワンストップ窓口（＝書かない、待たない、回らない）

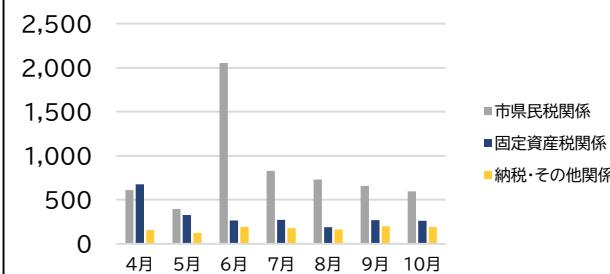
デジタル3原則に基づく
課題の解決

デジタルファースト
ワンオンリー
ワンストップ

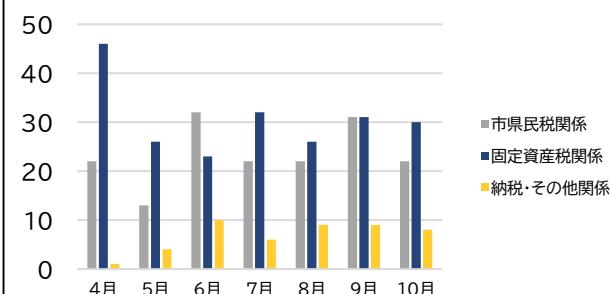
**窓口手続における住民の負担を軽減
地方自治体職員の業務負担を軽減
の両立を目指す**

(4) 窓口受付などの現状

税務課証明書発行件数(窓口)



税務課証明書発行件数(郵送)

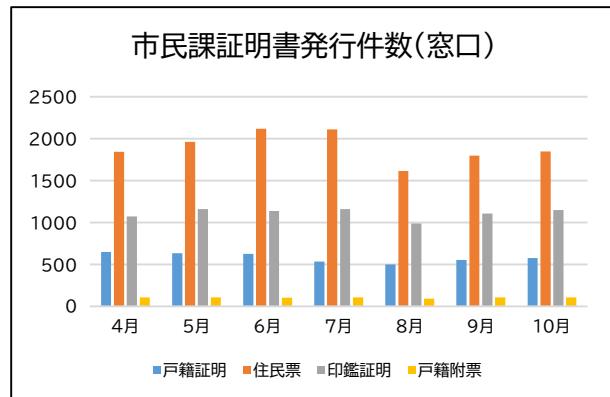


・市県民税の賦課決定がされる6月に証明発行件数が多い。

・税務関係の証明書については、コンビニ交付を実施していない。(利用できる対象者が限定されていることや登録から反映までにタイムラグが発生し、修正が多いことから)(県内で税務関係の証明書をコンビニ交付しているのは18市町)

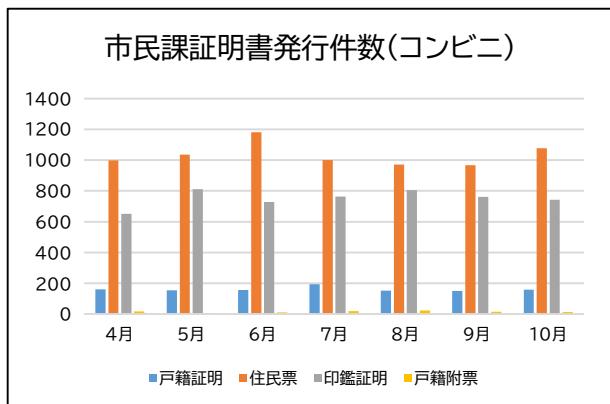
・証明書の申請は、窓口のほか、郵送又はオンラインでの申請が可能。

窓口改革に向けた取組について



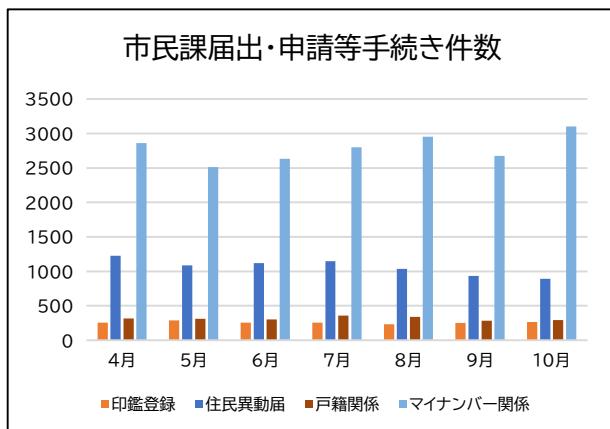
証明書窓口発行件数(合計)

	R6	R7	増減率
4月	4,938	3,667	-25.7%
5月	4,846	3,863	-20.3%
6月	4,815	3,984	-17.3%
7月	4,801	3,913	-18.5%
8月	3,986	3,193	-19.9%
9月	4,348	3,563	-18.1%
10月	4,646	3,677	-20.9%



証明書コンビニ発行件数(合計)

	R6	R7	増減率
4月	1,344	1,827	35.9%
5月	1,327	2,008	51.3%
6月	1,348	2,078	54.2%
7月	1,385	1,975	42.6%
8月	1,314	1,951	48.5%
9月	1,319	1,895	43.7%
10月	1,414	1,992	40.9%



・コンビニ交付が定着してきており、証明書交付件数全体の3割を超えている。

・証明書発行と届出・申請等の手続き件数を合わせると、月平均約7,000件(日平均約350件)ほどの対応件数となっている。

【解決に向けた取組の例】

- ・行かない窓口の推進
(オンラインによる手続き、申請、支払い・コンビニ等による証明書発行 など)
- ・庁舎の混雑状況の可視化
(ホームページ等で混雑予想時期を表示、リアルタイムの混雑状況を表示 など)
- ・来庁予約受付
- ・書かない窓口の推進
(マイナンバーカードを活用した申請書記入の省略、タブレットを活用した手続き・申請の業務効率化 など)
- ・ワンストップ窓口の開設
(複数課にまたがる手続きを1箇所の窓口で行う など)

(6) 令和8年度に導入を目指す改革項目

抜本的な課題の解決は、継続的な窓口改革の実施が必要であり、まずは、出来ることからはじめてみる。(=スモールスタート)

【行かない窓口】

- ・オンライン申請の拡充(LoGoフォームの機能拡充(電子認証・デジタル窓口))
- ・公開型GISシステムの構築(都市計画情報、道路台帳など)

【書かない窓口】

- ・申請書記入サポートシステムの導入
- ・らくらく窓口証明書交付サービスの導入

【その他】

- ・窓口でのキャッシュレス決済の導入(POSレジ)
- ・家屋評価調書画像データ化
- ・地方単独医療費助成の全国現物給付化
- ・開庁時間の短縮

※導入にあたっては、内閣府が所管する「新しい地方経済・生活環境創生交付金(交付率1/2)」の活用を想定しております。

※なお、令和8年度の予算編成にあたり、他事業との優先度などを踏まえ、一部について導入を先送りする可能性があります。

(5) 窓口業務における課題と解決に向けた取組

【主な問題点】 ※庁内アンケート及び市民意見より

- ①来庁者数が多く、窓口での混雑・利用者の待ち時間が発生(時期により変動)
- ②人員不足(業務の属人化)などにより窓口対応が困難・できない(一時的な場合を含む)
- ③一つの手続きや申請等に長時間かかる
- ④平日の開庁時間しかできない手続きがある

(7) 令和9年度以降に導入を目指す改革項目

- ・窓口業務への民間活力導入
- ・窓口受付順番予約
- ・デジタル郵送システムの導入
- ・母子保健DX(電子版母子健康手帳)
- ・予防接種事務デジタル化 など