

(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。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) 令和8年度に実施予定の改革項目

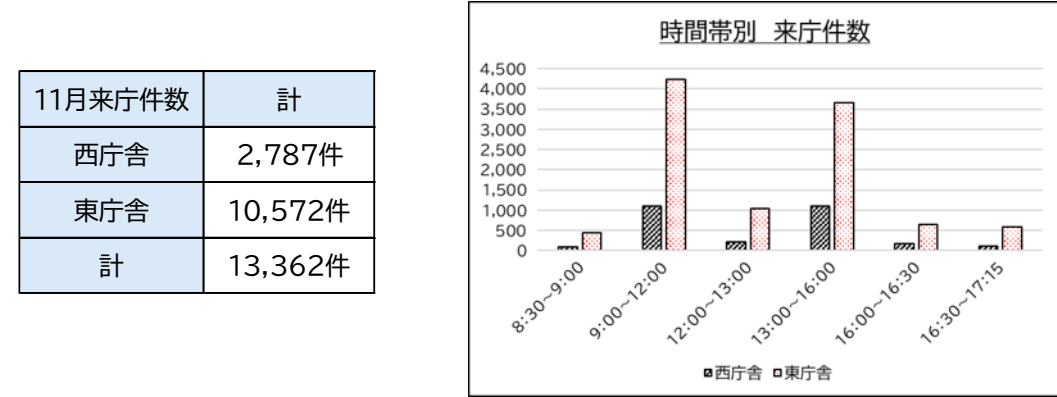
- 【行かない窓口】
- ・オンラインによる申請手続きの拡張(電子認証・デジタル窓口)
→令和8年10月ごろ拡張予定
 - ・公開型GISシステムの構築(都市計画情報、道路台帳など)
→令和9年3月ごろ公開予定
- 【書かない窓口】
- ・申請書記入サポートシステムの導入
 - ・らくらく窓口証明書交付サービスの導入
→令和8年10月ごろ導入予定
- 【その他】
- ・窓口でのキャッシュレス決済の導入(POSレジ)
→令和8年10月ごろ導入予定

※導入にあたっては、国及び県からの補助を活用します。

(3) 開庁時間の見直し

- 【目的】
- 社会情勢の変化に伴い、自治体が対応すべき地域課題が多様化・複雑化する中、限られた人員で課題解決を図る必要があることから、窓口業務のデジタル化を進め、市民サービスの維持や職員の働き方改革を推進しつつ、新たな業務への対応ができる体制を構築するため。
- 【見直し内容】
- ・開庁時間
現 在:午前8時30分～午後5時15分
見直し後:午前9時～午後4時
 - ・実施時期
令和9年1月から
 - ・対象施設
東西庁舎及び保健センター(健康ドーム1階)

(参考)来庁者数調査の結果
昨年11月に実施した来庁者数調査の結果は以下のとおりです。



	8:30～9:00	9:00～12:00	12:00～13:00	13:00～16:00	16:00～16:30	16:30～17:15
西庁舎	94件	1,092件	218件	1,096件	170件	117件
	3.4%	39.2%	7.8%	39.3%	6.1%	4.2%
東庁舎	434件	4,224件	1,047件	3,648件	640件	579件
	4.1%	40.0%	9.9%	34.5%	6.1%	5.5%
計	528件	5,316件	1,265件	4,744件	810件	696件
	3.9%	39.8%	9.5%	35.5%	6.1%	5.2%