

本庁舎1階 窓口サービスの刷新 ～行政手続きがわかりやすく便利に～

7月から、現在の「市民課」を「窓口サービス課」と「国保・年金課」に分割する。「窓口サービス課」では、主に、戸籍・住民異動等の届出や証明、マイナンバーカードに関する業務を行う。

これを機に、本庁舎1階のレイアウト及びサービス導線を変更し、デジタル機器の活用等により、証明書等の取得や転入・転居等の手続きをわかりやすく便利にする。

1 「窓口サービス課」の業務開始日

2023年7月3日（月）

2 刷新の内容

(1) 目的別窓口への変更

- ア これまで1カ所しかなかった窓口を「①マイナンバーカード」「②証明書発行」「③戸籍・住民基本台帳異動」の目的別に分ける。
- イ 手続きに時間のかかる窓口（「戸籍・住民基本台帳異動」「マイナンバーカード」）には、座って手続きができるようローカウンターを設置する。

(2) 機器の設置

ア 番号発券機・呼出表示機・呼出表示モニター・広告掲載モニター

- (ア) 番号発券機を設置し、窓口ごとに番号票を発券する。
- (イ) 呼出表示機及び呼出表示モニターに呼出番号を表示させ、待ち状況がわかるようにする。（呼出・受付は番号順）
- (ウ) 呼出表示モニターの横に広告掲載モニターを設置し、広告掲載とまちの情報などを表示する。



番号発券機

イ セルフレジ

- (ア) 証明書の交付・支払い窓口を1カ所に集約し、セルフレジを導入
- (イ) キャッシュレス支払いが可能

ウ 証明書等自動交付機

- (ア) コンビニエンスストアに設置されている機器と同様の自動交付機器を設置
- (イ) マイナンバーカード所有者は、同機器を使用して窓口で待つことなく証明書等の取得が可能



呼出表示機

(3) 関連手続きの案内と連携

- ア 転入、転居などの異動手続き時に、関連する手続き窓口の案内や申請書類などを渡す。
- イ 手書きの手間を省くため、マイナンバーカードを活用し、手続き書類に住所、氏名等を印字して渡す。

(4) フロアマネージャーの配置

フロアマネージャー（2人）を窓口付近に配置し、窓口の案内、番号発券機の補助な

ど来庁者のサポートを行う。

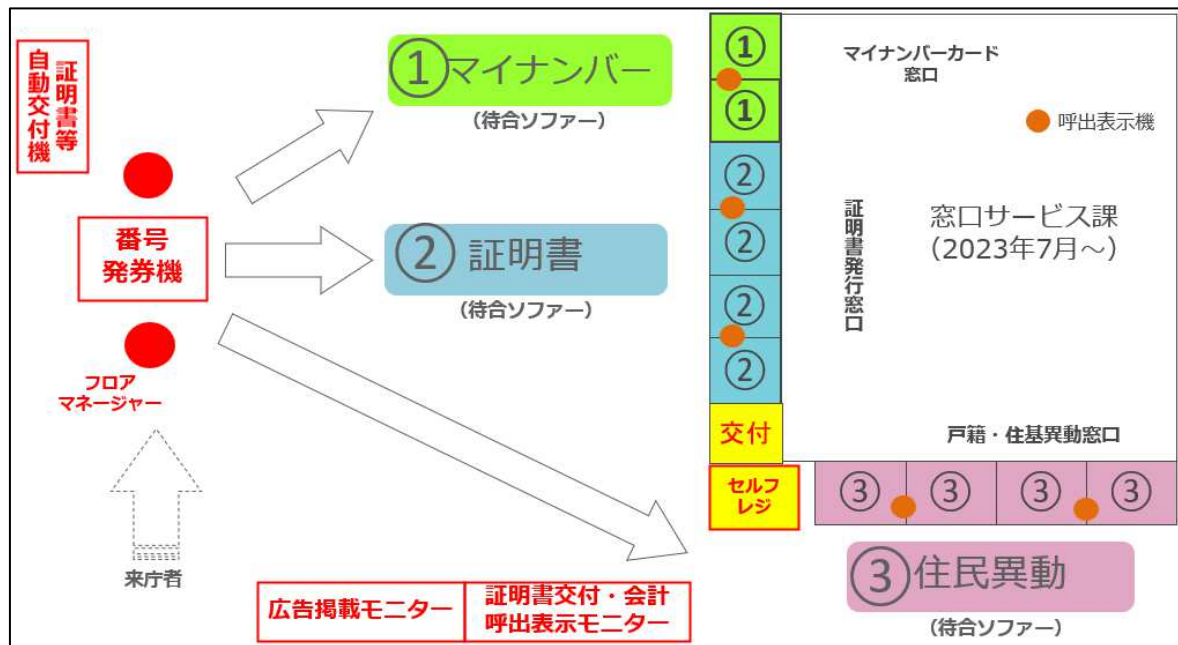
3 広告表示による費用軽減

昨年度、窓口サービス刷新手法全般に関する提案を公募したところ、広告事業者から「窓口付近にディスプレイを設置し、広告表示できるなら、番号発券機・表示機は無償提供し、広告料も支払う」趣旨の提案があり、これを採用した。

※5年間の効果額（費用削減額＋広告収入）見込み：11,843千円（予算ベース）

本庁舎1階「窓口サービス課」レイアウト図

市役所北側玄関口側



市役所南側玄関口側

〔問合せ〕 DX 推進部 DX・行財政改革推進課 TEL0796-21-9146 (直通)