「あかし窓口改革推進チーム」の設置について

1 趣旨

本市においては、「市民にやさしいインクルーシブなDX」を目指し、「書かない窓口」「行かない窓口」など、デジタル技術の活用による市民視点の行政サービスの実現と行政運営の効率化のための取組を進めているところです。

現在、新庁舎整備に向けた取組が進められているところですが、新庁舎では窓口に来られた市民の方がより円滑に手続等ができるよう、市民目線の窓口機能の充実を検討する必要があります。また、あわせて業務の見直しによる効率化、働き方改革などの取組も進めていく必要があります。

庁舎移転を待つことなく、実現できるところから順次、窓口改革を進めていくため、窓口改革推進チームを設置します。

2 窓口改革推進チームの目的

(1) 市民視点に立った窓口機能の充実

市民が行政手続きをより円滑に、気持ち良く完了できるよう、利便性と快適性を備えた窓口機能の検討・実現を図ります。

(2) 行政運営の効率化と働き方改革の推進

業務の見直しなどを通じて窓口業務の効率化を促進し、職員の時間外勤務の削減、適正な人員配置、働き方改革を進めていきます。

3 取組内容

(1) 窓口改革推進チームの役割（検討内容）

① 本庁（新庁舎）、あかし総合窓口等における窓口機能

- ・番号発券機による受付の利便性向上
- ・あかし総合窓口への原課派遣の検討
- ・おくやみ窓口などの窓口連携の検討など

② 市役所の窓口受付時間短縮など

- ・窓口受付時間短縮の効果と課題
- ・時間外削減や適正配置につなげる取組
- ・市民への周知方法など

③ 書かない窓口、行かない窓口、その他DXサービスの推進

- ・申請書作成支援システムの活用
- ・オンライン申請の拡充
- ・キャッシュレス対応や、POSレジによる適正な現金取扱の検討など

4 窓口改革推進チームの構成

原田 総務局長	【リーダー】	・・・総務局
吉野 市民生活局長	【副リーダー】	・・・市民生活局
中原 生活支援部長		・・・福祉局
藪 総務管理室長	【事務局】	・・・総務局
宝崎 市民生活室長兼長寿医療課長		・・・市民生活局
中野 室長兼あかし総合窓口所長		・・・市民生活局
中村 室長兼税務システム調整担当課長		・・・総務局
中谷 生活支援室長兼支援担当課長		・・・福祉局
藤原 高齢者総合支援室長兼高齢者支援担当課長		・・・福祉局
山下 子育て支援室長		・・・こども局
木下 デジタル推進課長	【事務局主担当】	・・・総務局
亀山プロジェクト担当課長	【事務局副担当】	・・・政策局

※ 事務局はデジタル推進課が行う。

※ その他、関係各課の課長等について、随時出席を求める。

5 スケジュール

2025年	7月8日	窓口改革推進チームの立ち上げ
	8月～	窓口受付時間短縮に関する検討
	9月以降～	新庁舎整備に向け、窓口改革について随時、協議や意見交換
2026年	2月	新庁舎整備に向けての窓口改革基本方針案の策定