

新庁舎における窓口サービスについて

令和10年度の新庁舎移転に向け、窓口に来られた市民がより円滑に手続きができるよう、「あかし窓口改革推進チーム」で窓口サービスのあり方について検討を進めてきました。新庁舎における窓口サービスの方向性や機能等の検討状況について報告します。

1 新庁舎で目指す窓口サービスの方向性

新庁舎では、窓口に来られた市民がより円滑に手続きができるよう、デジタルツールの活用や動線の工夫等により、市民目線の窓口機能の充実を図ります。

併せて、オンライン申請や証明書のコンビニ交付の活用により、市民が窓口に来なくてもいつでもどこからでも申請等ができるよう進めることで、窓口の混雑緩和や業務の効率化にもつなげていきます。それらの取り組みにより、新庁舎では市民に寄り添う、より便利な市役所窓口を目指します。

【もっとやさしい、スマートな窓口の実現に向けて】

行かない窓口

市民が窓口に来なくても済む手続きを拡大

書かない窓口

申請書に氏名や住所を何度も書く手間を軽減

待たない窓口

窓口に来られた市民の待ち時間の負担を軽減

2 主な機能のイメージ

(1) フロアワンストップ方式と書かない窓口による負担軽減

複数のフロアや庁舎を回る手間を解消するため、来庁される方の利用頻度が高い窓口を1階・2階フロアに集約する「フロアワンストップ方式」を導入し、移動の少ない手続きを実現します。

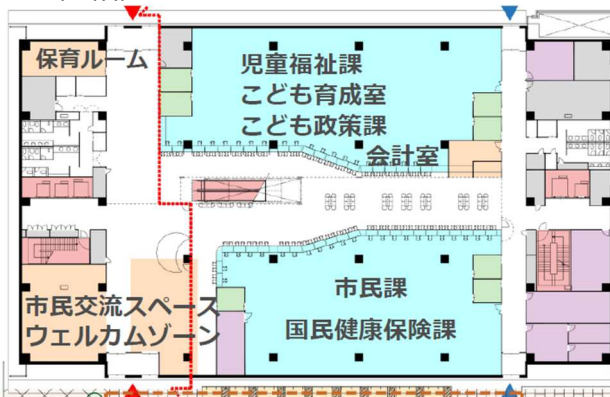
また、マイナンバーカード等の活用により、申請書への氏名・住所等の記入を最小限にする「書かない窓口」により、窓口に来られた市民の負担軽減を図ります。

(現行) 本庁舎1階・2階、西庁舎1階・2階・4階、議会棟1階 に分散

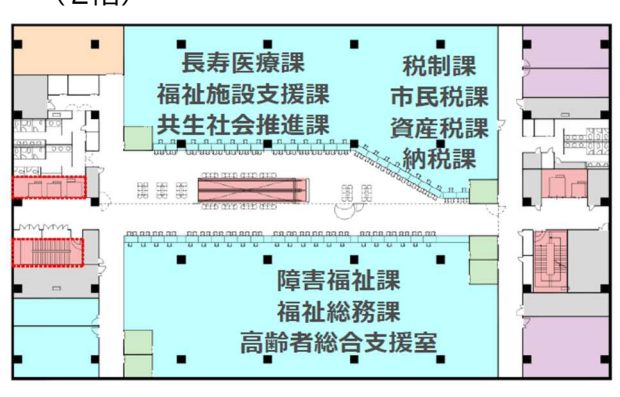
(変更後) 新庁舎1階・2階 に集約

【新庁舎のフロアイメージ】

(1階)



(2階)



(2) デジタルサイネージでの呼出や混雑状況配信サービスによる「待たない窓口」

番号発券システムにより、デジタルサイネージを用いた窓口呼出や、スマートフォン等から待ち時間を確認できる混雑状況配信サービス等の導入を検討します。また、複数の窓口へ渡る手続きでも、1つの整理番号で呼出を行うなど、窓口に来られた市民の負担軽減を図る「待たない窓口」の実現を目指します。

【例：あかし総合窓口】

● 目的の手続きを選んで番号札を発券



● モニターで待合状況を確認



● 順番が近づいたらメールでお知らせ



● 待合状況をオンラインで確認可能



(3) おくやみコーナーの設置

身近な方が亡くなられた際の手続き等を案内する「おくやみコーナー」を設置します。煩雑な手続きを一つの窓口で整理・案内し、情報連携により複数の窓口で市民が同じ説明を何度もしなくても済むなど、ご遺族の精神的・時間的な負担の軽減を図ります。

【イメージ】



【例：伊丹市おくやみコーナー】

職員が庁内の手続きについて必要の有無を確認し「案内票」を作成。申請者は案内票に従い各担当窓口を回る。

(4) ユニバーサル席の設置

車いすの方や移動が困難な方などが来庁された際、担当職員が席まで出向き、必要な手続きやサービスを提供するユニバーサル席を新庁舎1階、2階に設置することで、より丁寧な行政サービスを提供します。

【イメージ】

