

厚木市総合窓口整備計画

「誰もが楽に、分かりやすく、安心して利用できる窓口」
の実現を目指して

令和5年3月
厚木市

目次

第1章 総合窓口が求められる背景と課題	1
1 総合窓口が求められる背景	1
2 窓口サービスの現況	2
3 窓口サービスの課題	3
4 計画の位置付け	4
5 計画期間	5
第2章 総合窓口に対する基本方針	6
1 窓口サービスの在るべき姿（総合窓口に求められる要件）	6
2 総合窓口の導入ポイント（定義と基本方針、コンセプト）	6
3 目指すべき総合窓口（総合窓口整備に当たって必要な観点）	8
4 新庁舎における総合窓口の配置方針（受付カウンターの配置）	9
第3章 総合窓口に対する具体的な取組内容	10
1 総合窓口の取り扱い手続範囲	10
2 総合窓口の処理パターン（業務フローの考え方）	11
3 窓口での受付の振り分け（番号発券機の活用及びフロアマネージャーの配置）	13
4 案内サイン設置方針	14
5 市民窓口支援システムの導入	18
6 運用体制（窓口業務委託の在り方を含む）	20
第4章 総合窓口の課題検討	26
1 総合窓口の実現に向けた課題	26
2 その他の課題	26
第5章 総合窓口に向けた推進方針	27
1 推進体制	27
2 推進スケジュール	27
3 導入効果の考え方	28
別紙 参考資料	30
1 人口及び世帯の推移	30
2 証明の年度別請求件数の推移	31
3 住民異動、戸籍届出及び印鑑登録件数の推移	32
4 総合窓口の手続の振り分けパターンの取りまとめ一覧	33
5 番号発券機導入・利用に関する調査結果	45

第1章 総合窓口が求められる背景と課題

1 総合窓口が求められる背景

平成30年9月に厚木市新庁舎整備基本構想が策定され、新庁舎における基幹機能として、目指すべき窓口機能が示されたことを契機とするこれまでの検討経過等は、次のとおりです。

年・月	項目	内容
平成30年9月	「厚木市新庁舎整備基本構想」の策定	「利用が多い申請や届出、相談の窓口を集約した、便利で分かりやすい窓口機能」が新庁舎における基幹機能として位置付けられる。
令和元年9月	「厚木市新庁舎総合窓口・執務環境整備検討報告書」の策定	庁内検討組織「厚木市新庁舎総合窓口・執務環境検討ワーキング・グループ」により、窓口機能の在るべき姿の検討が行われ、「誰もが楽に、分かりやすく、安心して利用できる窓口」を目指すこととされた。
令和2年1月	「厚木市複合施設等整備基本計画」の策定	「利用者の皆様にストレスなく便利で分かりやすい窓口機能」を目指すとともに、「戸籍や住民基本台帳、福祉等に関する各種申請、届出の受付業務を1か所に集約し、原則ワンストップで受付処理を実施する「総合窓口」の設置を検討」することとされた。
令和3年4月	マイナンバーカード・総合窓口整備担当を新設	市民健康部市民課に設置
令和3年9月	庁内検討組織「厚木市総合窓口整備推進チーム」（以下「推進チーム」という。）の設置	市民課長をリーダーとし、17課の窓口所管課長等で組織。総合窓口の整備に向けた検討を開始した。
令和4年2月	窓口アンケートの実施	市民課の窓口利用者にサービス向上に向けアンケート調査を実施した。
令和4年2月	附属機関「厚木市行政改革調査委員会」へ付議	「総合窓口の定義」及び「総合窓口の運営方法」について、市の考え方を示し、委員会の了承を得た。

年・月	項目	内容
令和4年3月	「厚木市総合窓口整備の基本方針」の策定	新庁舎における総合窓口の整備を計画的に進めるため、令和5年度を始期とする「厚木市総合窓口整備計画」の策定に当たり、基本的な方針を定めた基本方針を策定した。
令和4年7月～ 令和5年1月	推進チームによる整備計画の策定に向けた検討	総合窓口で取り扱う手続範囲、システムの活用方針、総合窓口の運営体制、番号発券機の利用等について検討を実施した。
令和5年2月	窓口アンケートの実施	市民課の窓口利用者にサービス向上に向けアンケート調査を実施した。
令和5年2月	附属機関「厚木市行政改革調査委員会」へ付議	システムを活用した総合窓口の実現及び総合窓口の運営体制について、市の考え方を示し、委員会の了承を得た。

2 窓口サービスの現況

(1) 行政手続のデジタル化推進

社会全体のデジタル化を目指す「デジタル改革関連法」が令和3年5月に成立し、同年9月にはデジタル庁が設置され、行政手続のデジタル化を推進するための様々な施策が推進されています。令和5年2月6日からは、マイナンバーカードによりオンラインで転出届・転入予約が可能となる取組が開始されているなど、今後、窓口環境が大きく変化することが予測されています。また、「地方公共団体情報システム標準化基本方針」において、令和7年度までに、地方自治体が標準化基準に適合した情報システムへ移行（以下「システム標準化」という。）することが目標期限として明示されています。

(2) 少子高齢社会における労働力人口の減少

超高齢・人口減少社会が更に進展し、労働力不足が確実視される状況の中、AIやロボティクスの積極的な活用による自動化・省力化を図り、より少ない職員数で効率的に事務処理を行う体制へ転換していくことが求められています。

(3) 感染症への対応

昨今の新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、窓口における飛まつ防止パネルの設置や窓口・待合スペースの間隔を空けるなどの感染対策が行われています。

また、デジタル化を推進するなど、窓口に直接来ることなく行政手続が行える環境づくりが求められており、従来の業務体系からの変革が避けられない状況と

なっています。アフターコロナ時代の対応も含め、今後起こりうる様々な感染症の発生を前提とした行政サービスや執務環境の在り方についての検討を進めていくことが求められています。

3 窓口サービスの課題

(1) 来庁者数と来庁目的

現在の本庁舎及び第二庁舎における、住民異動、戸籍、年金、税金及び福祉等の主要な窓口部門の利用者数は年間約 30 万人となっており、庁舎建設に関する市民アンケートの結果によると、「来庁の用件」は、「戸籍、住民票等」が最も多く、続いて「保険、年金」、「福祉」、「税金」の順となっています。

(2) 人口及び世帯の推移

人口総数は、市制施行以来、一貫して増加が続いていましたが、近年ではほぼ横ばいで推移しており、世帯数は、微増しています。高齢化率は、平成 27 年以降 21%を超え、超高齢社会を迎えています。また、外国人人口は増加傾向が続いています。今後の窓口での手続については、高齢化や外国人の増加を前提とした対応が求められています（参考資料「1 人口及び世帯の推移」を参照）。

(3) 証明発行及び届出件数の推移

証明発行は、印鑑証明、住民票、戸籍抄本などが減少傾向となっている一方、戸籍の附票、戸籍謄本などが増加傾向となっています（参考資料「3 住民異動、戸籍届出及び印鑑登録件数の推移」を参照）。

届出件数は、転入・転出が増加傾向でしたが、転入は平成 30 年度、転出は平成 31 年度に入り減少に転じている一方、転居、世帯変更及び印鑑登録は増加傾向が続いています。また、出生は減少傾向ですが、死亡は増加傾向となっています。証明発行及び届出の件数の推移では、全体として手続そのものが減少するといった傾向ではないことから、今後も、窓口での手続対応が継続されていくものと想定されます（参考資料「2 証明の年度別請求件数の推移」を参照）。

(4) 求められる改善点

令和 5 年 2 月に市民課窓口の利用者 192 人にアンケート調査を実施したところ、152 人から窓口サービスを改善する必要があるとの回答がありました。最も多かった改善点は、「待ち時間の短縮」(49.3%)で、次に「待合スペースの快適性」(27.6%)、続いて「申請書類の記入方法」(9.2%)の順に改善要望がありました。

また、附属機関である「厚木市行政改革調査委員会」からは、窓口サービスにデジタル技術を活用し、業務の効率化を図る必要があるといった意見や、申請書を手書きさせることは時代に合わないなどの意見がありました。

今後は、これらの意見を踏まえて、窓口サービスの在り方を検討するものとします。

(5) 市民ニーズと窓口サービスの課題

現庁舎では、相互に関連の深い主要な窓口機能が本庁舎と第二庁舎に分散して

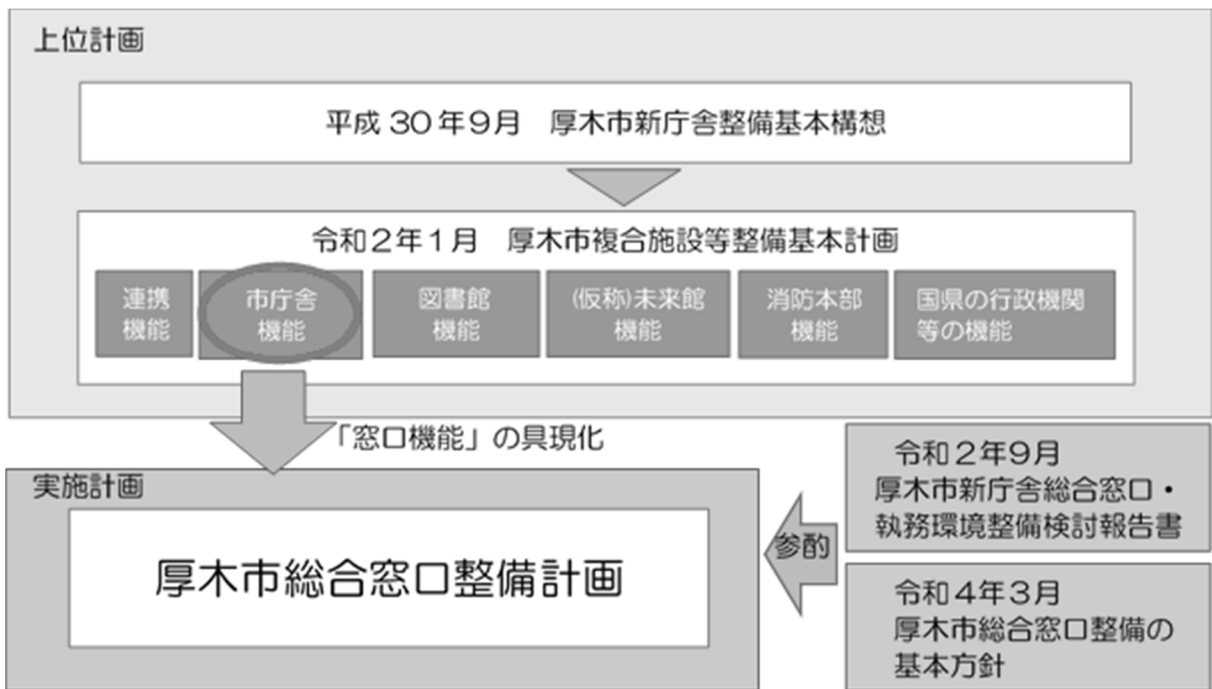
いることにより、庁舎内の窓口の所在確認や移動に時間をとられ、手続全体に要する時間が増えてしまうことが課題となっています。生活時間や仕事を割いて窓口を訪れる利用者の皆様の多くは、できれば必要な窓口手続を漏れなく一度に済ませたいと考えています。家族構成や個人の置かれている状況によって必要となる手続が異なるため、複雑な手続を漏れなく把握することは容易ではありません。また、複数の手続がある場合は、申請ごとに手書きによる申請書の記載を行わなければならない、手続数が多いほど煩雑に感じられるものとなっています。特に、市役所の「窓口」は、地方自治体の「顔」、「玄関口」とも言える場所ですが、全ての利用者が積極的に訪れたいと思っっているとは限りません。利用者の多くは、生活や仕事において必要となった証明書等を取得するため、又は引っ越し、婚姻、出生、死亡等人生における主要なライフイベントに関連した手続のため、貴重な時間を割いて「窓口」を訪れています。利用者の属性、年齢、ライフスタイル等により必要とされる窓口機能は異なることから、多様なニーズに対応し、的確なサービスを安定的に提供することが求められています。

また、本市では、平成30年9月に策定された「厚木市新庁舎整備基本構想」において、「利用が多い申請や届出、相談の窓口を集約した、便利で分かりやすい窓口機能」、「効率よく整理された執務環境の下、的確な市民サービスを提供できる事務機能」が新庁舎における基幹機能として位置付けられ、令和2年1月には、市庁舎を含む新たな複合施設について、今後の設計及び整備に取り組む上での基本的な方針を定めた「厚木市複合施設等整備基本計画」（以下「基本計画」という。）が策定されています。その基本計画における複合施設整備の基本方針の一つに、「誰もが訪れやすく、一人一人に合わせたサービスを提供する施設」が定められ、その入口部分の一翼を担う市庁舎の窓口機能については、「利用が多い申請や届出、相談窓口を低層部に集約し、市民の皆様にストレスなく便利で分かりやすい窓口機能」を目指すとともに、「戸籍や住民基本台帳、福祉等に関する各種申請、届出の受付業務を1か所に集約し、原則ワンストップで受付処理を実施する「総合窓口」の設置を検討」することとされました。

4 計画の位置付け

前述の総合窓口が求められる背景や窓口サービスの現況と課題を踏まえ、新庁舎移転整備に合わせた総合窓口の導入に当たり、「厚木市総合窓口整備計画（以下「整備計画」という。）を策定するものです。この整備計画は、基本計画における市庁舎の窓口機能を具現化するための実施計画に位置付けるものとしします。

なお、整備計画は、令和2年9月に複合施設等庁内検討委員会においてワーキング・グループから報告された「厚木市新庁舎総合窓口・執務環境整備検討報告書」及び令和4年3月に策定した「厚木市総合窓口整備の基本方針」を参酌し、その内容を踏まえたものとしします。



5 計画期間

整備計画の期間は、新庁舎移転整備に合わせた令和 5 年度から令和 9 年度までの 5 年間とし、今後予定されている複合施設の実施設設計・施工のスケジュール、システム標準化のスケジュール、現状の窓口業務の委託期間等も考慮し、段階的に総合窓口の整備を進めるものとし、(具体的なスケジュールについては、「第 5 章 総合窓口に向けた推進方針」の「2 推進スケジュール」を参照)。

ただし、社会状況の変化、情報通信技術の革新、複合施設整備の進捗などを踏まえ、必要に応じて適宜、整備計画の内容を見直すものとし、

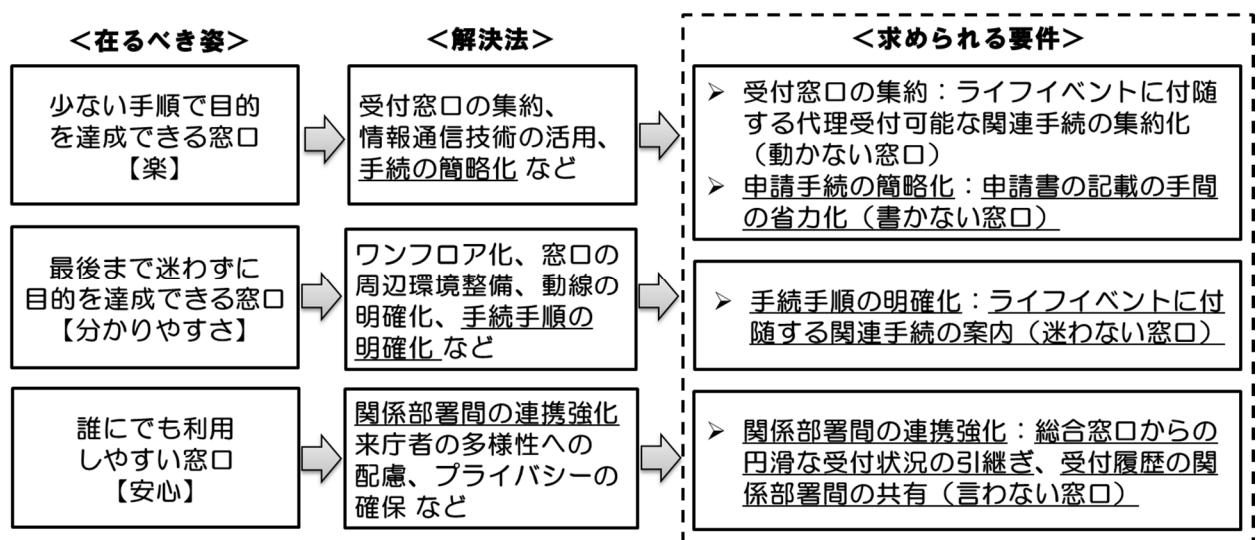
第2章 総合窓口に対する基本方針

1 窓口サービスの在るべき姿（総合窓口に求められる要件）

厚木市の新庁舎における窓口機能の構築に当たっては、社会的な背景や現状の課題を踏まえ、誰もが訪れやすく、一人一人に合わせたサービスを提供する施設の入口部分を担う窓口機能として、各種申請、届出の受付業務を1か所に集約し、原則ワンストップで受付処理を実施することにより来庁者の利便性を高めた「総合窓口」の設置をすることで「動かない窓口」を実現します。また、それに合わせて「誰もが楽に、分かりやすく、安心して利用できる窓口」の実現を目指すこととします。

その実現に向けては、現状の課題が解決された状態である「少ない手順で目的を達成できる窓口【楽】」、「最後まで迷わずに目的を達成できる窓口【分かりやすさ】」、「どんな状況でも利用しやすい窓口【安心】」の3点を、新庁舎移転整備に合わせた窓口機能の在るべき姿と位置付け、それらを具現化する総合窓口の整備を進めます。

これらを踏まえ、「動かない窓口」である総合窓口の設置を前提とした、窓口機能の在るべき姿に求められる要件は、次のとおりです。



2 総合窓口の導入ポイント（定義と基本方針、コンセプト）

「総合窓口」とは、「動かない窓口」として、「住民等からの各種申請等（戸籍・住民基本台帳業務、税証明、福祉業務等）に関する受付部署を複数部署から1部署に集約し、例外的なケースを除きワンストップで対応が完結する取組」（総務省）とされています。これを厳格に解釈すると、来庁者は、最初に訪れた窓口から1歩も動かずに手続を完了できることとなりますが、市役所の窓口で取り扱う手続は多岐にわたり、来庁者の状況も様々であることから、専門的な判断を伴う手続や、細かな確認を要する手続なども含めて1か所に集約することは困難です。そのため、利用の多い窓口を近接配置することで、来庁者の移動にかかる負担を軽減する「ワンフロアサービス」という方策もありますが、本市においては、庁舎の構造、面積、配置等の物理的な制約もあることから、庁舎低層階部（1階及び2階）に主たる窓口機能を配置する考え方を採用しています。

新庁舎移転整備に合わせた窓口機能の在るべき姿である「楽」に、「分かりやすく」、

「安心」して利用できる窓口を構築していくためには、一定程度の事務集約化が不可欠となることから、本市が目指す総合窓口では、市民の事務の目的別に他課の事務の代理受付を行うことも「総合窓口」の範囲として捉え、「各種証明の発行や、主要なライフイベントに付随する届出等の事務について、可能な限り集約して受付処理を実施する窓口」と定義し、総合窓口のみで完結できない事務や相談窓口へと来庁目的を引き継ぐなど、事務の案内漏れを防ぐ対応を実現します。

「総合窓口」という言葉は、「1人の職員が1か所で全ての事務に対応する窓口」というようなイメージに捉えられがちですが、「総合窓口」は、各課等の窓口を連携させ、事務の来庁目的別「まとめ受付」を行うことで、市民サービス向上と職員の事務処理の効率化を実現する仕組みとして捉える必要があります。

なお、主要なライフイベントとは、人生における様々な出来事のうち、現在の市民課で取り扱っている住民異動（転入、転出、転居等）又は戸籍の届出（出生、死亡、婚姻等）を伴うものとなります。そのため、主要なライフイベントに付随する届出と合わせて関連事務を集約するという前提を踏まえて、現在、住民異動及び戸籍の届出を取り扱っている市民課に総合窓口の機能を持たせ、各窓口所管課においてそれぞれ実施している関連事務の一部を代理受付することとし、総合窓口を効果的・効率的に実現するため、デジタル技術の活用を積極的に進めるものとします。

このような考えの下、総合窓口に求められる要件のうち、総合窓口そのものの在り方を示す「動かない窓口」に加えて、「書かない窓口」、「迷わない窓口」及び「言わない窓口」を実現させるためのデジタル化の機能は、次のとおりです。そして、これらのデジタル化の機能を市民窓口支援システムの要件として取り入れるものとします。

＜求められる要件に基づくデジタル化の機能＞

求められる要件	デジタル化の機能	市民窓口支援システムに必要な機能
申請手続の簡略化： 申請書の記載の手間の省力化	申請書の記載項目の自動印字 ☞ 何度も書かない（書かない窓口）	
手続手順の明確化： ライフイベントに付随する関連事務の案内	ライフイベントに付随する関連事務の抽出（案内リスト作成） ☞ 手続漏れがない、何度も来庁しない（迷わない窓口）	
関係部署間の連携強化： 総合窓口からの円滑な受付状況の引継ぎ、受付履歴の関係部署間の共有	案内リストによる受付状況の引継ぎ、関係部署間の事務の対応状況の共有 ☞ 何度も説明しない（言わない窓口）	

(参考) 総合窓口導入後のサービスイメージ



3 目指すべき総合窓口（総合窓口整備に当たって必要な観点）

窓口で行われる各種証明の交付や申請・届出等の手続が、1 か所で受付できる総合窓口では、「市民の用件に応じて、迅速かつ適切に対処することにより、市民サービスの向上を図ること」及び「市民サービスの向上と合わせて、業務効率化による職員負担の軽減を両立させること」を目指します。

また、市民サービスを向上させるための具体的な観点として、次の事項を重視して進めるものとします。

<市民サービスを向上させるための観点>

- ・手続が漏れなく案内され、まとめて手続が受け付けられること（受付代行を含む）。
- ・引越しや結婚・出生・死亡など、ライフイベントに伴う届出など、窓口を訪れる用事に合わせて、目的別に手続が受け付けられること。
- ・窓口を訪れる回数（再来庁）や、「行ったり来たり」が少なくなること。
- ・複数窓口で何度も同じ説明をしなくて済むよう、用件が引き継がれること。
- ・手続にかかる時間や手間、負担感や不安が少ないこと（手続の見直し・簡略化・添付書類省略化）。
- ・来庁されてから退庁されるまでの住民の滞在時間が短くなること（トータルな待ち時間の解消）。

これらの観点を具現化するために、次の事項に取り組むものとします。

(1) 定型業務と相談業務の整理

窓口業務は多岐にわたり、全ての業務を1か所で行うことは困難といえます。そのため、窓口業務を定型業務（各種証明発行業務、届出等受付業務）と専門性の高い相談業務に分類し、集約・簡素化の選定を行うなど、窓口業務を再整理します。

(2) 関係課との連携強化

縦割りの受付体制ではなく、引越しや結婚・出生・死亡など、人生の出来事であるライフイベントの視点から横断的に手続や窓口業務を見直し、総合窓口の導入に合わせて各担当課との連携を強化するとともに、どの窓口で手続が受付されるかがはっきり分かり、迷うことを防ぐことで、利用者への案内漏れをなくします。さらに、受け付けられたことの履歴を残し、関連手続の受付状況の共有による進捗状況の可視化を図ります。

(3) 手続に関する情報提供

市民に対して、市役所に来る前に必要な手続や持ち物（本人確認書類や添付書類）をライフイベントごとに整理を行った上で、ホームページなどを通じて積極的に事前案内に関する情報発信を行うほか、問合せへの回答も円滑に得ることができる案内環境を整備します。

(4) 市民負担の軽減

申請書の代行作成により、複数の申請書に住所など類似事項を何度も記載する手間がなくなり、サインのみで済ませます。また、添付書類を削減するなど、窓口サービスを分かりやすく提供し、住民が来庁してからの手続に必要な滞在時間の短縮を図ります。

(5) 事務処理の効率化

デジタル技術を活用し、来庁者の家族構成や資格の状況等に応じた必要な手続を選定した案内リストを作成し、手続漏れを防ぎます。さらに、何の手続で来庁されたのかを把握することができ、引越しや結婚・出生・死亡など、人生の出来事であるライフイベントに関連する手続のスムーズな引継ぎを行うなど、関連課との連携や業務の効率化等を図ります。

4 新庁舎における総合窓口の配置方針（受付カウンターの配置）

新庁舎における総合窓口の配置方針については、令和3年度に設置した推進チームにおいて、最適な配置について検討を重ねてきました。

その結果、新庁舎における窓口フロアが1階及び2階となることを前提とし、来庁用件で福祉関連窓口の利用者が多いことやバリアフリーを重視する観点から、1階に総合窓口のほか、保険及び福祉に関する窓口を配置し、2階には子ども及び税に関する窓口を配置する案を令和3年度から令和4年度までにかけて実施した複合施設の基本設計に反映しました。

今後は、実施設計及び施工を実施する中で、複数ある入口動線や広場機能とのつながりを踏まえ、利用者の皆様にストレスなく便利で分かりやすい窓口配置を目指すものとしします。

第3章 総合窓口に対する具体的な取組内容

1 総合窓口の取り扱い手続範囲

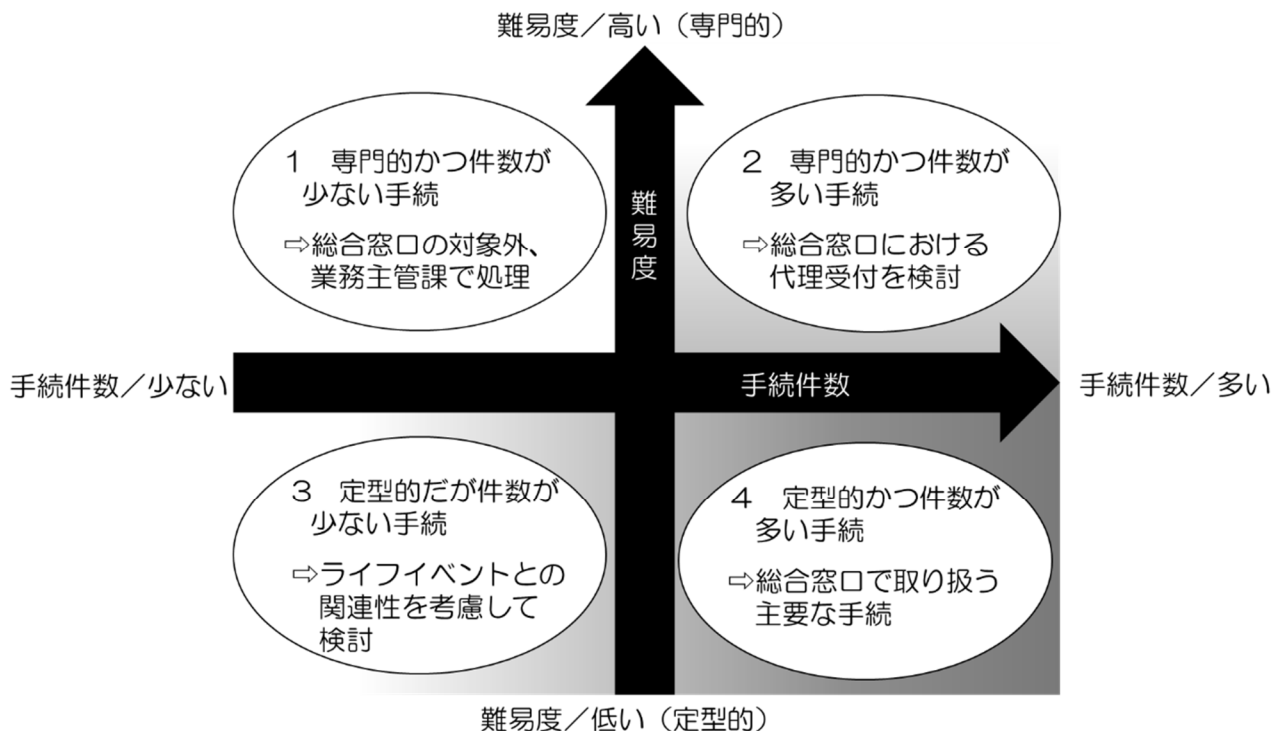
(1) 総合窓口で取り扱う手続範囲

来庁者にとって総合窓口の最大のメリットは、これまで複数部署を回って手続を実施していたことにより生じていた時間と労力を削減できることです。

しかしながら、受付窓口を集約した結果として、来庁者が1か所の窓口で滞留して待ち時間が増加し、退庁までの合計所要時間や体感的な負担が削減できなければ、現状よりもサービスが後退してしまう恐れがあります。また、実際に業務を行う職員側の負担が過度に増大しないよう、総合窓口と各窓口所管課との連携を円滑化するなど、既存の業務フローを見直す必要もあります。これらの点に留意した上で、次の条件に当てはまる手続を中心に、総合窓口で集約できる可能性がある手続の選定を行いました。

<手続選定に当たり考慮した条件>

- ・住民異動又は戸籍の届出に関連する手続であること。
- ・受付処理が比較的「定型的」かつ「専門性が低い」こと。
- ・取扱件数が比較的多いこと。



そして、ライフイベント等に関連する各窓口所管課の384の手続について調査した結果、総合窓口で代理受付を実施する可能性のある手続数は、現在、市民課で代理受付している63手続のほか、新たに103手続を加え、166手続を対象手続として、総合窓口の整備を進めます。（参考資料「4 総合窓口の手続の振り分けパターンの取りまとめ一覧」を参照）。

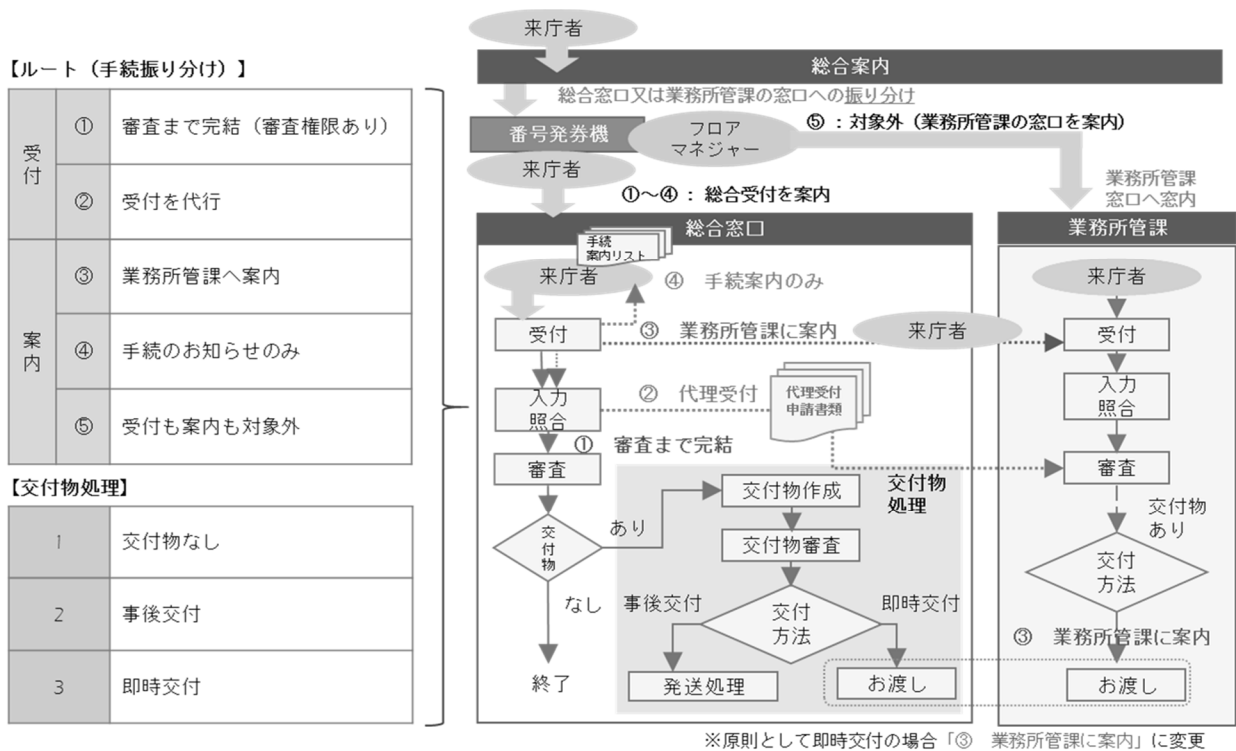
代理受付の可能性	手続数	手続内訳	
		証明関係	ライフイベント関係
実施済	63	38	25
実施予定	103	7	96
検討が必要	0		
実施することが効果的でない※	217		
対象なし	1		
合計	384	45	121

※申請の際に専門的な相談等が発生するため代理受付に適さない手続

2 総合窓口の処理パターン（業務フローの考え方）

(1) 総合窓口の手続の振り分けパターン

総合窓口の受付処理フローは、手続を申請書・届出書単位に整理し、「まとめ受付」（受付代行）の対応が可能な手続を集約し、受付処理することになります。具体的には、総合窓口を起点とし、手続振り分けのルートを「受付」と「案内」に分け、さらに、交付物の有無の組み合わせパターンで整理することで、総合窓口で取り扱う手続を、パターン化し分類を行います。



(2) 総合窓口の手続の振り分けパターンの取扱判定の区分

総合窓口で取り扱う手続は、取扱判定の条件に照らして、区分判定を行い、区分に応じた対応を総合窓口で行います。

取扱判定の区分			取扱判定の条件			取扱判定後の対応	リストアップ	例
			ライフイベント判定	資格情報等によるデータ連携判定	聞取判定			
受付	①	審査まで完結（審査権限あり）	○	○	○	受付 （受付は必須）	受付が必要と思われる手続として表示（受付した場合、受付済として表示）	出生届、転入届、転居届
	②	受付を代行（代理受付）	○	○	○	代理受付 ※パターン分岐により③（対象者を絞り込み、窓口を案内）に変更（受付は必須）	受付が必要と思われる手続として表示（代理受付した場合、受付済として表示）	児童手当・特例給付認定請求、医療証交付申請
案内	③	業務所管課へ案内	○	○	○	担当課の窓口に案内（対象者を絞り込み、窓口を案内） （受付は必須）	受付が必要と思われる手続として表示	児童扶養手当認定請求
			○	△ ※×の場合もあるため	×	担当課の窓口に案内（対象者を絞り込み、窓口を案内） （受付は任意）	希望があれば担当課で相談してもらいたい手続として表示	保育所入所申請
	④	手続のお知らせのみ	○	×	×	お知らせのみ（対象者を絞り込まず窓口を共通案内） （受付は任意）	希望があれば担当課で相談してもらいたい手続として表示	市営住宅の返還
	⑤	受付も案内も対象外	×	×	×	不要	不要	—

3 窓口での受付の振り分け（番号発券機の活用及びフロアマネージャーの配置）

総合窓口での受付では、従来の市民課の窓口よりも混雑することが予想されます。そのため、窓口での円滑な振り分けを行う必要があります。そこで、窓口での受付の振り分け方法として、番号発券機の活用と総合案内（コンシェルジュ）と番号発券（フロアマネージャー）の役割を整理することで、円滑な窓口での振り分けを実現させることが必要となります。

(1) 番号発券機の活用

現在、ライフイベント手続を担う市民課では、番号発券機を利用して利用者に分かりやすく効率的な受付の振り分けを行っています。新庁舎においても窓口での受付には、引き続き番号発券機の導入は有効な手段であることから、現状で番号発券機を利用している市民課及び国保年金課だけでなく、その他の窓口所管課についても新庁舎へ移転後に番号発券機を利用する意向があるか調査を実施したところ、9課から利用希望がありました。今後は、利用希望の課が主体的に、新庁舎での導入・利用に向けた調整を進めることとします。

（参考）他市の運用事例を踏まえた番号発券導入のポイント

- ・来庁目的に合わせて発券し、目的の窓口の担当課に来庁を通知し、受付番号により呼び出しを行います。
- ・課ごとの発券機ではなく、総合窓口を発券対象とします。
- ・総合案内担当（コンシェルジュ）と番号発券担当（フロアマネージャー）の配置が効果的となります。

(2) 番号発券機の導入・利用パターンの方針

エリアの業務特性により番号発券機の導入・利用に関する考え方や希望する利用パターンが異なるため、まずは、利用者目線でのサービスの最適化の視点で、エリアごとに導入・利用に関して検討を行うこととします。その上で、他のエリアとの共同導入・利用については、エリア間で調整を行い、番号発券機を利用した案内を実現させるものとし（番号発券機の利用希望のない地域包括ケア推進課、生活福祉課、資産税課を除く。）（参考資料「5 番号発券機のエリア別調査結果」を参照）。

1階については、番号発券機の導入実績（ノウハウ）のある市民課が中心となって、利用希望のある国保年金課、障がい福祉課及び介護福祉課と検討を進めることとします。

2階については、高度な案内知識や細分化した番号発券を必要とすることから、西側エリア（市民税課及び収納課）が、個別に検討を進めることとします。

また、東側エリア（こども育成課、保育課、子育て給付課）は、子育て関連施策の来庁者特性を踏まえた発券機利用に関する検討を進めるとともに、1階との連携（一体導入、一体案内（渡り機能））について、各エリアとの調整を進めることとします。

(3) 総合案内と番号発券の役割分担

総合案内担当（コンシェルジュ）と番号発券担当（フロアマネージャー）の役割については、1階及び2階のエリアごとに最適な在り方、配置、人員の確保策について検討を進めることとします。また、総合案内担当（コンシェルジュ）と番号発券担当（フロアマネージャー）の役割分担については、複合施設全体の案内や主要機能である「連携」をどのように実現するのかを踏まえて、独立の存在とするのか、役割を兼ねるのかは、番号発券機の導入時までには検討を進めることとします。

(参考) 他市の運用事例を踏まえた今後の検討のポイント

- ・フロア案内、発券補助及び市役所来庁者の一次応対を集約的に担う役割の職員を配置する場合は、来庁者が発するキーワードにより発券補助を行うことから、発券機のメニュー構成の検討が重要となります。
- ・システムを活用して申請書の自動印字を実現することにより、番号発券担当（フロアマネージャー）は、申請書の記載支援は行わず、様々な一次応対や発券・案内業務に専念できるようになり、総合案内担当（コンシェルジュ）と番号発券担当（フロアマネージャー）の兼務の実現性が向上します。

(4) 運営体制の考え方

運営体制については、エリアごとに責任を持つことを前提に、中心となる所管課を決定し、番号発券機の導入・利用、番号発券担当（フロアマネージャー）、必要な予算等について検討を進めることとします。なお、エリアの中心となる所管課については、業務負担が増加することから、それ以外の担当課についても、エリアの利用という当事者意識を持って各担当課同士で協力しながら検討を進めることとします。

4 案内サイン設置方針

(1) 複合施設整備事業のサイン計画

総合窓口は、複合施設の庁舎機能として整備されることから、総合窓口のサインについては、複合施設全体のサイン計画と整合を図る必要があります。

なお、令和4年度に実施した厚木市複合施設整備事業設計施工一括型業務の公募型プロポーザルにおける要求水準書のサイン計画については、次のとおりです。

<厚木市複合施設整備事業要求水準書抜粋>

<p>(5) サイン計画</p> <p>1) 建物全体として統一性のあるデザインを採用すること。</p> <p>2) 分かりやすさ（ユニバーサルデザイン）に配慮した計画とすること。</p> <p>3) 案内標識、案内版等については、神奈川県「カラーバリアフリー 色使いのガイドライン サインマニュアル」を参考に、幅広い利用者に対応した識別しやすい色調とすること。</p> <p>4) 来庁者への情報発信のため、掲示板及びポスターケースなどを適切な位置に設置すること。</p> <p>5) デジタルサイネージ設備（別途工事）について建物全体の意匠やサイン計画に合わせた提案を行うこと。また、必要な電源、配管及び機器類の支持のための下地補強材等を見込むこと。</p>

(2) 厚木市新庁舎総合窓口・執務環境整備検討報告書におけるサイン計画

庁内検討組織である厚木市新庁舎総合窓口・執務環境検討ワーキング・グループによって、令和元年9月に策定された厚木市新庁舎総合窓口・執務環境整備検討報告書におけるサイン計画については、次のとおりです。

<厚木市新庁舎総合窓口・執務環境整備検討報告書抜粋>

誰もが分かりやすいサイン表示の具体的な検討項目

視点	区分	具体的な検討項目
分かりやすさ	色	窓口区分ごとの配色、カラーバリアフリー対応
	言語・文字	日本語、英語など2か国語以上の多言語表記、漢字へのルビ（又はひらがな表記）、トイレの表示等ピクトグラムの導入、フロア案内板への触知図の導入
	文字の大きさ	サインを見る距離に応じた文字サイズの変更 (例) 1～5m：12mm以上 5～20m：60mm以上 20～30m：80mm以上
	サイン形状	デザインの統一、施設の内装デザインとの調和
	表記方法	課名表記でなく来庁者の目的別表記
	カウンター配置	サインと連動して迷わないカウンター配置、フロア案内板の設置

視点	区分	具体的な検討項目
見やすさ	サインの高さ	車いす利用者、身長の高い方に配慮されたサイン位置
	見渡せるフロア構成	無柱空間の構築による見通しの確保
	掲示物掲出のルール	ポスター、張り紙等の掲示制限、デジタルサイネージの活用による事業周知
誘導性	誘導サイン	動線やカウンター配置との整合、足元誘導サインの導入、矢印表示、視覚障がい者用誘導ブロックや、音声・触知情報を提供する設備の設置
メンテナンス性	可変性	マグネットシート式、差し込み式、取付型（移設可能）の導入

(3) 総合窓口におけるサイン導入に当たっての基本的な考え方

ア 総合窓口におけるサイン導入の前提条件

総合窓口においては、来庁者が迷わず、待たずに窓口サービスを受けるために、窓口業務の効率化を図り、分かりやすい来庁者動線を構築する必要があります。そのため、番号発券機の導入を前提とし、利用者が迷うことなく目的の窓口カウンターにたどり着けることが重要となります。

イ 総合窓口におけるサインの基本方針

総合窓口の導入を想定した場合、総合窓口から関係課を案内する場合には、分かりやすい窓口表示（サイン）が必要となります。具体的には、来庁してから全ての手続を終えるまで迷わないために、一筆書きのようにスムーズに回遊することができる窓口カウンター動線を実現させ、窓口を訪れる用事に合わせて、目的別に手続が受け付けられ、「行ったり来たり」を防止し、「来庁されてから退庁されるまでの時間が短くなること（トータルな待ち時間の解消）」を窓口フロアレイアウトでも実現させることが求められます。

これらを踏まえ、来庁者が迷うことなく安心して目的の窓口にたどり着けることを目的としたサインの基本方針は、次のとおりとします。

(ア) 直感的に理解できる案内サイン（見つけやすさと区分のしやすさ）

- ・色によるサイン誘導（文字や番号、色の使い分け）
- ・字体と大きさの工夫（矢印、ピクトグラム（絵文字）、多言語対応）
- ・足もと誘導サイン（床面に、目的地の方向を示す矢印などを配置）
- ・サインの位置（車いす利用者や下を向く高齢者の目線に配慮した高さ）

(イ) イメージしやすい案内サインの目的別表記（理解でき、たどり着ける表記）

- ・「〇〇課」といった「部署名や行政用語による表記」ではなく、来庁者の目的（国民健康保険のこと、国民年金のこと、引越しのことなど）をそのまま記した「目的別表記」

(ウ) 出入口から目的地（カウンター）までの確に誘導してたどりつける配置

- ・「把握する」、「移動する」、「到着する」という三つの観点での案内

観点	案内方法
把握する（配置サイン） ～目的地を確認し場所や通路をイメージ～	・フロアマップなどの案内板 ・総合案内や番号発券機にたどり着くまでの誘導サイン
移動する（誘導サイン） ～目的地に向かって移動～	・色の使い分けや矢印、目的別の案内表記などによる分かりやすいサイン
到着する（名称サイン） ～目的地を見つけて到着～	・カウンターの番号（総合窓口は番号発券機と連携） ・「目的別表記」によるサイン

(エ) 管理（制度や組織変更などに対する対応）

- ・常に最新情報を提供できるメンテナンスの容易さ、変更のしやすさ
- ・例としてマグネットシート（張替可能）、差し込み式（差替可能）、取付型（移設が可能）など

(4) 今後の進め方（方向性）

複合施設の整備進捗に合わせて、「総合窓口におけるサイン導入に当たっての基本的な考え方」を着実に設計や施工に反映することができるよう、令和5年度以降、継続して推進チーム内で検討を進めるものとし、検討内容については、令和5年5月から開始する予定の複合施設の設計施工を進める中で、サイン計画関係課とその都度協議を行うものとしします。

なお、番号発券機の利用（設置場所、設置数、渡り機能等）は、案内サインや総合案内担当（コンシェルジュ）の配置に大きな影響を与えるため、エリアごとに計画的に検討を進めることとしします。

(参考) サイン計画関係課と所管業務

サイン計画関係課	所管業務
市街地整備課	複合施設の整備、連携機能
財産管理課	庁舎の案内(総合案内)、庁舎の総括的管理
行政総務課	事務室の配置、新庁舎移転
行政経営課	行政改革、広告事業
市民課	総合窓口の整備
市民課、国保年金課、障がい福祉課、介護福祉課	新庁舎1階の番号発券、窓口動線
市民税課、収納課、こども育成課、保育課、子育て給付課	新庁舎2階の番号発券、窓口動線
中央図書館、青少年課	図書館、(仮称) 未来館の案内

5 市民窓口支援システムの導入

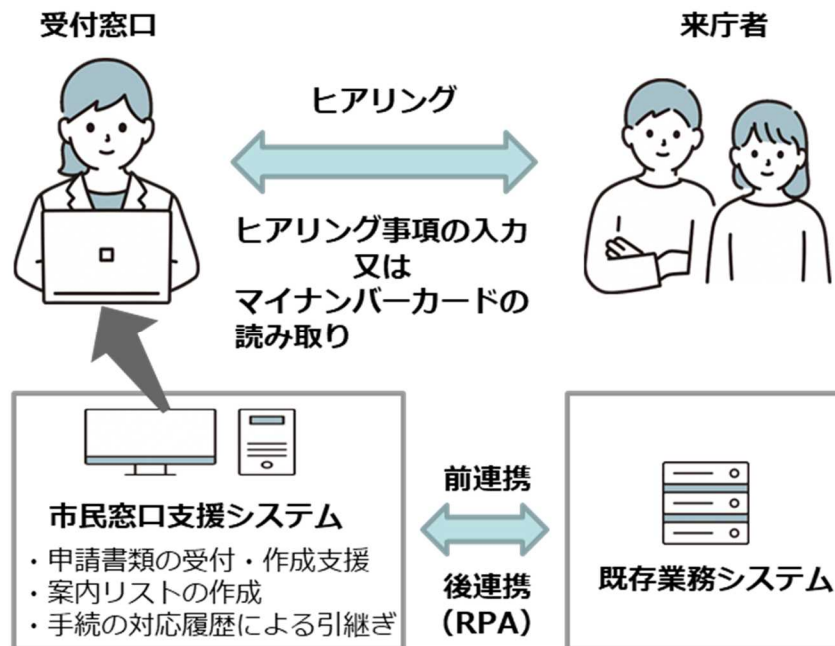
(1) システムの活用

総合窓口を効果的・効率的に実現するため、「第2章 2 総合窓口の導入ポイント（定義と基本方針、コンセプト）」で示したデジタル化の機能が必要となります。そのため、市民窓口支援システムは次の要件を満たしたものとします。

<システム要件>

<ul style="list-style-type: none">・書かない窓口 ⇒各種証明の交付や申請・届出等の手続に関する申請様式の記載項目に対する自動印字・迷わない窓口 ⇒手続漏れがないよう、利用者の事情に合わせたライフイベントに伴う関連手続の案内リストの作成・言わない窓口 ⇒各窓口で利用者が何度も同じ説明をしないう、手続の対応履歴を窓口所管課同士で共有化（受付の進捗状況の可視化）
--

<市民窓口支援システムの活用イメージ>

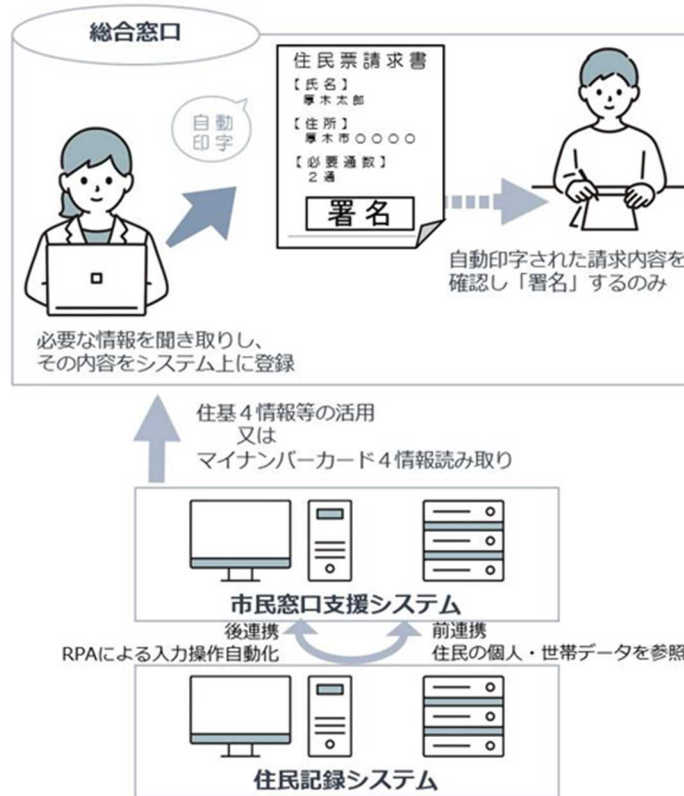


(2) データ連携

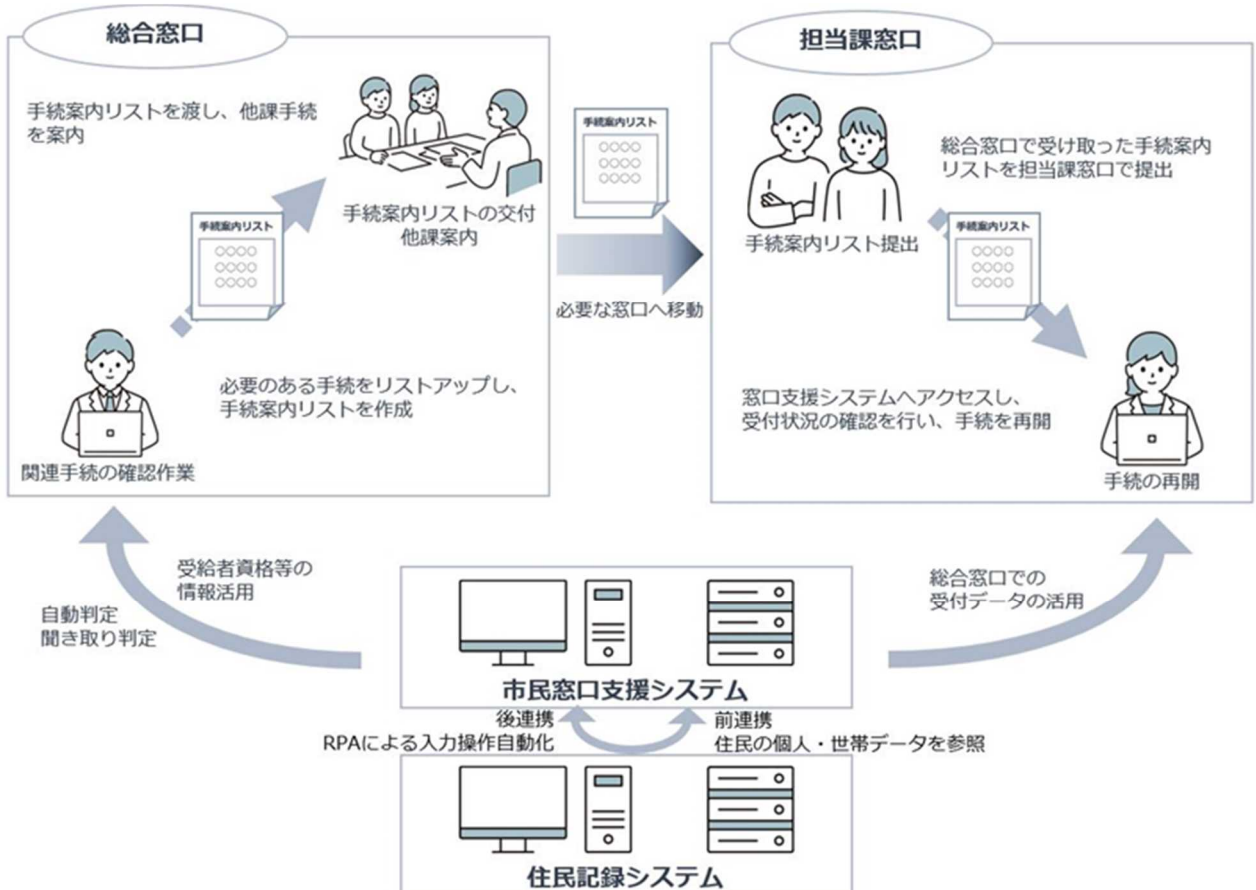
市民窓口支援システムの各要件を満たすためには、各課等で使用している住民記録などの基幹系業務システム等とのデータ連携が必要になりますが、その実現方法として、連携サーバを設置し、業務システムから連携サーバに必要なデータ連携項目のデータを格納することを想定するものとします。その上で、市民窓口支援システムから連携サーバに格納されたデータ連携項目のデータを参照する仕組みを実装するものとします。

なお、連携サーバの構築時には、システム標準化で求められる連携仕様を踏まえた調達を行うものとします。

(参考) 市民窓口支援システムによる申請書の自動印字のイメージ



(参考) 市民窓口支援システムによる案内リスト作成のイメージ



(3) 市民窓口支援システムの導入方針

前述した連携サーバの構築については、システム標準化の動向を踏まえ、既存ベンダのデータ連携に関する仕様が明らかになった段階で市民窓口支援システムとは別に調達とすることが望ましいと考えられます。このため、市民窓口支援システムの要件のうち、令和5年度から申請書の記入に対する自動印字を先行実施することで、「書かない窓口」を実現し、令和7年度のシステム標準化を踏まえ、ライフイベントに付随する手続の確認方法としての「迷わない窓口」や、市民課での手続後の他課での手続の際に「言わない窓口」の実現につなげるためのシステム導入を図ることとします。その上で、令和9年度の新庁舎への移転に合わせて総合窓口を設置し、ライフイベントに付随する手続の確認方法の拡充を図り、「動かない窓口」の実現へとつなげていきます。

なお、令和7年度までのシステム運用として、市民窓口支援システムにおけるデータ連携は、既存ベンダの他システムとのデータ連携の実績がある対応可能な範囲に限定した形で、令和5年度から住民記録及び税に関するデータ連携による証明交付申請書の自動印字や総合窓口で取り扱う手続の一部の申請書の自動印字を先行して導入するものとします。

(4) 交付金の活用

地方自治体向けの交付金（国庫補助金）である「デジタル田園都市国家構想交付金」のデジタル実装タイプ TYPE1 の採択事例として、「書かない窓口、マイナンバーを活用したコンビニ交付等、住民の利便性向上に資する、行政サービス改善の取組」が示されています。このため、特定財源の確保の視点から、市民窓口支援システムの導入に当たっては、交付金の活用の可能性を検討するものとし、交付金の活用を想定する場合には、基本的には単年度で開発を完結することを前提として、システム開発と運用保守を分離して調達を目指すものとします。

(参考) デジタル田園都市国家構想交付金（デジタル実装タイプ）

デジタルを活用した地域の課題解決や魅力向上の実現に向けて、以下の取組を行う地方公共団体に対し、その事業の立ち上げに必要なハード/ソフト経費を支援

- ・他の地域で既に確立されている優良モデル等を活用した実装の取組（優良モデル導入支援型（TYPE1））
- ・デジタル原則とアーキテクチャを遵守し、オープンなデータ連携基盤を活用する、モデルケースとなり得る取組（データ連携基盤活用型（TYPE2/3））
- ・「転職なき移住」を実現するとともに、地方への新たなひとの流れを創出する取組（地方創生テレワーク型）

6 運用体制（窓口業務委託の在り方を含む）

市民課が総合窓口を担うためには、他課の手続の代理受付のための組織規則や事務分掌の見直しを行い、他課の手続の住民情報システムのデータを参照する権限などを組織的に担保する必要があります。併せて、総合窓口への移行を前提とした市民課組織については、適正な人員（委託を含む。）を確保するため、職員の適正配置や組織体制の強化が不可欠となります。

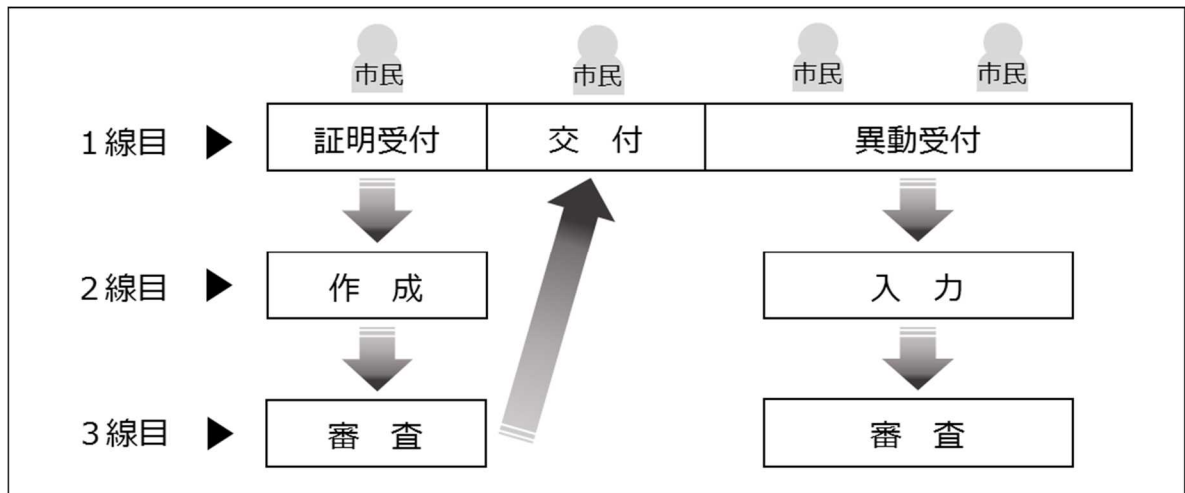
また、総合窓口を担う市民課では、総合窓口の執務スペースにおいて、代理受付を前提とした仕切りパネルの設置などを工夫した受付（1線）、入力（2線）と審査

(3線)の分離を明確化する必要があります。その上で、代理受付した届出書・申請書などの書類を、担当課に対して引き継ぐ方法も検討が必要となります。

さらに、本人確認や申請書の様式見直しなど、市民課以外の各窓口所管課の手続を含めた統一的な受付を行うため、業務の見直しを行う必要もあります。

このように、総合窓口の運用体制では、窓口委託を含め市民課が総合窓口を担うための十分な検討と準備が重要となります。

(参考) 受付(1線)、入力(2線)、審査(3線)のレイアウト例



(1) 窓口委託について

ア 窓口委託の現状

総合窓口に関連する窓口を所管することを予定する市民課、国保年金課及び介護福祉課では、既に受付、入力、出力、交付等の窓口業務について民間委託を行っています。各課の契約期間は3年で、市民課と国保年金課の契約期間は、同期間となっていますが、介護福祉課とは1年間のずれがあります。

また、窓口委託の契約内容に影響するものとして、今後、システム標準化、庁舎移転及び市民窓口支援システムが予定されています。

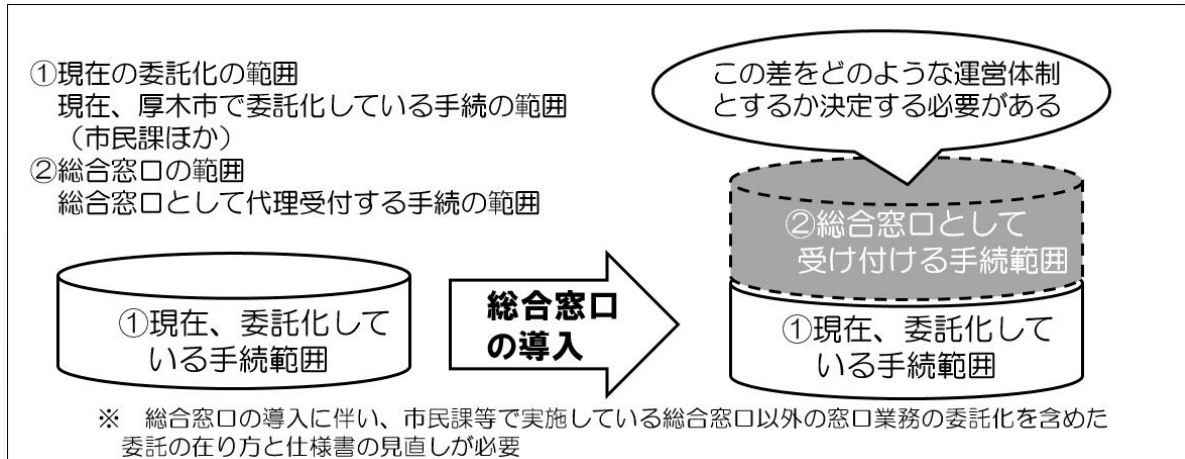
(参考) 窓口委託の状況と委託契約に影響のある事項



※ 各項目のスケジュールは、現時点で想定される予定であり、決定事項ではありません。

イ 窓口委託の見直し

総合窓口の導入に伴い、現在の委託化の範囲に加えて、総合窓口として代理受付する手続範囲を同様な運営体制で行うかによって、委託の内容の見直しが必要となります。



(参考) 総合窓口として受け付ける業務量の想定

- ・ 総合窓口で新たに代理受付する手続数 103 手続 年間件数 125,552 件
- ※ 手続のパターン分け後、8割が総合窓口で受付、2割が所管窓口へ案内と想定 $125,552 \text{ 件} \times 80\% = 100,441 \text{ 件}$
- ・ 手続1件当たりの処理時間 103手続の平均「受付対応」時間 5分
- ・ 年間の手続時間 年間件数 100,441 件 \times 5分 = 502,205 分 = 8,370 時間
- ・ 年間の勤務時間 1,891 時間 (244日 \times 7.75時間)

年間に総合窓口として受け付ける業務量 約 4.4 人工/年

ウ 窓口委託の方針

新たに総合窓口として受け付ける手続は、既に市民課窓口業務が委託化されていること、業務の増加分の人材を直営で確保することが困難であることから委託で行うものとします。

また、委託範囲の拡大に伴い、スケールメリットの創出による効率化が必要なことを踏まえ、次の手順で委託化の検討するものとします。

手順1 既に委託している窓口業務は集約化を検討

《実施時期》市民課及び国保年金課の窓口委託は、市民サービスの向上と経費面でのメリットを検証し、令和6年7月からの契約を見据えて集約化を検討します。介護福祉課の窓口業務委託については、総合窓口における代理受付の開始に合わせて、市民課及び国保年金課の窓口業務委託との集約化を検討するものとします。なお、手法としては、市民課及び国保年金課の窓口業務委託の変更契約によ

り介護福祉課の業務を組み込む方法や契約期間をそろえるための調整を行うことにより集約化を図る方法があります。

手順2 過去に委託化を見送った業務等、総合窓口以外の各課の窓口業務の委託化を検討

《実施時期》過去に委託化を見送った業務等、総合窓口以外の各課の窓口業務については、総合窓口における代理受付の開始に合わせて委託化を検討するものとします。

手順3 新たに総合窓口として受け付ける手続のほか、手順1及び手順2の集約化を検討

《実施時期》手順2の実施時期と同時又は手順2の実施後できるだけ早期に検討を行うものとします。

(2) 総合窓口を運営するための組織体制について

ア 現状の組織体制

現在、住民異動及び戸籍の届出を取り扱っている市民課では、住民異動係、戸籍係、マイナンバーカード・総合窓口整備担当の3係(係相当の担当を含む。)体制となっています。

イ 組織体制等の見直し

総合窓口を導入する他市の多くは、代理受付に伴い新たに扱う手続が増えることや総合窓口の運用開始後の手続の振り分けパターンの取扱い判定調整が恒常的に行われることを踏まえ、総合窓口の整備に伴う組織体制の見直しを実施しています。

(参考) 組織体制の見直し例

No.	組織パターン	事例自治体
1	市民課とは別に総合窓口の課を新設 (業務所管課としての市民課を併存)	北見市、箕面市、 大野城市、長岡市
2	市民課が総合窓口を担う (名称変更を行う場合あり)	池田市、海老名市
3	市民課と国民健康保険課を併合させて新たに総合窓口の課を新設	千葉市

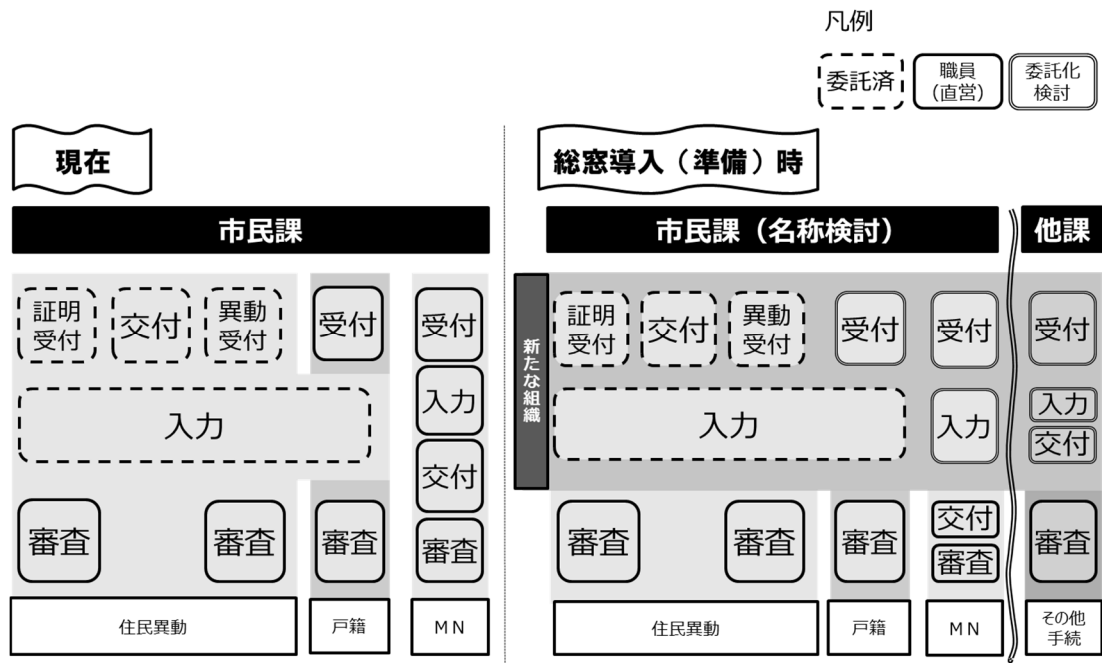
※ 各パターンにおいて人事で担当課長を配置することもあります。

ウ 組織体制の方針

現在、住民異動及び戸籍の届出を取り扱っている市民課に総合窓口の機能を持たせ、窓口所管課においてそれぞれ実施している手続の一部を代理受付するものとします。そのため、総合窓口の導入(準備)段階における組織体制については、実際に代理受付を行う窓口委託事業やシステム運用の管理のほか、各課と手続の振り分けパターンの判定調整を行うため、市民課に新たな組織を設置するものとします。

なお、設置の時期については、総合窓口の整備が円滑に行われるよう適切な時期に実施するものとします。

(参考) 総合窓口導入(準備)時の組織(案)



(3) 総合窓口を実施するための例規等の整理について

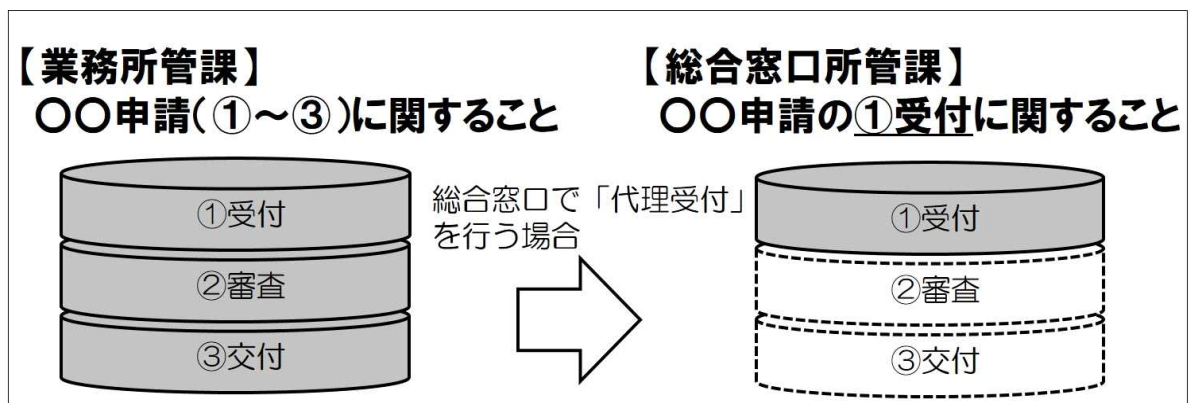
ア 事務分掌規則等の見直しの必要性

本市の総合窓口は、総合窓口と各窓口所管課のダブルサービスが前提（事務移管ではない）であり、ライフイベントに関連する手続を総合窓口で受付処理等するものです（特殊なケースや相談を含む場合は、窓口所管課の窓口へ案内します）。

こうしたことから、個人情報の取扱根拠（目的内利用）や事務執行の責任を明確化する意味で、総合窓口を所管する課に他課手続を取り扱う権限を付与するための例規等の整理が必要となります。

なお、他市の事例では、事務分掌規則の改正ではなく、総合窓口で取り扱う手続範囲を定めた規程等を新たに制定し、代理受付の根拠としている事例も見受けられます。

(参考) 規則改正のイメージ



(参考) 個人情報保護法の改正

社会全体のデジタル化に対応した「個人情報の保護」と「データ流通」の両立並びに「国際的制度調和」を図る目的から、個人情報保護法が改正され、令和5年4月1日に施行されます。本市においても従来の厚木市個人情報保護条例を廃止し、条例で規定すべき事項及び本市固有の事項について規定した新たな厚木市個人情報保護条例が令和5年4月1日から施行されます。これに伴い、これまでは、市の条例で個人情報の目的外利用の運用を行ってきましたが、今後は、法令による全国統一の基準で運用されることとなります。

イ 執行機関をまたぐ代理受付の対応方法

代理受付を実施するに当たり、教育委員会等の権限に属する事務を市長部局（総合窓口を所管する課）で実施する場合、例規等の整理が必要となります。

具体的には、地方自治法第180条の2の規定に基づく事務の委任又は補助執行又は人事異動（併任辞令）により対応することが考えられます。

第4章 総合窓口の課題検討

1 総合窓口の実現に向けた課題

令和5年度以降、総合窓口として代理受付を開始するまでには、次の事項について整理・検討を行う必要があります。

<整理・検討が必要な課題>

- ・総合窓口として、代理受付を「実施予定」の手続に対して、窓口所管課に案内する場合のパターン分けの整理（証明以外で、即時交付の交付物がある場合、事後交付に変更可能かの調整等を含む。）
- ・代理受付後の業務所管課への引継ぎ方法の検討（利用者が無駄なく漏れなく手続が行える正確な案内、手続の進捗状況管理を含む。）
- ・総合窓口で取り扱う手続範囲を踏まえた手続の振り分けパターンの整理（市民窓口支援システムの導入による取扱判定や案内リストの作成などが前提）
- ・業務所管課に案内する場合の条件の整理（案内リストの「抽出条件」、「共通案内事項」などの整理）
- ・死亡に関する代理受付の運用方法の検討（おくやみコーナーの運用の在り方）
- ・総合窓口の手続範囲を踏まえた運用体制の検討（代理受付による業務量の増加、事務の高度化への対応、代理受付を「実施予定」の手続の集約化を前提とした窓口委託の見直しを含めた外部委託の範囲の明確化と経費の最適化等）
- ・閉庁後の窓口対応のルール化（例えば、閉庁時間が迫っている場合で窓口所管課に案内する場合等）
- ・職員のスキル向上のための研修機会の確保策の検討（専門的知識を有する職員の育成、職員の接遇の質の向上、スキルを有する委託職員の確保等）

2 その他の課題

次の事項は、総合窓口での検討範囲を超えた課題であり、総合窓口とは別に全庁的な事務見直しの観点からの検討が求められることから、窓口所管課を含む各担当課で取り組むものとします。

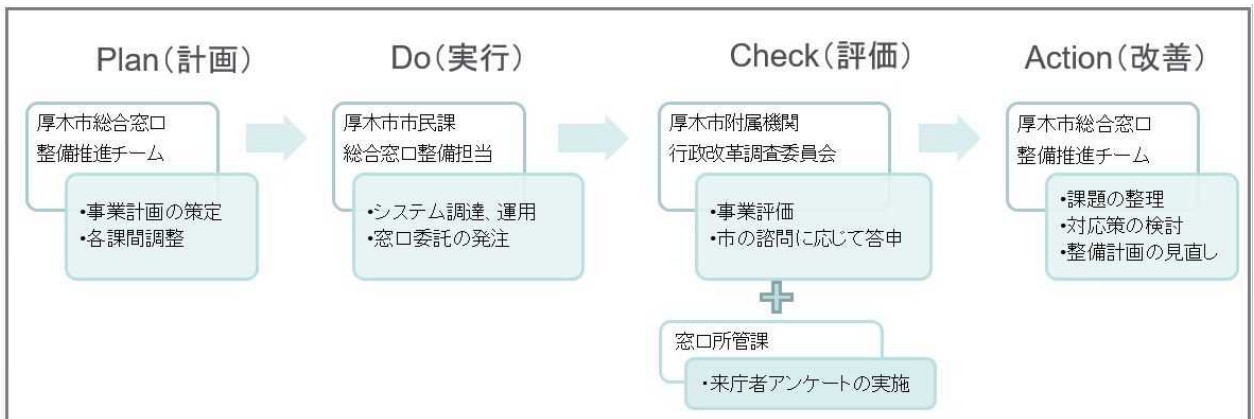
<全庁的な事務の見直しの観点から検討が必要な課題>

- ・手続ナビゲーションシステムによる手続の事前案内
- ・電子申請等の来庁を必要としない環境の構築
- ・窓口におけるマイナンバーカードの活用
- ・来庁予約による待ち時間の短縮・混雑緩和
- ・多言語への対応（新庁舎内のサイン、支援システム、申請書・チラシ等）
- ・住民異動届をもって住所変更の届出がなされたとみなす条例・規則等の改正（5つの条例改正により市内で年間25,000件以上の住所変更届の省略等が実現されたとする福岡市の事例）
- ・総合窓口機能の地区市民センターへの展開
- ・相談業務のオンラインで対応するリモート窓口の設置

第5章 総合窓口に向けた推進方針

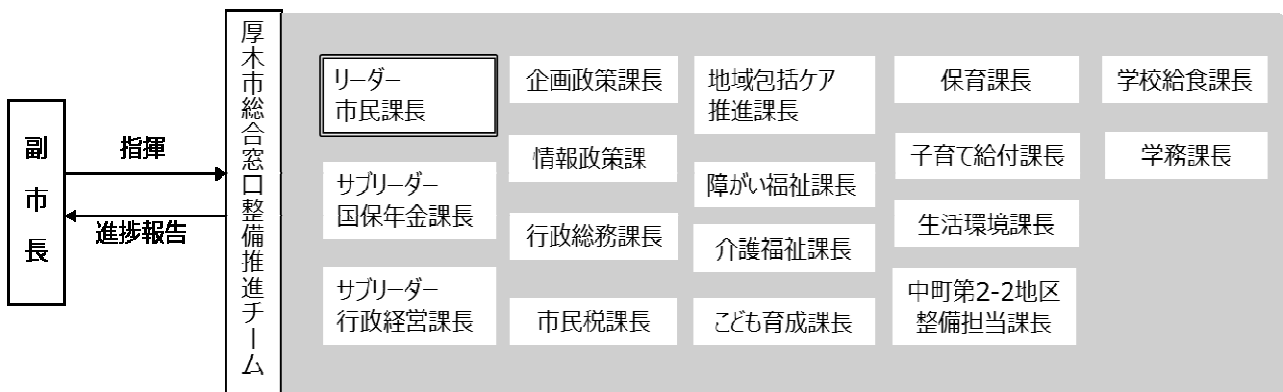
1 推進体制

整備計画に基づき、今後、P D C Aサイクルの下で、総合窓口で取り扱う手続の振り分けパターンの調整、窓口委託や組織体制などの運用体制、市庁舎を含む新たな複合施設における案内方法等の検討事項や必要に応じて整備計画の見直しに取り組みます。



(1) 検討体制

市民課長をリーダーとする庁内検討組織「厚木市総合窓口整備推進チーム」会議を定期的で開催し、課題の整理、対応策の検討及び必要に応じて整備計画の見直しの検討を行うものとします。



(2) 市民参加

事業の進捗の評価の確認や事業を拡大する際には、附属機関である行政改革調査委員会への諮問や市民課窓口でのアンケートの実施等により、利用者等の意見を的確に反映させるものとします。

2 推進スケジュール

新庁舎における総合窓口で実現しようとしている「書かない窓口」、「迷わない窓口」、「動かない窓口」、「言わない窓口」について、システム標準化、引っ越しワンストップの導入、窓口業務委託の切り替え等を踏まえ、システムの二重投資などを

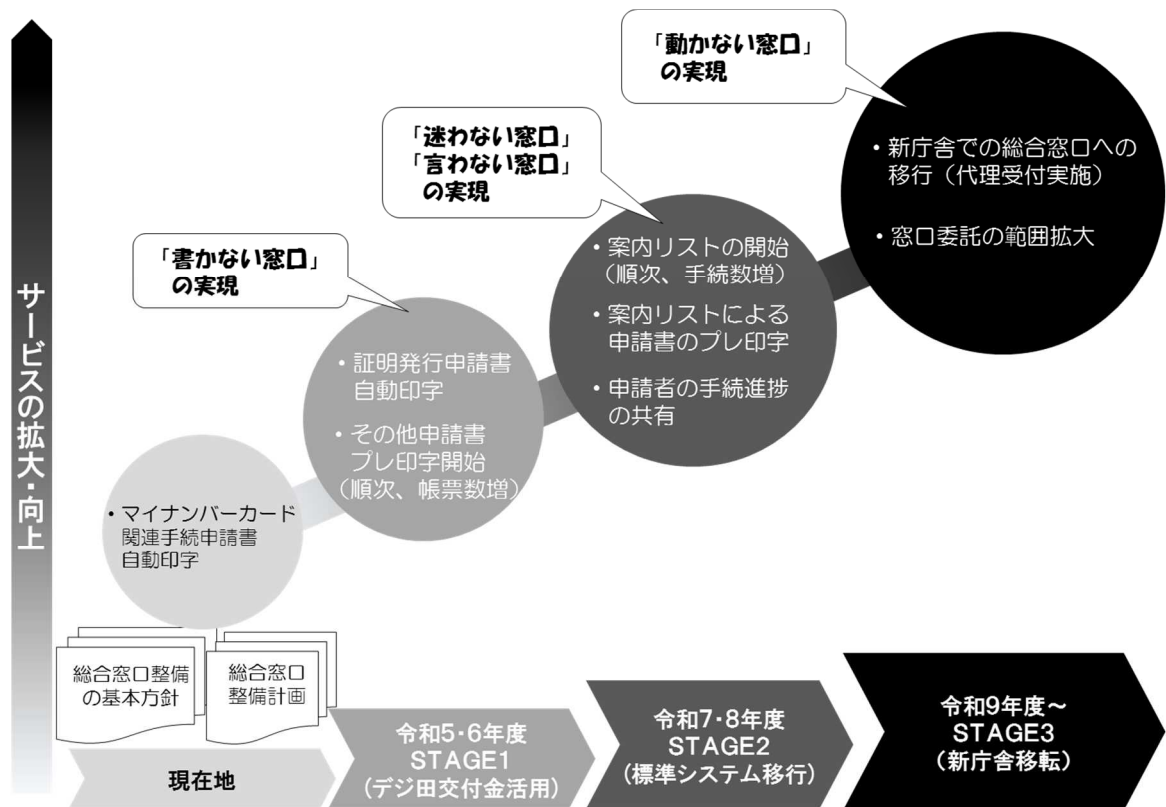
避け、最少の経費で最大の効果が発揮できるよう段階的な導入を図ります。

令和5年度及び6年度については、新たなサービス開始のための窓口動線やバックヤード処理の見直しを実施するとともに、申請書（証明発行、住民異動等）の自動印字による作成支援を行うことで、「書かない窓口」の実現を目指します。

令和7年度及び令和8年度には、システム標準化を踏まえたデータ連携基盤を実装し、申請者一人一人の状況に合わせた過不足のない正確な案内リストの作成機能と手続の対応履歴を窓口所管課で共有する機能を導入することで「迷わない窓口」及び「言わない窓口」の実現を目指します。

そして、令和9年度に予定されている市庁舎を含む新たな複合施設の供用開始後、総合窓口において各課手続の代理受付を開始するとともに、窓口委託の範囲を拡大と合わせて、総合窓口そのものの在り方である「動かない窓口」の実現を目指すものとします。

<総合窓口整備のロードマップ>



3 導入効果の考え方

「書かない窓口」、「迷わない窓口」、「言わない窓口」、「動かない窓口」の実現を目標とする本事業の成果を複数年にわたって計測するための指標として、アウトプット指標（活動指標）及びアウトカム指標（成果指標）をそれぞれ設定するものとします。アウトプット指標は「市民窓口システムの利用件数」とし、アウトカム指標に「来庁者満足度」及び「証明発行及び住民異動を含む手続時間全体の短縮（滞在時間の短縮）」を設定するものとします。

目標値については、直近3か年について設定し、システム標準化を踏まえたデータ連携の基盤実装の在り方や具体的なスケジュールが明確になった段階で、令和8年度以降の目標値を設定するものとします。

(参考) アウトプット指標 (活動指標) とアウトカム指標 (成果指標)

【アウトプット指標 (活動指標)】

指標①	市民窓口支援システムの利用件数	種別	アウトプット	単位	件/年度
指標の概要、測定方法	証明発行、ライフイベント手続 (住民異動、戸籍届出) とそれに付随する手続において、市民窓口支援システムの申請書自動印字件数、案内リスト交付件数等をカウントする。				
事業成果等の計測に適する理由	システムの利用件数の増加により、申請書の手書き負担が減少し、案内リストにより迷わず目的の手続を正確に把握することができるなど、利用件数が増加することで多くの市民がデジタルの利便性を実感することができるため、本事業の成果の計測に適している。				
令和5年度末	令和6年度末	令和7年度末	令和8年度末	令和9年度末	
4,600件	62,000件	145,000件	-	-	

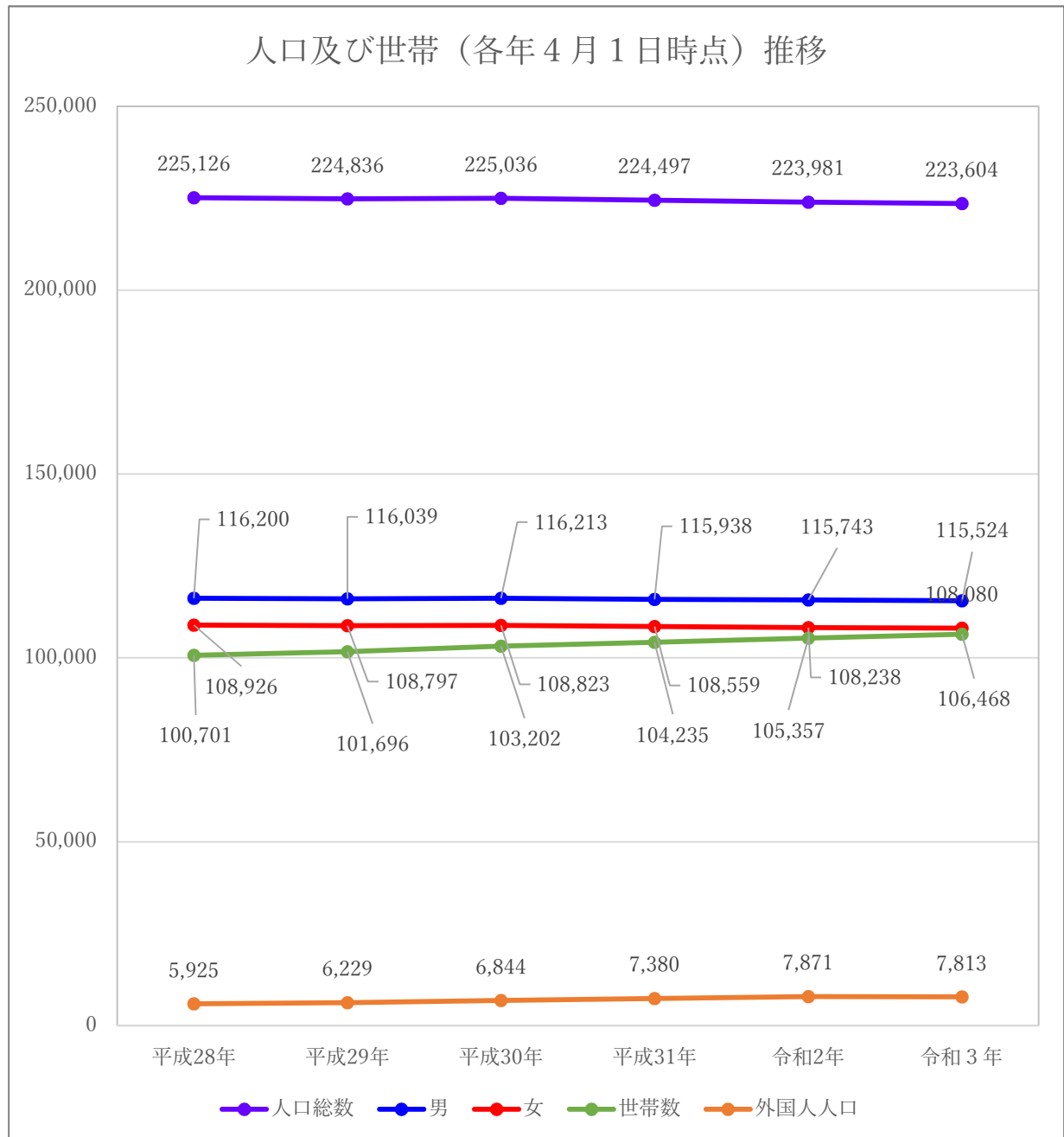
【アウトカム指標 (成果指標)】

指標①	来庁者満足度	種別	アウトカム	単位	ポイント
指標の概要、測定方法	証明発行・異動窓口を利用した人の5段階評価満足度の平均値。 手続の待ち時間にアンケートを配布し、利用者に記入してもらうことで測定する。				
事業成果等の計測に適する理由	窓口を利用し、満足した人数が多ければ多いほど、窓口支援システム導入に効果があると考えられるため。また、任意で自由意見を記入してもらうことで、窓口サービスの改善を図る。				
令和5年度末	令和6年度末	令和7年度末	令和8年度末	令和9年度末	
70.0	75.0	80.0	-	-	

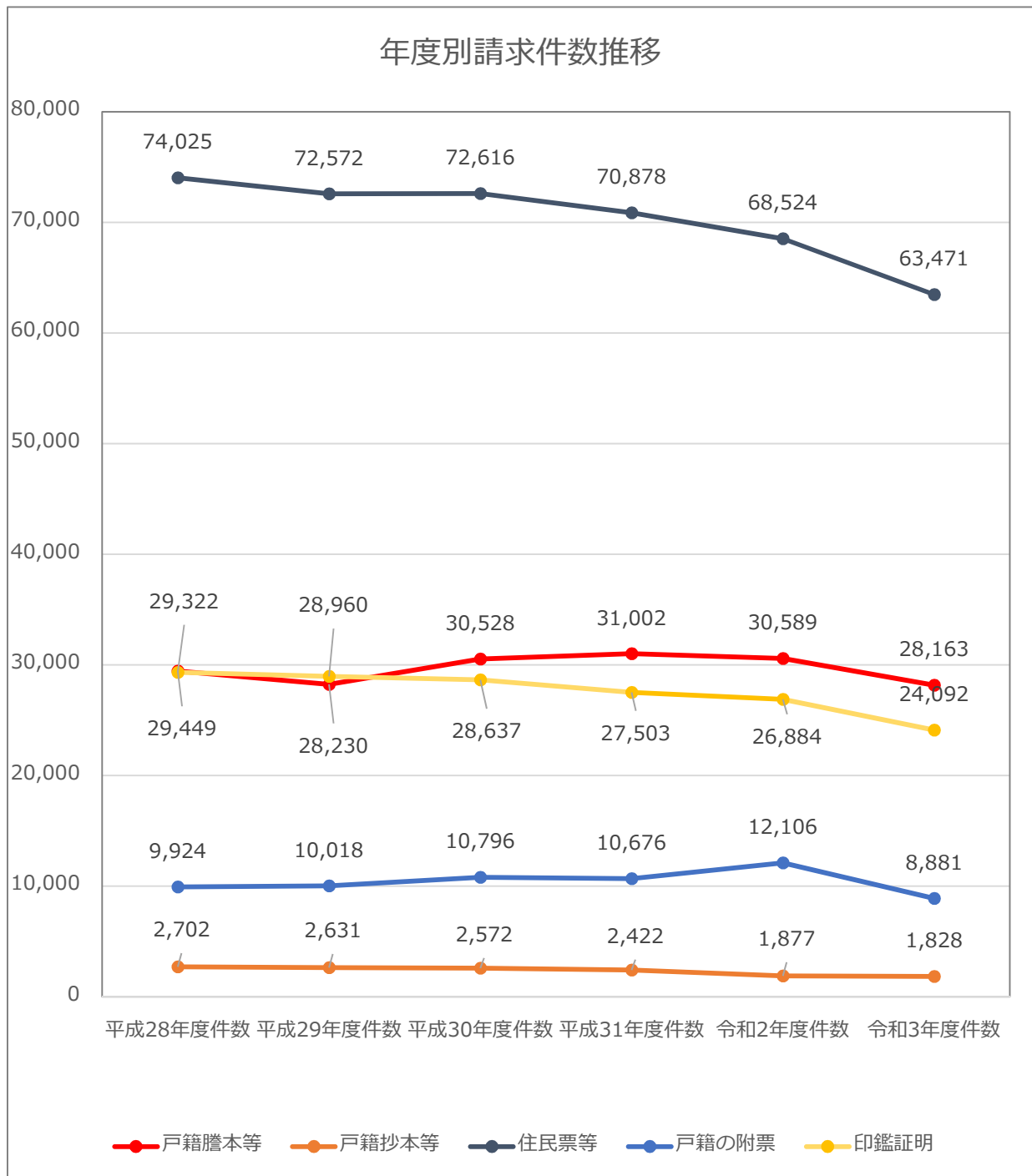
指標②	証明発行及び住民異動を含む手続時間全体の短縮 (滞在時間の短縮)	種別	アウトカム	単位	分/件
指標の概要、測定方法	証明発行、住民異動、その他手続のあるモデルケースを想定した上で、市民窓口支援システム導入により申請書等記入時間や職員等による補記等の時間を削減し、市民の手続時間 (窓口での滞在時間) を短縮させる。1件当たりの平均手続時間を実測する。				
事業成果等の計測に適する理由	必要に迫られながら貴重な時間を割いて窓口を訪れている中で、手続時間は、より短くしていく必要があり、本事業の成果測定に適している。				
令和5年度末	令和6年度末	令和7年度末	令和8年度末	令和9年度末	
手続時間 44分	手続時間 40分	手続時間 37分	-	-	

別紙 参考資料

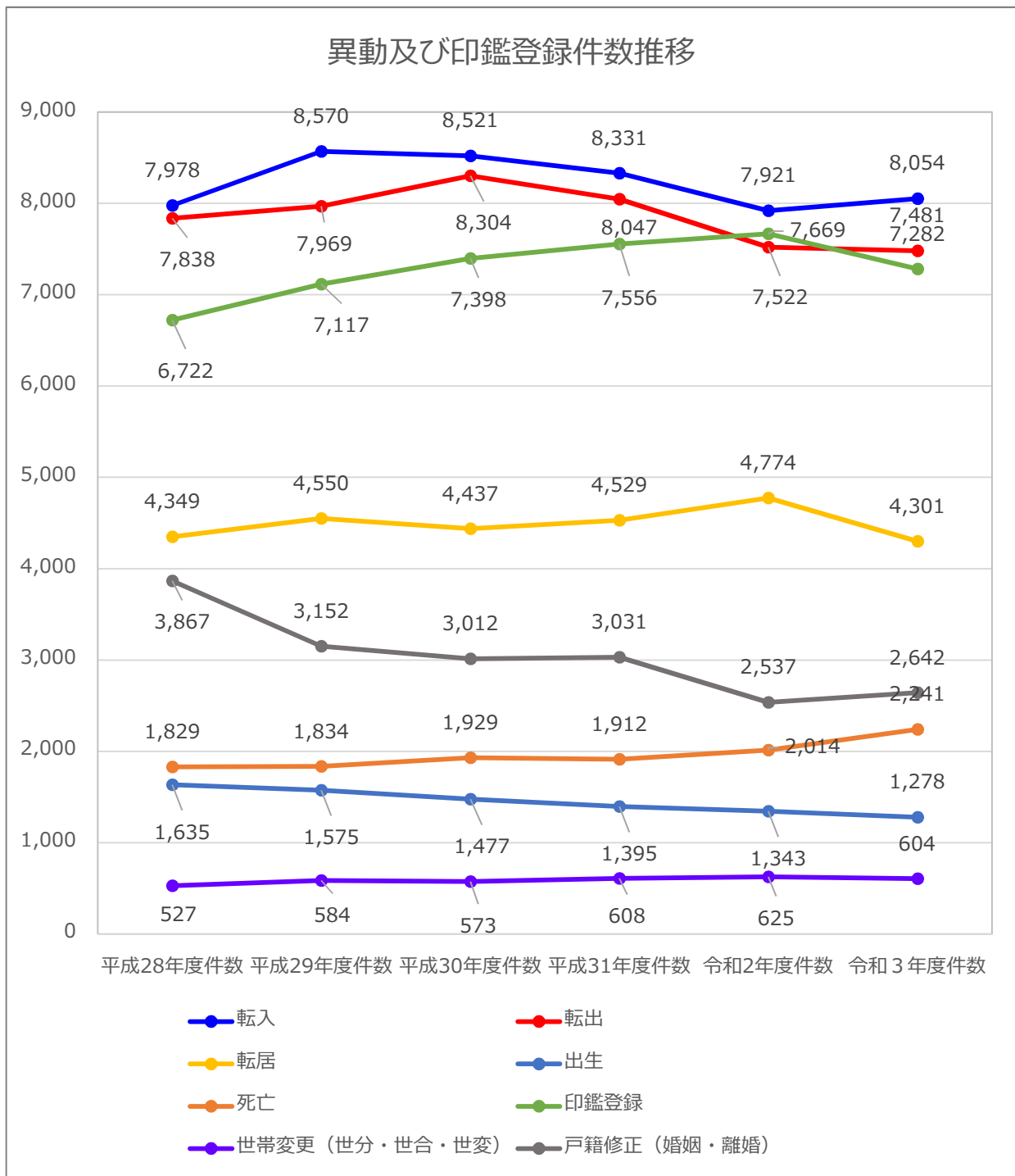
1 人口及び世帯の推移



2 証明の年度別請求件数の推移



3 住民異動、戸籍届出及び印鑑登録件数の推移



4 総合窓口の受付の振り分けパターンの取りまとめ一覧

(1) 証明関係（代理受付実施済 38 手続）

No.	手続名称	業務所管課等名	年間受付件数（件）			
			①窓口	②郵送	③電子申請	④その他
1	市・県民税（課税・非課税・所得）証明書交付申請（土曜日）	市民税課	397			
2	印鑑登録証明書	市民課	23,088			
3	住民票の写し（謄・抄本）	市民課	46,770	9,800		
4	除票（改製原）の写し	市民課	1,870	400		
5	住民票記載事項証明書	市民課	1,300			
6	広域交付住民票の写し（謄・抄本）	市民課	140			
7	戸籍謄本	市民課	10,860	3,100		
8	戸籍抄本	市民課	1,170	470		
9	戸籍の附票の写し（謄・抄本）	市民課	2,570	1,900		
10	改製原謄本	市民課	3,050	1,100		
11	改製原抄本	市民課	30	20		
12	除籍謄本	市民課	2,480	780		
13	除籍抄本	市民課	7	30		
14	0A 除籍謄本	市民課	1,370	1,500		
15	0A 除籍抄本	市民課	30	15		
16	身分証明書	市民課	720	300		

17	戸籍届書受理証明書	市民課	1,030	20		
18	戸籍届書受理証明書 (賞状タイプ)	市民課	6			
19	戸籍届書記載事項証明書	市民課	220	10		
20	戸籍一部事項証明	市民課	3			
21	除籍一部事項証明	市民課				
22	戸籍記載事項証明書	市民課				
23	除籍記載事項証明書	市民課				
24	不在住・不在籍証明書	市民課	70	15		
25	独身証明	市民課	210	20		
26	婚姻要件具備証明	市民課				
27	年齢証明書	市民課	50			
28	出生一時金に係る戸籍記載事項証明	市民課	5			
29	出生届済証明書(母子手帳への記載)	市民課	90			
30	年金の現況証明	市民課	290			
31	戸籍謄本等不交付証明書	市民課		25		
32	住民票不交付証明書	市民課		1		
33	附票の写し不交付証明書	市民課		1		
34	住居表示実施証明書	市民課	430	35		
35	換地処分証明書	市民課				

36	住所表示変更証明書	市民課				
37	本籍表示変更証明書	市民課				
38	住民票コード通知票	市民課	50	0		

(2) 証明関係（代理受付実施予定7手続）

No.	手続名称	業務所管課等名	年間受付件数（件）			
			①窓口	②郵送	③電子申請	④その他
1	市・県民税（課税・非課税・所得）証明書交付申請（平日）	市民税課	14,358	638		
2	納税証明交付申請	市民税課	3,991	95		
3	軽自動車税（種別割）証明交付申請（継続検査用）	市民税課	1,031	64		
4	法人所在証明書交付申請	市民税課	135	1		
5	軽自動車税（種別割）申告（報告）兼標識交付申請（標識交付証明書の交付のみ）	市民税課				
6	自動車臨時運行許可申請書	市民税課	1,803			
7	後期高齢者医療被保険者資格喪失届 【県外転出・海外転出・他広域住所地特例適用・死亡・生保開始】	国保年金課	115			

(3) ライフイベント関係（代理受付実施済 25 手続）

No.	手続名称	業務所管課等名	年間受付件数（件）			
			①窓口	②郵送	③電子申請	④その他
1	火葬許可証の発行業務（死亡の届出に伴い発行）	市民課	2,298			
2	戸籍届書の受付業務	市民課	6,407	6		
3	印鑑登録申請（印鑑登録証交付）	市民課	7,390			
4	印鑑登録廃止申請（印鑑登録証亡失・印鑑亡失・改印・不要）	市民課	1,950			
5	印鑑登録証再交付申請	市民課	40			
6	印鑑登録証明発行保護申請	市民課	10			
7	閲覧	市民課	5,390			
8	支援措置関連	市民課	130			
9	特別永住許可申請	市民課				
10	特別永住者証交付申請（有効期間更新・再発行等）	市民課	45			
11	異動届（転入・外国人含む）	市民課	8050			
12	異動届（転出・外国人含む）	市民課	7480	307	10	
13	異動届（転居・外国人含む）	市民課	4300			
14	異動届（世帯合併・外国人含む）	市民課	270			

15	異動届(世帯分離・外国人含む)	市民課	310			
16	異動届(世帯変更・外国人含む)	市民課	17			
17	転出証明書再交付申請	市民課	70	20		
18	住民票記載事項修正申出	市民課	120			
19	住基カード関連(返納・記載事項等)	市民課	20			
20	住居地届	市民課	2,030			
21	通称記載・変更・削除申出関連	市民課	30			
22	旧氏記載・変更請求	市民課	40			
23	旧氏削除請求	市民課	5			
24	就学通知書の発行(転入・在校生)	学務課	205			
25	就学通知書の発行(転居・在校生)	学務課	93			

(4) ライフイベント関係(代理受付実施予定 96 手続)

No.	手続名称	業務所管課等名	年間受付件数(件)			
			①窓口	②郵送	③電子申請	④その他
1	相続人代表者指定届の提出	市民税課 (収納課・情報共有のみ)	300	300		
2	納税管理人設定(変更・廃止)申告	市民税課 (収納課・情報共有のみ)	100	50		
3	納税管理人設定(変更・廃止)承認申請	市民税課 (収納課・情報共有のみ)	100	50		

4	市民税・県民税 納税管理人を定めないことの認定申請書	市民税課 (収納課・情報共有のみ)	5	5		
5	相続人代表者指定届出	資産税課	300	650		
6	納税管理人設定申告	資産税課	100	200		
7	市税口座振替の案内	収納課	240			12
8	身体障害者手帳交付等申請(変更)	障がい福祉課	950			
9	身体障害者手帳交付等申請(死亡)	障がい福祉課	269			
10	療育手帳交付等申請(変更)	障がい福祉課	130			
11	療育手帳交付等申請(死亡)	障がい福祉課	15			
12	精神障害者保健福祉手帳交付等申請(市内転居)	障がい福祉課	50			
13	精神障害者保健福祉手帳交付等申請(転出)	障がい福祉課	10			
14	精神障害者保健福祉手帳交付等申請(返還)	障がい福祉課	30			
15	自立支援医療費(精神通院)支給認定変更等申請(届出)(市内転居)	障がい福祉課	200			
16	自立支援医療費(精神通院)支給認定変更等申請(届出)(転出)	障がい福祉課	10			
17	自立支援医療費(精神通院)支給認定変更等申請(届出)(返還)	障がい福祉課	10			
18	心身障害者医療費助成 新規申請	障がい福祉課	175			

19	心身障害者医療費助成 変更等申請(資格喪失・死亡)	障がい福祉課	150			
20	心身障害者医療費助成 変更等申請(資格喪失・転出)	障がい福祉課	50			
21	心身障害者医療費助成 変更等申請(転居)	障がい福祉課	50			
22	心身障害者医療費助成 変更等申請(その他)	障がい福祉課	210			
23	心身障害者医療費助成 変更等申請	障がい福祉課	460			
24	心身障害者医療費助成 支給申請	障がい福祉課	2,200	70		
25	障がい福祉サービス受給者証の住所変更	障がい福祉課	30	30		
26	自立支援医療受給者証(更生・育成医療)の返還	障がい福祉課	20			
27	障害福祉サービス受給者証の返還	障がい福祉課	30			
28	児童手当・特例給付認定請求手続(出生)	子育て給付課	630	20		
29	児童手当・特例給付認定請求手続(転入)	子育て給付課	630	20		
30	児童手当・特例給付額改定認定請求手続(出生)	子育て給付課	580	20		
31	児童手当・特例給付受給消滅手続(転出)	子育て給付課	440	10		
32	児童手当・特例給付受給消滅手続(死亡)	子育て給付課	15	2		
33	各種変更手続(氏名、住所、口座等)	子育て給付課	30	10		
34	医療証交付申請書(出生)	子育て給付課	960	320		

35	医療証交付申請書 (転入)	子育て給付課	570	180		
36	子ども医療費助成申 請事項変更・資格消 滅届(転出)	子育て給付課	510	60		
37	子ども医療費助成申 請事項変更・資格消 滅届(転居)	子育て給付課	1,070	15		
38	子ども医療費助成申 請事項変更・資格消 滅届(氏名変更)	子育て給付課	130			
39	子育て日常生活支援 事業支給申請書(出 生)	子育て給付課	1,220	80		
40	子育て日常生活支援 事業支給申請書(転 入)	子育て給付課	150			
41	子育て日常生活支援 事業申請事項変更・ 資格消滅届(転居)	子育て給付課	150			
42	介護保険に関する手 続(転入)	介護福祉課	約 500			
43	介護保険に関する手 続(転居)	介護福祉課	約 600			
44	介護保険に関する手 続(転出)	介護福祉課	約 400			
45	介護保険に関する手 続(死亡)	介護福祉課	約 1000	約 500		
46	介護保険に関する手 続(氏名変更)	介護福祉課	約 100			
47	転入時アンケート	健康づくり課	25	360		10
48	費用免除証明の申請	健康づくり課				1,800
49	個人番号カード記載 事項変更	市民課	9,135			
50	個人番号カード記載 事項変更(ライフイ ベント時)	市民課	9,135			

51	個人番号カード暗証番号再設定 電子証明書暗証番号再設定	市民課	2,848			
52	署名用電子証明書・利用者証明用電子証明書 新規発行／更新申請	市民課	7,459			
53	署名用電子証明書・利用者証明用電子証明書 新規発行／更新申請（ライフイベント時）	市民課	7,459			
54	個人番号カード一時停止解除	市民課	37			
55	個人番号カード紛失・廃止	市民課	255			
56	個人番号カード返納	市民課	1,580			
57	個人番号指定請求	市民課	8			
58	在留期間更新に伴う有効期間変更申請	市民課	96			
59	通知カード返納	市民課	1,580			
60	電子証明書失効	市民課	10			
61	暗証番号変更申請	市民課	10			
62	個人番号通知書手交付	市民課	30			
63	国民年金の資格取得（転入・入国する方）	国保年金課	50	3		
64	国民年金の住所等変更（送付先指定をしている方）	国保年金課	10			
65	国民年金の資格喪失又は任意加入（出国する方）	国保年金課	80	2		

66	国民年金の種別変更 手続（離婚した方）	国保年金課	350			
67	国民年金の死亡届・ 死亡一時金・未支給 年金請求案内	国保年金課	115	3		
68	国民年金の産前産後 期間の保険料免除申 請手続・案内（出生 後の届出）	国保年金課	80			
69	国民年金の氏名変更 （マイナンバーの情 報連携による自動更 新を停止している受 給者又は変更後氏名 の基礎年金番号通知 書の発行を希望する 方）	国保年金課	5			
70	後期高齢者医療制度 葬祭費	国保年金課	1,267			
71	後期高齢者医療制度 送付先変更	国保年金課	1,000			
72	後期高齢者医療被保 険者資格 取得届 【県外転入・海外転 入・生保終了】	国保年金課	116			
73	後期高齢者医療被保 険者資格 変更届 【県内転入・県内転 出・転居・住所地特 例適用変更（解除）・ 世帯変更・氏名変更・ 世帯主変更】	国保年金課				
74	国民健康保険の資格 異動に伴う保険料の 賦課変更	国保年金課	30,100	2,000		
75	国民健康保険の資格 異動に伴う保険料の 徴収（還付等）	国保年金課	120	3,677		
76	国民健康保険の資格 取得（転入）	国保年金課	3,000			
77	国民健康保険の資格 取得（入国）	国保年金課	1,000			

78	国民健康保険の資格取得（出生）	国保年金課	1,000			
79	国民健康保険の資格喪失（死亡）	国保年金課				1,800
80	国民健康保険の資格喪失（転出）	国保年金課	5,000			1,000
81	国民健康保険の住所変更（転居）	国保年金課	1,500			
82	国民健康保険の氏名（婚姻・離婚・養子縁組・氏名変更）	国保年金課	400			300
83	国民健康保険の世帯主変更（世帯主変更）	国保年金課	1,200			0
84	国民健康保険の世帯主変更（世帯分離・合併）	国保年金課	400			300
85	国民健康保険の葬祭費の申請	国保年金課	180	120		0
86	犬の登録事項変更（転入）	生活環境課	196			16
87	犬の登録事項変更（転出）	生活環境課	115		5	10
88	犬の登録事項変更（変更）	生活環境課	256		1	20
89	就学通知書の発行（転入・新入学）	学務課	71			
90	就学通知書の発行（転居・新入学）	学務課	62			
91	【転入】学校給食の申込手続及び学校給食費の口座振替依頼の案内	学校給食課	150			200
92	【転出、死亡】学校給食の停止手続	学校給食課	150			200
93	【転居（転校しない）】学校給食の変更手続（記載事項の変更）	学校給食課	200			300

94	【転居（転校する）】 学校給食の変更手続 （記載事項及び喫食 回数の変更）	学校給食課	100			200
95	【世帯変更等（保護 者変更なし）】学校給 食の変更手続（記載 事項の変更）	学校給食課	100			200
96	【世帯変更等（保護 者変更あり）】学校給 食の変更手続（記載 事項の変更） 及び 学校給食費の口座振 替変更の案内	学校給食課	200			300

5 番号発券機導入・利用に関する調査結果

(1) 番号発券機導入・利用に関する調査結果概要

ア 調査対象課 12課

- 1階西側 地域包括ケア推進課、障がい福祉課、介護福祉課
- 1階東側 市民課、国保年金課
- 2階西側 市民税課、資産税課、収納課
- 2階東側 生活福祉課、こども育成課、保育課、子育て給付課

イ 番号発券機の利用希望

- 9課（人やサインによる誘導と合わせた番号発券機の利用希望を含む）
- ※ 1階西側の地域包括ケア推進課、2階西側の生活福祉課及び2階東側の資産税課は利用希望なし

ウ 番号発券を利用した場合の動線（主な意見）

- ・複数入口から番号発券機への誘導は案内サイン（床面サイン）を活用
- ・総合案内付近に番号発券機を設置
- ・各フロアに複数台の発券機が必要

エ 導入・利用パターン

- パターン1（一括導入、一体案内）
 - 3課（2階東側 こども育成課/保育課/子育て給付課）
- パターン2（階層別導入、階層別案内）
 - 4課（1階西側 障がい福祉課/介護福祉課/1階東側 市民課/国保年金課）
- パターン3（階層別エリア別導入、階層別エリア別案内）
 - 2課（2階東側 市民税課/収納課）

オ 総合案内（コンシェルジュ）と番号発券・記載指導員（フロアマネージャー）の役割分担

- コンシェルジュとフロアマネージャーはそれぞれ独立した存在 6課
- コンシェルジュがフロアマネージャーを兼ねる 3課

カ 広告料で番号発券機の設置と運営に係る必要経費が賄えない場合の対応

- 必要数の確保を前提 8課
- 可能な限り広告料で賄う 1課

キ 運用体制の考え方（発券機設置、フロマネ、予算確保）

- 一括して運営する所管課を決定 9課（予算確保のみ各課対応 1課）

(2) 番号発券機のエリア別調査結果

エリア		番号発券機の導入・利用パターンの希望	総合案内番号発券の役割分担	運用体制の考え方 ①発券機設置 ②フロマネ ③予算
1 階	西側 (障がい/介護)	パターン2 階層別導入 階層別案内	独立/兼務	①一括管理 ②一括管理 ③一括管理
	東側 (市民/国保)	パターン2 階層別導入 階層別案内	兼務	①一括管理 ②一括管理 ③一括管理/各課 共同責任
2 階	西側 (市民税/収納)	パターン3 階層別エリア別導入 階層別エリア別案内	独立	①一括管理 ②一括管理 ③一括管理
	東側 (育成/保育/ 子育て給付)	パターン1 一括導入 一体案内	独立	①一括管理 ②一括管理 ③一括管理

(参考) 番号発券機の導入・利用パターン

パターン	メリット	想定される課題
<p>パターン1</p> <p>1階と2階で一括して番号発券機を導入し、一体で案内を行う。</p>	<p>1か所で全ての番号発券を行えるため、市民にとって分かりやすい案内ができる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・膨大な数の手続を1つの発券機で扱うため、総合案内やフロマネの負担が大きい。 調達・案内所管部署は、各課の利用方法に合わせた機種選定を行う必要がある。 ・調達・案内の所管部署は、運用段階において各課との調整を行う必要がある。 ・番号発券時の滞留が懸念される。 ・所管部署(案内方法検討、フロマネの所属、予算など)の検討が必要となる。
<p>パターン2</p> <p>1階と2階でフロアごとに番号発券機を導入し、各階ごとに案内を行う。</p>	<p>フロアごとの発券になるため、市民にとっての案内の分かりやすさは確保される。また、フロアの特性を踏まえた発券方法を導入できる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・調達・案内所管部署は、各課の利用方法に合わせた機種選定を行う必要がある。 ・調達・案内所管部署は、運用段階において各課との調整を行う必要がある。 ・各階における所管部署(案内方法検討、フロマネの所属、予算など)の検討が必要となる。
<p>パターン3</p> <p>1階と2階のフロアのエリア(各階とも東と西に分けて)ごとに番号発券機を導入し、エリアごとに案内を行う。</p>	<p>エリアの特性を踏まえた発券方法を導入できる。また、直接所管課窓口利用者にとって分かりやすい案内ができる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・発券場所が細分化され、確実に目的の発券機にたどり着ける工夫が必要となる。 ・窓口で発券する場合とフロマネが発券する場合など、各エリアで運用方法に違いがでると、分かりやすさが低下する。 ・経費面でスケールメリットが低下する。