

デジタル技術と業務改革で市民サービスの向上を図る！ 書かないワンストップ窓口が進化中

令和6年2月に導入した「書かないワンストップ窓口」。アナログ改革なども並行して実施してきた結果、導入以前の繁忙期に比べ、市民課窓口での最長待ち時間は75%削減され、従来の4分の1に激減しました。ワンストップ事務の拡大やシステムの横展開も進んでいます。



●最長待ち時間の大幅短縮

- ・令和5年繁忙期 最長3時間待ち（システム導入前）
- ・令和7年繁忙期 最長45分待ち（システム導入後1年経過）

●実施してきたアナログ改革の例

- ・子ども医療費受給資格証、医療受給資格証、重度心身障害者医療費受給資格証等の住所欄をなくし、書換えを不要とするとともに、住所変更に係る届出も廃止。
- ・ライフイベントに係る手続でイラスト等を交えた説明用資料を作成し、どの職員が対応しても、分かりやすく、簡潔に同じ説明ができるよう改善。
- ・様式の見直し方針を策定し、郵便番号や年齢等の不要な項目を削除。
- ・既に登録されている公金受取口座情報を活用できる様式に変更し、口座受取情報記入の手間を削減。
- ・繁忙期は市役所待合椅子で地域おこし協力隊によるオンライン転出を支援。

●ワンストップ事務の拡大

- ・令和7年5月7日（水）からは、市民課でワンストップする事務について、従来の75手続から111手続に拡大し、市民サービスの向上を図ります。

●利用窓口の拡大

- ・令和6年11月には、市民税課、資産税課、納税管理課（既存の税証明＋新規4手続（地番編集図の閲覧申請等））へ利用窓口を拡大。
- ・令和7年2月には、障がい福祉課（新規9手続（重度心身障害者医療費助成金申請等））へ利用窓口を拡大。

●窓口時間短縮

- ・令和7年5月7日（水）から窓口時間短縮（8時45分～16時30分）がスタートしますので、更なる市民サービス向上のための業務改革を進めていきます。