

大 綱 主 要 項 目		スマート自治体の推進				
具 体 的 な 項 目		ICT を活用した業務の推進				
実 施 計 画 項 目		窓口サービスの向上				
担 当 課		デジタル戦略課	関係課	全課		
No. V-2-(1)		令和 3	4	5	6	7
実施 年度	実施計画			○	○	○
	効果又は 数値目標			プロジェクトチーム発 足	要件定義	窓口サービ ス改革
進捗 状況	実績			B	A	
	効果又は 数値実績			おくやみ ワンスト ップサー ビス提案	おくやみ ワンスト ップサー ビス開始	
現状と課題						
人口減少・高齢化が進む中で、厳しい財政状況のもと、限られた人員で質の高い行政サービスを効率的・効果的に提供しつづけるためには、行政資源を集中して活用できる体制づくりが必要となる。 窓口サービス機能は、今後多様化していく行政需要に幅広く対応することを求められる行政サービスの「顔」であり、効率的な業務執行により質の高い行政サービスを継続的に提供し続けるために、抜本的に改革を行う必要がある。						
課題解決に向けた方策						
北海道北見市や、兵庫県加古川市などにおいて「書かないワンストップ窓口サービス」を導入し、住民満足度の向上と業務効率化を実現している。 本市では住民異動届等の一部で「書かない窓口」を導入しているが、転入・転出・婚姻・出生など住民のライフイベントに寄り添ったサービスに拡充するために、部署横断的なプロジェクトチームを組織し検討を行う。						
具体的な取組内容						
【令和 6 年度】 令和 6 年度から窓口サービス向上の第一歩として「おくやみワンストップサービス」を開始した。 その他のライフイベントにも拡充するために、窓口改革プロジェクトチームを立ち上げ、窓口利用体験調査、先進地視察等を行い「市民にも職員にも優しい窓口サービス」を提案した。具体的には、本市としては関連部署の配置が近いという統合施設型の特性を活かし、さらに、連携を強化することで記入・聞き取りのワンストップ化を目指すとし、令和 7 年度に必要な予算を計上した。						
実績考察（理由、改善すべき点等）						
窓口サービスにおいては、従来の組織ありきではなく利用者起点のサービスデザインの考え方に基づく必要がある。窓口利用体験調査を通じて継続的にサービスを見直す必要がある。						
考察を踏まえての今後の取組方針						
【令和 7 年度】 令和 6 年度に決定した窓口サービスの基本方針に基づき、詳細設計、調達、サービスまでを行う。 まずはオンラインの利用が多く、関連手続きも多い「転入手続きのワンストップ化」から取り組み、段階的に他の手続きにも広げていく。						