

大綱主要項目		スマート自治体の推進				
具体的な項目		窓口サービスの向上				
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	B
	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	キオスク端末設置
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・効果的に提供し続けるためには、行政資源を重点的に活用できる体制づくりが必要である。 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が求められる行政サービスの「顔」である。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は、窓口サービスを抜本的に改革する必要がある。						
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では、「書かないワンストップ窓口サービス」の導入により、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へ拡充するため、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7年度】 市役所には様々な用件で来庁される方がおり、その中にはオンライン申請やコンビニ交付でも対応可能な手続を行う方も多い。特に証明書のコンビニ交付は、窓口交付より手数料が安く、夜間も利用可能で利便性が高いことから、利用促進を図るため、市役所庁舎にキオスク端末を設置した。 また、ライフイベントに係る手続では、転入手続の一部を簡素化し、来庁者及び職員の負担を軽減している。						
総括（推進期間全体における成果等）						
ニーズが高く住民にとって負担の大きいおくやみワンストップサービスの開設や、オンライン申請、コンビニ交付など、時間や場所に制限されないサービスの拡充により、住民の利便性向上につながっている。一方で、複数課を横断する手続については更なる改善の余地があり、引き続き取組を進めていく必要がある。						
今後の取組方針等						
市役所の窓口は固定的なものではなく、住民のニーズや利用可能なデジタル技術を総合的に踏まえ、最適化していく必要がある。マイナンバーカードの大量更新、近年急増している外国人対応、さらには福祉相談窓口のように、従来の方法では対応が難しいケースに対しても、柔軟に対応していく必要がある。						