

## 窓口フロントヤード改革を進めます

少子高齢化や人口減少により行政資源に限られる中、多様化する市民の生活スタイルやニーズに応じた、質の高い行政サービスを持続的に提供するため、市民の利便性向上と業務効率化を両輪とした、窓口フロントヤード改革に取り組みます。

この取り組みの一環として、市民課窓口の一部手続きについて、12月から「書かない窓口」、来年1月から「事前Web予約」をスタートします。

### 1 窓口フロントヤード改革の概要

今年度から令和13年度までを期間とした計画を策定しました。

「市民との接点の多様化、充実化」、「データ対応の徹底」、「人的、空間的リソースの最適配置」を取り組みの3本柱として、①コンパクトなリアル窓口、②行かない窓口、③バックヤードデータ活用、④フロアレイアウト改善、⑤オムニチャネル化の5つを改革実現へ向けた目標に設定し、待たない・回らない窓口（ワンストップ）や書かない窓口（ワンズオンリー）の実現、届出・申請等手続きのデジタル化などの施策に取り組みます。

### 2 今年度スタートする「書かない窓口」、「事前Web予約」について

#### (1) 書かない窓口

市民が窓口で手続きする際の申請書等作成に関する負担を軽減することにより、利便性向上を図るものです。

マイナンバーカード等に記載された住所や氏名等の情報を読み取り、手続きに必要な書類に自動で印字する申請書等作成支援システムを市民課窓口にて2台導入します。

#### (2) 事前Web予約

手続きの順番待ち番号札発券機等窓口案内システムの更新に伴い、新システムの機能を活用して実施するものです。

市ホームページ上から接続する予約サイトで、希望する来庁日時を予約できるようになるほか、番号札発券後、順番が近づいてきたらメールでお知らせすることで、その場で待機することなく、待ち時間を有効活用することができるなど、窓口で待つことへの心理的負担を軽減します。

### 3 今後の展開

この取り組みは、多くの市民が訪れる市民課窓口からチャレンジし、他の所属も改革へ向けた検討を加速させていくといった好循環を視野に入れていきます。

担 当 市民課 管理係・マイナンバーカード係  
電 話 027-898-6102・6172（内線 3102・3172）