

窓口サービス改善方針について

窓口検討委員会
(市民窓口課)

I. 方針策定の目的

本市は、人口減少や複雑化する行政需要に加え、広大な市域による来庁負担や職員のリソース不足という課題に直面しています。これらを解消するため、本方針に基づき、デジタル技術やマイナンバーカード、システムの標準化を最大限に活用した窓口改革を推進します。本方針は、市民の利便性向上と業務効率化を両立させ、将来にわたって持続可能な行政運営体制を確立することを目的とします。

II. 改善方針

デジタル技術の活用により「行かない・待たない・書かない・迷わない」窓口を実現します。市民の利便性を高めると同時に職員の業務を効率化し、双方がゆとりを持って接することができる7つの窓口改善方針を示し「市民も職員も大切に 人にやさしい窓口」とします。

改善方針

市民も職員も大切に 人にやさしい窓口

1. デジタルファーストの徹底とオンライン手続きの拡充 【行かない】

地理的な制約を克服し、市民の来庁を不要(行かない)とする手続きを最大限に増やし、市民の負担を軽減します。

2. ストレスフリーな窓口体験の実現 【待たない・迷わない】

来庁した市民の「待つ」ストレスと「迷う」不安を解消し、スムーズな手続きを実現します。

3. データ入力支援と情報連携による業務革新 【書かない】

市民の手書き負担と職員の事務負担を同時に削減し、手続きの迅速化とミスの減少を図ります。

4. 窓口レイアウトと体制の再構築 【待たない・迷わない】

既存のワンストップ窓口を真に機能させ、市民の滞留と職員の負担を解消する効率的な「ワンフロア化」体制を確立します。

5. デジタルバйд解消と包括的な市民サポート 【ユニバーサル】

デジタル化の恩恵をすべての市民が受けられるよう、「人にやさしい」包括的サポートを提供します。

6. 業務時間の適正化と組織的なサポート体制の構築 【働き方改革】

業務効率化と適切な時間管理を通じ、職員が健康的に働ける職場環境を実現し、サービス改善のための時間を創出します。

7. リスク管理の強化と専門性の両立 【安全確保と人材育成】

職員の安全確保を最優先とし、組織的なリスク管理のもと、高い専門性とホスピタリティを兼ね備えたサービス提供体制を持続します。

Ⅲ. 主な取組

7つの窓口改善方針に基づき、以下の取り組みについて、令和9年度末を目途に実施していきます。

1. デジタルファーストの徹底とオンライン手続きの拡充

取組 1-1 オンライン申請の電子決済	令和8年10月頃	政策企画課
・オンライン申請の電子決済を導入することで、手続きを完全にオンラインで完結していく。		
取組 1-2 遠隔相談窓口システムの導入	令和9年1月頃	政策企画課
・東支所、新利根公民館、桜川公民館からモニタで本庁舎への相談・手続きを可能にする。		
取組 1-3 行政キオスク端末の増設	令和8年12月頃	政策企画課
・マイナンバーカードを利用して、住民票などの諸証明を、東支所、新利根公民館、桜川公民館にも設置し体験してもらうことで、来庁せずに、より身近なコンビニでの利用を促進する。		

2. ストレスフリーな窓口体験の実現

取組 2-1 わかりやすい案内表示	令和9年1月頃	特定事業推進課
・課名だけでは手続き等のイメージが湧きづらい課の場合、手続き名を併記することを検討する。 ・外国人来庁者の方が必要な窓口へ迷わずたどり着けるように、多言語表示の導入を検討する。		
取組 2-2 わかりやすい受付発券機の更新	令和9年1月頃	特定事業推進課
・窓口混雑状況（待ち人数）を可視化する。 ・操作性を向上させ、ストレスを軽減する。		
取組 2-3 「手続きナビ」の導入	令和8年4月～	市民窓口課
・手続きに関するナビ機能を有するツールを導入し、複数の質問に答えるだけで、来庁する前に、手続き名や担当課、持ち物などが一覧でわかるようにする。		

3. データ入力支援と情報連携による業務革新

取組 3-1 申請様式の統合	令和9年4月頃	市民窓口課
・来庁者の重複する住所・氏名等の記入を削減する。		
取組 3-2 「書かない窓口」の導入	令和9年10月頃	政策企画課
・職員の聞き取り入力や市民による事前入力システムを活用し、申請書の手書き負担を軽減する。		

4. 窓口レイアウトと体制の再構築

取組 4-1 ワンストップ窓口の整理	令和9年1月頃	市民窓口課
・ワンストップサービスの効果がある一方で、1か所での滞留が生まれていることから、原則「ワンフロア化」を再構築し、来庁者のフロア内の分散化を図る。		
取組 4-2 証明窓口の一元化	令和9年10月頃	市民窓口課
・証明書発行に関する窓口を統合し、動線を簡略化する。		
取組 4-3 窓口カウンター及びフロアマネージャーの配置	令和9年4月頃	市民窓口課
・窓口案内を専門に行う人員を配置し、市民の迷いを解消する。		
取組 4-4 相談室の確保	令和8年4月～	特定事業推進課
・相談室の占有をできるだけ解除し使える環境を整える。		
取組 4-5 信頼のある窓口環境の整備	令和9年10月頃	特定事業推進課
・市民利用の多い窓口業務において、オープンスペースの執務室は、市民からの目線や個人情報などの漏洩の観点からも、目隠し等（パーテーション等での仕切り）を設置し、市民から信頼のある窓口業務運営の確保を推進する。		

5. デジタルデバйд解消と包括的な市民サポート

取組 5-1 多言語翻訳文字表示システム	令和7年10月～	政策企画課
・外国人等への言語対応を強化し、手続きの公平性を保つとともに、ストレスを感じない環境を整備していく。		
取組 5-2 スマホ相談会の実施	令和4年2月～	政策企画課
・通信事業者と連携し、スマホ利用・操作の機会をつくり、デジタルデバйд（情報格差）を解消させるため、継続的に実施していく。		

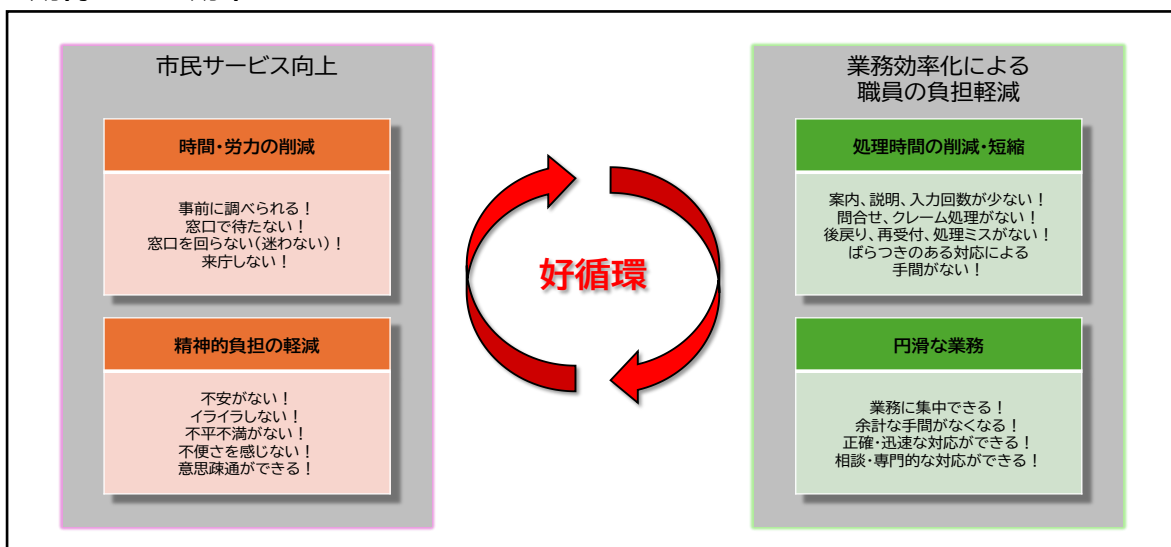
6. 業務時間の適正化と組織的なサポート体制の構築

取組 6-1 休日(日曜)開庁の業務内容と体制の見直し	令和8年4月～	市民窓口課
- 来庁者数や実績に応じて、減少傾向にある業務は廃止を含め検討する。 - 体制については、職員の負担も考慮し、開庁体制を最適化する。		
取組 6-2 人員配置の適正化	令和9年4月頃	総務課
出先窓口機関（東支所・新利根公民館・桜川公民館）の諸証明等の発行件数が減少傾向にあるため、遠隔相談窓口システム及び行政キオスク端末の導入を契機に、「人からデジタルへ」シフトして、マイナンバーカードの更新による来庁者増を見据え、窓口の混雑状況に応じた効率的な人員配置を行う。		
取組 6-3 受付時間の短縮	令和9年2月頃	総務課
- 勤務時間と受付時間が同時時間帯のため、準備や片付け、打合せの時間外勤務が常態化している。 - 閉庁間際の業務による残業を減らし、職員の勤務時間を適正化する。		
取組 6-4 民間委託の検討	令和9年4月頃	市民窓口課
業務の一部を委託することで、職員はより専門的な業務に集中できるようにする。		
取組 6-5 日直体制の見直し	令和9年4月頃	総務課
- 日直の業務内容を整理し、将来的には民間委託等も視野に、日直体制について検討を進める。 - 日直の電話対応について、相当の件数を処理している状況であるため、音声ガイダンス等を活用し職員の負担軽減を図る。		

7. リスク管理の強化と専門性の両立

取組 7-1 明確な対応マニュアル整備	令和8年10月頃	総務課
- 令和7年6月に成立した改正労働施策総合推進法に基づき、厚生労働省が策定した指針案に沿って具体的な対策を講じる。 - 庁内統一した実効性のあるカスタマーハラスメント対策のマニュアルを整備し、定期的な研修を行う。		
取組 7-2 働きやすい職場環境(防犯カメラ等)の整備	令和9年4月頃	総務課
暴言・ハラスメント等への対策を強化し、職員の安全を確保する。		

IV. 期待される効果



V. 推進体制と進捗管理

推進体制

市民生活部長をトップとする全庁横断的な「窓口検討委員会」を設置しています。当委員会は、各部署の縦割りの壁を排除し、窓口施策の方向性検討、課題解決に向けた協議を担います。検討結果は、庁内へ公開し、全庁的な連携を促します。

- 庁舎窓口業務における課等の連携に関すること
- 庁舎窓口業務における諸問題等の改善及び検討に関すること
- その他、庁舎窓口に関すること

効果検証と持続可能な改善サイクル

窓口改善方針に基づき、窓口サービスの質の継続的な向上を目指し、PDCA(計画・実行・評価・改善)サイクルを導入します。本サイクルの核となる「窓口検討委員会」において、具体的な施策の立案と進捗管理を行います。特に、サービスの利用者である市民及び窓口業務の担い手である職員の声を、PDCA各プロセス(特に評価・改善フェーズ)に継続的に反映させる仕組みを構築します。これにより、客観的なデータと定性的な意見の両面から効果検証を行い、迅速かつ実効性のある改善策を実行することで、市民にとってより利便性の高い窓口サービスの実現を図っていきます。

VI. ロードマップ

[illegible]