

令和 6 年 12 月 12 日

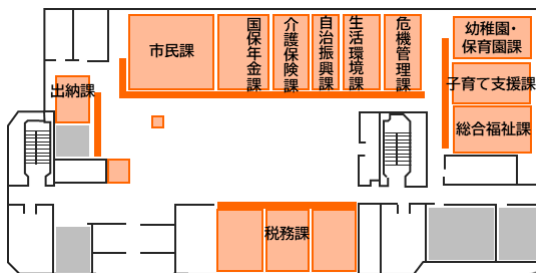
【“頼りになる窓口”実現に向け、庁舎 1 階のレイアウトを変更します】

デジタル部業務改革課

- 市では令和 6 年度に、総務省自治体フロントヤード※¹ 改革モデルプロジェクト※² に選定された“頼りになる窓口”の実現に向けた取組を推進しています。
- 特に市庁舎においては、令和 6 年 4 月から市民課窓口を直営化するなど、フロントヤードの象徴として見直しを検討してきました。
- その結果、令和 6 年 1 月 14 日から大幅にレイアウトを変更し、来庁される方に「行き先がわかりやすい」「手続で回らない」「頼りになる窓口”を構築します。

現状のレイアウト

証明発行、届出等手続、相談といった所要時間や内容の異なる対応が課ごとに混在する、縦割りで業務を処理する状態からの脱却が大きな課題。



レイアウト変更イメージ

- 庁舎 1 階を「手続ゾーン」「相談ゾーン」「くらしゾーン」に分け、来庁される目的ごとに窓口を配置します。
- 手続きゾーンでは、複数の手続を一度に案内・受付できるワンストップ窓口を開設します(1 月下旬サービス開始予定)。



- 相談ゾーンは、窓口を個別に仕切っており、安心して相談ができる空間にします。
- 待合スペースは落ち着いた雰囲気でも過ごせる空間にし、キッズスペースや休憩スペースも配置します。

※¹ フロントヤード：行政手続における市民の皆さまと行政との、オンライン、支所、市庁舎など様々な接点

※² 総務省自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト：同省による、自治体でのフロントヤード改革におけるモデルを構築するための実証支援事業(令和 5 年度補正予算)。全国 12 自治体を選定されている。