

# 日本一市民目線の “頼りになる窓口”へ

## “頼りになる窓口”

市では手続きや相談のために市役所などを訪れる市民にとって、“頼りになる窓口”の構築に取り組んでいます。

日々、業務データや市民満足度を収集・分析し、継続的なサービス改善につなげ、日本一市民目線の市役所の実現を目指します。

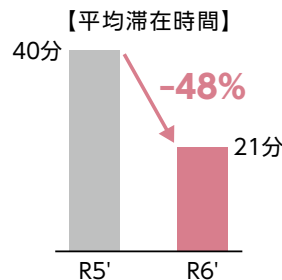
☎業務改革課 995-1871



## 令和5年1月から 市民課の窓口予約をスタート

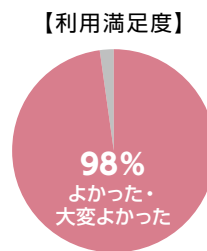
市民課では、窓口予約の導入や手続きの動線を見直し、待ち時間の短縮に取り組んでいます。

令和6度のゴールデンウィーク（繁忙期）の市民課の平均滞在時間は、令和5年度比で48%減になり、サービスの向上につながりました。



## 令和5年12月から おくやみコーナーがスタート

市民課で亡くなられた人に関する手続きをワンストップで案内する窓口として「おくやみコーナー」を始めました。令和5年度は4カ月で200件の利用があり、57%の人が窓口予約を利用したためスムーズな手続きができました。



## 令和6年度の取り組み “頼りになる窓口” 創出事業

申請や届出などの行政手続は、1カ所に集約（ワンストップ化）して処理時間の短縮に努めます。制度や事業内容によって説明や相談を要する業務は、悩みや疑問がその場で解消できるよう丁寧な対応に努めます。

市のこの取り組みは、総務省による自治体フロントヤード改革モデルプロジェクトとして、全国12自治体の一つに選ばれています。



- 1 行かなくても済む**  
オンラインなど、来庁しなくて済む手続きの拡大
- 2 行ってもすぐ終わる**  
予約やワンストップ化、書かず済むなど
- 3 待っても苦にならない**  
居心地の良い待合スペースの整備
- 4 安心して相談できる**  
安心して相談できる相談体制・相談ブースの整備
- 5 次の時には改善されている**  
継続的なサービス改善により成長し続けるフロントヤード

# Digital Transformation



## デジタルの活用でより便利に

### 第1弾 行政サービスのオンライン化の拡大

市では、行政サービスのオンライン化を進めています。手続きの際には市公式ウェブサイトを確認してください。また、行政手続のデジタル化に関する意見募集もしています。

#### 【主なオンライン手続】

住民票・戸籍証明／税証明／市民課の窓口予約／おくやみコーナーの予約／こども（乳幼児）医療費受給者証交付申請／児童手当関係手続き（マイ

ナポータル）／出産応援給付金・子育て応援給付金関係手続き／国民健康保険の脱退手続き／介護サービス関係手続き（マイナポータル）／犬の登録／中央公園・偕楽園の使用届出／デジタル目安箱「市政への提案・意見」



### 第2弾 市民課窓口は予約で「待たない窓口」へ

時間と場所を選ばずに、スマホから市民課窓口のオンライン予約が可能です。予約なしで市役所を訪れた場合は、市民課窓口にある窓口予約端末で予約することも可能です。



### 第3弾 スマホ体験教室「入門編」「基本編」

令和5年度に好評だったスマホ教室。令和6年度は回数を増やして開催します。

	内容	日にち
入門編	スマホを持っていない人、操作に不慣れな人を対象にした基本操作	7月10日(水)、7月24日(水)、7月31日(水) 10月9日(水)、10月30日(水)
基本編	地図やインターネット検索など、スマホを日ごろ使っている人を対象に便利な使い方を紹介	8月14日(水)、8月21日(水)、8月28日(水)、9月11日(水)、9月18日(水)、9月25日(水)、11月13日(水)、11月27日(水)、12月11日(水)、12月18日(水)、令和7年1月15日(水)、1月22日(水)
時間	13時30分～16時	定員 15人 ※10人に満たない場合は開催しません。
会場	生涯学習センター2階 視聴覚室	参加料 無料
申し込み	生涯学習センター窓口か電話で名前、住所、電話番号、年齢、参加希望日を連絡してください。申し込みは開催日の前月の初日から1週間前まで受け付けます。 ※月曜日休館日（月曜日が祝日の場合は、翌平日）。 ☎生涯学習課 992-3800	
その他	1人1台貸し出すスマホで受講	