

新本庁舎における総合窓口開設に向けた取組状況について

令和6年11月 山口市総務課

1 概要

本市では、行政サービスの向上と充実に向けた取組の一つとして、新本庁舎では来庁者の窓口手続に係る負担感の軽減が図られますよう、新たに開設する総合窓口を中心とした、ワンストップで、書かない、待たない窓口手続環境を提供することを目指しています。

ライフイベント関連手続きについても、簡単な手続きは住民異動窓口でワンストップにより対応することに加え、各所属での確認が必要な手続きについては、分野別窓口で対応することで総合窓口化を実現していきます。

2 総合窓口化に向けた取組内容

(1) 窓口利用体験調査について

本市における窓口業務の現状を把握するため、総合窓口へ集約予定の手続等のうち「転入」、「転出」、「証明」及び「死亡(おくやみ)」について、令和5年度に「窓口利用体験調査」を実施しました。

①現状の窓口における課題点の洗い出し

(来庁者役の職員の感想)

- ・手続きに時間がかかる
- ・必要な手続きが分かりにくい
- ・持参物が分かりにくい
- ・書くことが多い
- ・庁舎が入り組んでいて窓口の配置が分かりにくい



②今後の対応

- ・先進自治体の取組を参考に、現庁舎の可能なところから業務改善
- ・新本庁舎において、必要な整備をしたうえでライフイベント関連手続きや証明発行のワンストップ化の検討
- ・窓口の手続ごとに異なる本人確認資料の標準化に向けた調整

【R5.10 窓口利用体験調査の様子】

(2) 総合窓口支援システム・番号発券機の導入

本年3月以降、住民異動やライフイベントに関連する様々な手続きの受付・届出申請書の作成を支援する機能や、必要な手続を自動リストアップする機能を備えた総合窓口支援システム「らくまど」を導入し、順次運用を開始しています。

令和6年 3月 開始	市民税課の税証明(所得・課税証明書)
6月 開始	市民課の住民票、印鑑証明、戸籍証明
8月 開始	市民課の住民異動届

また来庁者の利便性向上と窓口業務の効率化を図ること目的に、新本庁舎の総合窓口窓口番号案内表示システムを導入し、番号発券機を設置することといたしまして、本年6月には、公

募型プロポーザル方式による選定を行いました。なお、1階の番号発券機前には、発券等を支援する窓口コンシェルジュの配置を検討しています。

①「らくまど」の導入メリット

- ・来庁者が手書きで申請書の各項目を記入する従来の方法に替えて、来庁者の本人確認をさせていただいた上で、職員がシステムで保有する情報をもとに申請書を作成します。来庁者は基本的に署名を行うだけで手続きが完了します。
- ・来庁者の資格情報や世帯情報を参照することにより、その方に必要な手続きをリストアップが可能となり、手続き漏れを防げます。

②番号発券機の導入メリット

- ・来庁者には、まず番号発券機から番号札を発券していただいた後、職員が各窓口から順番に番号を呼び出します。そのため、来庁者は迷わずに該当の窓口に進むことができます。
- ・順番待ちの状況がモニター等で確認できるため、来庁者の待ち時間の負担軽減が図れます。
- ・窓口で職員が貼りつく必要がなくなるなどから、職員にとっても業務効率化が図れます。

③今後の対応

- ・ライフイベント関連手続きにおける「らくまど」順次拡大及び番号発券機導入に向けた調整



【山口市新庁舎 イメージ図】