

新本庁舎整備を契機とした窓口業務改革について

令和 7 年 10 月 行政経営課

1 概要

令和5年5月に山口市本庁舎の整備に関する庁内検討委員会(会長:副市長)において承認された「山口市新本庁舎総合窓口推進方針」に掲げる個別推進項目を実現するため、総合窓口化^(※)に向けた取組を進め、新本庁舎供用開始により新たな窓口サービス提供体制を開始。今後は運用状況を踏まえ適宜改善を行うとともに、更なる拡充に向けた取組も実施予定。

新本庁舎1、2階で新しい窓口サービスを始めます！

新本庁舎の1、2階には、市民の皆様の利用が多い窓口を配置し、ワンストップやワンフロアで手続きができる総合窓口化を実現することで、市民サービスの向上を図ります。

窓口サインを目的別に分かりやすく表示することや、番号発券機等の設置により、窓口までの案内や混雑状況を可視化することで、来庄者の負担軽減を図ります。

また、住所や氏名を何度も書くことなく、各種証明書の申請やライフィベントに関する手続きにワンストップで対応できる「書かない・待たない」窓口サービスを提供します。

ワンストップ窓口（引越し・世帯変更・印鑑登録） 窓口 5

引越し等に関連する手続き（国民健康保険、児童手当、介護保険等）をワンストップで受付する窓口を新設し、簡易な手続きを一括して行なうことができるようになります。

その他の必要な手続きについても、ワンストップ窓口でリスト化して関係課へご案内します。

各種証明書の発行 窓口 6

住民票・戸籍証明書・所得証明書などの各種証明書が1か所で取得できるようになります。

おくやみ窓口 窓口 2

ご家族が亡くなられた際は必要な手続きが多く、ご遺族の方にとっては「どの窓口に行けばいいかわからない」、「必要書類がわからない」という課題があります。

そのため、市役所庁舎内で行う手続きをワンストップでサポートする「おくやみ窓口」を新設し、ご遺族の方の負担軽減を図ります。

事前に予約できる体制を整え、必要な手続きを速やかにご案内することで、スムーズな手続きにつなげます。

福祉に関する手続きや相談窓口 窓口 7~11

国民健康保険や高齢者、介護、障がいなど福祉の手続きや相談に関する窓口を開設します。

税総合窓口 窓口 22

2階の税フロアにおいても、税納付や証明発行等に関する手続き等についてワンストップ対応が可能となる「税総合窓口」を新たに開設します。

教育や子育てに関する窓口

窓口 23~25

保育園・幼稚園・認定こども園や放課後児童クラブのほか、学校関係や教育相談、社会教育に関する窓口

「市民生活」に関する窓口

自治会活動や市民活動、消費生活センターや市民相談等に関する窓口



2 新本庁舎供用開始後の状況

(1) ワンストップ窓口の開設

新本庁舎では、総合窓口支援システムを活用し、転入、転出などの住民異動に関連する手続きのうち、定型的で簡易な手続きをワンストップで受付する窓口を開設。来庁者に即して必要な手続きをリストアップすることで分かりやすい案内を行う。

また、住民票の写しや、戸籍証明書に加え、税証明のうち件数の多い所得・課税証明を1箇所で取得できる各種証明書の交付窓口を設置。

(参考) 転入、転出など住民異動件数 約30件/日

所得・課税証明書(1階発行)件数 約40件/日

(2) おくやみ窓口の新設

身近な人が亡くなられた後のご遺族の負担を少しでも軽減できるよう、死亡後の手続きを代行受付するなどワンストップでサポートするおくやみ窓口を開設。

利用にあたり、原則、事前予約制(Webまたは電話)としており、6件/日で運用。事前予約されている方には、定型的で簡易な手続きはおくやみ窓口職員が代行受付を行うとともに、専門的な手続きは各担当課がおくやみ窓口に出向き対応することで、ワンストップを実現。

(参考) 対応件数 約6件/日、うち事前予約2.5件/日

(3) 窓口番号案内表示システムの導入

総合窓口を起点としたワンストップ・ワンフロアサービスにおける来庁者のスムーズな動線を確保するために、窓口番号案内表示システム(発券する受付番号で窓口に案内する仕組み)を導入。

(参考) 発券件数 1階 約590件/日

2階 約120件/日

(4) フロアマネージャーの配置

来庁される方の用件を伺いながら一人ひとりに寄り添った案内をするためフロアマネージャー(3名)を配置。

(参考) 対応件数 約680件/日

3 今後の取組予定(更なる行政サービス向上を目指して)

- ・ 総合窓口推進会議(窓口関係課の所属長で構成)の設置や窓口支援システムの利用拡大に向けて関係課と調整を図るなど、継続的な改善を図る。
- ・ 窓口番号案内表示システムのメニュー見直し
- ・ 新本庁舎で窓口利用体験調査を実施し、課題抽出・業務改善
- ・ ワンストップ窓口や書かない窓口で対応する手続きの拡充
- ・ 総合支所や地域交流センターへの書かない窓口の横展開
(窓口支援システムの適用拡大)