

新本庁舎整備を契機とした 窓口業務改革の取組 について

山口市総務部行政経営課



行政改革大綱後期推進計画における 窓口業務改革に関する取組の実施状況について

- 計画全体における推進項目の実施状況（令和7年度）

実施状況	項目数	割合	前年項目数	前年割合	前年比
実施	38	90.5%	36	85.7%	+2(+4.8Pt)
うち実施	36	85.7%	29	69.0%	+7(+16.7Pt)
うち実施(検討)	2	4.8%	7	16.7%	△5(△11.9Pt)
一部実施	4	9.5%	6	14.3%	△2(△4.8Pt)
未実施	0	0.0%	0	0.0%	-
合計	42	100.0%	42	100.0%	-

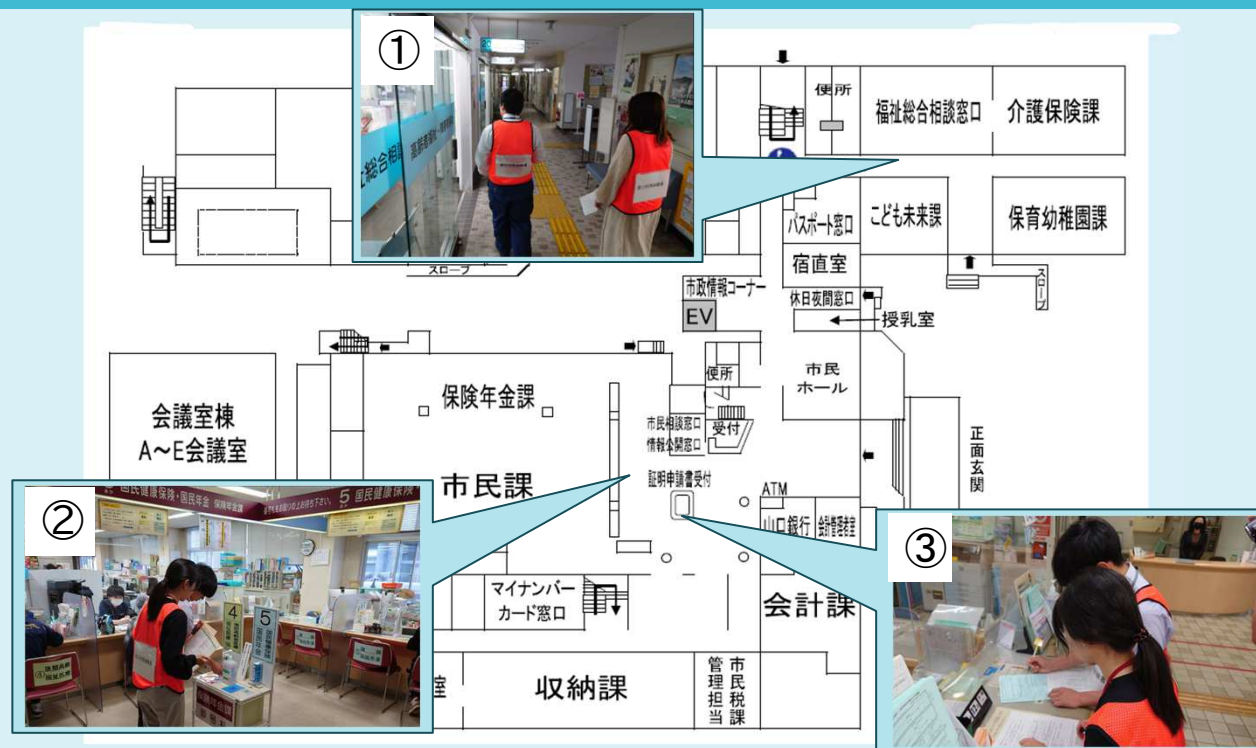
【実施(検討)や一部実施から実施となった項目】

- ・ P4「待たなくてよい、書かなくてもよい窓口体制の充実」
- ・ P5「分かりやすい窓口案内」
- ・ P5「公共施設におけるデジタル環境の整備」
- ・ P6「分かりやすく効率的な組織体制の構築」
- ・ P7「働きやすい職場環境の整備」
- ・ P7「ワークスタイルの変革」
- ・ P8「内部事務一元化による事務効率化」

満足度の高い行政サービスの提供
(サービス向上を目指した取組)

安定した行政サービス提供基盤の確立
(職員の業務効率化に向けた取組)

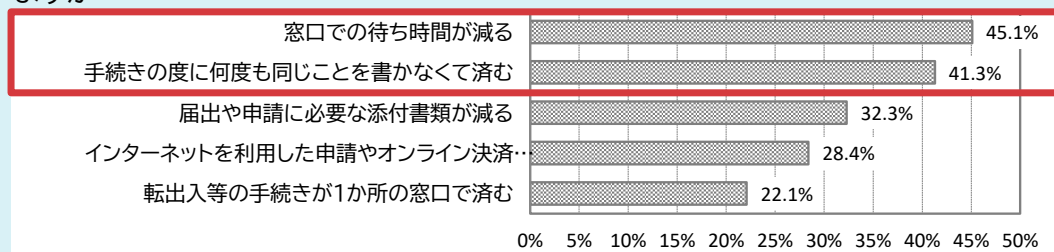
- ① 窓口が細分化されており、どこで何の手續ができるか分かりづらく移動も大変。元教室を執務室としていたため、廊下も暗く部屋の中に入りづらい雰囲気があった。
- ② 窓口ごとに順番をとる必要があった。
- ③ 申請書ごとに名前や住所を何度も書く必要があった。



市民が望む便利な窓口

- もっと便利な窓口とするためには、「窓口での待ち時間が減る」、「手続きの度に同じことを何度も書かなくて済む」といった取組が必要という意見が多かった。

Q 市役所で行う各種手続きや申請、相談について、どのような取組を行ったらもっと便利になると思いますか



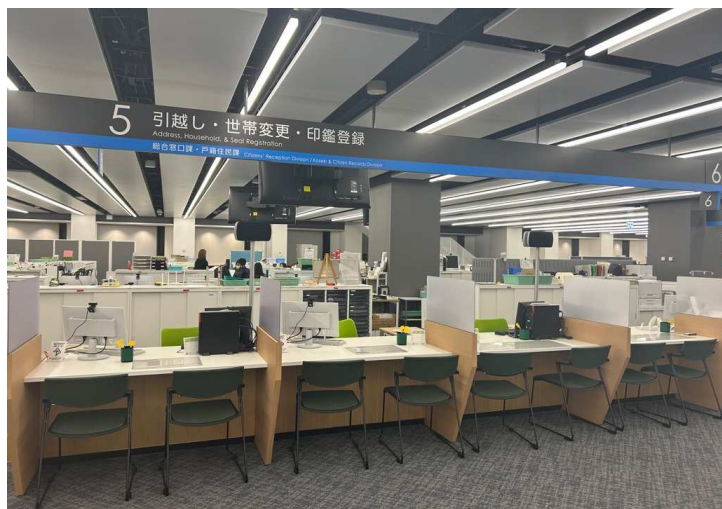
＜令和4年度
市民アンケートより＞

満足度の高い行政サービスの提供

4

待たなくてよい、書かなくてもよい窓口体制の充実 <資料1 15ページ>

- ・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や各種証明、おくやみ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
- ・生活のお困りごとや、障がい、成年後見制度などに関することを相談できる「福祉の相談」窓口を開設
- ・総合窓口の円滑な運用を支えるためのデジタル基盤である「総合窓口支援システム」を導入し、「ワンストップで、書かない、待たない窓口」サービスを展開し、総合窓口や個別窓口での「書かない窓口」化を推進



満足度の高い行政サービスの提供

5

分かりやすい窓口案内 <資料1 16ページ>

- ・目的別サインによる分かりやすい窓口環境の整備
- ・窓口番号案内表示システム(発券する受付番号で窓口案内する仕組み)を導入
- ・フロアマネージャーを配置し、来庁される方の用件を伺いながら一人ひとりに寄り添いながら案内を行う



↑ 目的別に整理された窓口



↑ 窓口番号案内表示システムを導入



←
1階にはフロア
マネージャーを配置

公共施設におけるデジタル環境の整備 <資料1 25ページ>

- ・本庁舎棟では、窓口手続きに係る快適な待合環境の整備を目的に、1.2階と6階市議会傍聴エリアに公衆無線LAN設備を設置



↑ 議会傍聴席



1,2階
待合スペース →

安定した行政サービス提供基盤の確立

6

分かりやすく効率的な組織体制の構築 <資料1 27ページ>

- ・分庁化していた教育委員会事務局や環境部の一部組織を**本庁舎に集約配置**
- ・**総合窓口化に向けた組織体制**として、窓口サービス業務を行う「総合窓口課」と、バックヤード業務を行う「戸籍住民課」に再編した体制のもとで業務を開始



6F	山口市議会 Yamaguchi City Council	市議会事務局 City Council Secretariat	議場 Chamber	第1委員会室 First Committee Room	第2委員会室 Second Committee Room				
5F	消防本部 Fire Brigade Headquarters	消防総務課 Fire Brigades General Affairs Division	警防課 Fire Defense Division	救急課 Ambulance Service Division	予防課 Fire Prevention Division	通信指令課 Communications & Dispatch Division			
4F	山口県央消防センター Yamaguchi Central Fire Control Center	デジタル推進課 Digital Promotion Division	選挙管理委員会事務局 Election Administration Committee Secretariat	監査委員事務局 Audit Committee Secretariat	公平委員会事務局 Equity Commission Secretariat				
3F	総務課 General Affairs Division	行政経営課 Administrative Management Division	防災危機管理課 Disaster & Crisis Management Division	職員課 Human Resources Division	契約監理課 Bidding & Contract Supervision Division	本庁舎整備推進室 New City Hall Construction Unit			
2F	企画経営課 Planning & Management Division	公民連携推進室 Non-Traditional Partner Collaboration Unit	財政課 Finance Division	広報広聴課 Public Relations Division	秘書課 Secretary Division	中核都市推進室 Regional Hub City Unit			
1F	都市計画課 Urban Planning Division	交通政策課 Transport Policy Division	都市整備課 Urban Infrastructure Division	道路管理課 Road Maintenance Division	道路建設課 Road Construction Division	河川治水課 River & Flood Management Division	地籍調査課 Land Survey Division	建築課 Construction Division	
1F	開発指導課 Development Guidance Division	用地対策室 Land Expropriation Unit	環境政策課 Environmental Policy Division	環境衛生課 Environmental Health Division	ふるさと産業振興課 Local Industry Promotion Division	産業立地推進課 Industrial Location Promotion Division	中心市街地活性化推進室 Central City Revitalization Unit	農山村づくり推進課 Rural Settlement Promotion Division	
1F	農業振興課 Agricultural Promotion Division	農林整備課 Agriculture & Forestry Development Unit	農業委員会事務局 Agricultural Committee Secretariat	観光交流課 Tourism Affairs Division	スポーツ交流課 Sports Division	文化交流課 Cultural Affairs Division	国際交流課 International Relations Division	湯田温泉パーク整備推進室 Yuda Onsen Park Planning Unit	
1F	部活動地域移行推進室 School Club Activity Transition Unit								
21	市民生活 Community Services		放課後児童クラブ・こども子育て支援 After-School Club & Childcare Support	指導監査課 Guidance & Supervision Division	市民税課 Citizens' Tax Division	収納課 Tax Payment Division	資産税課 Property Tax Division		
22	総合窓口 Tax Service Counter		小学校・中学校・教育相談 School Service & Education Counseling	教育総務課 Education General Affairs Division	教育施設管理課 Education Facility Management Division	学校教育課 School Education Division	社会教育課 Social Education Division		
23	保育園・幼稚園・認定こども園 Childcare Centers (Nursery/Preschool)			こども未来課 Children's Future Division	保育幼稚園課 Childcare & Preschool Division	会計課 Accounting Division	市民相談室 Citizens' Consultation Unit		
1F				協働推進課 Community Partnership Division	生活安全課 Civic Safety Division	消費生活センター Consumer Affairs Center	人権推進課 Human Rights Promotion Division		
1F	1 パスポート Japanese Passport Issuance	5 引越し・世帯変更・印鑑登録 Address, Household, & Seal Registration	9 高齢者・介護保険・障がい者の手続き Elderly/Long-Term Care Insurance/Disabled Application				戸籍住民課 Koseki & Citizen Records Division	総合窓口課 Citizens' Reception Division	
1F	2 おくみや窓口 Bereaved Family Consultation Counter	6 各種証明書の発行 Certificates Issuance	10 児童手当・児童扶養手当 Child & Child-Rearing Allowances				保険年金課 Insurance/Pension Division	障がい福祉課 Disability Welfare Division	
1F	3 戸籍の届出 Koseki (Family Register) Notifications	7 国民健康保険・国民年金 National Health Insurance & Pension	11 福祉の相談 Welfare Consultation				介護保険課 Long-Term Care Insurance Division	こども未来課 Children's Future Division	
1F	4 マイナンバーカード Individual Number Card (My Number card)	8 後期高齢者医療・福祉医療 Elderly Medical Care & Welfare Services					地域福祉課 Community Welfare Division	高齢福祉課 Senior Citizen Welfare Division	

安定した行政サービス提供基盤の確立

7

働きやすい職場環境の整備 <資料1 36ページ>

- ・多様な働き方につながる仕組みの導入として、テレワークシステム等の環境を整え、在宅勤務制度やフレックスタイム制度等を段階的实施
- ・職員の業務の質をより向上させるため、「働き方改革」に関して、デジタル技術の活用に関する研修や意識啓発を実施

ワークスタイルの変革 <資料1 37ページ>

- ・効率的で働きやすい執務環境を目指し、定期的にカウンターや、机、キャビネット等を配置することでユニバーサルレイアウトを実現するとともに、打ち合わせやワークスペースなど多目的に利用できるサポートエリアを導入
- ・無線ネットワーク整備やセキュアプリントの導入を行うことで、効率的で働きやすい執務環境を整備

【旧庁舎の執務環境】



↑ 旧教室を利用していたため、段差のある執務室



↑ スペース不足により頭上にも設けられた棚

【新本庁舎移転後の執務環境】



↑ 将来的な組織改編にも柔軟に対応できるフレキシブルな配置



↑ 執務エリアに打ち合わせやワークスペースを配置

安定した行政サービス提供基盤の確立

8

内部事務一元化による事務効率化 <資料1 44ページ>

- ・コピー機(複合機)の一括管理により、経費の節減及び職員の支払事務を省力化するとともに、認証印刷・印刷管理システムを構築
- ・本庁舎内各フロアのマグネットスペースに消耗品の整理棚を配置し、各所属で行っていた消耗品の発注や在庫管理を一元化し、消耗品の補充については、ワークステーション(障がい者雇用推進室)で対応



← マグネットスペースに
消耗品の整理棚を配置

窓口業務改革の取組による効果

9

来庁者の待ち時間の減少

3月下旬から4月上旬の住民異動の多い繁忙期において、新本庁舎での総合窓口開設により来庁者の待ち時間が大幅に減少しました。

異動+印鑑	R6.4.1	R7.4.1	R8.3.30	R6→R8
処理件数	233件	251件	256件	+23件
待ち時間(平均)	118分	18分	11分	▲107分
待ち時間(最大)	237分	78分	31分	▲206分

職員の働きがいの向上

若手職員が中心となり窓口業務改革の取組をすすめています。改革を通じて、職員同士のコミュニケーションも円滑となり、働きがいの向上にもつながっています。



本市の取組が、総務省の自治体フロントヤード改革の事例として紹介されました



<総務省ウェブサイト>

住民に寄り添った相談体制の構築：動線改善で実現！住民に寄り添った窓口【山口県山口市】

庁内レイアウトの抜本的な見直しにより、動線の改善や相談スペースの拡充を実施し、住民に寄り添った窓口を構築した取組

住民に寄り添った相談体制の構築

窓口機能を低層に集約し、来庁者と職員の動線を最適化して、より円滑な窓口運用を実現！フロアマネージャーの配置や相談スペースの拡充により、住民に寄り添った対応を実現！

取組事例

動線改善で実現！住民に寄り添った窓口 <山口県山口市（18.8万人）>

取組概要

- 新本庁舎への移転を契機に、庁舎のレイアウトを抜本的に見直し、各階に分散していた窓口機能を1、2階に集約した。併せて、総合窓口を開設し、バックヤードのレイアウトも変更することで、来庁者・職員双方の動線を分かりやすく整理した。
- 発券機付近にはフロアマネージャーを配置し、来庁者の相談内容や手続の目的を丁寧に確認したうえで、適切な担当課へ誘導する体制を整えている。
- また、後援課で共用可能な相談スペースを設置し、税や生活保護等、プライバシーへの配慮が必要な相談について、落ち着いた対応できる環境を確保している。

効果

- 窓口を集約するとともに、総合窓口でのワンストップ化、フロアマネージャーの配置により、住民の動線が大幅に改善され、手続に係る時間が短縮された。
- ※改修や手続が移動前と比較し、庁舎に入ってから出るまでの時間が6.2分短縮
- 職員の動線やレイアウトを併せて見直し、窓口対応に集中できる業務環境が整い、処理時間を短縮することで職員の負担軽減が図れた。
- 相談スペースを複数課で共有することで、特定分野に相談が集中する時期においても、柔軟な対応が可能となった。

新庁舎のバックヤードのレイアウト（前）

旧庁舎からのバックヤードにおける主な改善点

- 職員配置の見直しによる窓口対応力の向上
- 窓口のレイアウトを刷新し、バックヤードの動線を改善した。
- バックヤード内の動線が明確化し、待ち時間や移動距離が短縮された。

住民に寄り添った相談体制の構築：動線改善で実現！住民に寄り添った窓口【山口県山口市】

改革のポイント

- 検査体制に関する工夫
 - BPRTアドバイザー等を活用し、窓口担当課を対象とした研修会を複数回実施した。窓口の待来者について職員自らで検封する機会を設けることで、改革を主体的に行う意識が醸成され、職員起点でレイアウト改革やアラロクBPRTに向けた検封を行うことができた。
 - 令和5～7年度の3年間で、窓口担当課の職員も含め、先進自治体への視察を延べ10回以上実施した。実際に運用されている改革事例を現地で確認することで、改革後の具体的なイメージを共有し、改革に対する職員の心理的ハードルを下げた。
- 庁内レイアウトの改革に関する工夫
 - 旧庁舎において窓口体験調査を実施し、現行の窓口運用における課題を抽出するとともに、新本庁舎で整備すべき機能や配置の考え方について、窓口業務に精通した職員間で検討を行った。
 - 相談スペースについては、スペースと運用面の両方から改修し、住民と職員が安心して利用できる環境とした。
 - 相談スペースにおいては、将来的なポート窓口による対応を見据え、Wi-Fi環境や端末設置等の要件についても検討した。

相談スペースの工夫一覧

- 【スペース面の工夫】
 - 書類の削減により書類を薄くし、相談スペースとして活用
 - 窓口をフロア中央に配置し、相談スペースを人通りの少ない箇所に設置することで、秘匿性の高い相談にも対応
- 【運用面の工夫】
 - 相談スペースを複数課で共有し、相談内容や時期による需要の偏りの対応
 - 出入口を来庁者用と職員用の2方向に設置することで、住民のプライバシーと職員の安全性を確保

インシヤルコスト（概算） 0円

※新庁舎の整備費用で一括計上しているため、個別での予算計上はしていない。

ランニングコスト（概算） 0円/年

（内訳） 窓口BPRTアドバイザーの派遣に係る費用 0円

スケジュール 体制構築から取組までの期間：6年

品 サービス提供事業者等

※単年度：—
※サービス：—
※運用形態：—

今後の展開

10

本庁舎での窓口改革を総合支所にも展開

令和7年度は、本庁舎に次いで来庁者の多い小郡総合支所へ、窓口支援システムを活用した「書かない窓口」の取組を展開

令和8年度は、秋穂、阿知須、徳地、阿東総合支所にも順次拡大予定



↑ 小郡総合支所の窓口

開庁時間短縮により更なる窓口業務改革を実施

令和8年12月から施行実施予定の開庁時間短縮により、職員が窓口業務改革に向けた検討や協議を充実させ、更なる市民サービス向上のための取組を進めます。

併せて、来庁されなくても各種手続きが完了できるよう、引き続き、コンビニ交付サービスの活用促進を図るとともに、オンライン申請についても、既に実施している証明交付申請等のオンライン化に加え、更なる拡充を図っていきます。



市役所窓口の開庁時間を変更します
(試行実施)

試行内容 令和8年12月1日～
令和9年9月30日

試行期間 9:00～16:30

※電話受付時間、地域交流センター等における地域1ミニコミュニティ開通業務、職員の勤務時間(9:30～17:15)に変更はありません。

対象施設

- 本庁舎(山口総合支所)
- 各総合支所(小郡・秋穂・阿知須・徳地・阿東)
- 保健センター(山口・小郡・秋穂・徳地・阿東)
- 地域交流センター及び各分館(行政窓口のみ開設)
- 上下水道局(山口・小郡・阿東・徳地・秋穂(利金センターは除く))
- こども家庭センター

※図書館、保育園、幼稚園など公共施設の開設時間はこれまでと異なります。
※上下水道局と小郡総合支所内にある上下水道局センターは、8:30～17:15まで開庁します。(休日・夜間窓口は上下水道局にあります。)

時間外窓口

- 本庁舎外窓口(証明書発行)
開設場所:本庁舎(山口総合支所)、小郡総合支所
開設日:毎週木曜日
開設時間:16時00分から19時00分まで
対応業務:住民票の写し、戸籍証明書、所得・課税証明書の発行など
- マイナンバーカード日曜窓口
開設場所:本庁舎(山口総合支所)
開設日:原則第2日曜日(開設日はウェブサイトでお知らせします。)
対応業務:マイナンバーカードの受取、確認書の発行など
記載事項の書き換え、電子証明書の発行や更新など

コンビニ交付やオンライン申請を御利用ください

住民票の写し、戸籍全部事項証明書、所得・課税証明書などは、オンライン申請やコンビニ交付を利用して取得できます。その他、公共施設の予約や税の様々な手続きなどがオンラインですぐで完了します。是非ご利用ください。

問合せ先 山口市総務部職員課 TEL 083-934-2727
mail shoku@city.yamaguchi.lg.jp