

新庁舎における窓口サービスの検討状況について

区では、新庁舎移転に向け、窓口サービスの向上を目指し、取組を進めてきた。

今般、窓口における書く負担の軽減、収納機能の向上、全庁共通発券機の導入及び全庁共通フロアマネージャーの配置について、現在の検討状況を以下のとおり報告する。

1 窓口における書く負担の軽減について

(1) 現状

現在、区への申請手続は、電子申請、郵送申請、コンビニ交付サービス等の拡充により、来庁することなく完了できる手続が増える一方、本庁舎に来庁し、窓口で手続を行う場合には、本人が必要な申請書類に4情報(氏名、性別、住所、生年月日)を記載し、各窓口において、同じ情報を何度も書く必要がある状況となっている。

(2) 新庁舎で目指す姿

来庁者が相談等のために来庁して手続を行う場合において、4情報を記載することなく、申請書を作成することが可能であり、申請書作成の負担が軽減されている。

(3) 検討の方向性

国全体の動きである引越しワンストップサービスの実施、令和6年度の新庁舎移転及び令和7年度までに対応が必要な自治体情報システム標準化を見据え、窓口での手続に係る来庁者の負担を軽減する取組を、段階的に進めていく。

(4) 新たに導入検討している「書かない」サービス((仮称)申請書自動交付機)の機能

ア マイナンバーカード(又は運転免許証)を利用した機能

来庁者が持参したマイナンバーカード(又は運転免許証)を(仮称)申請書自動交付機で読み取ることで、カードに格納された4情報を申請書に印刷して出力することができる。また、複数種類の申請書を同時に作成することが可能である。

イ WEBフォーム等での事前入力した情報を利用した機能

パソコンやスマートフォン等から区民の方が事前に必要な情報を入力することで発行される二次元コードを(仮称)申請書自動交付機にかざすことで、4情報のほかに、世帯員や続柄、本籍等の情報を申請書に印刷して出力することができる。

(5) (仮称)申請書自動交付機の先行導入

新庁舎移転後に「書かない」サービスを円滑に提供できるように、(仮称)申請書自動交付機を現庁舎1階の戸籍住民課窓口に先行導入することを検討し、当該交付機を利用する来庁者へのサポート内容や「書かない」サービスを提供する対象手続について検証していく。

2 収納機能の向上について

(1) 現状

現庁舎の窓口では、税金、保険料及び手数料等を各窓口で主に現金により収納している。戸籍住民課窓口では、交通系電子マネーによる決済に対応しているものの、クレジットカードや二次元コード等によるキャッシュレス決済は実施していない。

※税金及び保険料については、納付書の情報を活用して、自宅等からのクレジットカード決済、二次元コード決済等での支払いに対応している。

(2) 新庁舎で目指す姿

ア 各種収納において、現金のほか、キャッシュレス決済（クレジットカード決済、二次元コード決済、交通系電子マネー等）により支払うことができる。

イ 支払いを非接触で済ませることが可能となり、感染症対策上、安全・安心な環境が整っている。

ウ 来庁者は複数の納付を1か所で支払うことができる。

(3) 検討の方向性

新庁舎2階の戸籍住民課窓口において、既に対応している交通系電子マネーによる支払いに加え、クレジットカード決済、二次元コード決済に対応した、セルフレジの導入を検討する。また、戸籍住民課以外の窓口へも、セルフレジを導入することを検討し、キャッシュレス決済方法の多様化と、来庁者と職員との接触機会を減らすことによる感染症対策の向上を図る。

(4) セルフレジの先行導入

新庁舎移転後にセルフレジを円滑に運用できるように、セルフレジを現庁舎に先行導入することを検討し、セルフレジによるサービスを提供する上での、来庁者へのサポート内容やサービスを提供する対象手続について検証していく。

3 全庁共通発券機の導入及び全庁共通フロアマネージャーの配置について

(1) 課題・検討の方向性

新庁舎2、3階には来庁者数の多い窓口を集約することから、来庁者をスムーズに案内する仕組みが必要である。また、新庁舎4階以上では、各課が窓口を共用することから、来庁者の用件に応じて担当職員がスムーズに窓口対応ができる仕組みが必要である。これらのことを解決するため、新庁舎では、全庁共通発券機を導入するとともに、全庁共通フロアマネージャーを配置することとしている。

(2) 基本的な考え方

全庁共通発券機は、新庁舎2、3、4、7、8、9階に導入することとし、関連する窓口にもスムーズに案内することができる連携機能を備え、窓口における来庁者に関する統計情報を収集できる機器を配置する。

全庁共通フロアマネージャーは、新庁舎1階の総合案内と連携し、来庁者の用件に応じた手続・相談先の窓口や担当職員への適切な案内を行うとともに、来庁者の立場に立ったサービスを提供することで、区民サービスの向上を図る。全庁共通フロアマネージャーは、新庁舎1階の総合案内のほか、発券機を導入する各フロアに配置する。

(3) 新庁舎における配置想定

全庁共通発券機及び全庁共通フロアマネージャーの新庁舎における基本的な配置想定は、別紙のとおり。

全庁共通発券機・全庁共通フロアマネージャーの配置想定

新庁舎2階

