

今後の窓口サービス向上に向けた取組について

これまで新庁舎の移転を見据え、窓口サービスの向上に向けた取組について検討をしてきた。今般、今後の窓口サービス向上に向けた取組について、次のとおり、取りまとめたので報告する。

1 窓口における書く負担の軽減について

(1) 課題

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ている。一方で、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、生年月日の情報をいう。）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ことから、区民の窓口における書く負担を軽減する必要がある。

(2) 令和5年度の取組

上記(1)の書く負担を軽減するために、以下のとおり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し、当該交付機を利用する来庁者への案内方法や申請書自動交付機の対象となる申請手続について検証していく。

ア 申請書自動交付機的主要機能

(7) マイナンバーカード又は運転免許証を利用した機能

マイナンバーカード又は運転免許証を申請書自動交付機において読み取ることで、当該カードに格納された情報（マイナンバーカードにあっては4情報を、運転免許証にあっては氏名、住所、生年月日の3情報）を申請書に印刷して出力することが可能となる。なお、複数の申請書を同時に作成することも可能となる。

(8) 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申請書自動交付機にかざすことで、4情報のほか、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を可能とする。

- イ 先行導入時における申請書自動交付機の対象となる主な申請手続
- ・ 転入、転居及び転出に係る手続
 - ・ 印鑑登録
 - ・ マイナンバーカード電子証明書更新、暗証番号変更及び再設定 など

(3) 令和6年度以降（新庁舎移転後）の取組の方向性

申請書自動交付機については、窓口における申請件数が多い、新庁舎の2、3階に設置することで、「書かない」サービスを提供していく。

加えて、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。

2 収納機能の向上について

(1) 課題

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スマートフォン等によるキャッシュレス決済は実施していない。

なお、現時点で税金及び保険料については、コンビニや金融機関において現金で納付できるとともに、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やスマートフォン決済等での支払いに対応している。

(2) 令和5年度の取組

現在、戸籍住民課窓口を設置しているレジのキャッシュレス決済の種類を拡充する。加えて、キャッシュレスセミセルフレジを現庁舎の戸籍住民課及び道路課へ新規導入し、キャッシュレス決済の充実を図り窓口サービスを向上させる。今後の新庁舎における、セミセルフレジによるサービスの提供に当たって必要となる来庁者への案内方法や、対象となる支払手続について検証を図るものとする。

(3) 令和6年度以降（新庁舎移転後）の取組の方向性

税金や保険料を納付する場合は職員が対応せずに来庁者自ら現金で納付することができ、複数種類の納付を1か所で行うことを可能とするとともに、新庁舎1階の指定金融機関の営業時間終了後の時間帯においても納付書による手数料等の支払いが可能となるようフルセルフレジを新庁舎2、3階に導入する。

また、各種手続において使用料や手数料等を支払う場合において、現金の

ほか、一部の支払い手続をキャッシュレス決済により行うことができるよう検討を進めていく。

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等について

(1) 新庁舎において来庁者をスムーズに案内するための取組

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ようにする必要がある。これらを可能とするため、新庁舎においては、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) 令和5年度の取組

新庁舎移転後において、委託業務の最適化及び一体的な委託による連携強化を図ることで窓口サービスの向上に資するよう、戸籍住民課の窓口等業務委託と全庁共通フロアマネージャー委託業務とを一体的に委託するに当たって必要となる業務分析を行うものとする。

当該業務分析により、業務内容を正確に把握し、委託事業者との連携や新しい環境における業務フローを確立することで、窓口サービスの安定的な提供と質の向上を図るものとする。

(3) 令和6年度以降（新庁舎移転後）の取組の方向性

新庁舎に全庁共通発券機を導入し、関連する窓口にスムーズに案内することができる連携機能や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、窓口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。

また、上記3(2)のとおり、委託業務の一体的な実施により窓口サービスの向上に資するよう、戸籍住民課の窓口等業務委託と全庁共通フロアマネージャー委託業務とを一体的に委託する。また、これらのほか、窓口サービスに係る一部の委託業務の統合等による委託業務の最適化について、更なる検討を進めていく。